



Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

2^{er} trimestre 2010

Avril 2010 à Juin 2010





<u><i>Présentation du projet</i></u>	<u>3</u>
<u><i>I. Indicateurs de qualité de service fixe (Décision ARCEP n° 2008-1362 du 4 décembre 2008)</i></u>	<u>4</u>
<u><i>II. Annexes</i></u>	<u>7</u>
<u><i>II.1. Référentiel de mesures des indicateurs</i></u>	<u>7</u>
<u><i>II.2. Compte-rendu de certification de l'auditeur</i></u>	<u>23</u>
<u><i>II.3. Tableau d'indicateurs de la période précédente T1 2010 de Janvier à Mars 2010</i></u>	<u>25</u>

Présentation du projet

La décision ARCEP n°2008-1362 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés :

- de publier sur son site internet, pour ses offres résidentielles et pour chaque configuration d'accès (réseau téléphonique, ADSL, câble...), des indicateurs de qualité de service, normalisés par l'ETSI, tels que définis dans la décision et mesurés selon un référentiel commun établi par la Fédération Française des Télécoms ; la publication s'effectue sur une base trimestrielle.
- de faire certifier par un auditeur indépendant à chaque opérateur fixe, l'objectivité, la sincérité et la conformité des mesures pour les indicateurs liés à l'accès, qui sont mesurés par l'opérateur lui-même
- de faire réaliser les mesures de qualité de services téléphoniques par un prestataire externe et indépendant de chacun des opérateurs ;
- de fournir une description du système de mesures servant de base à l'auditeur pour attester de la conformité des méthodes de mesures utilisées par l'opérateur.

Pour assurer une meilleure cohérence entre les mesures publiées, tous les opérateurs concernés ont fait le choix de faire appel aux mêmes prestataires, SGS ICS pour attester de la conformité et de la sincérité de leurs mesures, IP Label pour réaliser les mesures de qualité de service téléphonique.

Toutefois, la mesure des indicateurs liés à l'accès sur les systèmes des opérateurs peuvent conduire à des résultats difficilement comparables pour certains d'entre eux, en raison simplement d'organisations, de méthodes de travail et de systèmes d'information différents ou parce qu'intervient le facteur humain dans la qualification des appels par les Conseillers de clientèle. Aussi, malgré l'application d'un référentiel commun, si la comparaison des ces indicateurs est pertinente dans le temps pour un opérateur donné, elle peut être plus délicate pour certains indicateurs entre des opérateurs différents. C'est pourquoi, lorsque nécessaire, l'auditeur chargé d'attester la conformité des mesures avertit les consommateurs sur les limites de comparabilité de ces indicateurs dans le tableau ci-dessous.

I. Indicateurs de qualité de service fixe (Décision ARCEP n° 2008-1362 du 4 décembre 2008)

Indicateurs liés à l'accès Avril à Juin 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel 95% des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante 15.7 jours	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Création de ligne 24.2 jours	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante 98%	
			Création de ligne 91.4%	
			Ligne existante Non applicable	
Création de ligne Non applicable				
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès		1.74%	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre. Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		12.6%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		8.25 jours	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		86.6%	Les biais identifiés pour l'indicateur N°6 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mm:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).



Indicateurs liés à l'accès Avril à Juin 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	1 min 38 sec		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	90.8%		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0.01%		Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	89.3%		Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
 Offres commerciales correspondantes		Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe	Neufbox de SFR	



Indicateurs liés aux appels téléphoniques pour la campagne de juin 2010 (*)	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux	0.0%	0.2%	
	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels internationaux	0.2%	0.8%	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.1 secondes	1.5 secondes	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	1.0 secondes	1.3 secondes	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.3	4.3	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
 Offres commerciales correspondantes		SFR Ligne Fixe	Neufbox de SFR	

(*) *Publication identique à la précédente publication.*

[Référentiel de mesures des indicateurs](#)

[Compte-rendu de certification de l'auditeur](#)

[Publication des périodes précédentes](#)

Le Service Clients SFR ADSL et téléphonie fixe est joignable 7j/7, de 8h à 22h.

