

ARCEP

**La qualité de service des services de renseignements téléphoniques avant
l'ouverture des numéros 118XYZ**

Novembre 2005

Enquête réalisée par TNS Sofres



AVERTISSEMENT

L'Autorité a fait effectuer par TNS Sofres une enquête portant sur la qualité des services de renseignements.

Dans un souci de transparence et d'information ouverte, elle a décidé de rendre publique cette étude.

La méthodologie utilisée et les résultats obtenus sont de la seule responsabilité de TNS Sofres et n'engagent pas l'Autorité.

Les parties intéressées sont invitées, le cas échéant à faire part de leurs commentaires à l'Autorité.

Contexte, objectifs et méthodologie de l'enquête

Un marché des services de renseignements qui s'ouvre à la concurrence

- Alors que le marché français des services de renseignements téléphoniques s'ouvre à la concurrence et que de nouveaux acteurs s'apprêtent à lancer leur activité, l'ARCEP a souhaité **se doter d'un outil de suivi de la qualité du service** offert aux consommateurs.
- Il s'agit pour l'Autorité de disposer d'indicateurs destinés à être publiés afin d'informer les Français :
 - **Indicateurs globaux**, sur les performances en qualité de service de l'ensemble du marché et leurs évolutions ;
 - **Indicateurs par acteur**, pour pouvoir comparer et suivre les performances des uns et des autres.
- Pour ce faire, la définition et la mise en place d'un dispositif d'étude pour l'enquête réalisée en 2005 ont été confiées au **Département Telecoms de TNS Sofres**.

Suivre la qualité des services de renseignements téléphoniques au travers d'un dispositif pérenne

- Les objectifs poursuivis au travers de cette étude sont doubles :
 - Définir un **dispositif méthodologique pérenne** de mesure de la qualité de service des services de renseignements téléphoniques en France, en intégrant aussi largement que possible les différents scénarios d'appels auxquels peuvent être confrontés les acteurs ;
 - Conduire une première vague d'enquête, **avant l'introduction des numéros 118 XYZ**, pour disposer d'une **référence** à laquelle pourront être comparées les enquêtes suivantes conduites dans un contexte de marché qui aura nécessairement évolué.
- Le champs d'investigation concerne les **requêtes auprès de services de renseignements fournissant un ou des numéros de téléphone nationaux, éventuellement complétés par d'autres données personnelles** (adresse, prénom, profession, etc.). Sont **exclus** à ce stade les services d'**annuaire inversé** et les **renseignements à l'international**.
- Le dispositif concerne des **mesures factuelles** et n'intègre pas d'éléments plus subjectifs tels que la perception des consommateurs, l'appréciation de l'amabilité des téléacteurs, ni non plus la présence ou non de formules de politesse lors de l'appel.

1 524 appels mystères réalisés entre le 26 septembre et le 09 octobre 2005

- Elaboration d'un **plan d'expérience** par TNS Sofres composés de **140 requêtes détaillées** :
 - Distinction **entre requêtes simples et requêtes complexes** (i.e., qui nécessitent une question du télécateur pour pouvoir être répondues valablement) ; distinction **selon l'objet de la demande** (c-à-d, concerne un particulier ou un professionnel) ;
 - Distinction **selon le jour** (semaine ou week-end) et **l'heure de l'appel** (heures pleines : 9h-18h ou heures creuses : 8h-9h ou 18h-22h);
 - Distinction **selon le support d'appel** (fixe ou mobile) **et le lieu d'appel**.
- Conduite de **1 524 appels mystères** par 6 enquêteurs **entre le 26 septembre et le 09 octobre 2005** (y compris durant les deux jours des deux week-ends de cette période), depuis des lignes de téléphone fixe et de téléphone mobile :
 - Dont 372 appels auprès du 12 (France Telecom), en raison de son statut d'opérateur historique et de son poids actuel sur le marché ;
 - 192 appels pour chacun des autres opérateurs ;
 - **Une structure d'appels identique a été appliquée à chaque opérateur**, toutes les requêtes ayant été testées auprès de tous les opérateurs.
- Les grandes lignes de cette méthodologie ont été présentées préalablement aux acteurs du marché le 06 juillet 2005, tant pour recueillir leurs commentaires et ajuster le dispositif que pour garantir la transparence de la démarche (plan d'expérience, requêtes et dates d'appels étant bien sûr restés confidentiels).

