



Indicateurs de qualité de service fixe

(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, 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 de 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	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement Initial	Temps (jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante 9,96 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.
		création de ligne 14,7 J *	
	Temps (jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	26,8 J	
		création de ligne 44,4 J	
Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires.		ligne existante 88,4%	
		création de ligne 67,9%	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	ligne existante Résultats >80%	
		création de ligne Résultats 13 J	
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant pour période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès.	2,51% *	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.
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	13,5%	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.
Délai de réparation d'une défallance	Temps (en jours) dans lequel 95% des défallances sont réparées	10,3 J	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 précise et ceux résultant (vis à vis d'une défallance 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 défallances réparées dans un délai fixé à 48 heures	89,1%	Les biais identifiés pour l'indicateur NPE 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 5h00).
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain	3 mn 54s	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	81,5%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions)	0,08%	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	94,0%	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.

Indicateurs liés aux appels téléphoniques		COMMENTAIRES	
Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux	0,3%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e et 4e trimestres 2010
	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels Internationaux	0,9%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e et 4e trimestres 2010
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour appels nationaux (en secondes)	1,75	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e et 4e trimestres 2010
	Temps moyen pour appels Internationaux (en secondes)	3,75	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e et 4e trimestres 2010
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4,3	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e et 4e trimestres 2010. Un écart de moins de 0,2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine.
Offres commerciales correspondantes		Bbox, Iдео	

* nouvel indicateur.