

**ARCEP**

**La qualité de service des services de renseignements téléphoniques  
accessibles par les numéros 118 XYZ**

Novembre 2008

Enquête réalisée par Market Audit.



## **AVERTISSEMENT**

L'Autorité a commandé à la société Market Audit une enquête portant sur la mesure de la qualité des services de renseignements téléphoniques 118 XYZ.

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

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

1

## **CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIES DE L'ETUDE**

## CONTEXTE

### Après trois enquêtes en 2005 et 2006 pour mesurer l'impact de l'ouverture du marché des renseignements téléphoniques ...

- Depuis la mise en place des services de renseignements de type « 118 », succédant à l'ancien « 12 », l'Autorité suit la qualité des Services de Renseignements Téléphoniques (SRT) présents sur ce marché.
- Au travers d'enquêtes régulières, il s'agit pour l'Autorité de disposer d'indicateurs de qualité de service destinés à être publiés :
  - indicateurs globaux, sur les performances en qualité de service de l'ensemble du marché et leurs évolutions ;
  - indicateurs par acteur pour suivre les performances de chacun.
- En 2005 et 2006, trois enquêtes ont été réalisées :
  - en octobre 2005, une première enquête a permis d'évaluer la qualité des anciens numéros de services de renseignements ;
  - en mars 2006, une deuxième enquête a permis de mesurer la qualité des 11 numéros 118 XYZ avant la fermeture des anciens numéros ;
  - en octobre 2006, une troisième enquête a permis de rendre compte de la qualité de 18 numéros 118 XYZ, six mois après la fermeture des anciens numéros.

Les résultats de ces enquêtes ont été publiés et sont disponibles sur le site web de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

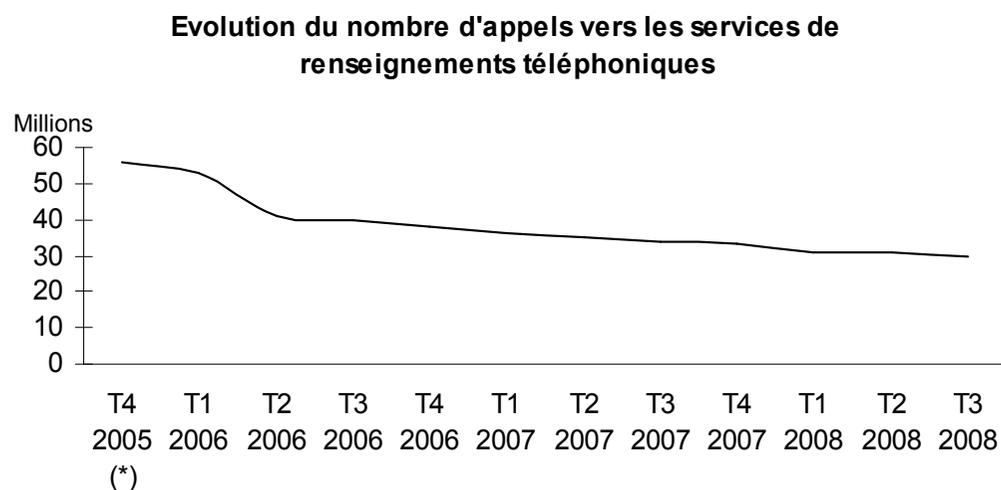
## CONTEXTE

### ... une quatrième enquête dans le contexte de la mise en œuvre de l'annuaire universel

- L'annuaire universel est la compilation des listes d'annuaires constituées par tous les opérateurs de téléphonie, fixe et mobile. Selon la réglementation, tous les opérateurs de téléphonie ont l'obligation de constituer une liste d'annuaire : cependant, tandis qu'en téléphonie fixe, tout abonné y est inscrit par défaut sauf demande explicite contraire, en téléphonie mobile seuls les abonnés ayant explicitement exprimé un choix de parution y sont inscrits. Les opérateurs doivent céder cette liste à tout éditeur d'annuaire universel ou fournisseur de service universel de renseignements qui lui en fait la demande. La réglementation ne met pas en place une procédure de constitution centralisée de l'annuaire universel.
- Selon le tableau de bord de l'annuaire universel produit par l'ARCEP, 80% des numéros attribués en téléphonie fixe (près 35 millions) et près de 3% de ceux attribués en téléphonie mobile (plus de 1,5 million) sont inscrits sur les listes d'annuaire des opérateurs en décembre 2008. La différence entre ces deux chiffres s'explique notamment par les différences de règle d'inscription.
- De leur côté, parmi leurs obligations, les Services de Renseignements Téléphoniques sont tenus de fournir un service universel de renseignements, au sens où ils doivent acquérir auprès de tous les opérateurs de services téléphoniques les listes d'abonnés choisissant une parution à l'annuaire.
- En 2008, l'Autorité a souhaité réitérer l'enquête pour contrôler :
  - l'évolution de la qualité de service des services de renseignements téléphoniques ; la présente enquête évalue désormais les indicateurs de qualité de service précédemment mesurés sur un échantillon représentatif de l'annuaire universel ;
  - le degré d'exhaustivité des bases d'annuaire : l'enquête de 2008 a pour objectif supplémentaire d'appréhender le caractère plus ou moins complet de la base annuaire constituée par les 118.

## CONTEXTE

- Le développement de l'usage de l'internet favorise la fréquentation des sites des annuaires électroniques aux dépens des services de renseignements téléphoniques.
- Evolution du marché des services de renseignements téléphoniques :



Source : ARCEP, observatoire des communications électroniques - (\*) estimation de l'Observatoire pour le mois d'octobre 2005

- Les revenus des services de renseignements téléphoniques sur l'année 2007 (162 millions €) représentent **0.4%** des revenus des services de communications électroniques.