Répartition des appels

Une répartition destinée à refléter la réalité des appels adressés aux opérateurs

Répartition des appels

Total	100%
-------	------

1 - Particulier	50%
2 - Professionnel	50%

1 - Semaine	80%
2 - Week-end	20%

1 - 9h-18h	85%
2 - 8h-9h et 18h-21h	15%

1 - Simple	80%
2 - Complexe	20%

Par ailleurs, pour l'ensemble des indicateurs mesurés, une moyenne pondérée du marché a été calculée, à partir des résultats individuels de chaque acteur et de leurs parts de marché respectives

5 modalités retenues

- L'appréciation de l'exactitude des renseignements transmis se fait au travers de **5 modalités** :
 - **Exact** : l'ensemble des informations attendues sont transmises et correspondent aux données sources (y compris, si aucune information n'est attendue, ou si davantage d'informations qu'attendu sont fournies) ;
 - **Partiel** : une partie seulement des informations attendues est transmise ou l'information transmise ne permet pas d'accéder directement à l'interlocuteur voulu ;
 - **Communiqué à tort** : une information n'aurait pas dû être transmise ;
 - **Faux** : l'ensemble des informations transmises ne correspondent pas aux informations attendues ;
 - **Inexistant** : aucun renseignement n'est transmis oralement, alors qu'un renseignement était attendu. Toutefois, il est tenu compte des informations transmises par SMS : elles sont comptabilisées et classifiées séparément mais selon la même nomenclature que ci-dessus.

- Un résultat d'appel pouvant éventuellement être à la fois :
 - « Exact » et « faux » (une information supplémentaire fautive étant donnée) : il sera considéré comme exact ;
 - « Partiel » et « faux » ou « communiqué à tort » et « faux » (ou « partiel » et « communiqué à tort » et « faux ») : il est considéré comme faux ;
 - « Partiel » et « communiqué à tort » : il est considéré comme communiqué à tort.

