



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CCITT

E.140

COMITÉ CONSULTATIF
INTERNATIONAL
TÉLÉGRAPHIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

(08/92)

**RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS
EXPLOITATION, NUMÉROTAGE,
ACHEMINEMENT ET SERVICE MOBILE**

**SERVICE TÉLÉPHONIQUE
AVEC OPÉRATRICE**

Recommandation E.140



Genève, 1992

AVANT-PROPOS

Le CCITT (Comité consultatif international télégraphique et téléphonique) est un organe permanent de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée plénière du CCITT, qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'études et approuve les Recommandations rédigées par ses Commissions d'études. Entre les Assemblées plénières, l'approbation des Recommandations par les membres du CCITT s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution n° 2 du CCITT (Melbourne, 1988).

La Recommandation révisée E.140, que l'on doit à la Commission d'études I, a été approuvée le 4 août 1992 selon la procédure définie dans la Résolution n° 2.

NOTE DU CCITT

Dans cette Recommandation, l'expression «Administration» est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une Administration de télécommunications qu'une exploitation privée reconnue de télécommunications.

© UIT 1992

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

SERVICE TÉLÉPHONIQUE AVEC OPÉRATRICE

(révisée en 1992)

1 Portée

1.1 Les principes généraux relatifs à l'exploitation du service téléphonique public international sont définis dans la Recommandation E.105 [1]. Comme il est indiqué dans le § 2 de ladite Recommandation, le service téléphonique peut être exploité en mode automatique, semi-automatique ou manuel. Chaque fois que cela est possible, le service téléphonique doit être entièrement automatique. Toutefois, le type d'exploitation dépend des préférences des usagers, de leurs besoins et de l'infrastructure de télécommunication en place. Par exemple, certaines relations dépendent de circuits radiotéléphoniques exploités manuellement¹⁾.

1.2 Le service téléphonique exploité avec opératrice continuant à répondre à un besoin existant, la présente Recommandation définit les principes applicables à son exploitation, et comprend des dispositions relatives à leur mise en œuvre par les Administrations. Toutefois, les règles détaillées concernant l'application de ces principes par les opératrices figurent dans les «Instructions sur le service téléphonique international» (Recommandation E.141) [2]. Voir également la Recommandation E.200 [3] en ce qui concerne les dispositions portant spécifiquement sur les services radiotéléphoniques mobiles.

1.3 Les principes relatifs à la taxation et à la comptabilité dans le service téléphonique sont définis dans les Recommandations de la série D.

2 Types d'exploitation et catégories de communications

2.1 La définition et la description de l'exploitation automatique, semi-automatique et manuelle figurent dans la Recommandation E.105 [1].

2.2 Les catégories de communications acceptées dans le service téléphonique public international sont énumérées dans la Recommandation E.105 [1].

2.3 En règle générale, accorder des priorités différentes aux diverses catégories de communications n'est facilement faisable qu'en exploitation manuelle ou semi-automatique, l'ordre dans lequel les communications doivent être connectées étant alors indiqué dans les «Instructions sur le service téléphonique international» (Recommandation E.141 [2]).

3 Fonctions offertes aux usagers

3.1 Les fonctions suivantes¹⁾ peuvent être admises dans le service téléphonique international:

- a) sans accord spécifique entre Administrations:
 - demande de renseignements;
- b) par accord entre les Administrations intéressées:
 - communications de poste à poste;
 - communications personnelles;
 - communications payables à l'arrivée;
 - communications avec carte de facturation ou carte de crédit;
 - communications conférences;
 - communications de données;

¹⁾ Dans les relations assurées par des liaisons radioélectriques, les Administrations intéressées peuvent convenir d'admettre comme facilité les vacances sur abonnement – c'est-à-dire des communications échangées régulièrement entre les mêmes postes, toujours à la même heure choisie d'un commun accord et pour la même durée, et ayant été souscrites pour une période déterminée. Par accord entre les Administrations intéressées, les vacances sur abonnement peuvent faire l'objet de taxes réduites.

- télécopies;
- communications directes au pays d'origine;
- autres (par accord).

3.2 Les fonctions ci-dessus ne sont pas toutes limitées ou plutôt pas nécessairement limitées au service exploité avec opératrice. Certaines d'entre elles (par exemple la télécopie) correspondent à des services de haut niveau qui recourent normalement aux connexions automatiques dans le réseau téléphonique public commuté (RTPC) en tant que mécanisme de transport des données. D'autres Recommandations peuvent s'appliquer aux niveaux supérieurs de ces services (par exemple, Recommandations F.160 [4] et F.180 [5] pour les services de télécopie).

