

Indicateurs de qualité de service fixe – Free- Second Trimestre 2010

(décision ARCEP N°2008.1362 du 4 décembre 2008)

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, l'un pour attester de la conformité et de la sincérité de leurs mesures, l'autre 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.

Indicateur	Présentation synthétique de l'indicateur	Ligne ou prise existante (active ou inactive)	Ligne ou prise inexistante à construire	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	26,0 j	58,0 j	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 des demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	92,2	53,4%	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	(NA)	15,3 j	
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	1,59%		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 signalées par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service	11,0% ⁽¹⁾	12,6% ⁽¹⁾	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	12,8 j 45,2 j ⁽²⁾		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. 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).
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	85,5%		
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	1mn 14s		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	88,7%		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramenée au nombre de factures émises (en %)	0,06%		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	89,4% ⁽¹⁾		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.
Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	0,10%		
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	0,20%		
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en secondes)	1,30s		
	Temps moyen pour les appels internationaux (en secondes)	8,50s		
Qualité de la parole	Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole	4,20		Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offre		Freebox		

Commentaires de Free :

L'auditeur n'a pas vérifié que les méthodes de mesure retenues par les différents opérateurs étaient identiques. La différence de méthode de mesure peut induire des écarts très significatifs, d'un facteur un à deux.

Les indicateurs sur le délai de raccordement ne sont donc pas comparables entre opérateurs. Des travaux sont en cours pour tenter d'uniformiser les méthodes de mesure.

Sur ligne construite, soit plus de 80% de nos souscriptions,
- 50% de nos abonnés sont activés en 5 jours,
- 70% en 7 jours,
- 80% en 10 jours.

Il faut en moyenne 10 à 20 jours supplémentaires pour construire une ligne, en particulier du fait de l'intervention d'un technicien sur la boucle locale.

Commentaires de Free :

D'importantes améliorations apportées à nos systèmes informatiques en avril nous permettent désormais de publier un résultat pour les indicateurs 5 et 11. En revanche, contrairement aux autres opérateurs, ces indicateurs n'ont pu être certifiés qu'après ce changement informatique et non sur tout le trimestre.

- (1) Mesures réalisées sur 1,5 mois au lieu de 3
- (2) 12,8 j a été observé de mi avril à fin juin, contre 45,2 j mesurés dans nos anciens systèmes informatiques sur les 14 premiers jours d'avril.

Nous serons en mesure de publier ces indicateurs sur l'intégralité de la période dès les prochaines publications

[Référentiel de mesure des indicateurs](#)

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

Le Service Abonnés est ouvert 24H/24 et 7J/7