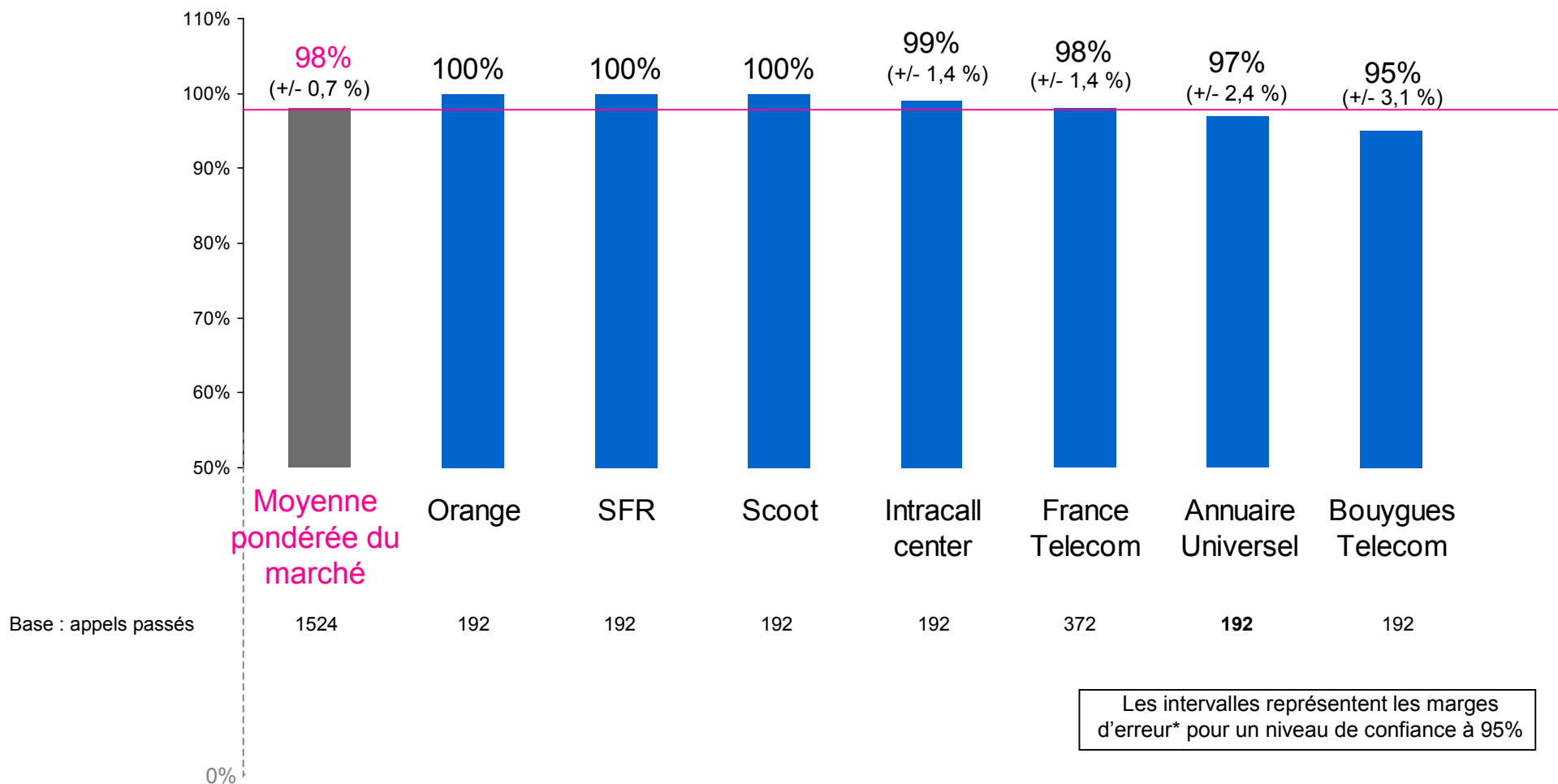
Résultats par opérateur

- Disponibilité (taux d'appels servis)
- Exactitude des renseignements
- Indicateur de rapidité

