



Ce document PDF généré depuis l'assistance d'orange.fr vous permet de conserver sur votre ordinateur des informations qui pourront vous être utiles hors connexion. Les contenus de l'assistance orange.fr étant régulièrement mis à jour, nous vous conseillons de vérifier l'actualisation de ce document en consultant la rubrique assistance d'orange.fr

> 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.

Les indicateurs de l'ADSL :

- **> indicateurs liés à l'accès ADSL pour le troisième trimestre 2012**
- **> indicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL pour le troisième trimestre 2012**

Les indicateurs de la Fibre :

- [> indicateurs liés à l'accès Fibre pour le troisième trimestre 2012](#)

Les indicateurs du fixe :

- [> indicateurs de qualité de service fixe pour le troisième trimestre 2012](#)
- [> indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté \(RTC\) pour le troisième trimestre 2012](#)

aIndicateurs liés à l'accès ADSL pour le troisième trimestre 2012 :

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : 4j création de ligne : 9j	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.
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : 11j création de ligne : 45j	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : 98,5% création de ligne : 81,1%	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	non applicable	

Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès. période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,54%	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	15,50%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	7,79 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 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. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	70,1%	Les biais identifiés pour l'indicateur précédent 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 de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	3 min 36 s	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	82%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,07%	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	93.2%	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	Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange		

(1) n'inclut pas le délai de portabilité

Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

[IMAGE] référentiel de mesure des indicateurs

➤ compte-rendu de certification de l'auditeur pour le troisième trimestre 2012

bIndicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL pour le troisième trimestre 2012 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires
Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	0,1%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 4ème trimestre 2011 au 3ème trimestre 2012
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	0,5%	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.4	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	6.1	
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 du 4ème trimestre 2011 au 3ème trimestre 2012 - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange	

(*)Ce résultat concerne la voix standard. Orange est par ailleurs le seul opérateur à proposer à ses clients la voix Haute Définition sur internet pour certaines configurations, la note MOS alors obtenue étant substantiellement supérieure.

➤ [référentiel de mesure des indicateurs](#)

cIndicateurs liés à l'accès Fibre pour le troisième trimestre 2012 :

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	Fibre	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
-----------------------------------	-------------------------------------------------	--------------	--------------------------------------------------------

**Délai de
fourniture du
raccordement
initial**

Temps (en jours
calendaires) dans
lequel 50% des
demandes d'accès
au service sont
livrées (1)

ligne
existante :
non
applicable
création de
ligne : 26j
(2)

Temps (en jours
calendaires) dans
lequel 95% des
demandes d'accès
au service sont
livrées (1)

ligne
existante :
non
applicable
création de
ligne : 73j
(2)

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(1)

ligne
existante :
non
applicable
création de
ligne :
26,6% (2)

Si le pourcentage
ci-dessus est
inférieur à 80%,
nombre moyen de
jours de retard par
rapport à ces 20
jours (1)

création de
ligne :
19,6

Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès. période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,06%	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	4,26%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	6,98 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 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. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	84,5%	Les biais identifiés pour l'indicateur précédent 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 de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	3 min 36 s	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	82%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,07%	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	93.2%	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	Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange		

(1) n'inclut pas le délai de portabilité

(2) Les créations de lignes FTTH nécessitent systématiquement le passage de la fibre entre le logement du client et le point de branchement le plus proche, ce qui implique un délai supplémentaire par rapport à l'ADSL.

Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

[IMAGE] référentiel de mesure des indicateurs

➤ compte-rendu de certification de l'auditeur pour le troisième trimestre 2012

dIndicateurs de qualité de service fixe pour le troisième trimestre 2012 :

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 4j création de ligne : 8j
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 19j création de ligne : 57j
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 95,2% création de ligne : 80,9%
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	non applicable
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès	0,44%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	5,07%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	6,94j
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	68,7%
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	3 min 36 s
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	82%
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,07%

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	93.2%
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange

Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

[IMAGE] référentiel de mesure des indicateurs

➤ compte-rendu de certification de l'auditeur pour le troisième trimestre 2012

eIndicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) pour le troisième trimestre 2012 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	Commentaires
Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux	0,1%	
	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels internationaux	0,5%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 4ème trimestre 2011 au 3ème trimestre 2012
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.5	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	2.8	
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 du 4ème trimestre 2011 au 3ème trimestre 2012 - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange	

[IMAGE] [référentiel de mesure des indicateurs](#)

➤ [consultez les indicateurs des précédentes périodes](#)

Mes notes :

