

**Réponse à la consultation publique  
sur la qualité des services téléphoniques fixes**

---

*Décembre 2007 – 29 février 2008*

**Contributeur**

**Nom : SFR / Frnet2**

**Activité : VoIP / VGA / Présélection**

SFR et FRNet 2 remercient l'Autorité pour cette opportunité d'exprimer leurs points de vue sur la méthodologie et les indicateurs qui seront définis en matière de qualité des services téléphoniques fixes.

Des travaux similaires sont menés en parallèle sur la qualité de service des fournisseurs d'accès internet, auxquels participent déjà activement SFR et FRNet 2. Ceux-ci montrent la nécessité d'une concertation en amont sur les méthodes et critères retenus *in fine*, dans le but de publier de manière équitable des données complètes, claires et aisément comparables par le consommateur, destinataire final de ces informations.

En effet, dans la mesure où il s'agit de publier et de diffuser des informations de nature concurrentielle sur la base desquelles les clients évalueront leur opérateur, les critères se doivent d'être objectifs et mesurés en toute transparence.

SFR et FRNet 2 souhaitent toutefois attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que cette consultation ne saurait remplacer une concertation plus poussée et l'organisation de groupes de travail *ad hoc* dans le but de débattre des critères et méthodes envisagés, afin de tenir compte des contraintes de chaque opérateur et d'identifier des problématiques nouvelles. La mise en place du Comité des Fournisseurs d'Accès Internet a en effet pu démontrer que des approches différentes pouvaient être retenues et discutées. A ce titre, il apparaît également souhaitable de fixer une période, par exemple d'une année, pendant laquelle les indicateurs seraient fournis et testés mais non publiés.

SFR et FRNet 2 souhaitent également souligner l'importance de ne pas multiplier les indicateurs, au risque de voir publiées une quantité excessive d'informations qui, au final, seront illisibles et inexploitable pour le consommateur.

Ces indicateurs sont sensés éclairer le client sur ses choix mais aussi sur la qualité qu'il est en droit d'attendre de son fournisseur de service. Or, la présente consultation propose la mesure de onze indicateurs différents, une quantité bien supérieure à celle exigée de l'opérateur en charge de fournir le service téléphonique au titre du service universel (6), des opérateurs mobiles (3 concernant la qualité du service de téléphonie vocale), des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques (3 indicateurs globaux) et des Fournisseurs d'Accès Internet (3).

Enfin, SFR et FRNet 2 souhaitent préciser que le projet de décision fourni en annexe de la présente consultation doit préciser clairement le champ d'application du dispositif envisagé, limité aux services téléphoniques fixes. L'article 1 du projet de décision vise en effet : « Toute personne fournissant le service téléphonique au public » : il convient donc de préciser qu'il s'agit du service téléphonique fixe, et non de tous types de services téléphoniques, y compris mobiles, qui font déjà l'objet d'une enquête de qualité de service spécifique.

**Question 1.** Ce principe de publication des indicateurs par type d'accès (c'est à dire en distinguant l'accès direct via RTC, l'accès sur réseau large bande, et l'accès indirect) appelle-il des commentaires de votre part ?

SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur cette question.

**Question 2.** A quel périmètre d'opérateurs doit s'appliquer le dispositif pour qu'il soit pertinent et proportionné ?

Afin d'assurer une équivalence de traitement des opérateurs, SFR et FRNet 2 pensent que le dispositif devrait s'appliquer à l'ensemble des acteurs, sans distinction.

**Question 3.** Les principes généraux présentés dans cette partie 1 appellent-ils de votre part des commentaires ?

SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur les principes généraux.

**Question 4.** Ces références appellent-elles des commentaires de votre part ? D'autres références vous paraissent-elles pertinentes ?

SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur cette question.

**Question 5.** La proposition de reprise de ces 7 indicateurs appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

SFR et FRNet 2 pensent que l'indicateur de « *plaintes concernant la facturation* » n'est pas pertinent.