1. Disponibilité du service (taux d'appels servis)

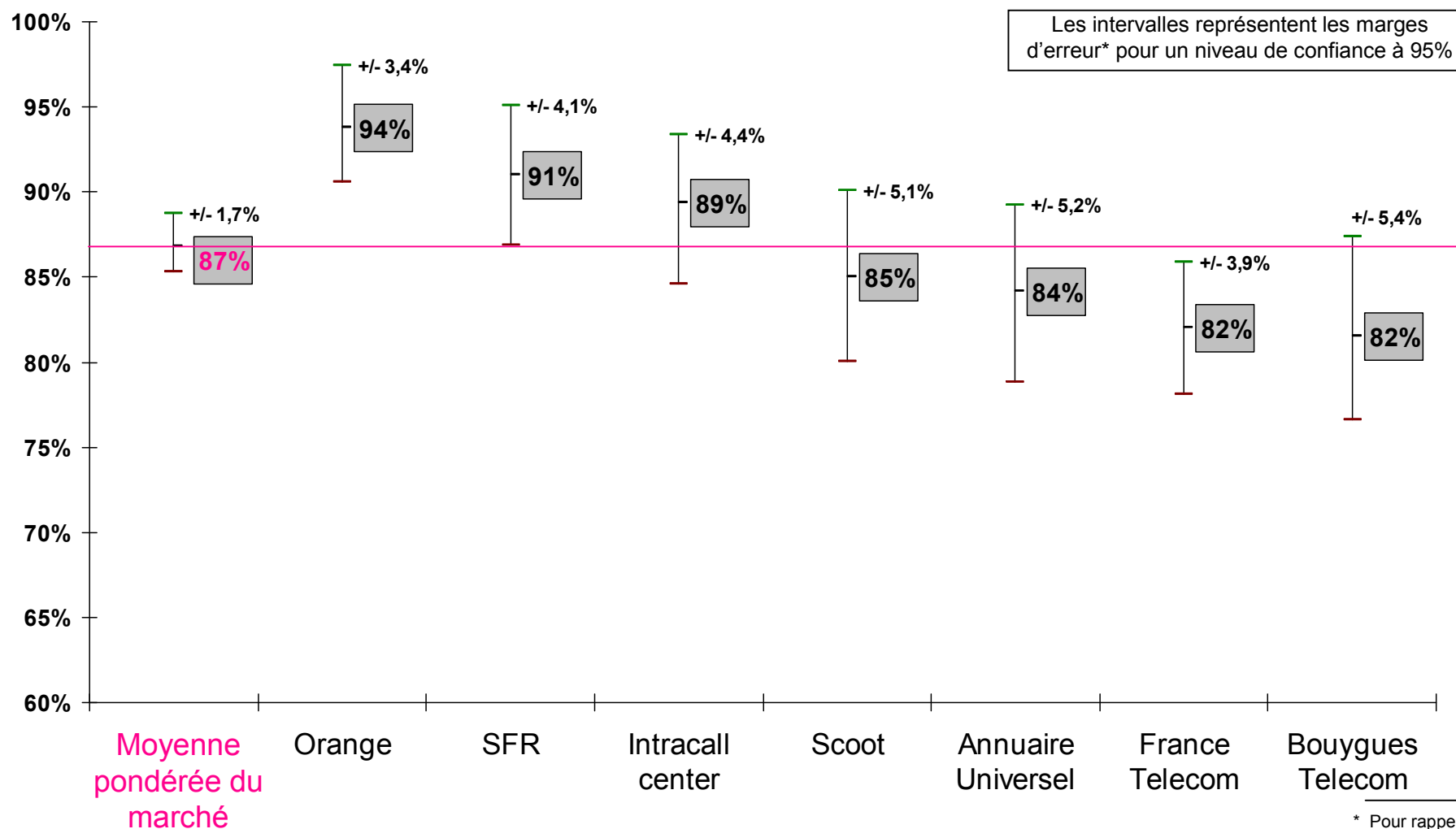
Pour rappel, les appels servis sont les appels qui permettent à l'appelant de commencer à formuler sa requête. Les appels non servis correspondent à des coupures de communication ou à un temps d'attente supérieur à 3 minutes.

98% des appels passés ont été servis, ce qui est très satisfaisant pour l'ensemble des opérateurs au regard des normes recherchées pour les centres d'appel



2. Nombre de réponses exactes

Le taux d'exactitude des renseignements, sur la base des appels servis, se situe entre 82% et 94% selon les opérateurs, pour une moyenne pondérée du marché qui s'établit à 87%