II. Annexes

II.1. Référentiel de mesures des indicateurs

Référentiel de mesures des indicateurs

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision
ARCEP N° 2008-1362

Préambule

Indicateurs liés à l'accès – Fiche 1 à 11

Les indicateurs liés à l'accès sont mesurés par les opérateurs à partir de leurs propres systèmes d'informations et certifiés par une société externe indépendante des opérateurs.

Tous les indicateurs sont présentés avec 3 chiffres significatifs.

Indicateurs liés aux appels téléphoniques – Fiche 12 à 14

Les indicateurs liés aux appels téléphoniques sont mesurés par une société externe indépendante des opérateurs.

Le système de mesures mis en place est le suivant :

- Par an, 4 campagnes de mesures de 2 semaines consécutives chacune ;
- 10 sites de mesures en France permettant d'effectuer les appels nationaux répartis comme suit :
 - 3 villes comptant plus d' 1 000 000 d'habitants (Paris, Lyon et Marseille) ;
 - 1 ville comptant entre 500 000 et 1 000 000 habitants (Nantes) ;
 - 2 villes comptant entre 250 000 et 500 000 habitants (Strasbourg et Bordeaux) ;
 - 3 villes comptant entre 25 000 et 250 000 habitants (Angers, Dijon et Reims) ;
 - 1 ville de moins de 25 000 habitants (Massy).
- 3 sites de mesures à l'international (Portugal, Allemagne et Royaume-Uni) permettant d'effectuer les appels internationaux à partir de Paris ;
- Tests 7j / 7, de 8h à 22h :
 - 4 minutes / appel pour les appels nationaux ;
 - 1 minute / appel pour les appels internationaux.
- Chaque ligne de tests des opérateurs réalise les tests vers une ligne de référence :
 - France Télécom pour les appels nationaux ;
 - British Telecom (Royaume-Uni), Deutsche Telecom (Allemagne) et Portugal Telecom (Portugal) pour les appels internationaux.
- 13 000 mesures théoriques effectuées par campagne de tests :
 - ~ 10 000 mesures nationales ;
 - ~ 3 000 mesures internationales.

Tous les indicateurs sont présentés avec une précision à +/- 0,1.

Pour cette publication, les mesures ont été réalisées à partir de 6 sites de mesures en France et des 3 sites de mesures à l'international soit :

- ~ 6 000 mesures théoriques pour les indicateurs nationaux ;
- ~ 3 000 mesures théoriques pour les indicateurs internationaux.

Fiche N°1

Délai de fourniture du raccordement initial

Indicateur N°1

Temps dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées

Périmètre :

- Cas pris en compte :
 - Ligne ou prise existante (active ou inactive)
 - Création de ligne ou de prise : ligne ou prise inexistante à construire
- Demandes clients prises en compte :
 - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente)
 - Toutes demandes réellement activées
- Dates prises en compte
 - Date de demande initiale du client (T0) : date de l'acte de vente
 - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
 - Date du 1^{er} envoi de la box (date de remise au transporteur)
 - Activation des services par l'opérateur
- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
 - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
 - Délai de validation des pièces justificatives
 - Délai de portabilité sur numéro France Télécom

Hors périmètre:

- Déménagements ;
- Migrations internes (i.e. techniques) non demandées par le client ;
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne ou prise existante » ; « création de ligne ou de prise »)

Formule de calcul :

Valeur T1 (Livraison des services) - T0 (Demande client) du 95ème centiles

Fiche N°2

Délai de fourniture du raccordement initial

Indicateur N°2

Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires

Périmètre :

- Cas pris en compte :
 - Ligne ou prise existante (active ou inactive)
 - Création de ligne ou de prise : ligne ou prise inexistante à construire
- Demandes clients prises en compte :
 - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente)
 - Toutes demandes réellement activées
- Dates prises en compte
 - Date de demande du client (T0) : date de l'acte de vente
 - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
 - Date du 1er envoi de la box (date de remise au transporteur)
 - Activation des services par l'opérateur
- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
 - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
 - Délai de validation des pièces justificatives
 - Délai de portabilité sur numéro France Télécom