Il est en effet difficile de distinguer les appels dus à des factures erronées relevant d'un dysfonctionnement de l'opérateur, des appels liés à une mauvaise compréhension des clients de ce document, dont la présentation et les informations sont pourtant encadrées par l'arrêté facture en date du 1<sup>er</sup> février 2002.

Cet indicateur est par conséquent source de confusion et d'erreurs dans la mesure où il ne reflètera pas les véritables plaintes.

**Question 6.** La proposition de reprise de l'indicateur « *délai de réponse aux réclamations* » appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

SFR et FRNet 2 pensent que cet indicateur n'est guère pertinent dans la mesure où il englobe tous les types de réclamations, sans distinction aucune. Cet indicateur apparaît donc trop vague pour refléter une information qui se doit d'être claire et compréhensible.

Plus généralement, SFR et FRNet2 souhaitent souligner que l'arrêté du 16 mars 2006 est à ce jour strictement appliqué et que leurs contrats à destination des clients sont conformes sur ces points.

L'obligation de transmettre ces informations dans le cadre spécifique du contrat étant pleinement appliquée aujourd'hui, il serait par conséquent redondant d'exiger des opérateurs qu'ils transmettent également cet indicateur dans le dispositif envisagé par la présente consultation.

**Question 7.** La proposition d'introduire des indicateurs visant à évaluer la qualité de la communication vocale vous paraît-elle pertinente ?



SFR et FRNet 2 pensent que cette proposition est pertinente.

**Question 8.** La prise en compte des indicateurs « qualité de la connexion vocale » et « taux d'interruption des appels » vous paraît-elle adaptée pour évaluer la qualité de la communication vocale, une fois celle-ci établie ? D'autres indicateurs vous paraissent-ils pertinents ?

SFR et FRNet 2 pensent que ces deux indicateurs sont adaptés.

**Question 9.** Cette liste d'indicateurs vous paraît-elle bien adaptée ?

SFR et FRNet 2 pensent que les deux indicateurs « plaintes concernant la facturation » et « délai de réponse aux réclamations » ne sont pas pertinents (cf. questions 5 et 6).

**Question 10.** D'autres indicateurs vous paraissent-ils devoir être pris en compte ? Si oui, avec quelle définition et méthode de mesure ?

SFR et FRNet 2 souhaitent souligner l'importance de ne pas multiplier les indicateurs, au risque de voir publiée une quantité excessive d'informations qui, au final, seront illisibles et inexploitable pour le consommateur.

Il apparaît donc nécessaire de limiter le nombre d'indicateurs dans le but d'une information claire, lisible, synthétique et, par conséquent exploitable par le client.

**Question 11.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 pensent que la définition exacte de ce que l'on entend par « délai de fourniture du raccordement initial » requiert l'organisation d'un groupe de travail. En effet, la validation de la commande par le vendeur peut être considérée comme un consentement client, tandis que le CR OK de 9Cegetel peut être considéré comme la date de raccordement.

Le délai de fourniture du raccordement initial peut donc varier selon les approches retenues.

Par ailleurs, le suivi des livraisons postales des box dans le cas de la VoIP, n'apparaît pas pertinent car le client peut être absent lors de la livraison.

Enfin, concernant le RTC (VGA), SFR et FRNet 2 suggèrent que le raccordement soit mesuré selon le CR OK de France Télécom.

**Question 12.** Les mesures à 50 % et 90 % vous semblent-elles pertinentes ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez-vous ?

**Question 13.** La valeur de 20 jours calendaires vous semble-t-elle pertinente ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez-vous ?

**Question 14.** Vous paraît-il opportun de prévoir une présentation de ces trois résultats de façon séparée d'une part pour les cas où la ligne est déjà physiquement construite et d'autre part pour les cas où elle ne l'est pas ?

**Question 15.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 vont dans le sens de l'Autorité sur ces points.



**Question 16.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 souhaitent souligner que la notion de « défaillance » n'est pas définie et qu'elle est source de confusion. Il conviendrait par conséquent de préciser ce point dans le cadre d'un groupe de travail inter-opérateurs.

