LES ACTES DE L'ARCEP

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Mars 2013

Indicateurs de qualité de service fixe

Mesures de la qualité de service fixe effectuées par les opérateurs au quatrième trimestre 2012

ISSN : 2258-3106

ARCEP
Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
www.arcep.fr

Sommaire

Introduction 3
I. Présentation du dispositif mis en place 4
I.1 Objectifs visés et méthode retenue 4
I.2 Cadre réglementaire 4
I.3 Périmètre de la mesure 6
I.4 Catégories d'indicateurs 7
I.5 Certification des indicateurs 8
I.6 Périodicité et calendrier de publication des indicateurs 9
I.7 Avertissements 9
II. Synthèse des mesures de qualité de service fixe 11
II.1 Forme de la présentation de la synthèse des mesures 11
II.2 Indicateurs liés à l'accès 11
II.3 Indicateurs liés au service téléphonique 18

Introduction

Depuis octobre 2010, l'Autorité publie un bilan des mesures de qualité de service fixe publiées par les opérateurs. Il est rappelé, en outre, que l'évaluation de la qualité de service de l'accès à internet doit être suivie par le régulateur en application des dispositions des directives européennes transposées par l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011. Les travaux sur la qualité de service de l'accès à l'internet viennent d'aboutir à la suite de l'homologation par le ministre chargé des communications électroniques de la décision n° 2013-0004 de l'ARCEP en date du 29 janvier 2013[1] relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie. Les premiers résultats seront rendus publics fin 2013.

Le présent document comprend deux parties :

- la première partie précise le dispositif mis en place pour définir et mesurer les indicateurs de qualité de service fixe puis présente le bilan de la démarche suivie par les opérateurs et l'Autorité afin de publier chaque trimestre ces indicateurs ;

- la deuxième partie synthétise les résultats des mesures publiées par les opérateurs sur la période du 1er octobre 2012 au 31 décembre 2012.

Cette dernière partie a pour objet de regrouper les résultats publiés par les opérateurs individuellement sur leurs sites internet afin d'en améliorer l'accès et la lisibilité. Cette synthèse met en perspective les résultats des opérateurs au cours de la dernière campagne de mesures ; elle est ainsi complémentaire et ne saurait se substituer aux publications individuelles des opérateurs qui intègrent, d'une part, les certificats de conformité délivrés par un auditeur indépendant (*cf. infra*) et leur permettent, d'autre part, d'apporter les précisions qu'ils jugent nécessaires concernant les résultats et les évolutions de leurs indicateurs.

[1] Le communiqué de presse, l'arrêté d'homologation ainsi que la décision n° 2013-0004 sont téléchargeables à cette adresse :

http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=1597&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D=&tx_gsactualite_pi1%5Btheme%5D=&tx_gsactualite_pi1%5Bmotscle%5D=&tx_gsactualite_pi1%5BbackID%5D=26&cHash=2c3599b6047b4fba07add189077b08d9

I. Présentation du dispositif mis en place

I.1 Objectifs visés et méthode retenue

La publication d'indicateurs de qualité de service fixe vise à apporter aux utilisateurs finals des informations simples, individuelles et actualisées, en lien avec leur perception de la qualité de service des offres d'accès fixes résidentielles des principaux opérateurs de services de communications électroniques présents sur ce marché en France.

Initiés en 2006, les travaux préliminaires ont eu pour objet de définir :

- la liste des indicateurs pertinents à mesurer ;
- la manière de mesurer les indicateurs choisis ;
- les modalités de validation des mesures ;
- les règles de publication de ces mesures.

A l'issue de travaux multilatéraux avec les opérateurs, l'Autorité a publié, fin 2007, un document de consultation publique qui a conduit à l'adoption en 2008 d'une décision par l'Autorité précisant le cadre applicable à la publication de ces indicateurs.

La première publication des mesures (portant sur le premier trimestre 2010) est intervenue en juillet 2010 après, d'une part, un travail de co-régulation avec la fédération française des télécommunications et l'ensemble des opérateurs et, d'autre part, la sélection des organismes nécessaires à l'évaluation et/ou à la certification des mesures.

I.2 Cadre réglementaire

I.2.1 *Dispositions actuellement en vigueur*

La publication par les opérateurs de ces indicateurs de qualité de service est une obligation réglementaire instituée par l'article D. 98-4 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) [2]. Conformément à ces dispositions et à la suite des travaux préparatoires effectués avec les opérateurs et leur fédération depuis 2006, l'Autorité a précisé les principes du dispositif de publication « *qui vise à permettre aux utilisateurs finals de disposer d'informations simples, individuelles, comparables, actualisées et qui traduisent la perception de l'utilisateur sur la qualité du service fourni par les opérateurs de communications électroniques.(…)* » et défini la liste des indicateurs de qualité de service fixe ainsi que leurs modalités de mise à disposition et de publication par sa décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.

[2] « *L'opérateur mesure la valeur des indicateurs de qualité de service définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes*».

Pour établir la liste d'indicateurs, l'Autorité, dans le cadre des travaux préparatoires avec les opérateurs, s'est appuyée sur ceux mesurés par l'opérateur en charge de la fourniture des composantes du service universel et sur les définitions et les méthodes proposées par l'ETSI[3], l'organisme européen de normalisation des télécommunications. Elle s'est également appuyée sur le travail produit lors des réunions du comité des fournisseurs d'accès à internet qui se sont tenues sur le sujet des indicateurs de la qualité de service pour les offres de détail haut débit en 2007 et en 2008. L'Autorité a ensuite soumis au secteur un projet de liste d'indicateurs et de modalités de publication pour consultation publique début 2007. Les contributions qu'elle a reçues ont fait l'objet d'une synthèse qui est à l'origine de la décision n° 2008-1362.

I.2.2 *Evolutions à venir*

Le processus de mesure et de publication des indicateurs téléphoniques fixes prévu par la décision n° 2008-1362 a été révisé à travers les dispositions de la décision n° 2013-0004 précitée afin d'harmoniser les conditions de production, de suivi et de publication des indicateurs téléphoniques avec celles des indicateurs du service d'accès à l'internet dont la méthodologie et les questions liées au choix de l'infrastructure de mesure sont proches.

La décision de 2008 continuera de s'appliquer aux mesures de la qualité de l'accès – physique – aux services fixes (délai de raccordement, taux de panne, …). La révision de cette décision fera l'objet de travaux ultérieurs.

Ainsi, les deux catégories d'indicateurs, appels téléphonique et qualité de l'accès, seront encadrées par deux décisions distinctes à partir du 1er juillet 2013, date à laquelle les dispositions de la décision n° 2008-1362 portant sur la qualité des appels téléphoniques seront abrogées.

La périodicité de publication des indicateurs liés aux appels téléphoniques deviendra semestrielle et la première série de mesures des indicateurs téléphoniques fixes effectuée dans le cadre de cette nouvelle décision portera sur la période comprise entre le 1er juillet et le 31 décembre 2013 pour une mise à disposition au public au plus tard le 9 avril 2014.