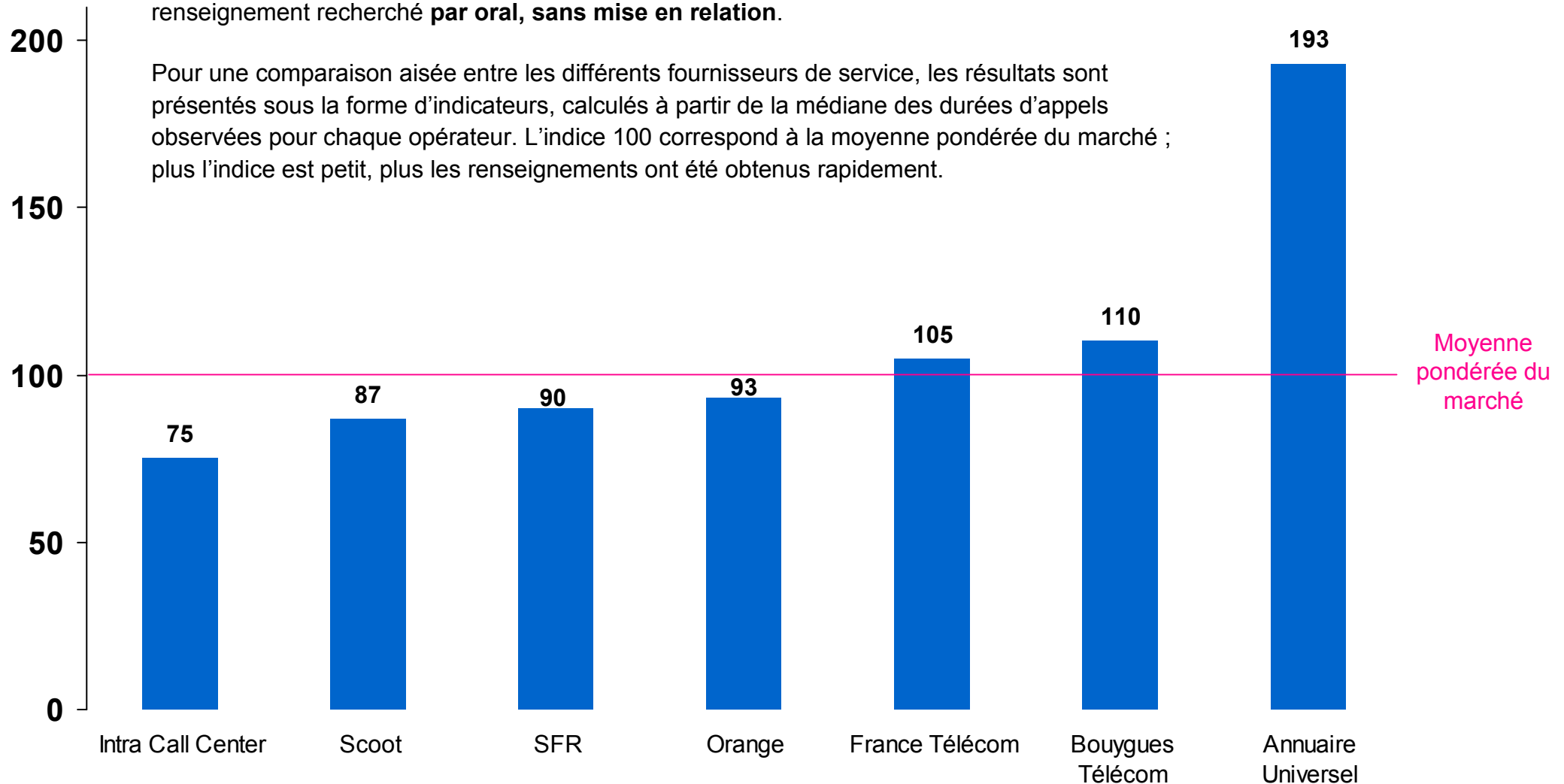
Base : 1500 appels servis

* Pour rappel, les marges d'erreur dépendent de la taille de l'échantillon et du type de résultat observé. Plus la taille d'échantillon est importante et plus un résultat est proche de 100% (ou de 0%), plus la précision est fine et la marge d'erreur réduite.

3. Indicateur de rapidité sur la base des appels servis

Le temps nécessaire à la délivrance du renseignement est un autre critère essentiel de la qualité du service rendu. Dans le cadre de cette enquête, il a été mesuré et correspond au délai écoulé entre la composition du numéro (saisie du dernier chiffre) et l'obtention du renseignement recherché **par oral, sans mise en relation**.