A titre d'exemple, la question se pose concrètement de savoir si l'opérateur doit prendre en compte tous les appels, y compris ceux des clients qui ont oublié ou mal branché leur matériel ou bien si l'opérateur doit considérer les seules défaillances nécessitant une escalade (i.e ouverture d'un ticket).

SFR et FRNet 2 suggèrent sur ce point une mesure sur la base des tickets ouverts. En effet, si l'on s'en tient aux tickets (identifiées et nommées « pannes lourdes » en Comité des Fournisseurs d'Accès Internet), il est possible de dresser des statistiques. Mais des difficultés apparaissent si l'on doit ajouter à ces pannes lourdes les pannes réelles résolues rapidement en ligne, tout en retranchant les cas triviaux (box éteinte notamment, etc...).

**Question 17.** Pensez-vous qu'il soit pertinent de distinguer les mesures selon ce délai de 45 jours ?

**Question 18.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 suggèrent de raisonner au mois (30 jours), comme cela a été décidé en Comité des Fournisseurs d'Accès Internet. En effet, il apparaît plus cohérent de fixer un délai identique pour les 2 services.

Par ailleurs, la présentation des résultats semble bonne.

**Question 19.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 pensent que cette définition est pertinente et que l'initiative consistant à retrancher des résultats les réparations nécessitant une intervention dans le local du client semble juste.

**Question 20.** Ce pourcentage de 95 % vous semble-t-il pertinent ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

**Question 21.** La valeur de 48 heures vous semble-t-elle pertinente? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

SFR et FRNet 2 pensent que ce pourcentage est pertinent.

SFR et FRNet 2 proposent 48 heures pour le RTC (TDM) et 96 heures pour la VoIP.

En effet, la VoIP est une technologie plus complexe et moins mature que le RTC. Elle met en jeu plus d'équipements, notamment des équipements localisés chez le client. Plus d'opérateurs participent au service de bout-en-bout pour une ligne VoIP que pour une ligne RTC dont la boucle locale est opérée exclusivement par France Telecom. Pour ces raisons, un délai plus long pour la VoIP paraît souhaitable.

**Question 22.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 pensent que cette présentation est adaptée.



**Question 23.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 vont dans le sens de l'Autorité sur ces points.

**Question 24.** Ces deux résultats vous semblent-ils pertinents ? Sinon, pourquoi, et que proposez-vous ?

SFR et FRNet 2 pensent que la valeur moyenne du temps de réponse par le service client est pertinente, contrairement au pourcentage d'appels répondus en moins de 20 secondes : SFR et FRNet 2 proposent de remplacer ce pourcentage d'appels par la moyenne du temps d'attente observé aujourd'hui sur l'ensemble des fournisseurs d'accès internet (i.e plus d'une minute).

**Question 25.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Comme indiqué précédemment, SFR et FRNet 2 pensent que l'indicateur de « *plaintes concernant la facturation* » n'est pas pertinent.

Il est en effet difficile de distinguer les appels dus à des factures erronées relevant d'un dysfonctionnement de l'opérateur, des appels liés à une mauvaise compréhension des clients de ce document, dont la présentation et les informations sont pourtant encadrées par l'arrêté facture en date du 1<sup>er</sup> février 2002.

Cet indicateur est par conséquent source de confusion et d'erreurs dans la mesure où il ne reflètera pas les véritables plaintes.

**Question 26.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 pensent que cette présentation est adaptée.

**Question 27.** Pensez-vous pertinent de ne retenir que les réclamations résolues en ligne qui ne nécessitent pas une intervention technique ?

**Question 28.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 pensent qu'il apparaît pertinent de ne retenir que les réclamations résolues en ligne. Il faut toutefois noter que la notion de « panne » qui détermine celle de réclamation devra être clairement définie dans le cadre d'un groupe de travail spécifique.

Par ailleurs, SFR et FRNet 2 suggèrent que l'indicateur défini à terme n'englobe pas tous les types de plaintes et élude notamment les plaintes triviales (ex : box éteinte par erreur).

**Question 29.** Ce pourcentage de 95% vous semble-t-il pertinent ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez-vous ?