Toutefois, afin d'assurer la continuité entre l'ancien dispositif issu de la décision n° 2008-1362 et celui prévu par la nouvelle décision, la dernière série de mesures trimestrielles liée à la qualité des appels téléphoniques encadrée par la décision n° 2008-1362 portera sur la période comprise entre le 1er avril et le 30 juin 2013 avec une mise à disposition au public au plus tard le 14 octobre 2013.

[3] guide ETSI 202 057 « *Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ) - User related QoS parameter definitions and measurements* »

I.3 Périmètre de la mesure

I.3.1 *Configurations d'accès*

Les offres de services de communications électroniques fixes sont proposées par les opérateurs à travers différentes configurations d'accès qui se matérialisent au domicile des consommateurs par l'utilisation de prises spécifiques auxquelles relier leurs équipements : prise d'accès à l'ADSL ou au RTC, prise d'accès à la fibre optique avec terminaison coaxiale[4], prise d'accès à la fibre optique jusqu'à l'abonné[5] (cf. photos ci-dessous).

Accès ADSL / RTC

Accès Fibre coaxiale (Fibre optique avec terminaison coaxiale)

Accès Fibre optique (Fibre optique jusqu'à l'abonné)

Les différentes configurations d'accès ayant chacune leurs spécificités en termes de qualité de service, les opérateurs qui proposent des services sur des configurations d'accès différentes mesurent et publient ces indicateurs pour chacune d'elles et non globalement pour l'ensemble de celles-ci. Ainsi, les consommateurs pourront mieux appréhender le choix d'une configuration d'accès particulière sur la qualité de service de leur offre.

I.3.2 *Opérateurs concernés*

L'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service fixe s'applique aux offres résidentielles (i.e. non professionnelles) des seuls opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés sur une même configuration d'accès fixe.

La liste des opérateurs actuellement concernés est rappelée dans le tableau suivant.

[4] Ci-après « fibre coaxiale »

[5] Ci-après « fibre optique »

Opérateur	Configuration d'accès
Alice	ADSL
Bouygues Telecom	ADSL
	Fibre coaxiale
DARTY BOX	ADSL
	Fibre coaxiale
orange	ADSL
	RTC
	Fibre optique
free	ADSL
numericable THD	Fibre coaxiale
SFR	ADSL
	RTC

I.4 Catégories d'indicateurs

La perception qu'un utilisateur a de la qualité du service fourni par un opérateur est complexe. Afin de retranscrire au mieux les différents aspects de cette perception, plusieurs types d'indicateurs ont été retenus après concertation avec le secteur.

Ils couvrent notamment :

- la qualité de l'accès (délais de raccordement, taux de panne, délais de réparation, délais d'attente au service client, etc.) ;
- la qualité des appels téléphoniques (qualité de la parole, défaillance des appels, durée d'établissement d'appel)[6].

Ces deux types d'indicateurs se distinguent en particulier par leur méthode d'évaluation. Les premiers, liés à l'accès, sont mesurés, par chaque opérateur conformément à un référentiel commun, sur l'ensemble des données du trimestre considéré à partir de requêtes effectuées dans ses systèmes d'information, puis validées par une société de certification commune à

[6] Les indicateurs de qualité de service retenus sont détaillés dans la suite du document lors de la présentation des résultats.

tous les opérateurs. Les seconds, liés aux appels téléphoniques, sont mesurés par un prestataire externe commun à tous les opérateurs, *via* des sondes[7] placées sur un échantillon de lignes de chaque opérateur.

I.5 Certification des indicateurs

I.5.1 *Référentiel commun*

Afin de garantir l'objectivité et la sincérité des mesures, les indicateurs de qualité de service fixe reposent sur des définitions normalisées issues de l'ETSI, l'organisme européen de normalisation des télécommunications. En ce qui concerne les méthodes de mesure, dès le lancement de la démarche en 2006, les opérateurs ont exprimé le souhait d'établir un référentiel commun pour préciser, autant que de besoin, les définitions et les modalités de mise en œuvre de chaque indicateur.

Ce référentiel, établi par les opérateurs, a pour objet de décrire les méthodes de travail et les organisations propres à chacun d'eux, afin de s'assurer que les indicateurs publiés aient la même signification pour les utilisateurs finals des différents opérateurs. Une telle démarche est particulièrement nécessaire pour les indicateurs « internes » (mesurés par les opérateurs), puisque les données issues des systèmes d'information sont agrégées pour répondre aux besoins de gestion propres à chaque opérateur selon des périmètres et des niveaux de granularité qui ne sont pas *a priori* communs à tous.

Le référentiel complète ainsi la décision réglementaire et précise la description des mesures et leurs modalités de calcul. Une première version de ce référentiel a été établie en juin 2010, puis enrichie régulièrement afin d'éliminer les éventuelles sources de biais identifiées ultérieurement, comme ce fut notamment le cas pour la définition d'un des indicateurs liés à l'accès.

I.5.2 *Audit des mesures*

Afin de garantir le respect des principes de sincérité et d'objectivité des mesures publiées, un processus de certification par un tiers de confiance, entité indépendante des opérateurs, a été mis en place. Ce processus est différent pour les deux catégories d'indicateurs précitées.

Les indicateurs « externes », liés aux appels, évalués à partir de sondes sur un échantillon de lignes de chaque opérateur, sont produits par une société tierce, indépendante des opérateurs. La société IP Label a été sélectionnée par les opérateurs pour mesurer ces indicateurs.

Les indicateurs « internes », liés à l'accès, évalués à partir des données produites par les systèmes d'information de chaque opérateur, sont audités par une société commune qui leur délivre à chacun un compte rendu de certification établissant la conformité des valeurs

[7] Une sonde désigne un équipement de mesure.

mesurées au regard de la décision de l'Autorité et du référentiel commun. La société SGS a été sélectionnée par les opérateurs pour réaliser l'audit de ces indicateurs.

Les opérateurs ont l'obligation de publier les comptes rendus de certification à côté des résultats des indicateurs. Le cas échéant, les mesures des indicateurs n'ayant pu être certifiées ne sont pas publiées et sont identifiées comme telles sur le site de l'opérateur. Ce dernier a alors l'obligation de s'engager auprès de l'Autorité sur un calendrier de mise en conformité de ces mesures afin qu'elles puissent être publiées dès la campagne suivante.

I.6 Périodicité et calendrier de publication des indicateurs

Les opérateurs publient sur leur site internet chaque trimestre les indicateurs. Les indicateurs liés à l'accès sont mesurés sur la base des données trimestrielles. Les indicateurs liés aux appels téléphoniques sont mesurés sur une année glissante. Par exemple, le 27 mars 2013 ont été publiées par les opérateurs les mesures des indicateurs liés à l'accès sur la base des données du 4ème trimestre 2012 et des indicateurs liés aux appels téléphoniques sur la base des données recueillies du 1er trimestre 2012 au 4ème trimestre 2012.