Autres informations :

- Indicateur N°2 : « moins de 20 jours » = strictement inférieur à 20 jours

Hors périmètre:

- Déménagements ;
- Migrations internes (i.e. techniques) non demandées par le client ;
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne ou prise existante » ; « création de ligne ou de prise »)

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de lignes livrées sur la période en moins de 20 jours strictement}}{\text{Nombre de lignes livrées sur la période}}$$

Fiche N°3

Délai de fourniture du raccordement initial

Indicateur N°3

Nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours

Périmètre :

- Cas pris en compte :
 - Ligne ou prise existante (active ou inactive)
 - Création de ligne ou de prise : ligne ou prise inexistante à construire
- Demandes clients prises en compte :
 - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente)
 - Toutes demandes réellement activées
- Dates prises en compte
 - Date de demande du client (T0) : date de l'acte de vente
 - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
 - Date du 1er envoi de la box (date de remise au transporteur)
 - Activation des services par l'opérateur
- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
 - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
 - Délai de validation des pièces justificatives
 - Délai de portabilité sur numéro France Télécom

Autres informations :

- Production uniquement si Indicateur N°2 strictement inférieur à 80%

Hors périmètre:

- Déménagements ;
- Migrations internes (i.e. techniques) non demandées par le client ;
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne ou prise existante » ; « création de ligne ou de prise »)

Formule de calcul :

$$\frac{\sum \text{Lignes avec délai de livraison} \geq 20j \text{ Nombre total de jours de retard à compter du 20ème jour}}{\text{Nombre de lignes livrées en plus de 20 jours sur la période}}$$

Fiche N°4

Taux de pannes signalées par ligne d'accès

Indicateur N°4

Taux de pannes signalées par ligne d'accès

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Services pris en compte (= services principaux) : Internet ; TV ; VoIP
- Définition de panne :
 - Panne franche avérée (coupure complète) de l'un, au moins, des 3 services principaux
- Pannes comptabilisées :
 - Pannes enregistrées par le Service Clients Technique suite à un appel client (tickets ouverts sur la période indépendamment de la clôture éventuelle)

Précision : Pour les pannes génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.

- Pannes non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
- Pannes techniques uniquement
- Les pannes de box sont incluses

Autres informations :

- Indicateur ramené sur le parc moyen d'abonnés actifs de la période d'observation
- Calcul du numérateur : nombre de pannes franches déclarées (ouvertes indépendamment de la fermeture) de la période d'observation ramenées au mois (divisé par 3)
- Calcul du dénominateur : moyenne entre le volume du parc le premier jour d'observation et le volume du parc le dernier jour d'observation

$$\frac{\text{Parc au 1er jour d'observation} + \text{Parc au dernier jour d'observation}}{2}$$

2

Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel)
- Dégradations des 3 services principaux (ralentissement du débit, pixellisation TV, mauvaise qualité de la voix, ...) sans interruption complète du service
- Pannes des services non principaux (mail, VOD, messagerie)
- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- Rappels clients (Pannes déjà déclarées précédemment)

Formule de calcul :

$\frac{\text{Nombre de pannes franches déclarées lors de la période d'observation}}{\text{Parc d'abonnés moyen de la période d'observation (trimestre)}}$

Fiche N°5

Taux de pannes signalées par ligne d'accès

Indicateur N°5

Taux de pannes signalées par ligne d'accès

(Période d'observation de 30 jours après la mise en service de l'accès)

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Services pris en compte (= services principaux) : Internet ; TV ; VoIP
- Définition de panne :
 - Panne franche avérée (coupure complète) de l'un, au moins, des 3 services principaux
- Pannes comptabilisées :
 - Pannes enregistrées par le Service Clients Technique suite à un appel client (tickets ouverts sur la période indépendamment de la clôture éventuelle)

Précision : Pour les pannes génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.