## METHODOLOGIE

- Constitué à partir d'échantillons d'abonnés, le sondage utilisé pour mesurer les indicateurs de qualité de service a été construit de façon à représenter aussi fidèlement que possible l'annuaire universel. Afin de fournir à la fois des résultats représentatifs de la base annuaire 2008 et des résultats comparables à ceux de la précédente enquête, deux échantillons ont été constitués : un échantillon représentatif de l'annuaire universel en 2008, « AU 2008 », et un échantillon représentatif de l'annuaire universel en 2006, « ISO 2006 », qui présente une plus grande similarité avec l'échantillon utilisé en 2006. Les indicateurs de qualité de service ont été calculés sur chacun de ces deux échantillons. Un troisième échantillon a été construit spécifiquement pour estimer le degré d'exhaustivité de l'acquisition des listes d'abonnés par les 118 (voir p. 9).
- Chaque échantillon a été construit à partir d'extraits des listes d'annuaire universel fournis par 20 opérateurs, ces 20 opérateurs correspondant à 99,7% des numéros inscrits à l'annuaire universel.
- Les requêtes effectuées auprès des services de renseignements téléphoniques concernent des numéros de téléphone nationaux, éventuellement complétés par d'autres données personnelles (adresse, prénom, profession, etc.). Par contre, les services d'annuaire inversé et les renseignements à l'international restent exclus de l'enquête.
- Le dispositif concerne des mesures factuelles et n'intègre pas d'éléments subjectifs tels que la perception des consommateurs, l'appréciation de l'amabilité des téléopérateurs, la présence ou non de formules de politesse lors de l'appel...
- Enfin, comme pour les enquêtes menées en 2005 et en 2006, le dispositif a été établi sur la base d'informations accessibles à l'ensemble des fournisseurs de services de renseignements, c'est-à-dire les informations sur les abonnés mises à disposition par les opérateurs. Le plan d'expérience inclut des requêtes sur des abonnés des différents opérateurs ayant mis à disposition leurs listes d'abonnés, en proportion de la taille de leurs bases d'abonnés dans l'ensemble de l'annuaire universel.

## LES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

Les trois indicateurs des enquêtes précédentes ont été reconduits.

- La disponibilité : elle mesure le taux d'appels servis, appels permettant à l'appelant de commencer à formuler sa requête. Les appels non servis correspondent à des appels n'ayant pu aller jusqu'au bout de la demande (coupures de communication, temps de sonnerie > 40 secondes, temps d'accueil > 2 minutes, temps écoulé de plus de 3 minutes depuis le début de la communication...)
- La rapidité mesure la durée nécessaire à la délivrance du renseignement. Cet indicateur correspond au délai écoulé entre la composition du numéro (saisie du dernier chiffre) pour un appel depuis un fixe, ou la première tonalité pour un appel depuis un mobile, et l'obtention du renseignement recherché par oral (sans mise en relation).
- L'exactitude mesure le taux de réponses exactes sur la base des appels servis. Elle se fait au travers de 5 modalités :
  - Exact : l'ensemble des informations attendues sont transmises et correspondent aux données sources ;
  - Partiel : une partie seulement des informations attendues est transmise ;
  - 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

Un résultat d'appel pouvant éventuellement être à la fois :

- « Exact » et « Faux » (une information supplémentaire fautive étant donnée) : il est 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.

# LE CARACTERE EXHAUSTIF DE L'ACQUISITION DES LISTES D'ABONNES PAR LES SERVICES 118

- Le caractère plus ou moins complet des bases d'annuaire est évalué par deux indices : un indice quantifiant le nombre de listes d'annuaire acquises par le Services de Renseignements Téléphoniques auprès des opérateurs et un indice pondérant ce nombre de bases par la taille relative de chacune en termes de nombre d'abonnés inscrits.
- La mesure a été réalisée sur la base d'un troisième échantillon, comprenant 5 abonnés par opérateur. Tout Service de Renseignements Téléphoniques qui a su répondre avec exactitude à 2 requêtes sur 5 en moins de 1 mn 30 s a été considéré comme disposant de la liste de l'opérateur considéré. Ces deux conditions sont nécessaires pour garantir l'absence de biais dans la mesure effectuée. La limitation à 2 réponses exactes permet de minimiser l'effet de la qualité du service sur cette mesure. La limitation du délai de réponse permet de minimiser l'effet de recherches alternatives complémentaires qu'un Service de Renseignements Téléphoniques choisirait de mener en l'absence de réponse issue de sa propre base.
- La mesure du degré d'exhaustivité de la base dont dispose chacun des Services de Renseignements Téléphoniques produit un indicateur relatif à son effort d'acquisition des listes d'annuaire.
- Cet indicateur ne mesure pas le taux d'inscription des abonnés à l'annuaire. Cette mesure ne fournit pas, pour le consommateur, un indicateur de l'aptitude des Services de Renseignements Téléphoniques à répondre à toutes les demandes, en particulier en ce qui concerne les abonnés mobiles. Les réglementations en matière d'inscription à l'annuaire universel s'appliquant aux opérateurs de téléphonie mobile et fixe sont différentes, et le taux de numéros d'abonnés mobiles (soit environ 1,5 millions de numéros) effectivement inscrits dans les listes d'opérateurs avoisine 3%. De ce fait, un Service de Renseignements Téléphoniques respectant son obligation d'acquisition de toutes les listes des opérateurs mobiles ne peut détenir que l'information concernant ces abonnés inscrits.

# LA SÉLECTION DES SERVICES 118 ETUDIÉS

## Une sélection des Services de Renseignements Téléphoniques étudiés en fonction de leur activité déclarée

- Afin de concentrer l'enquête sur les services 118 les plus pertinents, les Services de Renseignements Téléphoniques étudiés sont ceux pour lesquels le trafic d'appels est suffisamment significatif ;
- Les services 118 dont le volume mensuel déclaré auprès de l'ARCEP est supérieur à 10 000 appels ont été retenus :
  - 118 000 : Telegate
  - 118 008 : Pages Jaunes
  - 118 018 : Cellcast Media (groupe Telenet Hosting)
  - 118 222 : 118 Teledis (groupe Le Numéro)
  - 118 218 : Le Numéro
  - 118 713 : service automate de Le Numéro
  - 118 712 : France Telecom
  - 118 711 : France Telecom au titre du Service Universel
  - 118 710 : service automate de France Télécom
  - 118 833 : 188 83 GmbH
- Les services de renseignement suivants n'ont pas été retenus : 118 006 (Pixtel), 118 007 (Pages Jaunes), 118 009 (Pages Jaunes), 118 012 (L'Annuaire Universel), 118 075 (Le Numéro), 118 318 (Le Numéro), 118 444 (PCCI), 118 612 (Pages Jaunes), 118 700 (France Télécom), 118 739 (JPB Group), 118 777 (SFR), 118 811 (Lannuaire) et 118 888 (Pixtel).

## LE PLAN D'EXPERIENCE

### 400 appels par 118 réalisés entre le 24 octobre et le 9 novembre 2008

- Le plan d'expérience validé avec les opérateurs en 2006 a été reconduit en 2008. Il est représentatif des types de demandes adressées aux Services de Renseignements Téléphoniques et introduit, pour les indicateurs de qualité de service, la segmentation suivante :
  - distinction entre requêtes simples et requêtes complexes (requête nécessitant une demande de précision par le téléopérateur pour pouvoir donner une réponse) ;
  - distinction selon l'objet de la demande : un particulier ou un professionnel ;
  - distinction selon le jour (semaine ou week-end) et l'heure de l'appel (heures pleines : 9h-18h ou creuses : 18h-22h) ;
  - distinction selon le support d'appel (fixe ou mobile).
- Le plan d'expérience respecte les parts d'abonnés des opérateurs sur les listes d'inscrits à l'AU :
  - l'échantillon est construit à partir d'extraits fournis par les opérateurs.
- Le même échantillon d'appels mis en œuvre pour chaque 118 (sauf services par automates) :
  - 309 appels destinés à la mesure des indicateurs de qualité de service ;
  - 100 appels supplémentaires destinés à la mesure de la complétude.
- 150 appels pour les services par automates, qui ne peuvent pas répondre à des demandes d'adresse ou des demandes complexes (118 710 et 118 713).