I.7 Avertissements

Bien que les indicateurs aient été choisis pour couvrir un ensemble de situations représentatives auxquelles sont confrontés les consommateurs, l'Autorité rappelle que chaque indicateur ne mesure que la situation pour laquelle il a été défini précisément. Ainsi, la politique commerciale, la structure de la clientèle, le statut de l'opérateur vis-à-vis des infrastructures d'accès (propriétaire ou locataire) et l'efficacité d'un opérateur peuvent avoir un impact non seulement sur la mesure d'un indicateur mais aussi sur la probabilité qu'un client se trouve dans la situation mesurée par un indicateur.

À titre d'exemple, il est utile de rappeler que :

- les différents canaux de vente (boutiques physiques, vente à distance, démarchage physique et téléphonique) présentent des spécificités légales (délai de rétractation) et logistiques susceptibles de faire varier les délais de raccordement ;

- le choix d'un des acteurs de ne pas commercialiser son offre de service ADSL sur les lignes nécessitant l'intervention d'un technicien au domicile du client rend, *de facto*, certains clients potentiels, dont les délais de raccordement sont généralement les plus longs, inéligibles à cette offre ;

- sur la configuration fibre optique qui est cours de déploiement à l'échelle nationale, plus de 2 millions de foyers sont aujourd'hui éligibles[8] et les délais de raccordement

[8] Au 31/12/2012, 2 165 000 logements étaient éligibles au FTTH – Source : ARCEP - Observatoire / Haut et Très Haut Débit : marché de gros – http://www.arcep.fr/index.php?id=10292

sont structurellement plus longs en raison de l'intervention de techniciens pour installer la prise chez le client ;

- la clientèle sénior peut présenter une appétence plus faible pour les outils de service après-vente mis à disposition par les opérateurs *via* internet, ce qui est susceptible d'induire des taux d'appels plus élevés de la part de cette clientèle ;

- Numericable et Orange sont propriétaires des infrastructures d'accès au câble et à l'ADSL alors que les autres opérateurs (Alice, Bouygues Telecom, Darty, Free et SFR) les leur louent ;

- l'opérateur chargé du service universel a des obligations spécifiques (portées par Orange sur l'accès RTC uniquement) qui peuvent avoir des impacts sur la structure de sa clientèle ou ses choix en matière de politique commerciale.

Ainsi, la valeur des indicateurs ne traduit pas uniquement la qualité de service « théorique » des réseaux évaluée sous un angle technique mais reflète également les nombreuses situations auxquelles les clients peuvent être confrontés compte tenu des spécificités décrites ci-dessus.

Par ailleurs, il apparait que le degré d'incertitude des mesures est plus important – et moins facilement quantifiable – pour celles dont la qualification des données utilisées fait intervenir, au cas par cas, une décision « humaine » pouvant comporter une part de subjectivité.

Par exemple, même si une panne est définie précisément « *comme une coupure complète d'un des services principaux fournis sur les réseaux fixes (internet, TV ou téléphonie sur le marché haut / très haut débit et téléphonie sur le marché bas débit)* » et que les procédures correspondantes sont correctement écrites et diffusées sur les plateaux de relation clients des opérateurs, rien ne garantit que chaque conseiller clientèle appliquera bien la bonne procédure et associera bien l'appel à une panne lorsqu'il devra saisir le motif d'appel dans son poste informatique. Ceci est d'autant plus vrai que certains clients profitent d'un contact téléphonique avec leur service client pour poser plusieurs questions au cours du même appel.

L'incertitude des mesures est bien plus faible, voire nulle, lorsque les données sont obtenues *via* une source objective telle qu'une date de souscription horodatée et enregistrée automatiquement par un système informatique.

Compte tenu de ces remarques, certains indicateurs font, pour l'instant, l'objet d'un format de restitution ne présentant que les valeurs minimales et maximales des mesures. Ceci permet aux consommateurs de disposer d'un ordre de grandeur des résultats et des écarts entre acteurs tout en conservant la possibilité d'approfondir leur recherche d'information en consultant les résultats complets publiés sur les sites internet de chaque opérateur dont les adresses sont listées en annexe.

II. Synthèse des mesures de qualité de service fixe

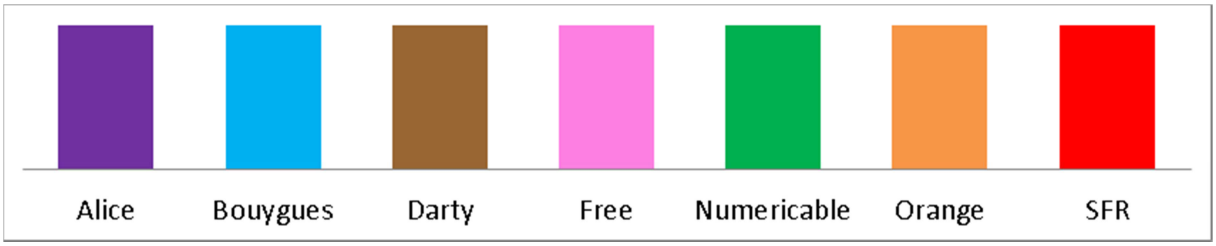
II.1 Forme de la présentation de la synthèse des mesures

Pour chacun des indicateurs mesurés, la présentation comprend deux parties :

- description de l'indicateur mesuré et précisions méthodologiques utiles ;
- représentation graphique des résultats de cet indicateur pour chaque opérateur, au cours du dernier trimestre, en distinguant les configurations d'accès.

Le présent document reprend les données publiées par les opérateurs à la date de la production du présent document sur leur site internet.

En ce qui concerne les graphiques, les couleurs suivantes ont été adoptées tout au long du document pour chaque opérateur :



II.2 Indicateurs liés à l'accès

II.2.1 *Délai de fourniture du raccordement initial*

II.2.1.a Présentation

Cet indicateur correspond au délai, mesuré en jours, séparant la souscription d'un abonnement à un service de communications électroniques fixe de sa mise à disposition effective sur la ligne de l'abonné. Il intègre les spécificités légales liées à chaque modalité de vente et dépend de la stratégie de commercialisation de chaque opérateur. Il existe en effet un délai de rétractation incompressible dans le cas d'un démarchage à domicile, d'un achat sur internet ou par téléphone qui allonge de fait le délai de raccordement ressenti par le consommateur. Un opérateur qui privilégie la vente en boutique est ainsi en mesure de réduire significativement les délais de raccordement.

La mesure de ce délai distingue deux cas selon que la mise en service de la ligne nécessite (ou pas) l'intervention d'un technicien au domicile du client. Les « lignes avec intervention » ont généralement un délai de raccordement plus long que les « lignes sans intervention » du fait notamment de la prise en compte de la disponibilité du client pour convenir du rendez-vous ainsi que des spécificités techniques du processus de traitement de cette catégorie de ligne.