- Pannes non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
- Pannes techniques uniquement
- Les pannes de box sont incluses

Autres informations : (exemple avec une période d'observation notée M à M3) :

- Date de mise en service prise en compte : Date d'activation des services par l'opérateur
- 30ème jour suivant la mise en service inclus. A partir du 31ème jour, pannes hors indicateur.
- Calcul du dénominateur : Nombre de lignes ouvertes lors de la période d'observation avancée d'un mois (soit de M-1 à M2)
- Calcul du numérateur : Sur les lignes comprises dans le dénominateur, nombre de tickets ouverts dans les 30 jours suivants l'activation (soit de M-1 à M3)

Exemple : Pour une période d'observation de janvier à mars, le dénominateur comprendra les lignes ouvertes de décembre à février et le numérateur comprendra les tickets ouverts sur ces lignes entre décembre et mars.

Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel)
- Dégradations des 3 services principaux (ralentissement du débit, pixellisation TV, mauvaise qualité de la voix, ...) sans interruption complète du service
- Pannes des services non principaux (mail, VOD, messagerie)
- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- Rappels clients (Pannes déjà déclarées précédemment)

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nb de pannes franches déclarées sur les lignes du dénominateur et dans les 30 jours suivant la mise en service}}{\text{Nb de lignes mises en service lors de la période d'obs avancée d'un mois (cf "Autres infos")}}$$

Fiche N°6

Délai de réparation d'une défaillance

Indicateur N°6

Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Services pris en compte :
 - Services principaux (Internet, TV et VoIP)
 - Services annexes (mail, VOD, messagerie)
- Définition de défaillance :
 - Panne franche (interruption complète du service) ou Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal ou annexe
- Défaillances comptabilisées :
 - Défaillances Techniques enregistrées suite à un appel client

Précision : Pour les défaillances génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.

- Défaillances non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
- Défaillances résolus en ligne
- Défaillances techniques uniquement
- Les pannes de box sont incluses
- Délais de réparation comptabilisés :
 - Délais entre l'ouverture et la dernière date de fermeture / résolution du ticket d'incident (voir rubrique « hors périmètre »)
 - Défaillances clôturées dans la période d'observation quelque soit la date d'ouverture

Hors périmètre :

- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- La période de réassurance ou les délais tampons en attente d'un retour client ne sont pas pris en compte

Formule de calcul :

Valeur T1 (Fermeture du ticket) - T0 (ouverture du ticket) du 95ème centiles

Fiche N°7

Délai de réparation d'une défaillance

Indicateur N°7

Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Services pris en compte :
 - Services principaux (Internet, TV et VoIP)
 - Services annexes (mail, VOD, messagerie)
- Définition de défaillance :
 - Panne franche (interruption complète du service) ou Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal ou annexe
- Défaillances comptabilisées :
 - Défaillances Techniques enregistrées suite à un appel client

Précision : Pour les défaillances génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.

- Défaillances non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
- Défaillances résolus en ligne
- Défaillances techniques uniquement
- Les pannes de box sont incluses
- Délais de réparation comptabilisés :
 - Délais entre l'ouverture et la dernière date de fermeture / résolution du ticket d'incident (voir rubrique « hors périmètre »)
 - Défaillances clôturées dans la période d'observation quelque soit la date d'ouverture

Hors périmètre :

- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- La période de réassurance ou les délais tampons en attente d'un retour client ne sont pas pris en compte

Autres informations

- La 48ème heure est comprise

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de défaillances réparées en moins de 48h sur la période d'obs}}{\text{Nombre total de défaillances réparées sur la période d'obs}}$$

Fiche N°8

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur

Indicateur N°8

Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Appels pris en compte :
 - Appels pour motif technique
 - Appels « décrochés » (le client a obtenu un chargé de clientèle)
- Temps pris en compte : Délai entre :
 - T0 : Choix du client de mise en relation avec un chargé de clientèle
 - T1 : Décroché d'un chargé de clientèle

Hors périmètre :

- Appels exclus :
 - Appels pour motif commercial
 - Appels perdus avant demande de mise en relation
 - Appels perdus après demande de mise en relation (raccrochés client avant mise en relation, dissuasion, ...)
- Délais exclus :
 - Délai « Serveur Vocal Interactif » avant le choix de la mise en relation avec un chargé de clientèle

