

[Particuliers](#) [Pros \(< 10 salariés\)](#) [Entreprises B&YOU](#) [À propos de Bouygues Telecom](#)



## [Menu](#)

- [Actualités](#)
- [Presse](#)
- [Carrières](#)
- [Contact](#)

Rechercher sur le site

- [Accueil](#)
- [Nous connaître](#)
  - [Notre entreprise](#)
  - [Notre histoire](#)
  - [Notre équipe dirigeante](#)
  - [Nos campagnes de communication](#)
- [Nos engagements](#)
  - [Ondes et santé](#)
  - [Ressources humaines](#)
  - [Développement durable](#)
  - [Fondation Bouygues Telecom](#)
- [Réseau](#)
  - [Réseau mobile](#)
  - [Réseau fixe](#)
  - [Cartes de couverture réseaux fixe et mobile](#)
  - [Améliorations réseau mobile](#)
- [Innovations](#)
- [Accompagnement client](#)
  - [Les points de vente](#)
  - [Le Service Clients](#)
  - [Une offre pour chacun](#)

[Accueil](#) Notre qualité de service fixe

# Notre qualité de service fixe

## Informer sur notre qualité de service fixe

Pour mieux informer les clients sur la qualité de service de Bouygues Telecom et dans le cadre de la

décision ARCEP n° 2008 – 1362 du 4 décembre 2008(1), une enquête trimestrielle est réalisée et publiée sur le site Internet de Bouygues Telecom.

Cette enquête permet d'évaluer :

- les offres voix résidentielles des différents opérateurs
- les indicateurs de qualité de service pour chaque configuration d'accès (réseau téléphonique, ADSL, câble...) des différents opérateurs

### **Comment est réalisée cette enquête ?**

Cette enquête est encadrée par 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.

Ainsi, chaque opérateur est tenu :

- 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.

### **Tableau des indicateurs 4e trimestre 2013**

INDICATEUR	Présentation synthétique de l'indicateur	THD	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité	
INDICATEURS LIÉS À L'ACCÈS POUR LA CAMPAGNE DE OCTOBRE À DÉCEMBRE 2013	Délai de fourniture du raccordement Initial	Temps (jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	création de ligne 15   *	création de ligne 13   *	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	création de ligne 42	création de ligne 44	
		Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires.	création de ligne 67,66%	création de ligne 71,74%	
		Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	création de ligne Résultats 12,03	création de ligne Résultats 14,26	
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.	2,10%	2,40%	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	7,50%		17,60%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées	7,85	16,83	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 à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un appel client.  Les biais identifiés pour l'indicateur NPS 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 24h00).	
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	89,90%	80,70%		
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain	1 min 59s	1 min 59s	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	85,20%	85,20%		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions)	0,007%	0,007%	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	93,87%	93,87%	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.	

Dans le cadre du déploiement du dispositif nécessaire à la mise en œuvre de la décision n° 2013-0004 de l'Arcep relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les opérateurs ont dû interrompre la mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques prévus dans la décision n° 2008-1362 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.

Les prochaines mesures seront publiées à l'occasion de la première publication des indicateurs prévus à la décision n° 2013-0004 précitée, à la fin du premier semestre 2014.

Le Service Clients ADSL et téléphonie fixe de Bouygues Telecom est joignable 7j/7, de 8h à 22h.

(1) La décision ARCEP n°2008-1362 impose à chaque opérateur fixe de publier sur son site Internet les indicateurs de qualité de services téléphoniques concernant les catégories d'accès (RTC, ADSL, FTTLA, FTTH) pour lesquelles il a plus de 100 000 abonnés. Ces mesures sont réalisées par un prestataire externe et indépendant.



## Documents à télécharger

- [Attestation de conformité ADSL T4 – Avril 2014](#)
- [Attestation de conformité THD T4 – Avril 2014](#)
- [Indicateurs de Qualité de Service – 1er trimestre 2013](#)
- [Indicateurs de Qualité de Service – 2ème trimestre 2013](#)
- [Indicateurs Qualité de Service – 3ème trimestre 2013](#)
- [Référentiel de mesures des indicateurs de qualité de service fixe – Décision ARCEP N°2008-1362\\_V7](#)

## Sites externes

- [Nouveau site de l'Arcep](#)



Partager



## Bouygues Telecom sur les réseaux sociaux



[Retrouvez toute l'équipe sur Facebook](#)



[Suivez-nous sur Twitter](#)



[Suivez-nous sur Google+](#)



[Suivez-nous sur Woobees](#)

- [Nous connaître](#)
  - [Notre entreprise](#)
  - [Notre histoire](#)
  - [Notre équipe dirigeante](#)
  - [Nos campagnes de communication](#)
  - [L'Essentiel 2013](#)
- [Nos engagements](#)
  - [Développement durable](#)
  - [Fondation Bouygues Telecom](#)
  - [Ressources humaines](#)
  - [Ondes et santé](#)
- Choisir Bouygues Telecom
  - [Réseau](#)
  - [Innovations](#)
  - [Accompagnement client](#)
- Et aussi
  - [Notre espace fournisseurs](#)
  - [Notre qualité de service fixe](#)
  - [Informations légales](#)
  - [Protection de la vie privée](#)
  - [Contrôle parental](#)
  - [Protection contre le SPAM](#)

[Bouyguetelecom.fr Mentions légales](#) - © Bouygues Telecom 2014