**Question 30.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 vont dans le sens de l'Autorité sur ces points.

**Question 31.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?



SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur ces questions.

**Question 32.** Que pensez-vous de cette proposition ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

SFR et FRNet n'ont pas de commentaire spécifique sur ce point.

**Question 33.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 pensent que la définition exacte de la durée d'établissement de la communication, ainsi que sa mesure requièrent l'organisation d'un groupe de travail. Ce que l'on entend par PDD (« post dialed delay ») varie en effet d'un opérateur à l'autre.

**Question 34.** Que pensez-vous de cette proposition ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

SFR et FRNet 2 rejoignent la position de l'Autorité sur ce point.

**Question 35.** La caractérisation de la qualité vocale par une note MOS vous semble-t-elle pertinente ? Si non que proposez-vous ?

**Question 36.** Quelle méthode de mesures (tests humains, modèle E, modèle PESQ,) vous semble la plus adaptée et la plus facile à mettre en œuvre ?

**Question 37.** Faut-il que l'Autorité impose une des méthodes de mesures afin d'assurer la comparaison des mesures ? Si oui, laquelle et pourquoi ?

**Question 38.** Si oui, quelles précisions et adaptations doivent être apportées aux recommandations ou guide ETSI cités en référence ?

Concernant la méthode de mesure, SFR et FRNet 2 préconisent le modèle PESQ.

SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur les autres points.

**Question 39.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur ces points.

**Question 40.** La publication du MOS séparément pour chacune des configurations citées ci-dessus vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 pensent que la distinction RTC vers RTC, VoIP vers TRC, RTC vers VoIP, et VoIP vers VoIP est souhaitable.

**Question 41.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

SFR et FRNet 2 rejoignent la position de l'Autorité sur ce point.

**Question 42.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

SFR et FRNet 2 rejoignent la position de l'Autorité sur ce point.

**Question 43.** Tous les indicateurs peuvent-ils s'appuyer sur la prise en compte des données réelles ? Y a-t-il des indicateurs dont la mesure nécessite impérativement de passer par des appels de tests ? Y a-t-il des indicateurs dont la mesure nécessite impérativement de passer par une sélection seulement des appels réels ? Si oui lesquels ?

SFR et FRNet 2 proposent la distinction suivante :

- 1/ Indicateurs nécessitant de passer par des appels de test :
  - Qualité de la parole (MOS/PESQ).
- 2/ Indicateurs nécessitant de passer un échantillon des appels réels :
  - Durée d'établissement de la communication
  - Taux de défaillance des appels
  - Taux d'interruption des appels

**Question 44.** Pour chaque indicateur, quel périmètre de mesures vous paraît-il le plus pertinent ?

Cf. question 43

**Question 45.** Pour chaque indicateur, la comparabilité des mesures entre opérateurs exige-t-elle que soit imposé le périmètre de mesure ? Le libre choix peut-il être laissé à l'opérateur du périmètre de mesure, sous réserve de garantie suffisante de représentativité ?

SFR et FRNet 2 considèrent que le périmètre de mesure doit être effectivement être imposé.

Il serait pertinent et légitime que l'ARCEP fixe des règles définies en amont suite à des groupes de travail. La comparabilité des mesures doit en effet être encadrée.

**Question 46.** Que pensez-vous de cette répartition d'appels ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

SFR et FRNet 2 considèrent que cette répartition des appels est pertinente.

**Question 47.** Avez-vous des commentaires sur cette répartition géographique ? Deux grandes agglomérations et une petite vous semblent-elles suffisantes ?

Deux grandes agglomérations et une petite paraissent suffisantes.

**Question 48.** Est-ce que les mesures doivent être faites de façon permanente ? Si oui, quelles sont les précisions à apporter ?

**Question 49.** Sinon, quelle durée minimale doit être retenue et avec quelle répartition du trafic au cours de la journée, de la semaine et du mois ?

SFR et FRNet 2 suggèrent que les mesures soient permanentes, tout en excluant la période de nuit pour ne pas fausser les indicateurs.



**Question 50.** Qu'en pensez-vous ? Avez-vous d'autres propositions ?

SFR et FRNet 2 suggèrent un encadrement par l'ARCEP afin d'interdire la personnalisation de la box ou de la ligne.

**Question 51.** Imposer une précision statistique de 3 % maximum vous paraît-il adapté ?

SFR et FRNet 2 pensent que cette précision est adaptée.

**Question 52.** Vous paraît-il nécessaire de fixer d'autres paramètres ? Si oui lesquels et comment ?

SFR et FRNet 2 pensent qu'il n'est pas nécessaire de fixer d'autres paramètres.

**Question 53.** Des précisions supplémentaires sont-elles nécessaires concernant les méthodes de mesure décrites précédemment afin de garantir leur objectivité ? Si oui lesquelles ?

SFR et FRNet2 souhaitent que la méthode de mesure des appels cassés soit débattue lors d'une réunion inter-opérateurs. Plusieurs techniques peuvent en effet être appliquées, de l'exploitation des causes de relâchement dans les équipements à l'utilisation de sondes.

**Question 54.** Pensez-vous que la fixation de méthodes de mesure normalisées et la fourniture de documentations détaillées sur les systèmes de mesure mis en œuvre par les opérateurs apporte une garantie suffisante à l'objectivité et la sincérité des mesures ?

SFR et FRNet 2 considèrent que la garantie sera suffisante, dans la mesure où les règles fixées par l'ARCEP en amont feront suite à des groupes de travail inter-opérateurs sur les sujets évoqués, et qu'une procédure de contrôle (audit) sera mise en place.

**Question 55.** La publication, par les opérateurs, au sein des résultats de leur enquête de qualité, des conclusions d'un rapport indépendant de certification du système de mesure vous paraît-elle nécessaire et appropriée ?

Dans un souci de traitement équitable des opérateurs, SFR et FRNet 2 considèrent que ce rapport indépendant est nécessaire afin de valider les informations transmises par les différents acteurs.

**Question 56.** Avez-vous d'autres propositions permettant de s'assurer de l'objectivité des mesures ?

SFR et FRNet 2 suggèrent la mise en place de moyens permettant de contrôler l'objectivité des mesures (audits externes par exemple).

**Question 57.** Une périodicité trimestrielle vous paraît-elle adaptée ? Pensez-vous qu'une périodicité annuelle de publication soit suffisante ? Avez-vous d'autres suggestions ? Si oui, lesquelles ?

**Question 58.** La périodicité doit-elle être différenciée suivant les indicateurs ?

SFR et FRNet 2 vont dans le sens de la décision de l'Autorité sur la périodicité, telle qu'elle est proposée en annexe.

**Question 59.** Avez-vous des remarques sur ce principe de publication? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

SFR et FRNet 2 n'ont pas de commentaire sur ce point.

**Question 60.** Avez-vous des remarques à formuler sur le calendrier ?

SFR et FRNet 2 souhaitent que ce point soit défini en concertation avec les autres opérateurs lors de groupes de travail.

**Question 61.** Avez-vous des commentaires à caractère général ?

**Question 62.** Compte tenu de vos remarques formulées précédemment, quelles sont les suggestions de modification que vous souhaitez apporter au document de synthèse présenté en annexe 1 ?

SFR et FRNet 2 souhaitent préciser que le projet de décision fourni en annexe de la présente consultation doit préciser clairement le champ d'application du dispositif envisagé, limité aux services téléphoniques fixes. Il convient donc de préciser qu'il s'agit du service téléphonique fixe, et non de tous types de services téléphoniques, y compris mobiles, qui font déjà l'objet d'une enquête de qualité de service spécifique.

L'article 1 du projet de décision doit à ce titre être modifié :

**Article 1 :** *Toute personne fournissant le service téléphonique au public fixe (ci après « l'opérateur fixe ») est tenue de procéder à la mesure des indicateurs de qualité de service et de mettre à disposition du public les résultats de ces mesures selon les conditions et modalités prévues par la présente décision.*