



PRO < 10 salariés | **Entreprises** | **Universal Mobile** | **B&YOU** | [Tout sur Bouygues Telecom](#)

Rechercher sur le site

**ESPACE CLIENT** ▾ | **BOUTIQUE** ▾ | **SERVICES** ▾ | **ASSISTANCE** ▾

Large blue gradient area below the navigation bar.

## QUALITE DE SERVICE

Vous êtes ici : [Tout savoir sur Bouygues Telecom](#) > [Notre entreprise](#)

Notre entreprise	Indicateurs de qualité de service fixe
> Présentation de l'entreprise	(décision ARCEP n° 2008 - 1362 du 4 décembre 2008)
> Dates clés	La décision ARCEP n°2008-1362 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés :
> Chiffres clés	- 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,
> Performances financières	- 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.
> Qualité de service	- de faire réaliser les mesures de qualité de services téléphoniques par un prestataire externe et indépendant de chacun des opérateurs ;
> Conseil scientifique	- 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.
> Communiqués de presse	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.
> Helena, notre community manager	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.
Développement durable	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.
Radiofréquences et santé	
Carrières	
La Fondation	

INDICATEUR	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
INDICATEURS LIÉS À L'ACCÈS POUR LA CAMPAGNE DE JUILLET À SEPTEMBRE 2011	Délai de fourniture du raccordement Initial	ligne existante 12,1 J* création de ligne 14,8 J*	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.
		ligne existante 27,8 J création de ligne 48 J	
		ligne existante 84,4 % création de ligne 68,8 %	
		ligne existante Résultats >80% création de ligne Résultats 15,7 J	
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.	1,84%*	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	17,0%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées	21,8 J	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'échantillonnage des appels ne le permet) entre les appels liés à une question technique et ceux rattachés (vis à vis de la distance technique). De plus le calculer de durée de traitement de la panne a parfois pu être saisi dans l'attente d'un rapport client.  Les biais identifiés pour l'indicateur IP6 s'appliquent également à cet indicateur, ce plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 95% est effectué en 1h-1h30-2h alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en direct entées. (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 2 jours).
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	65,5%	
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain	3 mn 42s	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	81,7%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions)	0,02%	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	94,3%	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.
Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux 0,2%	COMMENTAIRES  Moyenne des résultats des campagnes de mesures de du 4e trimestre 2010 et des 1er, 2e et 3e trimestres 2011.  Moyenne des résultats des campagnes de mesures de du 4e trimestre 2010 et des 1er, 2e et 3e trimestres 2011.  Moyenne des résultats des campagnes de mesures de du 4e trimestre 2010 et des 1er, 2e et 3e trimestres 2011.  Moyenne des résultats des campagnes de mesures de du 4e trimestre 2010 et des 1er, 2e et 3e trimestres 2011.  Moyenne des résultats des campagnes de mesures de du 4e trimestre 2010 et des 1er, 2e et 3e trimestres 2011.  Un écart de moins de 0,2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine.
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	1,1%	
	Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour appels nationaux (en secondes) 1,7s	
	Temps moyen pour appels internationaux (en secondes)	3,7s	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4,3	
Offres commerciales correspondantes		Bbox, Iдео	
Référentiel de mesure des indicateurs			
Compte rendu de certification de l'auditeur			

\* nouvel indicateur.

> Indicateurs 2ème trimestre 2011