## LE PLAN D'EXPERIENCE

**Une répartition reflétant la réalité des appels adressés aux Services de Renseignements Téléphoniques**

### Répartition des appels

<b>Total</b>	<b>100%</b>
--------------	-------------

<b>1 – Particulier</b>	<b>36%</b>
<b>2 – Professionnel</b>	<b>64%</b>

<b>1 – Semaine</b>	<b>85%</b>
<b>2 – Week-end</b>	<b>15%</b>

<b>1 – 9h-18h</b>	<b>85%</b>
<b>2 – 18h-22h</b>	<b>15%</b>

<b>1 – Simple</b>	<b>82%</b>
<b>2 – Complexe</b>	<b>18%</b>

## PRESENTATION DES RESULTATS

- Les résultats sur chaque indicateur sont présentés sur deux graphes :
  - le premier présente les résultats des numéros 118 218, 118 222, 118 712, 118 711, 118 008 et 118 000.
  - le second présente les résultats des numéros 118 833, 118 018, 118 710 et 118 713. Il s'agit, pour ces deux derniers, isolés dans la présentation, d'automates ne fournissant pas notamment d'adresses et dont le nombre et la structure des appels diffèrent des autres numéros.
- Les moyennes sont des moyennes pondérées par les parts de marchés et calculées à partir des résultats individuels de tous les numéros 118, à l'exclusion du 118 710 et du 118 713. Les quelques numéros les plus appelés pèsent fortement dans les moyennes calculées.
- Pour les mesures de la disponibilité et l'exactitude, les intervalles de confiance sont indiqués sur les graphiques. Ils représentent les marges d'erreur pour un niveau de confiance à 95%.

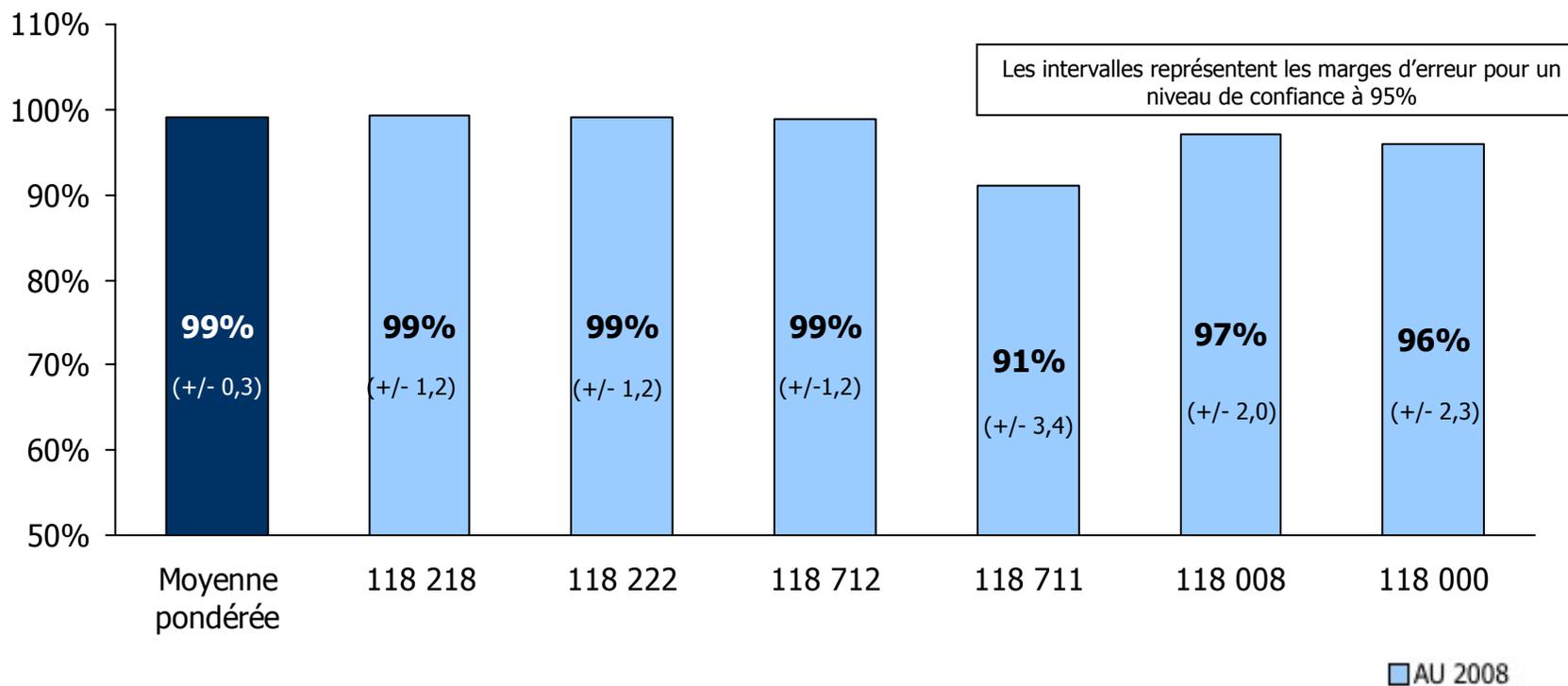
2

## **INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE**

- **Mesure de la disponibilité (taux d'appels servis)**
- **Mesure de l'exactitude des réponses**
- **Mesure de la rapidité**

## DISPONIBILITE DU SERVICE (Taux d'appels servis) (1/2)

La disponibilité des services reste très satisfaisante avec 99% des appels servis.

