



Menu

- [Actualités](#)
- [Presse](#)
- [Carrières](#)
- [Contact](#)

Rechercher sur le site

- [Accueil](#)
- [Nous connaître](#)
 - [Notre entreprise](#)
 - [Notre histoire](#)
 - [Notre équipe dirigeante](#)
 - [Nos campagnes de communication](#)
- [Nos engagements](#)
 - [Ondes et santé](#)
 - [Ressources humaines](#)
 - [Développement durable](#)
 - [Fondation Bouygues Telecom](#)
- [Réseau](#)
 - [Réseau mobile](#)
 - [Réseau fixe](#)
 - [Cartes de couverture réseaux fixe et mobile](#)
 - [Améliorations réseau mobile](#)
- [Innovations](#)
- [Accompagnement client](#)
 - [Les points de vente](#)
 - [Le Service Clients](#)
 - [Une offre pour chacun](#)

[Accueil](#) Notre qualité de service fixe

Notre qualité de service fixe

Informer sur notre qualité de service fixe

Pour mieux informer les clients sur la qualité de service de Bouygues Telecom et dans le cadre de la décision ARCEP n° 2008 – 1362 du 4 décembre 2008(1), une enquête trimestrielle est réalisée et publiée sur le site Internet de Bouygues Telecom.

Cette enquête permet d'évaluer :

- les offres voix résidentielles des différents opérateurs
- les indicateurs de qualité de service pour chaque configuration d'accès (réseau téléphonique, ADSL, câble...) des différents opérateurs

Comment est réalisée cette enquête ?

Cette enquête est encadrée par 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.

Ainsi, chaque opérateur est tenu :

- 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.

Bouygues Telecom sur les réseaux sociaux



[Retrouvez toute l'équipe sur Facebook](#)



[Suivez-nous sur Twitter](#)



[Suivez-nous sur Google+](#)



[Suivez-nous sur Woobees](#)

- [Nous connaître](#)
 - [Notre entreprise](#)
 - [Notre histoire](#)
 - [Notre équipe dirigeante](#)
 - [Nos campagnes de communication](#)
 - [L'Essentiel 2013](#)
- [Nos engagements](#)
 - [Développement durable](#)
 - [Fondation Bouygues Telecom](#)
 - [Ressources humaines](#)
 - [Ondes et santé](#)
- Choisir Bouygues Telecom
 - [Réseau](#)
 - [Innovations](#)
 - [Accompagnement client](#)
- Et aussi
 - [Notre espace fournisseurs](#)
 - [Notre qualité de service fixe](#)
 - [Informations légales](#)
 - [Protection de la vie privée](#)
 - [Contrôle parental](#)
 - [Protection contre le SPAM](#)

Bouyguetelecom.fr [Mentions légales](#) - © Bouygues Telecom 2014