

Les Décisions ARCEP n°2008-1362 (indicateurs 1 à 11) et n° 2013.0004 (indicateurs 12 à 16) imposent 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.

1-Indicateurs semestriels de qualité de service d'accès aux services de communications électroniques fixes

Indicateurs		2 nd semestre 2016		
		xDSL		FTTH
		Freebox, Alicebox		
A1	Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50 ^{ième} centile	6	
		95 ^{ième} centile	21	
A2	Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50 ^{ième} centile	16	27
		95 ^{ième} centile	47	89
Proportion de mises en service avec rendez-vous client			10%	~100%
A3	Taux de pannes signalées au cours du 1 ^{er} mois suivant la mise en service		14.1%	6.3%
A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2 ^{ème} mois suivant la mise en service		1.3%	1.6%
A5	Délai de réparation d'une panne signalée	50 ^{ième} centile	3	3
		95 ^{ième} centile	30	48
SC1	Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller	00:01:05		
SC2	Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller	35%		

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

Commentaires de Free

Les différences de résultats publiés par les différents FAI peuvent résulter des seules différences de méthodes de calcul, sans nécessairement correspondre à des écarts perceptibles par les abonnés.

Les Décisions ARCEP n°2008-1362 (indicateurs 1 à 11) et n° 2013.0004 (indicateurs 12 à 16) imposent 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.

2-Indicateurs semestriels de qualité de service des services téléphoniques fixes

Indicateurs		xDSL	FTTH
		Freebox, Alicebox	
ST1	Taux de réussite des appels nationaux	99.1%	99.9%
ST2	Taux de réussite des appels internationaux	99.4%	99.8%
ST3	Durée d'établissement d'une communication nationale	1.3	1.5
ST4	Durée d'établissement d'une communication internationale	14.9	11.50
ST5	Qualité de la parole d'une communication nationale	4.2	4.3

[Attestation des mesures de téléphonie fixe](#)

Commentaires de l'auditeur

Indicateurs ST5

Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine