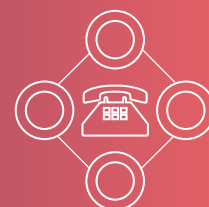


# Le contrôle de la qualité du service universel de la téléphonie fixe par l'Arcep



La **vigilance du Gouvernement** (chargé de désigner le ou les prestataires <sup>(1)</sup> et d'établir les obligations à respecter) et de **l'Arcep** (chargée du suivi de ces obligations) **s'est renforcée** ces dernières années en ce qui concerne le contrôle de la qualité du service universel.

La loi pour une République Numérique <sup>(2)</sup> impose désormais au prestataire de service universel de réaliser les opérations d'entretien du réseau aérien et notamment d'élagage lorsqu'elles n'ont pas été effectuées par le propriétaire du terrain. Elle augmente les sanctions pécuniaires que peut infliger l'Arcep au prestataire en cas de non-respect de ses obligations. Enfin ce dernier devra désormais remettre au ministre chargé des communications électroniques et à l'Arcep un rapport présentant un état des lieux détaillé de son réseau fixe, qui sera transmis aux collectivités à leur demande.



© Arcep

## // Indicateurs de qualité du service universel depuis 2010 : valeurs cibles et valeurs observées pour le raccordement et le service téléphonique

	Objectif	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>1 - Délai de fourniture pour le raccordement initial (95 % les plus rapides)</b>								
a) Pour l'ensemble des lignes	≤ 12j*	14 j	14 j	14 j	12 j	14 j	10 j	10 j
b) Pour les lignes existantes	≤ 8j				8 j	8 j	8 j	8 j
<b>2 - Défaillance des lignes</b>								
Taux par ligne	≤ 7,5 %	6,8 %	5,7 %	5,9 %	5,7 %	6,1 %	5,8 %	6,3 %
<b>3 - Délai de réparation d'une défaillance</b>								
a) Taux de relèvement dans les 48 h	≥ 85 %	79 %	84 %	82 %	78 %	77 %	86 %	86 %
b) Délai de réparation (85 % les plus rapides)	≤ 48 h	70 h	50 h	53 h	67 h	69 h	47 h	47 h
<b>4 - Précision de la facture</b>								
Taux de réclamation par facture	≤ 0,08 %	0,06 %	0,05 %	0,05 %	0,04 %	0,04 %	0,06 %	0,07 %
<b>5 - Délai de réponse aux réclamations des usagers</b>								
a) Pour 80 % des réclamations	≤ 5j	5 j	4 j	6 j	6 j	5 j	4 j	3 j
b) Pour 95 % des réclamations	≤ 15j	15 j	17 j	19 j	21 j	15 j	11 j	10 j
<b>6 - Défaillance des appels</b>								
Taux par appel	≤ 0,7 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,4 %	0,5 %	0,6 %
<b>7 - Durée d'établissement de la communication</b>								
Temps moyen	≤ 2,9s	2,3 s	2,2 s	2,2 s	2,1 s	2,1 s	2,2 s	2,1 s
<b>8 - Réclamations</b>								
Taux de réclamation par usager	≤ 7 %	6 %	6 %	5 %	5 %	2 %	2 %	2 %

## COMMENT L'ARCEP ASSURE-T-ELLE LE SUIVI DE LA QUALITÉ DE SERVICE ?

Le contrôle du respect des obligations de service universel fait l'objet d'un suivi grandissant de la part de l'Arcep. Entre 2014 et 2016<sup>(3)</sup>, à la suite d'une forte dégradation de certains indicateurs de qualité de service présentés par Orange, l'Arcep a mené une enquête administrative. Un plan d'action a alors été lancé par l'opérateur pour redresser ces indicateurs. Depuis 2015, l'opérateur respecte à nouveau ses obligations.

## QUELS SONT LES DERNIERS OUTILS MIS EN PLACE POUR RENFORCER LA QUALITÉ DE SERVICE ?

L'enquête administrative a été l'occasion pour l'Arcep de proposer la mise en place de nouveaux indicateurs pour

mieux prendre en compte les « situations extrêmes » vécues par les clients. Ils consistent à suivre les stocks de demandes de raccordement et de réparation, pour constater sans délai les engorgements, et les taux de ré-intervention, afin d'obtenir un aperçu de la qualité des réparations et des faiblesses du réseau<sup>(4)</sup>.

Ces indicateurs ont été intégrés par le ministère dans l'appel à candidature pour désigner le prestataire pour le prochain cycle 2017-2020. La qualité de service pourra également être suivie plus finement grâce au plafonnement de la maille géographique des mesures des indicateurs et l'ajout d'un indicateur national de la qualité de service en zone rurale.

Le processus de désignation du prestataire de service universel pour le prochain cycle est en cours. Une fois l'opérateur désigné, l'Arcep exercera son pouvoir de contrôle sur la base de ce nouveau cahier des charges.

<sup>(1)</sup> Il peut y avoir plusieurs prestataires. Il n'y en avait qu'un lors de la dernière désignation, dès lors cette expression sera utilisée au singulier par la suite.

<sup>(2)</sup> Loi n° 2016-1321 pour une République Numérique promulguée le 7 octobre 2016.

<sup>(3)</sup> Rapport de synthèse relatif à la qualité des prestations de service universel des communications électroniques, Arcep, 25 avril 2016, [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-synth-qualite-service-universel-avril2016.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-synth-qualite-service-universel-avril2016.pdf)

<sup>(4)</sup> Le taux de ré-intervention ne doit pas dépasser 15 % des lignes ayant fait l'objet d'une intervention pour être réparées au cours des 15 jours précédents.