Deux résultats de mesure sont présentés afin d'offrir une vue d'ensemble sur les délais de fourniture du raccordement :

- le 50ème centile (également appelé médiane) est le délai qui permet de distinguer, en deçà, la moitié des raccordements activée le plus rapidement et, au-delà, la moitié des raccordements activée le plus lentement. Il s'agit de l'ordre de grandeur du délai dans lequel les demandes d'accès sont livrées sur une ligne ne présentant pas de difficulté particulière ;

- le 95ème centile est le délai qui permet de distinguer, en deçà, les 95% de raccordements activés le plus rapidement et, au-delà, les 5% de raccordements activés le plus lentement. Il s'agit d'un ordre de grandeur du délai nécessaire pour mettre en service les lignes difficiles à raccorder.

Le périmètre de mesure de ce délai est restreint aux demandes des clients réellement activées et ne tient de fait pas compte des demandes qui, *in fine*, n'ont pu être satisfaites (non éligibilité, problème technique, rétractation du client) par l'opérateur. Il convient par ailleurs de noter que les changements d'offre et les déménagements impliquant des clients restant chez le même opérateur et conservant la même technologie d'accès (ADSL, câble, RTC, fibre optique) ne sont pas pris en compte

II.2.1.b Résultats des mesures

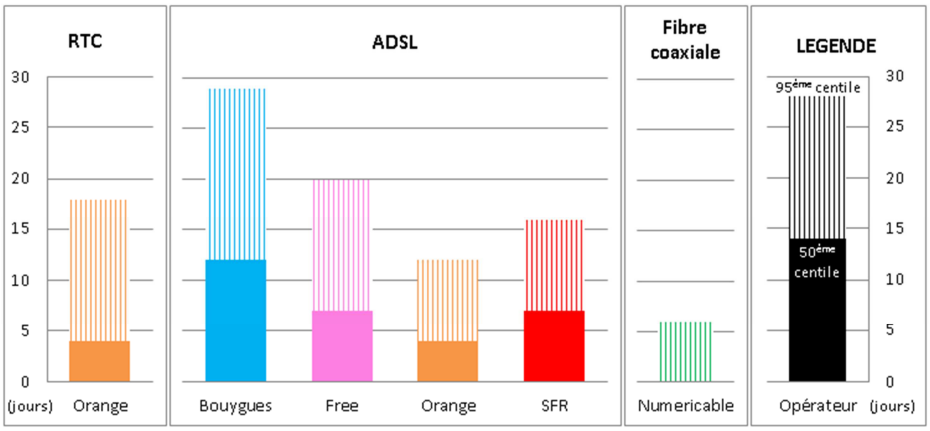
Remarques préalables :

- A la suite du rachat de Darty par Bouygues en juillet 2012, Darty ne fait plus d'acquisitions de nouveaux clients aussi bien sur l'ADSL que sur la fibre coaxiale. Par conséquent, les indicateurs de délais de raccordement et de taux de panne au cours des 30 premiers jours ne peuvent plus être mesurés.
- Par ailleurs pour l'accès fibre coaxiale, Bouygues Telecom fait systématiquement intervenir un technicien au domicile du client ; il n'existe donc pas de « ligne sans intervention ».
- De même, Orange dont les premières mesures fibre optique sont publiées ce trimestre ne publie pas de « ligne sans intervention » puisque l'ensemble des raccordements effectués aujourd'hui nécessitent l'intervention d'un technicien.
- Les mesures concernant Alice n'apparaissent pas car l'audit de ces mesures a conclu à une non-conformité des résultats.
- Orange est le seul opérateur à proposer des accès RTC.

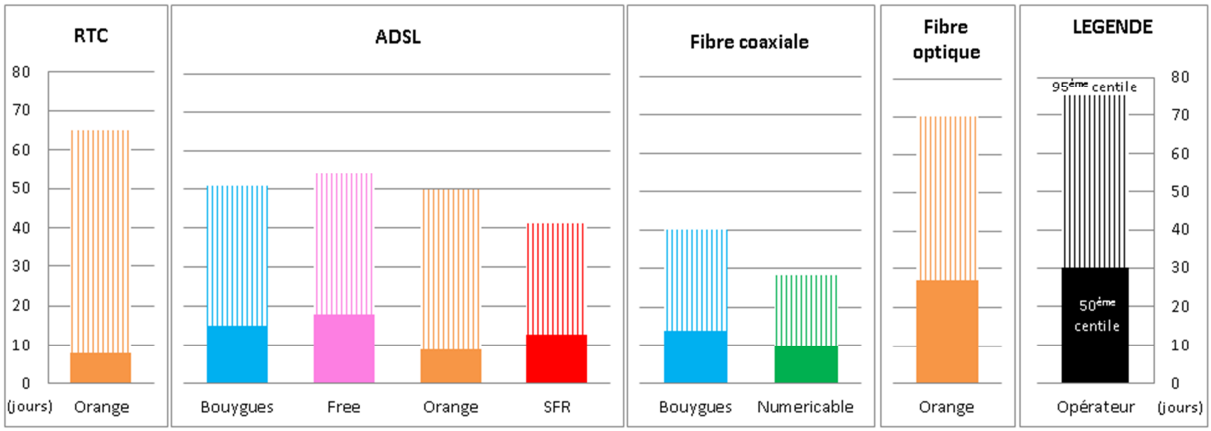
L'histogramme plein représente le 50ème centile des délais de raccordement, c'est-à-dire le délai en deçà duquel sont activés 50% des raccordements les plus rapides.

L'histogramme hachuré représente le 95ème centile des délais de raccordement, c'est-à-dire le délai en deçà duquel sont activés 95% des raccordements les plus rapides.

Délais de raccordement sans intervention chez le client (en jours) – 4ème trimestre 2012



Délais de raccordement avec intervention chez le client (en jours) – 4ème trimestre 2012



II.2.2 *Taux de pannes signalées par ligne d'accès au cours des 30 premiers jours et au-delà des 30 premiers jours*

II.2.2.a Présentation

Une panne est définie comme une coupure complète d'un des services principaux fournis sur les réseaux fixes (internet, TV ou téléphonie pour les accès ADSL, fibre coaxiale et fibre optique ; téléphonie pour l'accès RTC). Cet indicateur rend compte des pannes que les abonnés signalent au service client de leur opérateur et qui ne sont pas résolues lors de l'appel.