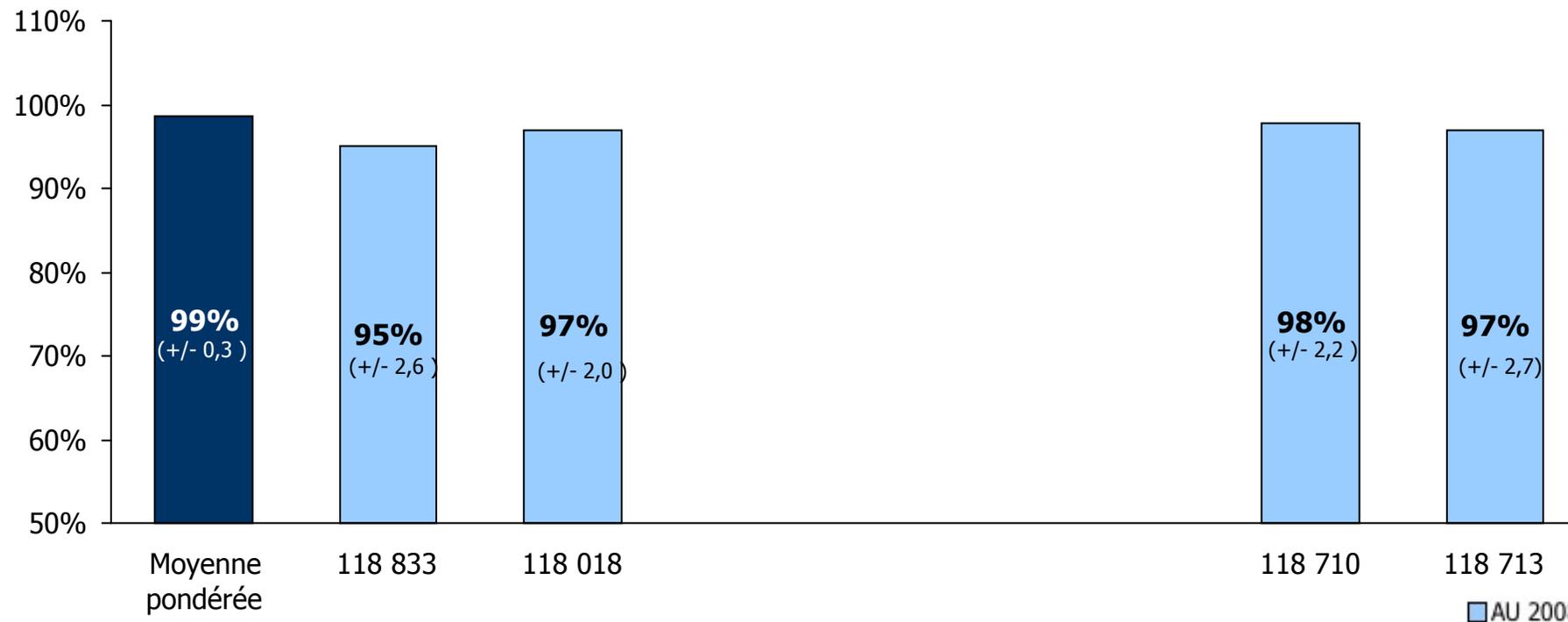


<i>Base : Appels passés</i>	2772	309	309	309	309	309	309
<b>Historique 2006</b>	<b>98 %</b>	<b>98 %</b>	<b>97 %</b>	<b>100 %</b>	<b>98 %</b>	<b>100 %</b>	<b>98 %</b>

Note : Les quelques numéros les plus appelés expliquent la valeur prise par la moyenne pondérée

## DISPONIBILITE DU SERVICE (Taux d'appels servis) (2/2)

Les intervalles représentent les marges d'erreur pour un niveau de confiance à 95%



Base : Appels passés

2772

309

309

150

150

Historique 2006

98 %

92 %

92 %

83 %

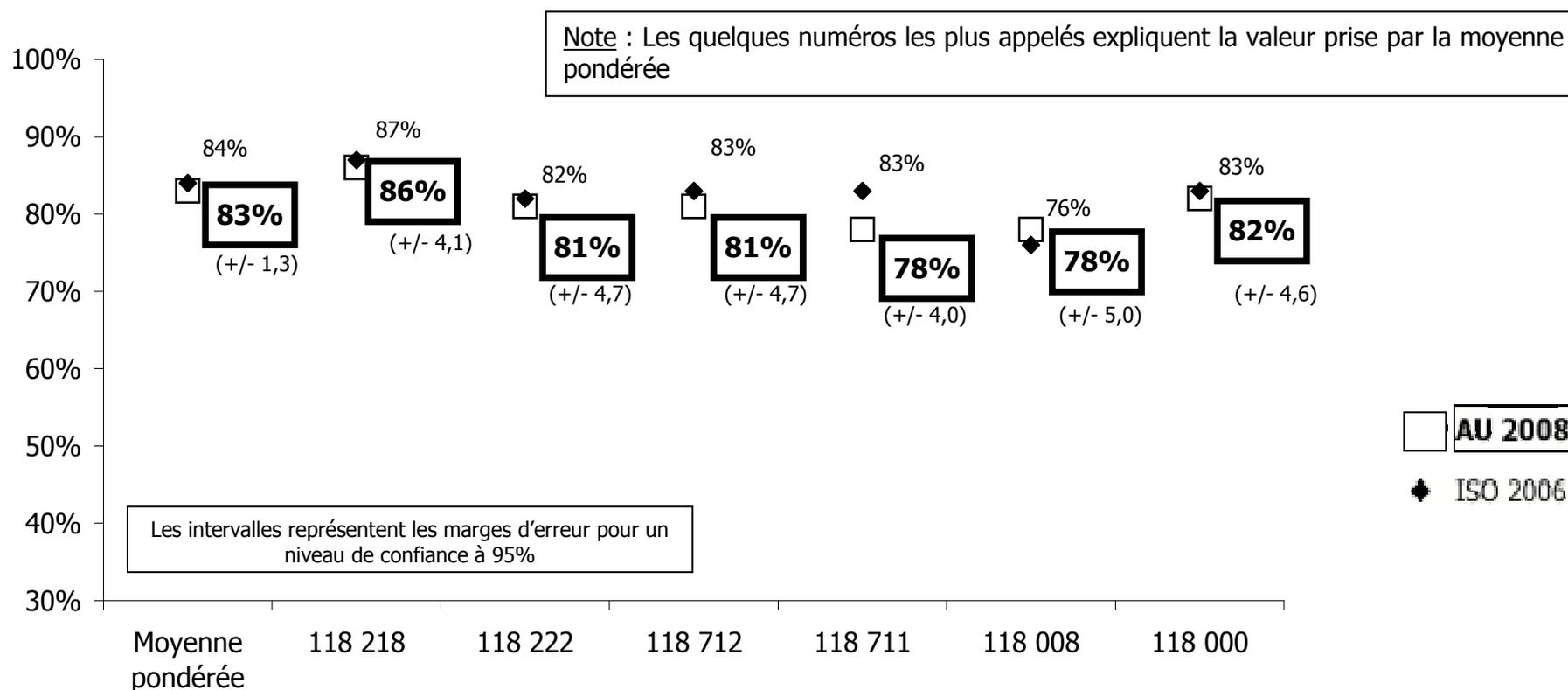
98 %

Note : Les quelques numéros les plus appelés expliquent la valeur prise par la moyenne pondérée

