


PRO < 10 salariés

Entreprises

B&YOU

A propos de  
Bouygues Telecom



Rechercher sur le site 

ESPACE CLIENT ▾

BOUTIQUE ▾

SERVICES ▾

ASSISTANCE ▾

# QUALITE DE SERVICE

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

<b>Notre entreprise</b>
> Présentation de l'entreprise
> Dates clés
> Chiffres clés
> Performances financières
> Qualité de service
> Conseil scientifique
> Communiqués de presse
> Helena, notre community manager
Développement durable
Radiofréquences et santé
Carrières
La Fondation

**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
<b>INDICATEURS LIÉS À L'ACCÈS POUR LA CAMPAGNE D'OCTOBRE À DÉCEMBRE 2011</b>	<b>Délai de fourniture du raccordement Initial</b>	Temps (jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées ligne existante: <b>12,2 j</b> * création de ligne: <b>14 j</b> *	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 (jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées ligne existante: <b>33,2 j</b> création de ligne: <b>46,4 j</b>	
		Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires. ligne existante: <b>83,2%</b> création de ligne: <b>71,8%</b>	
		Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours ligne existante: <b>Résultats &gt;80%</b> création de ligne: <b>Résultats 16 j</b>	
	<b>Taux de panne signalée par ligne d'accès</b>	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. <b>2,04%*</b>	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 panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès <b>17,0%</b>	
	<b>Délai de réparation d'une défaillance</b>	Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées <b>26,6 j</b>	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants par fixe et non pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet) entre les appels liés à une question technique et ceux relatives (fixe à une défaillance technique. De plus le caractère de durée de traitement de la panne a parfois pu être saisi dans l'attente d'un rapport client.  Les biais identifiés pour l'indicateur IPK s'appliquent également à cet indicateur, ce plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des appels entrants en fixe peut varier par rapport à ce calcul en base sur des données en ligne entières. (de fait en cas de panne ce calcul se base sur des données qui n'auraient été couvertes durant 24h00).
		Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures <b>61,2%</b>	
	<b>Temps de réponse par les services clients de l'opérateur</b>	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain <b>4 mn 36s</b>	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 <b>77,3%</b>	
<b>Plaintes concernant l'exactitude de la facturation</b>	Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions) <b>0,02%</b>	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.	
<b>Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel</b>	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel <b>94,3%</b>	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.	
<b>Indicateurs liés aux appels téléphoniques</b>	<b>Taux de défaillance des appels</b>	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux <b>0,1%</b>	<b>COMMENTAIRES</b> Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 1er, 2e, 3e et 4e trimestres 2011. Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 1er, 2e, 3e et 4e trimestres 2011. Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 1er, 2e, 3e et 4e trimestres 2011. Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 1er, 2e, 3e et 4e trimestres 2011. Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 1er, 2e, 3e et 4e trimestres 2011. Un écart de moins de 0,2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine.
		Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux <b>1%</b>	
	<b>Durée d'établissement de la communication</b>	Temps moyen pour appels nationaux (en secondes) <b>1,75</b>	
		Temps moyen pour appels internationaux (en secondes) <b>3,75</b>	
	<b>Qualité de la parole</b>	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole <b>4,3</b>	
Offres commerciales correspondantes		Bbox, Iдео	
Référentiel de mesure des Indicateurs			
Compte rendu de certification de l'auditeur			

\* nouvel indicateur.

> Indicateurs 3ème trimestre 2011