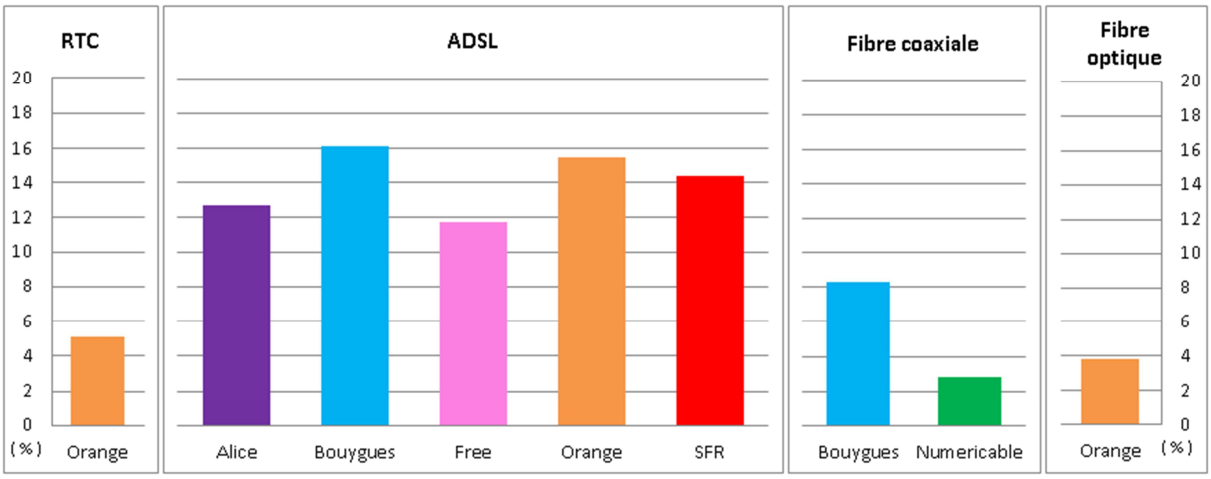
Les mesures distinguent les pannes intervenant en-deçà et au-delà des 30 premiers jours suivant la mise en service de la ligne. Elles sont, en effet, significativement plus nombreuses en début de vie d'une ligne.

Lors de pannes génériques (touchant plusieurs clients), seuls les utilisateurs finals qui appellent le service client pour signaler la panne sont comptabilisés.

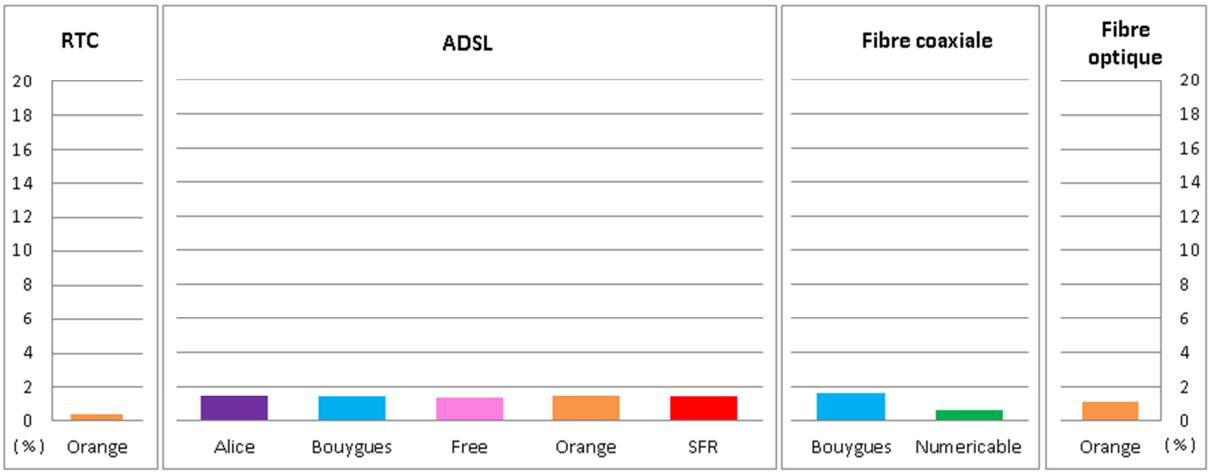
Les pannes de box sont incluses dans le périmètre de la mesure.

II.2.2.b Résultats des mesures

Taux de panne au cours des 30 premiers jours (en %) – 4ème trimestre 2012



Taux de panne mensuel au-delà des 30 premiers jours (en %) – 4ème trimestre 2012



II.2.3 *Délai de réparation d'une défaillance*

II.2.3.a Présentation

La définition d'une défaillance retenue pour la mesure de cet indicateur englobe à la fois les pannes franches qui conduisent à une interruption du service et les dégradations du service (débit, pixellisation, qualité de la voix). Les services retenus pour cette mesure sont également plus étendus que ceux pour la mesure du taux de panne ; il s'agit des services principaux (internet, TV, téléphonie sur IP ou téléphonie simple sur RTC) mais aussi des services annexes (mail, VOD, messagerie).

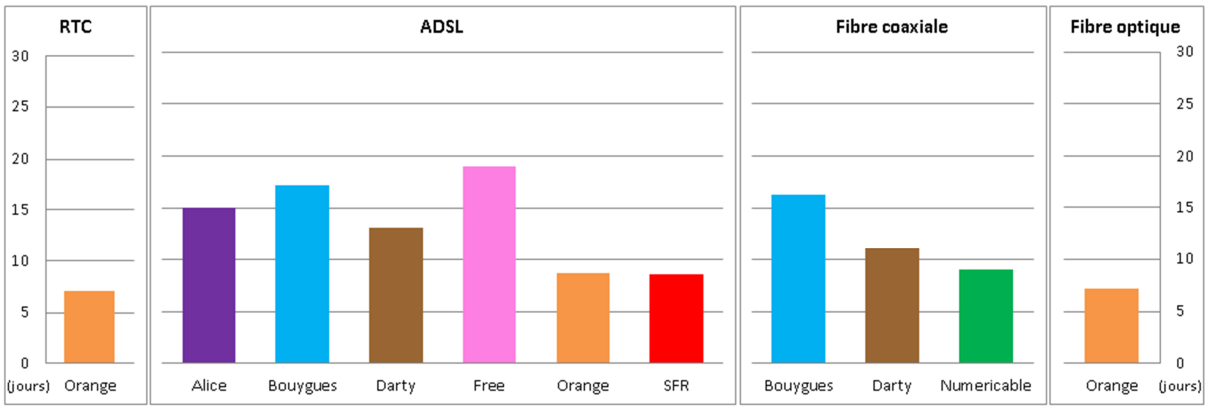
Cet indicateur traduit l'efficacité du service d'assistance technique pour réparer les défaillances techniques signalées par les utilisateurs finals au service client de l'opérateur. Ne sont pas prises en compte dans le calcul de ce délai, les défaillances qui ont pu être résolues au cours de l'appel initial.

Les mesures de cet indicateur distinguent, d'une part, le délai à l'issue duquel 95% des défaillances sont réparées et, d'autre part, le pourcentage de défaillances réparées dans un délai de 48 heures.