## EXACTITUDE DES REPONSES (1/2)

### Un taux d'exactitude en légère baisse pour tous les services 118.

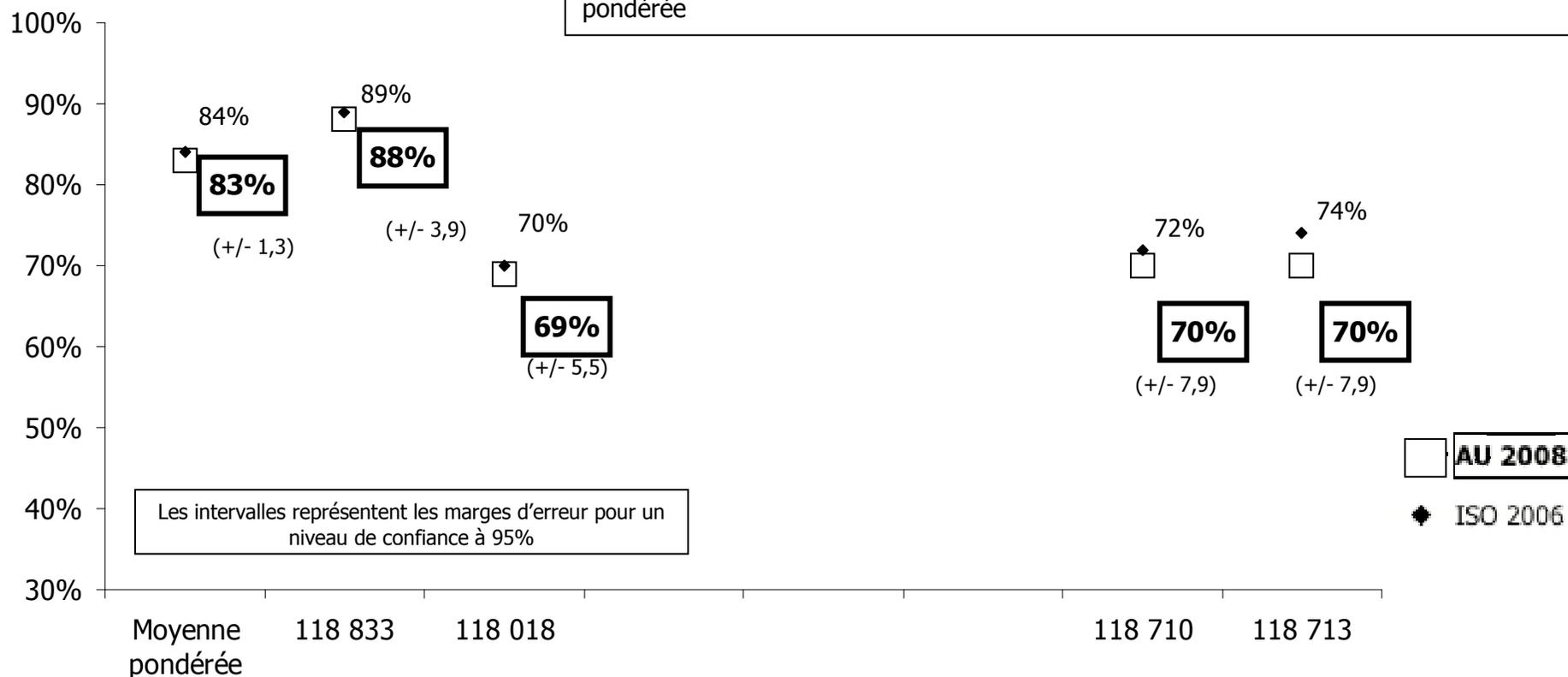
Sur la base des appels servis de l'échantillon, à périmètre constant (échantillon « iso 2006 »), le taux d'exactitude moyen des réponses baisse de 3 points à 84%.



Base : Appels servis	2683	307	306	305	281	302	298
Historique 2006	87 %	89 %	89 %	87 %	87 %	86 %	81 %

## EXACTITUDE DES REPONSES (2/2)

Note : Les quelques numéros les plus appelés expliquent la valeur prise par la moyenne pondérée



