



QUALITE DE SERVICE

Vous êtes ici : [Tout savoir sur Bouygues Telecom](#) > [Notre entreprise](#)

Notre entreprise	Indicateurs de qualité de service fixe
> Présentation de l'entreprise	(décision ARCEP n° 2008 - 1362 du 4 décembre 2008)
> Dates clés	La décision ARCEP n°2008-1362 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés :
> Chiffres clés	- 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,
> Performances financières	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.
> Qualité de service	- de faire réaliser les mesures de qualité de services téléphoniques par un prestataire externe et indépendant de chacun des opérateurs ;
> Conseil scientifique	- 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.
> Communiqués de presse	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.
> Helena, notre community manager	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.
Développement durable	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.
Radiofréquences et santé	
Carrières	
La Fondation	

INDICATEUR	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
INDICATEURS LIÉS À L'ACCÈS POUR LA CAMPAGNE D'AVRIL À JUIN 2011	Délai de fourniture du raccordement Initial	ligne existante 10,9 J* création de ligne 12,8 J*	Attention, la date retenue comme date de demande client ne varie pas selon 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.
		ligne existante 25,3 J création de ligne 40,5 J	
		ligne existante 88,4% création de ligne 77,0%	
		ligne existante Résultats > 80% création de ligne Résultats 15,5 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.	1,67%*	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	14,8%	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 défaillance	Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées	11,9 J	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants par ligne de dépannage (par câble ou par fibre) et aussi d'urgence, les appels par le réseau fixe, les appels liés à une question technique et ceux relatifs à des problèmes de débit technique. De plus le contributeur de durée de traitement de la panne à partir du moment où l'opérateur a été contacté par le client.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	85,9%	Les dates identifiées pour l'indicateur IPMS s'appliquent également à cet indicateur, ce plus relevant les audits ont disposent les opérateurs le calcul des appels effectués en ligne fixe ainsi que pour d'autres ce calcul se base sur des données un jour entier, (ce fait en cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 24h00).
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain	1 mn 03s	Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Service 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	95,4%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions)	0,02%	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	93,9%	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.



* nouvel indicateur.

- > Indicateurs 1er trimestre 2011
- > Indicateurs 4ème trimestre 2010
- > Indicateurs 3ème trimestre 2010

Votre Service Clients est joignable :

- 7j/7, de 8h à 22h, pour vos questions techniques
- du lundi au samedi, de 8h à 21h, pour la gestion de votre compte

Offres Mobile

Forfaits
Forfaits bloqués
Cartes prépayées

Mobiles

Mobiles Android
Mobiles BlackBerry
Mobiles iPhone
Mobiles Smartphones
Autres mobiles
Recyclage de mobiles
Sélection Handicap

Réseau 3G+

Offres clé 3G+ / iPad

Clé 3G+ sans engagement
Offre iPad sans engagement
Forfaits Internet 3G+

Offres box

Services et options
Assistance Bbox

Offres mobile + box

Tout-en-un ideo
Tout-en-un ideo 24/24

Universal Mobile

Boutique

Nos engagements
Mobiles
Offres mobile
Offres mobile + box
Offres box
Offres clé 3G+ / iPad
Offres Universal Mobile
Offres de parrainage
Les avantages multi-lignes
Accessoires
Boutique plus responsable
Trouver un magasin Club

B&YOU

Espace Client

Espace Client Forfaits
Espace Client Forfaits bloqués
Espace Client Carte
Espace Client Bbox
Espace Client mobile + box
Les avantages multi-lignes
Assistance
Déclarer une perte ou un vol
Payer une facture
Le service après-vente
Annuaire Universel

Pro & Entreprises

Offres mobile et clé 3G+ Pro
Offres box et Tout-en-un Pro
Espace Client Pro
Conseil et Assistance Pro
Préférence Pro
Offres mobiles Entreprises
Offres fixe et Internet Entreprises
Espace Client Gestionnaire
Espace Client Utilisateur
Contact Entreprises

Bouygues Telecom

L'essentiel 2010
Les Engagements Service
Plus responsable
Contrôle parental
Signalez un contenu illicite
Informations légales
Lutte contre le spam
Cnil
Carrières
Presse
Contact
Newsletter

Promos | Nouveautés