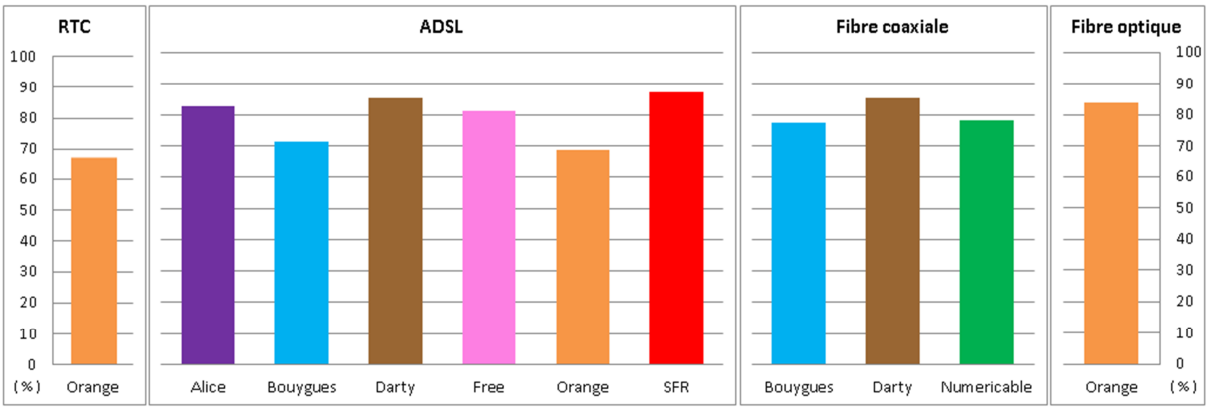
Les délais mesurés correspondent au temps écoulé entre la date de notification de la défaillance et la date à laquelle celle-ci est résolue. A ce titre, les défaillances qui n'ont pas été signalées par les clients ne sont pas prises en compte.

II.2.3.b Résultats des mesures

Délai à l'issue duquel 95% des défaillances sont réparées (en jours) – 4ème trimestre 2012



Taux de défaillances réparées dans un délai de 48 heures (en %) – 4ème trimestre 2012



Ainsi qu'évoqué au paragraphe *1.7 Avertissements*, les 3 indicateurs suivants (*Temps de réponse par les services clients de l'opérateur*, *Plaintes concernant l'exactitude de la facturation* et *Taux de résolution des réclamations par le service client en un seul appel*) font, pour l'instant, l'objet d'un format de restitution spécifique ne présentant que les valeurs minimales et maximales de ces mesures afin de permettre aux opérateurs de répondre aux remarques qu'ils soulèvent sur la subjectivité des actions des conseillers clientèles sur les résultats mesurés.

Les consommateurs ont la possibilité de compléter leur information en consultant les résultats publiés sur les sites internet de chaque opérateur dont les adresses sont listées en annexe.

II.2.4 *Temps de réponse par les services clients de l'opérateur*

II.2.4.a Présentation

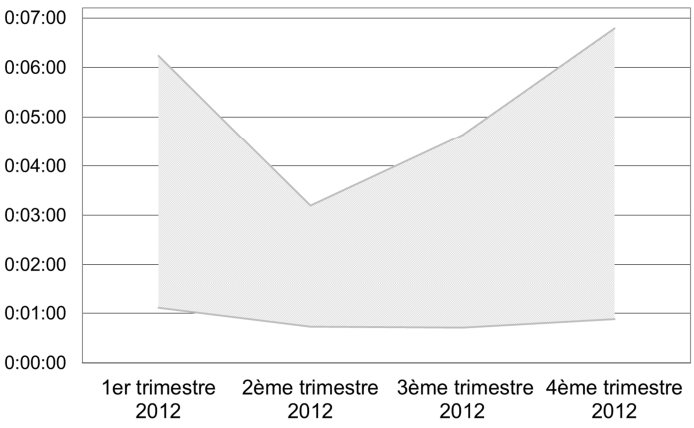
Cet indicateur traduit le temps d'attente entre la sortie du serveur vocal interactif et la prise en charge par un conseiller des appels passés auprès du service client d'assistance technique de l'opérateur. Parmi ces appels, seuls ceux liés à des motifs techniques pour lesquels le client a été mis en relation avec un chargé de clientèle sont comptabilisés.

Les mesures de cet indicateur distinguent, d'une part, le délai moyen avant décroché par un conseiller et, d'autre part, le taux de décroché après le serveur vocal interactif.

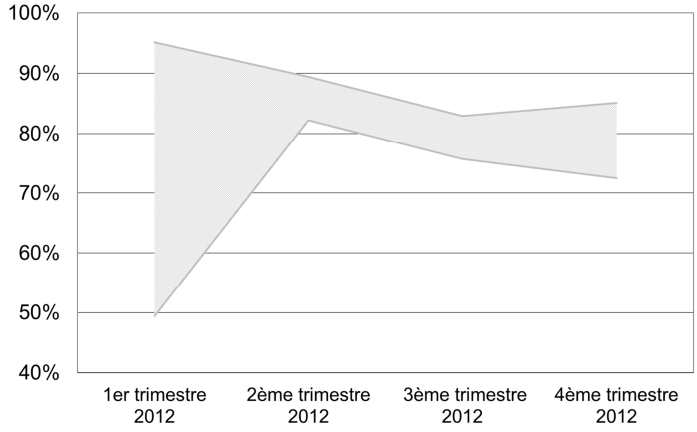
Il convient de noter que le temps de réponse par les services clients est indépendant des marchés ou accès considérés. Les appels pour motif commercial et les appels perdus avant la mise en relation avec un chargé de clientèle ne sont pas comptabilisés dans les mesures.

II.2.4.b Résultats des mesures

Délai moyen avant décroché par un conseiller
4ème trimestre 2012



Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif
4ème trimestre



II.2.5 *Plaintes concernant l'exactitude de la facturation*

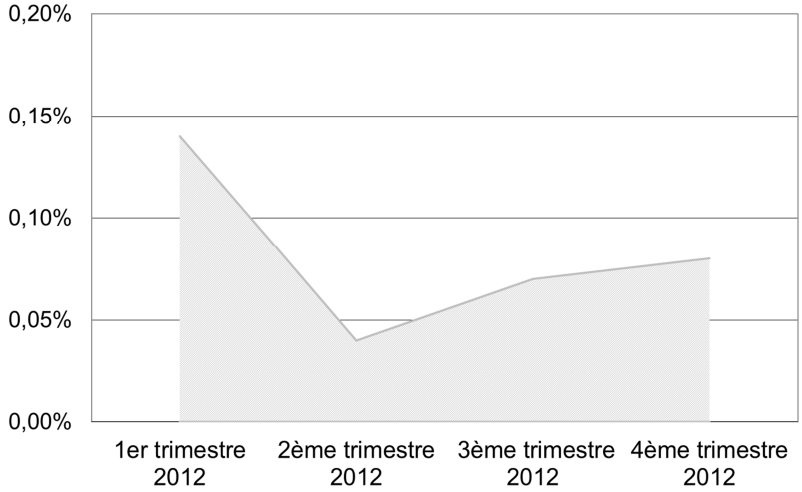
II.2.5.a Présentation

Cet indicateur correspond aux plaintes relatives à des factures erronées (appels décomptés plusieurs fois, montants inexacts, …) qui ont fait l'objet d'un contact par le client, quel que soit le mode de contact (mail, appel, courrier), et qui ont fait l'objet d'une régularisation. Cette mesure exclut les contacts concernant des problèmes de lisibilité de la facture.