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\sum T1(\text{Décroché d'un CC}) - T0(\text{Demande de mise en relation})}{\text{Nombre d'appels décrochés}}$$

Fiche N°9

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur

Indicateur N°9

Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Appels pris en compte :
 - Appels pour motif technique
 - Tous les appels pour lesquels le client a choisi d'être mis en relation avec un chargé de clientèle:
 - Appels « décrochés » (le client a obtenu un chargé de clientèle)
 - Appels perdus après demande de mise en relation avec un chargé de clientèle (Raccrochés clients, dissuasion)

Exclusions :

- Appels exclus :
 - Appels pour motif commercial
 - Appels perdus avant demande de mise en relation

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels décrochés}}{\text{Nombre d'appels décrochés} + \text{Nombre d'appels perdus}}$$

Fiche N°10

Plaintes concernant l'exactitude de la facturation

Indicateur N°10

Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Canaux de contact pris en compte
 - Tous les canaux (mail, appels, courriers)
- Plaintes prises en compte:
 - Plaintes uniquement sur contact client
 - Plaintes ayant fait l'objet d'une régularisation
 - Plaintes sur l'exactitude de la facture uniquement (doublons d'appels avérés ...)

Hors périmètre :

- Régularisations liées à un dysfonctionnement de service
- Gestes commerciaux
- Incidents d'encaissement
- Erreurs corrigées à l'initiative de l'opérateur ne faisant pas l'objet d'un contact client
- Contacts liés à la lisibilité de la facture

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès
- Indicateur ramené au nombre de factures émises sur la période d'observation
- La régularisation est comptée au moment où elle est effectuée / demandée, saisie, programmée

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de contacts avec régularisation effectuée sur le trimestre}}{\text{Nombre de factures émises sur le trimestre}}$$

Fiche N°11

Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel _____ **Indicateur N°11**

Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Appels pris en compte :
 - Appels pour motif technique et commercial
- Définition de réclamation:
 - Tous les appels exprimant un problème client
- Détail des typologies utilisées
 - Analyse du rappel à partir du niveau le plus fin de la typologie
- Délai pris en compte entre 2 rappels :
 - 7 jours

Hors périmètre :

- Demandes d'information
- Autres canaux de réclamation (courrier, mail, ...)

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nbre d'appels sans rappel pour le même motif dans les 7 jours}}{\text{Nbre d'appels sans rappel dans les 7 jours} + \text{Nbre d'appels avec rappel dans les 7 jours}}$$

Fiche N°12

Taux de défaillances des appels

Indicateur N°12

Taux de défaillances des appels

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Un appel défaillant se traduit par :
 - Un message non-conforme au message attendu
 - Un temps de décroché supérieur au seuil de N secondes (où N=35s)
 - Une sonnerie d'occupation renvoyée à l'appelant
 - Une indisponibilité de la tonalité constatée

Indicateur :

- Un indicateur par configuration d'accès
- L'indicateur est ramené sur le nombre d'appels théoriques et non le nombre d'appels réels pour lisser les différences de volumétrie imputables au robot
- Un indicateur « National » et un indicateur « International »

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels comptant une défaillance}}{\text{Nombre d'appels théoriques}} * 100$$

Fiche N°13

Durée d'établissement de la communication

Indicateur N°13

Durée d'établissement de la communication

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- Calcul du délai : Temps compris entre la fin de la numérotation de l'appelant et le temps de décroché après la 3ème sonnerie à l'appelé

Indicateur :

- Un indicateur par configuration d'accès
- Un indicateur « National » et un indicateur « International »
- Pour ne pas fausser l'indicateur en cas de diffusion d'un message opérateur ou autres, les valeurs de PDD sur des tests en anomalie ne seront pas conservés pour calculer la moyenne.
- Une extraction du PDD sera calculée à partir de la durée d'établissement de la communication moins le temps de sonnerie côté appelé