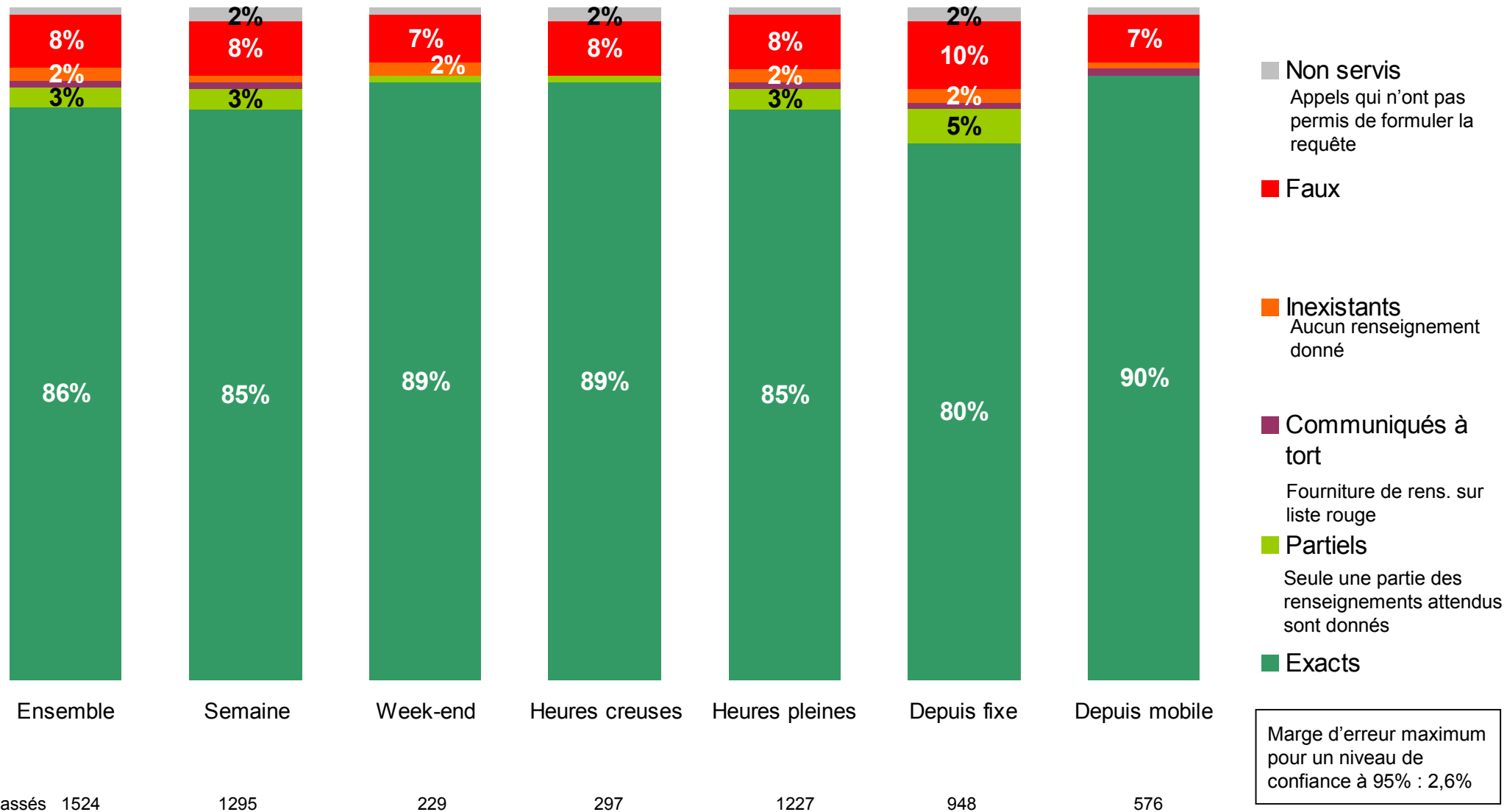
Pour une comparaison aisée entre les différents fournisseurs de service, les résultats sont présentés sous la forme d'indicateurs, calculés à partir de la médiane des durées d'appels observées pour chaque opérateur. L'indice 100 correspond à la moyenne pondérée du marché ; plus l'indice est petit, plus les renseignements ont été obtenus rapidement.