3.3 Une communication de poste à poste est celle qui est demandée pour un numéro téléphonique spécifié.

3.4 Une communication personnelle est une communication échangée entre, d'une part, un demandeur défini par son numéro d'appel et qui pourra indiquer son nom (ou le numéro de son poste) et, d'autre part, une personne déterminée (ou un poste donné), la personne demandée devant être désignée de façon suffisamment précise (par exemple par son nom, sa fonction, son adresse, etc.).

Si l'Administration du pays de destination offre un tel service, un messenger peut être envoyé lorsque la personne demandée n'a pu être obtenue au téléphone, notamment lorsque celle-ci n'est pas abonnée au téléphone.

4 Demande de communication

4.1 Service à la demande ou avec préparation anticipée

4.1.1 Tout doit être mis en œuvre (ressources suffisantes en circuits, en installations et en personnel) pour répondre immédiatement aux demandes de communication (service à la demande) sur les circuits internationaux.

4.1.2 Lorsqu'une communication ne peut être établie rapidement, le demandeur peut spécifier, sous réserve de la validité de la demande (voir le § 4.2) et jusqu'au moment où il aura été informé que la communication est sur le point d'être établie:

- a) que la communication ne soit établie qu'après une heure déterminée; ou
- b) que la communication ne soit pas établie pendant une période déterminée; ou
- c) que la demande de communication soit annulée, passé une heure déterminée.

4.2 Validité des demandes de communication

4.2.1 La validité des demandes de communication qui n'ont pas été annulées par le demandeur et qui n'ont pas été refusées par le demandé expire soit à huit heures (heure locale du centre d'origine) du jour indiqué ci-dessous, lorsque tous les centres intéressés assurent un service permanent, soit à l'heure de clôture du service lorsqu'ils n'assurent pas de service permanent:

- i) pour les communications de poste à poste, le lendemain du jour du dépôt de la demande;
- ii) pour les communications personnelles et les communications conférences, le surlendemain du jour du dépôt de la demande.

4.2.2 Toutefois, ce délai peut être prolongé d'une durée maximale de huit heures:

- i) lorsque la communication n'a pu être établie en raison des conditions d'écoulement du trafic;
- ii) lorsque le décalage horaire entre les deux centres correspondants le justifie.

4.2.3 Dans les relations assurées par des liaisons radioélectriques exploitées à temps partiel, les demandes de communications peuvent, par accord entre les Administrations intéressées, rester valables tant qu'elles n'ont pas été satisfaites, ou refusées par le demandé, ou annulées par le demandeur.

5 Acheminement des communications

5.1 Sur chaque relation téléphonique internationale, les Administrations intéressées déterminent d'un commun accord le ou les itinéraires de premier choix, si possible, un ou plusieurs itinéraires de second choix en prenant en considération des facteurs tels que les heures d'ouverture du service, le volume du trafic, les taxes de répartition entre Administrations, etc.

5.2 L'itinéraire de premier choix, qui peut suivre plus d'un trajet, est celui qui doit normalement être utilisé pour l'écoulement du trafic téléphonique sur une relation déterminée.

5.3 Les itinéraires de second choix sont utilisés notamment lorsque l'itinéraire de premier choix est encombré ou qu'il n'a pas une qualité suffisante de transmission, ou lorsque l'appel tombe en dehors des heures de service sur cet itinéraire. Si en exploitation avec attente et par suite de l'encombrement de l'itinéraire de premier choix, si une communication a été préparée sur un itinéraire de second choix et qu'elle n'a pu être établie dès la première tentative, les tentatives d'établissement doivent être poursuivies sur l'itinéraire de second choix. La communication peut, cependant, être transférée en cas de nécessité sur l'itinéraire de premier choix lorsque celui-ci cesse d'être encombré.

5.4 La taxe de perception pour une communication sur une relation donnée est la même, que l'on utilise l'itinéraire de premier ou de second choix (voir l'article 6.1.2 du Règlement des télécommunications internationales [6]).

5.5 Chaque fois que cela est possible, il est préférable que l'acheminement par des pays de transit se fasse par commutation automatique ou, lorsque le trafic le justifie, sur des circuits directs affectés en permanence ou provisoirement. Il faut tenir compte des difficultés inhérentes à l'exploitation manuelle dans un centre intermédiaire. Lorsqu'un transit manuel ne peut être évité, les directives d'exploitation de l'ancienne Recommandation E.147 [7] peuvent être appliquées.

6 Durée taxable

6.1 La durée taxable de la communication est, en principe, déterminée par l'opératrice ou le centre de départ; toutefois, en exploitation avec attente, et par accord entre les Administrations intéressées, cette durée taxable peut être déterminée par l'opératrice du centre de transit international directeur.