Base : Appels servis  
Historique 2006

2683

294

299

146

145

87 %

91 %

80 %

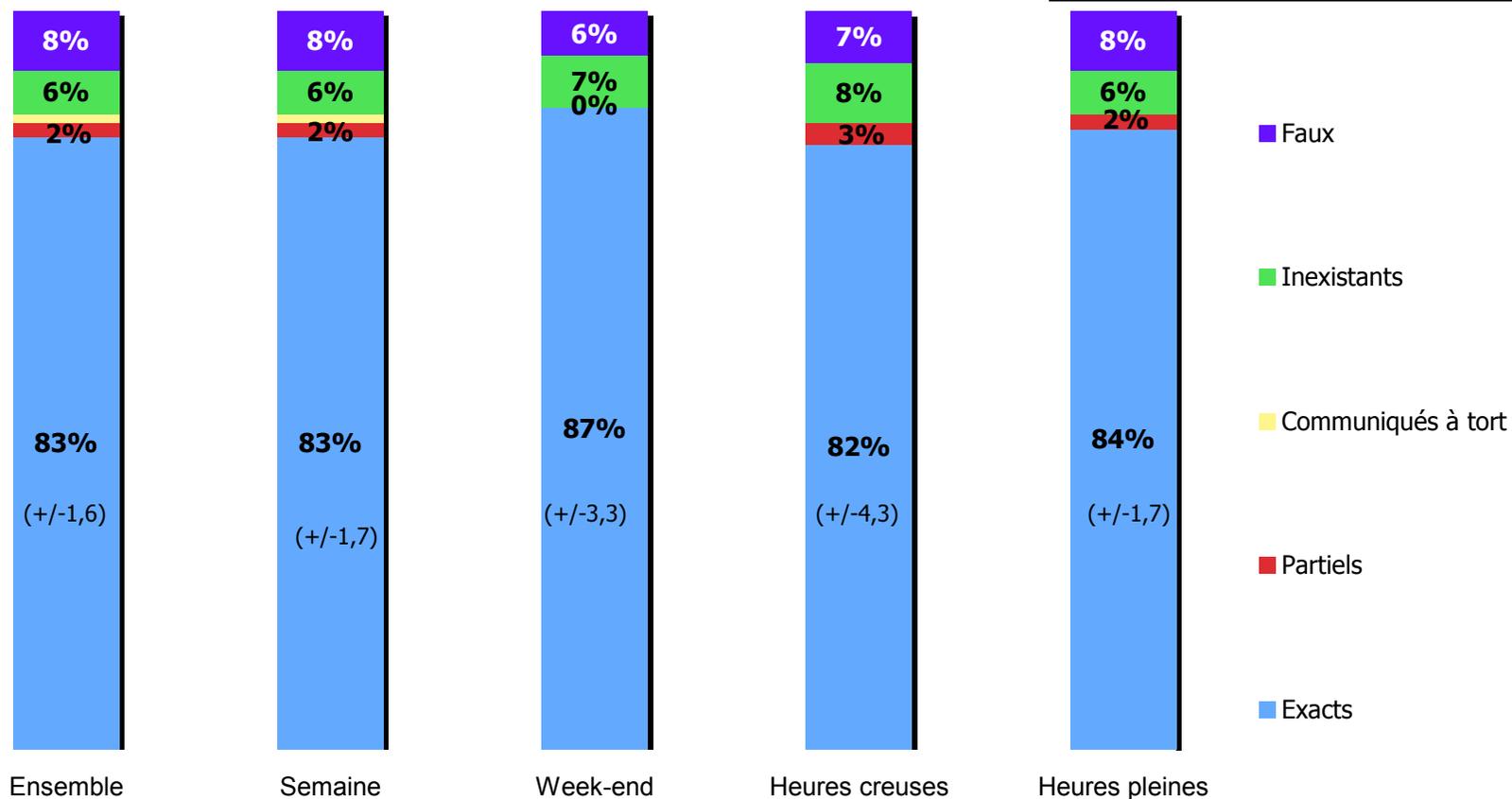
62 %

87 %

## EXACTITUDE PAR CATEGORIE (1/2)

### Sur l'échantillon « AU 2008 » base des appels servis

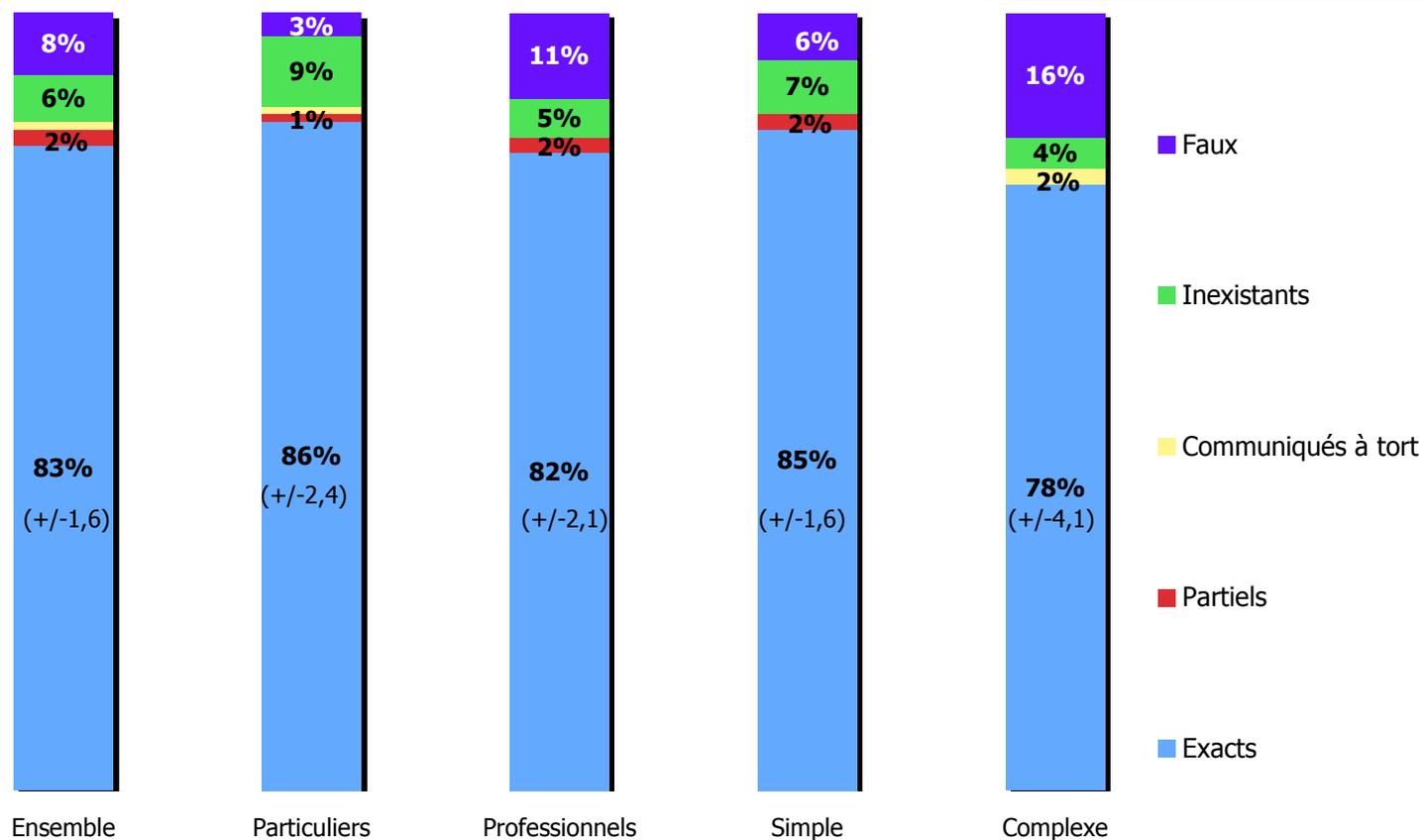
Les intervalles représentent les marges d'erreur pour un niveau de confiance à 95%