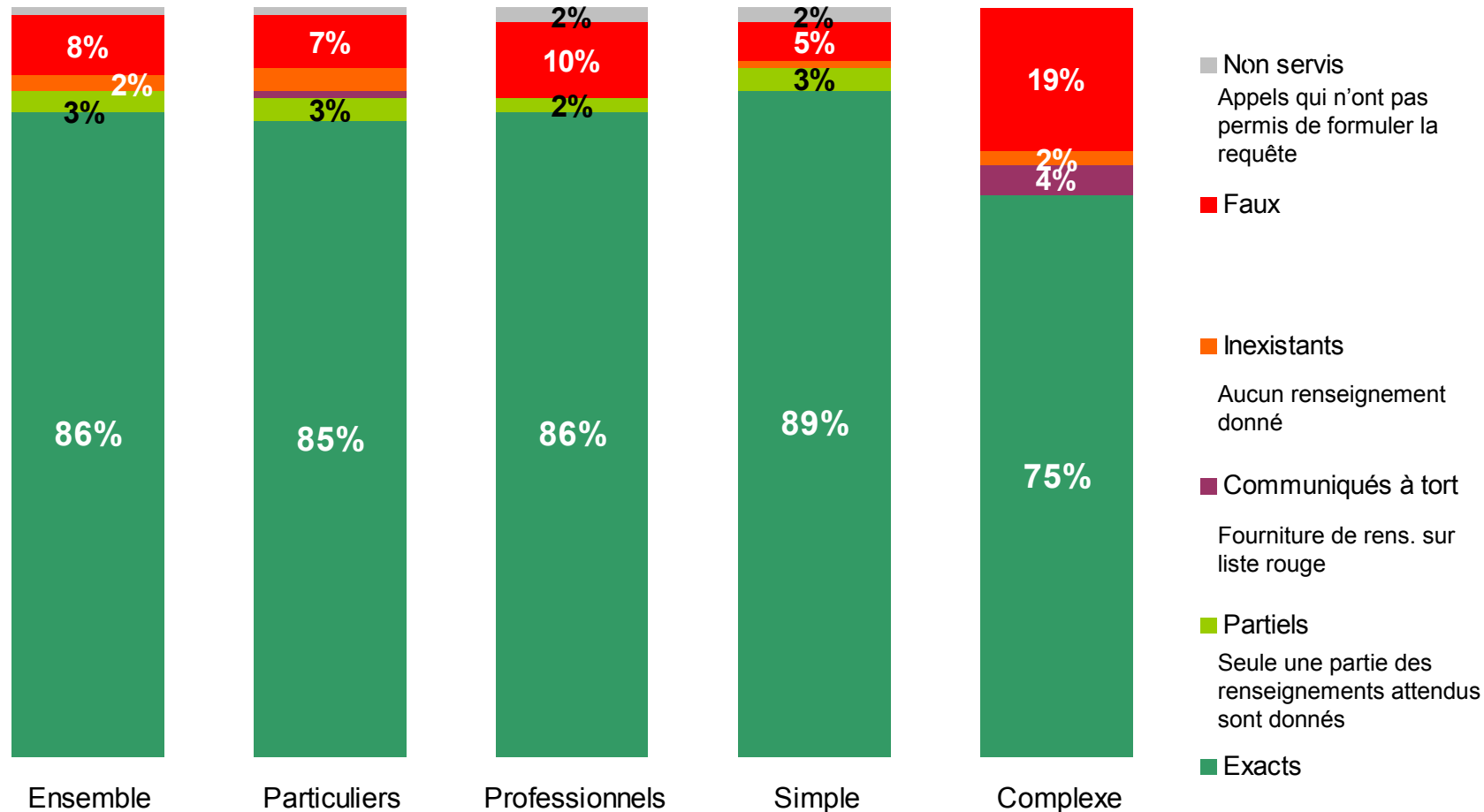
Base : appels servis (1500)

Résultats par catégorie

Exactitude des renseignements **selon les conditions d'appels** pour l'ensemble du marché :
un taux d'exactitude significativement supérieur pour les appels réalisés depuis un mobile (et donc à destination d'un opérateur de téléphonie mobile)



Exactitude des renseignements **selon la nature de la requête** pour l'ensemble du marché :
près de 20% des requêtes complexes entraînent une réponse fausse, vs 5% des requêtes simples



Base : appels passés 1524

755

769

1208

316

Marge d'erreur maximum pour un niveau de confiance à 95% : 4,8%