6.2 Pour les conversations payables à l'arrivée ou avec cartes de facturation ou de crédit, l'opératrice du centre d'arrivée peut, par accord entre les Administrations intéressées, être chargée de la détermination de la durée taxable.

7 Délai de réponse des opératrices

7.1 La rapidité de réponse des opératrices aux appels parvenant sur les circuits internationaux est essentielle pour assurer un service téléphonique rapide et satisfaisant, et garantir une utilisation efficace de ces circuits. A cet effet, il convient de prévoir un nombre suffisant d'opératrices qui devront agir en coopération.

7.2 En exploitation tant manuelle que semi-automatique, le délai moyen de réponse des opératrices d'arrivée, d'assistance et de trafic différé ne doit pas dépasser cinq secondes pour 80% des appels.

7.3 En exploitation semi-automatique, le délai de réponse des opératrices d'assistance doit être plus court que le délai de réponse des opératrices d'arrivée. A cet effet, les opératrices qui jouent le double rôle d'opératrice d'assistance et d'opératrice d'arrivée devront répondre en priorité aux appels d'assistance.

8 Instructions à l'intention des opératrices

8.1 L'établissement sûr et rapide des communications dans le service téléphonique international avec opératrice exige une coordination parfaite des manœuvres effectuées par les opératrices concernées, ce qui suppose le respect des mêmes règles d'exploitation. A cette fin, les Administrations doivent:

- tout mettre en œuvre pour que les «Instructions à l'intention des opératrices du service téléphonique international avec opératrice» soient dûment appliquées;
- accorder la plus haute importance à la formation professionnelle des personnels desservant les positions internationales et de leurs surveillants (voir la Recommandation E.119 [8]).

8.2 Dans ces Instructions, les dispositions relatives à la taxation des communications ne concernent que la taxe de perception (appliquée aux usagers), telle qu'elle est définie dans la Recommandation D.150 [9].

8.3 En ce qui concerne la définition du terme «Instructions», se référer à l'article 2 du Règlement international des télécommunications [6]. Se reporter à la Recommandation C.3 [10] pour ce qui est des principes généraux relatifs aux Instructions et des dispositions concernant leur modification périodique et la date d'entrée en vigueur des instructions nouvelles ou modifiées.

9 Formation du personnel desservant les positions internationales

9.1 La formation professionnelle du personnel d'exploitation et de supervision est essentielle à l'efficacité d'utilisation des circuits dans le service téléphonique international. A cet égard, il est particulièrement souhaitable de perfectionner les surveillantes et les opératrices dans les langues des pays correspondants et de leur offrir les moyens de se tenir au courant du comportement des usagers, de l'organisation du service et de la manœuvre des appareils à l'autre extrémité du circuit.

9.2 En conséquence, il est recommandé:

- a) de donner aux opératrices internationales, lors de leur formation, certaines indications au sujet des méthodes et pratiques d'exploitation suivies dans les pays avec lesquels elles pourront être en relation;
- b) de procéder à des échanges fréquents de surveillantes et d'opératrices entre centres téléphoniques de pays différents.

Références

- [1] Recommandation du CCITT *Service téléphonique international*, Rec. E.105, UIT, Genève, 1992.
- [2] Recommandation du CCITT *Instructions sur le service téléphonique international*, Livre bleu, Rec. E.141, UIT, Genève, 1988.
- [3] Recommandation du CCITT *Dispositions relatives à l'exploitation dans le service mobile maritime*, Livre bleu, Rec. E.200, UIT, Genève, 1988.
- [4] Recommandation du CCITT *Dispositions générales relatives à l'exploitation des services publics internationaux de télécopie*, Livre bleu, Rec. F.160, UIT, Genève, 1988.
- [5] Recommandation du CCITT *Dispositions générales relatives à l'exploitation du service public international de télécopie entre postes d'abonnés (téléfax)*, Livre bleu, Rec. F.180, UIT, Genève, 1988.
- [6] *Règlement des télécommunications internationales*, Melbourne, 1988.
- [7] Recommandation du CCITT *Trafic international de transit en exploitation manuelle*, Livre bleu, Rec. E.147, UIT, Genève, 1988.
- [8] Recommandation du CCITT *Formation du personnel desservant les positions internationales*, Livre bleu, Rec. E.119, UIT, Genève, 1988.
- [9] Recommandation du CCITT *Nouveau régime d'établissement des comptes téléphoniques internationaux*, Rec. D.150, UIT, Genève, 1992.
- [10] Recommandation du CCITT *Instructions pour les services de télécommunications internationales*, Livre bleu, Rec. C.3, UIT, Genève, 1988.