- $pdd = \text{Temps jusqu'au retour de sonnerie coté appelant} + \text{Temps de décroché} - N \text{ secondes}$
(3 secondes pour les appels nationaux et 4 secondes pour les appels internationaux)
- pdd_i : temps d'acheminement de l'essai i
- n = Nombre de valeurs sur la période d'observation

Formule de calcul :

$$\frac{pdd1 + pdd2 + pdd3 + \dots + pddn}{\sum n} * 100$$

Fiche N°14

Qualité de la communication

Indicateur N°14

Qualité de la communication

Périmètre :

- Configurations d'accès concernées : RTC, ADSL, câble
- 3 prélèvements sont effectués dans chaque sens de conversation durant le test
- Critères de mesure :
 - Le signal capturé a été préalablement reconnu comme conforme au message attendu
 - On calcule pour chaque essai la moyenne MOS dans chacun des sens
 - On retiendra pour chaque essai la moyenne des MOS mesurés dans chaque sens de communication

Indicateur :

- Un indicateur par configuration d'accès
- Apprécié suivant l'algorithme P862.3 LQOM
- m = Nombre d'essais sur la période d'observation
- $m_i = \text{moy}(\text{moy}(\text{MOS A} \rightarrow \text{B}), \text{moy}(\text{MOS B} \rightarrow \text{A}))$ de l'essai i

Formule de calcul :

$$\frac{m_1 + m_2 + m_3 + \dots + m_n}{\sum m} * 100$$

II.2. Compte-rendu de certification de l'auditeur

SGS

ATTESTATION DE CONFORMITE

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans le référentiel Méthodologie de certification du système de mesures des indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP n° 2008-1362 *, les 31 août et 1er septembre 2010 atteste que :

Le calcul des indicateurs N°1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11 pour l'opérateur SFR est conforme

aux exigences du référentiel et aux règles d'attribution de l'attestation de conformité (CT/ARC/01).

Les taux validés sont les suivants :

Indicateur 1 - Lignes existantes : 15,7 jours

Indicateur 1 - Créations de ligne : 24,2 jours

Indicateur 2 - Lignes existantes : 98 %

Indicateur 2 - Créations de ligne : 91,4%

Indicateur 3 - Lignes existantes : taux non publié car supérieur à 80%

Indicateur 3 - Créations de ligne : taux non publié car supérieur à 80%

Indicateur 4 : 1,74%

Indicateur 5 : 12,6%

Indicateur 6 : 8,25 jours

Indicateur 7 : 86,6%

Indicateur 8 : 1mn38s

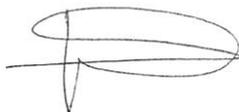
Indicateur 9 : 90,8%

Indicateur 10 : 0,01%

Indicateur 11 : 89,3%

Fait à Cachan le 21/09/2010
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 31/12/2010



* référentiel disponible sur *Définition du système de mesure.*



**Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP
N°2008-1362**

Publication officielle

1^{er} trimestre 2010

Janvier 2010 à Mars 2010



II.3. Tableau d'indicateurs de la période précédente T1 2010 de Janvier à Mars 2010

Indicateurs liés à l'accès Janvier 2010 à Mars 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité	
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel 95% des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante 17.4 jours	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Création de ligne 30.9 jours		
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours				Ligne existante 96.4%
					Création de ligne 84.0%
					Ligne existante Non applicable
					Création de ligne Non applicable
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès		1.86%	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre. Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.	
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		13.2%		
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		10.0 jours	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.	

Indicateurs liés à l'accès Janvier 2010 à Mars 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		86.6%	Les biais identifiés pour l'indicateur N°6 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	1 min 1 sec		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	94.4%		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0.02%		Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	89.8%		Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
 Offres commerciales correspondantes		Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe	Neufbox de SFR	



Indicateurs liés aux appels téléphoniques pour la campagne de juin 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux	0.0%	0.2%	
	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels internationaux	0.2%	0.8%	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.1 secondes	1.5 secondes	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	1.0 secondes	1.3 secondes	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.3	4.3	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
 Offres commerciales correspondantes		SFR Ligne Fixe	Neufbox de SFR	