Le taux de plaintes mesuré correspond au nombre de plaintes répondant aux critères présentés ci-dessus rapporté au nombre de factures émises sur la période d'observation. Les régularisations liées à un dysfonctionnement de service, les gestes commerciaux, les incidents d'encaissement, les erreurs corrigées à l'initiative de l'opérateur ne faisant pas l'objet d'un contact client ne sont pas prises en compte dans cet indicateur.

II.2.5.b Résultats des mesures

Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises –4ème trimestre 2012



II.2.6 *Taux de résolution des réclamations par le service client en un seul appel*

II.2.6.a Présentation

Une réclamation est un appel au service client qui exprime un problème pour un motif aussi bien technique que commercial.

Cet indicateur traduit la qualité des réponses apportées par le service client de l'opérateur en mesurant le taux de réclamations qui ne génèrent pas de second appel pour un motif identique dans un délai de 7 jours. Les demandes d'information et les réclamations par courrier ou par mail ne sont pas prises en compte pour le calcul du taux.

II.2.6.b Résultats des mesures

Taux de réclamations résolues en un seul appel au service client – 4ème trimestre 2012

II.3 Indicateurs liés au service téléphonique

Remarques préalables :

- Les résultats de Bouygues Telecom sur les indicateurs liés au service téléphonique, sur la configuration « fibre coaxiale » à la suite du franchissement du seuil durant le 1er trimestre 2012, ont nécessité un trimestre supplémentaire pour la mise en place du dispositif chez le prestataire de mesure, les premières mesures sont donc celles du 4ème trimestre 2012 publiés ce trimestre.
- Les résultats d'Orange sur les indicateurs liés au service téléphonique, sur la configuration « fibre optique » à la suite du franchissement du seuil durant le 2ème trimestre 2012, nécessitent deux trimestres supplémentaires pour la mise en place du dispositif chez le prestataire de mesure, et seront donc mesurés au 1er trimestre 2013 et publiés au 2ème trimestre 2013.

II.3.1 *Qualité de la parole*

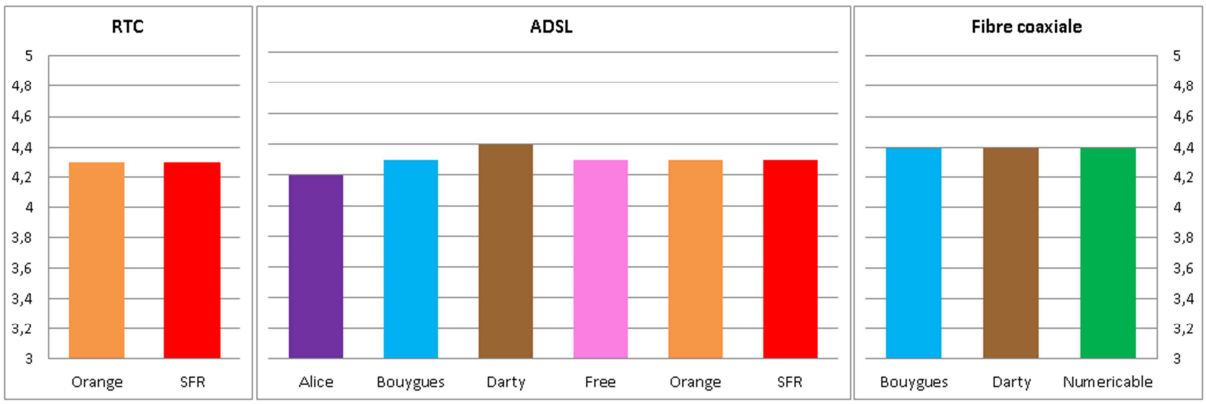
II.3.1.a Présentation

La qualité de la parole est mesurée selon le procédé MOS (Mean Opinion Score). Ce procédé consiste à attribuer une note pour caractériser la qualité de la restitution sonore. La note peut varier entre 0 (très mauvais) et 5 (excellent, comparable à la version d'origine). Une différence inférieure à 0,2 n'est pas perceptible par l'oreille humaine.

L'indicateur publié est une moyenne glissante annuelle. La valeur indiquée pour le 4ème trimestre 2012 est ainsi une valeur moyenne calculée sur des appels tests émis au cours des douze mois précédents.

II.3.1.b Résultats des mesures

Note MOS (Mean Opinion Score) de la qualité de la connexion de la parole – 4ème trimestre 2012



II.3.2 *Durée d'établissement de la communication*

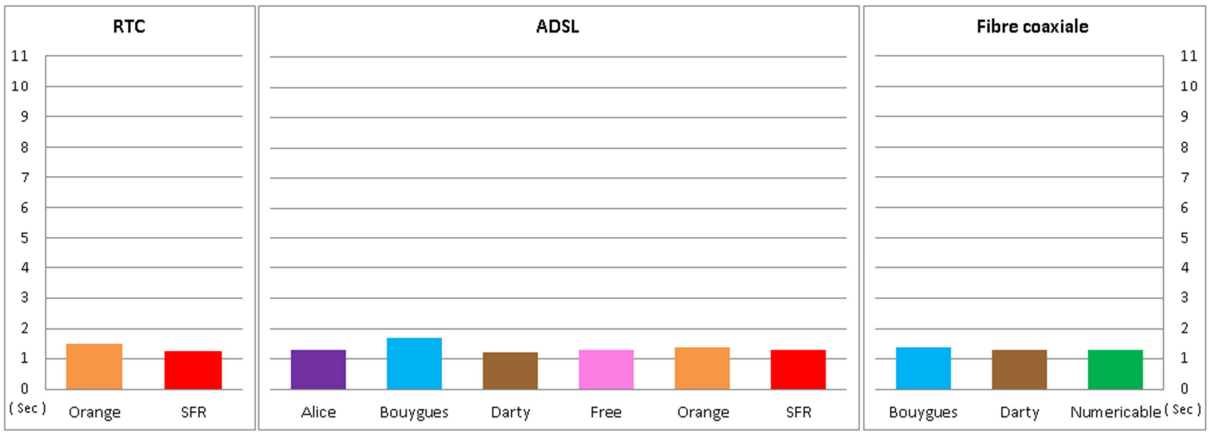
II.3.2.a Présentation

La durée d'établissement de la communication correspond au délai mesuré entre la fin de la numérotation et le décroché. A l'instar du taux de défaillance, la durée d'établissement de la communication est calculée sur la base de mesures externes par échantillon et est distinguée en fonction de la destination des appels (nationaux ou internationaux).

