



Indicateurs de qualité de service fixe (décision ARCEP n° 2008_1362 du 4 décembre 2008)

La décision ARCEP n°2008-1362 impose 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, 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.

[indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté \(RTC\)](#)

[indicateurs liés à l'accès ADSL](#)

[indicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL](#)

Indicateurs de qualité de service fixe (décision ARCEP n° 2008-1362 du 4 décembre 2008)

Mesures du 1er janvier 2010 au 31 mars 2010

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 14j création de ligne : 54j
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 97,5% création de ligne : 83,0%
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	non applicable
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès	0,49%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	5,01%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	7,2 j
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	70,5%
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	3 min 18 s
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	84%
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,08%
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	94,2%
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique France Télécom

Service Clients disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7

[référentiel de mesure des indicateurs](#)

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