## EXACTITUDE PAR CATEGORIE (2/2)

### Sur l'échantillon « AU 2008 » base des appels servis

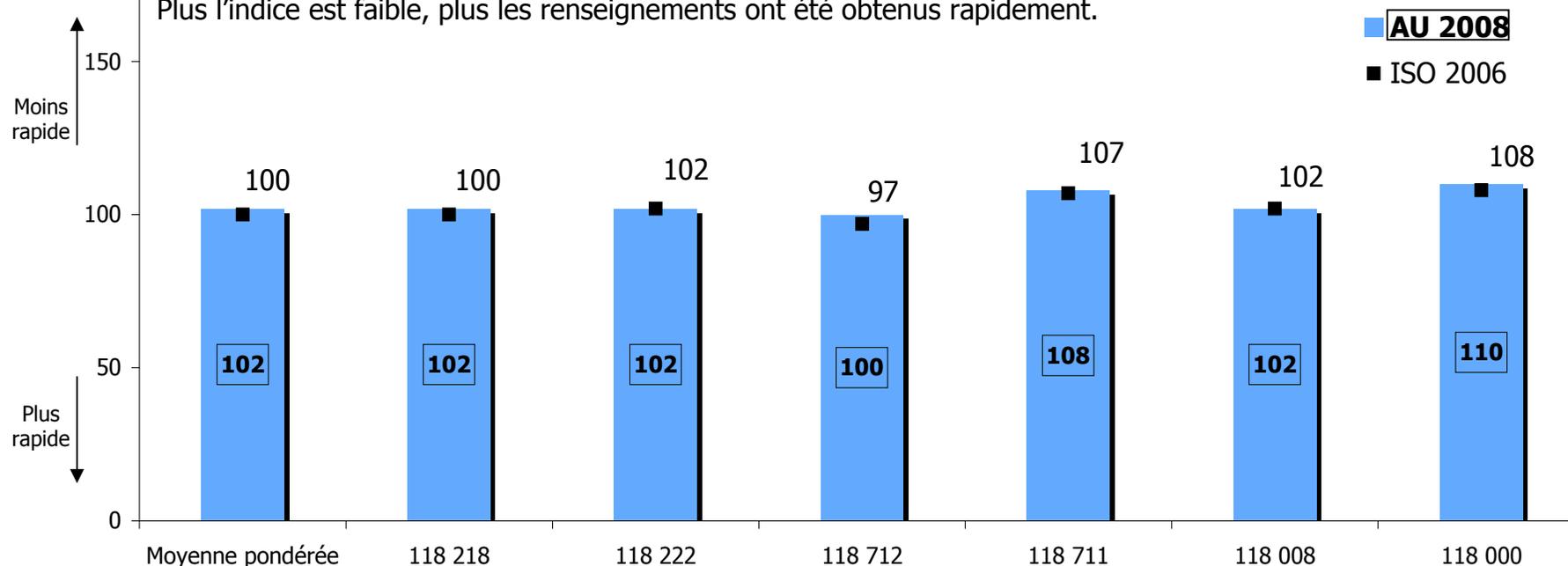
Les intervalles représentent les marges d'erreur pour un niveau de confiance à 95%



## RAPIDITE DES REPONSES (1/2)

Le temps nécessaire à la délivrance du renseignement est un critère essentiel de la qualité du service rendu. Pour une comparaison aisée entre les différents Services de Renseignements Téléphoniques, les résultats sont présentés sous la forme d'indicateurs, calculés à partir de la médiane des durées d'appels observées pour chaque opérateur, ramenée à un indice 100 correspondant à la moyenne pondérée des valeurs médianes du marché en 2005 (temps réel : 61 secondes). La rapidité moyenne est équivalente à celle mesurée en 2005, après un mieux constaté en 2006.

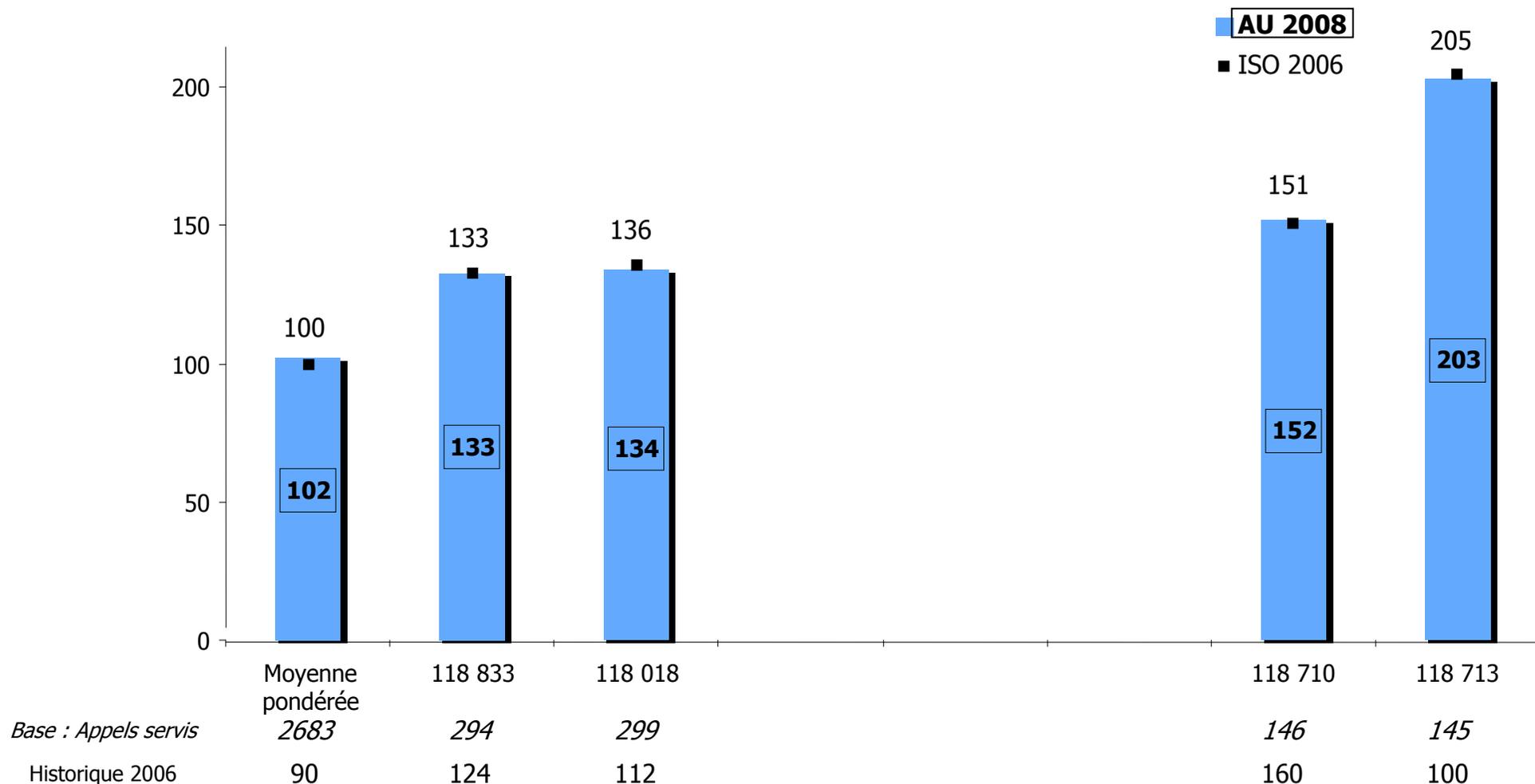
Plus l'indice est faible, plus les renseignements ont été obtenus rapidement.