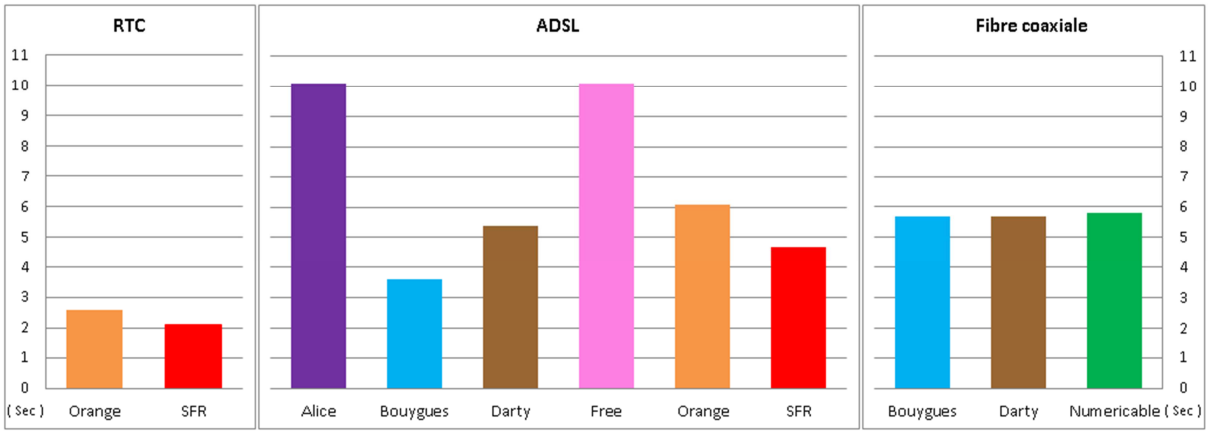
L'indicateur publié est une moyenne glissante annuelle. La valeur indiquée pour le 4ème trimestre 2012 est ainsi une valeur moyenne calculée sur des appels tests émis au cours des douze mois précédents. Les appels défaillants sont exclus du calcul de cette moyenne.

II.3.2.b Résultats des mesures

Durée d'établissement des appels nationaux (en secondes) – 4ème trimestre 2012



Durée d'établissement des appels internationaux (en secondes) – 4ème trimestre 2012



II.3.3 *Taux de défaillance des appels*

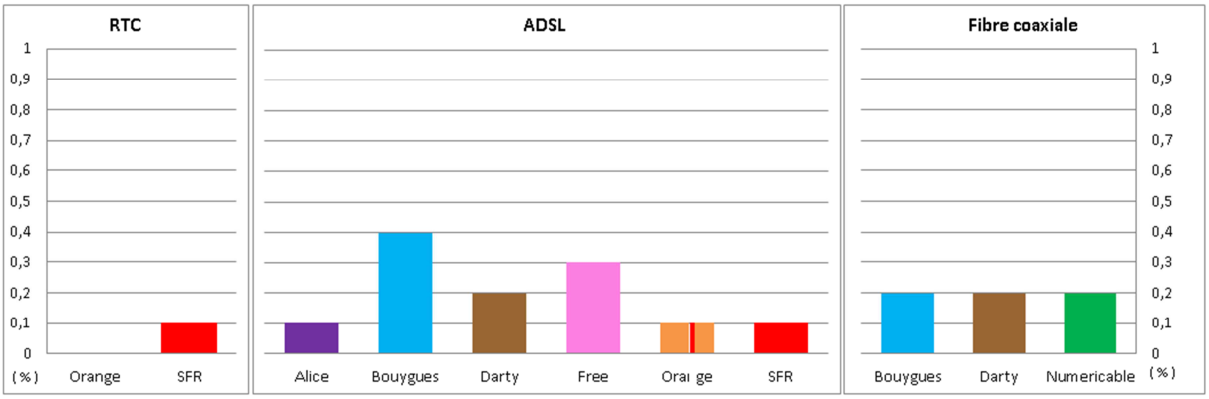
II.3.3.a Présentation

Un appel défaillant est un appel qui n'aboutit pas. Cela peut se traduire par un temps de décroché anormalement long (>35s), l'accès à un message d'erreur ou une indisponibilité de tonalité.

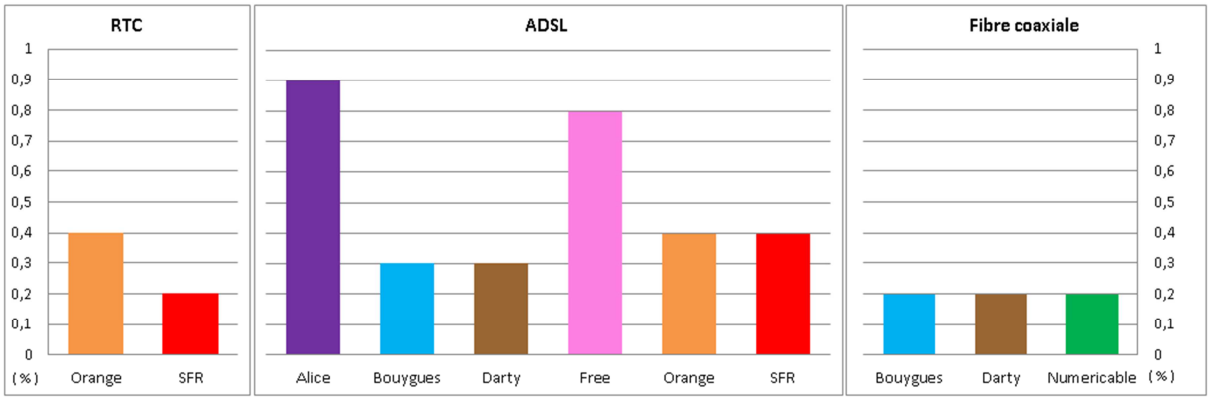
Le taux de défaillance est calculé sur la base de mesures externes par échantillon. Une distinction est faite selon la destination des appels (nationaux ou internationaux). L'indicateur publié est une moyenne glissante annuelle. La valeur indiquée pour le 4ème trimestre 2012 est ainsi une valeur moyenne calculée sur des appels tests émis au cours des douze mois précédents.

II.3.3.a Résultats des mesures

Taux d'appels défaillants pour les appels nationaux (en %) – 4ème trimestre 2012



Taux d'appels défaillants pour les appels internationaux (en %) – 4ème trimestre 2012



Annexe : Liste des liens vers les publications des opérateurs

Les résultats des dernières mesures trimestrielles sont disponibles opérateur par opérateur aux adresses suivantes

	Adresse des résultats
Alice	http://www.alicebox.fr/pdf/qualite_de_service_alice.pdf
Bouygues Telecom	http://www.bouyguestelecom.fr/notre_entreprise/qualite_de_service
DARTY BOX	http://www.darty.com/dartybox/web/indicateursqualite/indicateurs-qualite-dartybox.pdf
free	http://www.free.fr/pdf/qualite_de_service_free.pdf
numericable THD	http://www.numericable.fr/pdf/indicateurs.pdf
orange	http://r.orange.fr/r/Oassistance_qualitedeservice
SFR	http://www.sfr.com/nous-connaitre/publications/qualite-fixe

L'ARCEP archive ces publications et met à disposition l'historique complet des résultats sur sa page « observatoire de la qualité de service fixe » :
http://www.arcep.fr/index.php?id=10605