<i>Base : Appels servis</i>	2683	307	306	305	281	302	298
Historique 2006	90	88	95	92	106	83	90

**Note :** Les quelques numéros les plus appelés expliquent la valeur prise par la moyenne pondérée

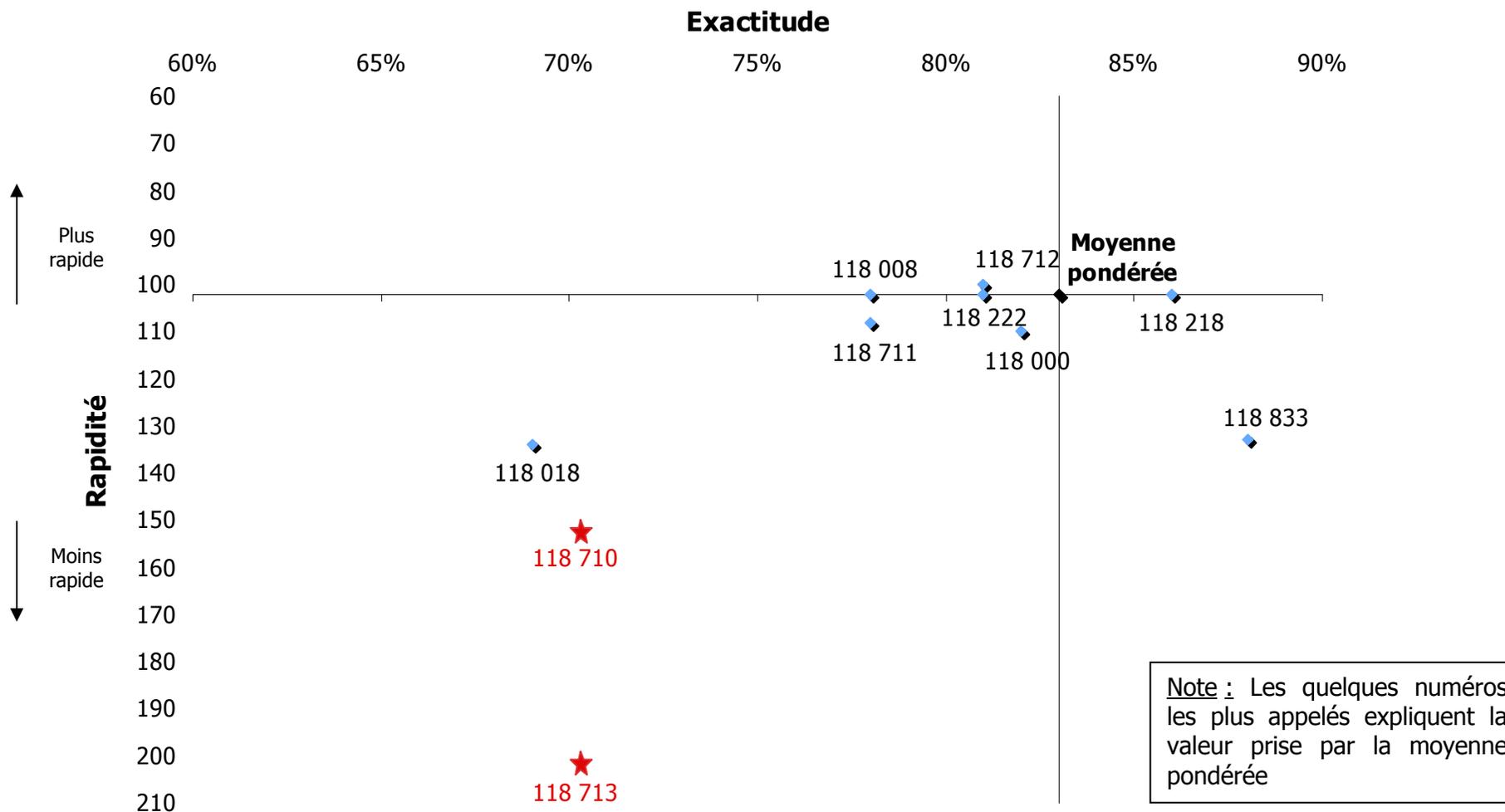
## RAPIDITE DES REPONSES (2/2)



**Note** : Les quelques numéros les plus appelés expliquent la valeur prise par la moyenne pondérée

## MATRICE RAPIDITE – EXACTITUDE (Sur appels servis)

Les résultats relatifs aux automates 118 710 et 118 713 sont identifiés distinctement sur le graphique car, résultant d'un nombre et d'une structure d'appels différents des autres numéros, ils ne sont pas directement comparables aux résultats des autres 118.



3

## **MESURE DU DEGRE D'EXHAUSTIVITE DES BASES D'ANNUAIRE**

# Mesure du degré d'exhaustivité des bases d'annuaire rassemblées par les services de renseignements

- Le degré d'exhaustivité des bases d'annuaires de chaque Services de Renseignements Téléphoniques a été mesuré à partir de leur capacité à répondre avec exactitude à 2 demandes sur 5 relatives à un même opérateur, en moins de 1 min 30 secondes. Dans un tel cas, le Services de Renseignements Téléphoniques a été considéré comme disposant de la liste de l'opérateur en question.
- L'échantillon a été construit à partir des listes d'annuaire universel de 20 opérateurs du marché français, représentant 99,7% des inscrits à l'annuaire universel.
- Deux indicateurs sont présentés pour chaque service de renseignement. Le premier mesure le nombre de listes présumées détenues à partir du critère retenu (au moins 2 réponses exactes délivrées en moins de 1min 30). Un Service de Renseignements Téléphoniques ayant acquis toutes les listes d'annuaire universel constitutives de l'échantillon aurait la note 20. Le second indicateur est un indice pondéré par les parts des opérateurs dans l'annuaire universel. La note maximale est 100.
- Cette mesure permet de disposer d'un indicateur du respect par les Services de Renseignements Téléphoniques de leurs obligations d'acquisition des listes d'annuaire universel auprès des opérateurs.
- Cette mesure ne fournit pas, pour le consommateur, un indicateur de l'aptitude des Services de Renseignements Téléphoniques à répondre à toutes les demandes, en particulier en ce qui concerne les abonnés mobiles. Les réglementations en matière d'inscription à l'annuaire universel s'appliquant aux opérateurs de téléphonie mobile et fixe sont différentes, et seuls près de 3% des abonnés mobiles sont effectivement inscrits dans les listes d'opérateurs. Aussi, un service 118 respectant son obligation d'acquisition de toutes les listes des opérateurs mobiles ne peut détenir que l'information concernant ces abonnés inscrits.

# Degré d'exhaustivité des bases d'annuaire détenues par les services de renseignements

- **Aucun service 118 ne dispose d'un annuaire universel exhaustif. Toutefois, les indices pondérés mesurés sont très élevés :**



- **Note :** Un service de renseignements ayant acquis un plus grand nombre de listes qu'un autre ne présente pas obligatoirement un degré d'exhaustivité plus élevé du fait des tailles différentes des listes d'annuaire. En pratique, par exemple, le 118 018 aurait, d'après l'enquête, acquis 12 listes représentant 87,8% de l'AU, alors que le 118 000, avec 10 listes acquises, couvre, toujours selon l'enquête, 99,0% de l'AU.