

Notre qualité de service fixe

Informez-vous sur notre qualité de service fixe

Pour mieux vous informer sur la qualité de ses services fixes et dans le cadre des décisions ARCEP 1) n° 2008-1362 et n° 2013-0004, Bouygues Telecom réalise et publie ci-dessous des indicateurs mesurés lors de nos enquêtes.

L'objectif de ces enquêtes est de vous fournir des informations quantitatives, objectives et comparables avec les autres opérateurs afin de vous aider dans le choix de votre fournisseur d'accès à internet.

Ces enquêtes vous donnent des informations sur :

La qualité de la voix sur le fixe

Indicateurs liés aux appels téléphoniques de janvier à décembre 2016	Taux de défaillance des appels		99,8%	100%	99,7%
		Pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux			
	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels internationaux		99,3%	99,6%	98,8%
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour appels nationaux (en secondes)		1,4s	1,6s	1,6s
	Temps moyen pour appels internationaux (en secondes)		3,0s	3,0s	3,1s
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole		4,4	4,2	4,4
Offres commerciales correspondantes			Ebox, Ideo	Ebox, Ideo	Ebox, Ideo
Compte rendu de certification de l'auditeur			ADSL	THD	FTTH

La qualité liée à l'accès au service fixe (délai mise en service de l'accès, taux de panne signalées par ligne d'accès, délai de réparation d'une panne signalée) et au service client (durée moyenne d'attente et taux d'appels perdus)

	Indicateur	Nom Indicateur	Configuration d'accès	valeur (50c le cas échéant)	Valeur 95c (le cas échéant)	Commentaires
INDICATEURS LIÉS A L'ACCES POUR LA CAMPAGNE DE JANVIER A JUIN 2016	A1	Délai de mise en service de l'accès sans Rdv client	xDSL	7	16	Le délai de portabilité n'a pas été intégré aux indicateurs L'ajout de 2 jours à la date d'envoi du matériel n'a pas été pris en compte également
	A2	Délai de mise en service de l'accès avec Rdv client	xDSL	10	31	Le délai de portabilité n'a pas été intégré aux indicateurs L'ajout de 2 jours à la date d'envoi du matériel n'a pas été pris en compte également
	PA	Proportion de mises en service avec rendez-vous client	xDSL	12,10%	N.A	Le délai de portabilité n'a pas été intégré aux indicateurs L'ajout de 2 jours à la date d'envoi du matériel n'a pas été pris en compte également
	A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service	xDSL	18,0%	N.A	
	A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service	xDSL	1,9%	N.A	
	A5	Délai de réparation d'une panne signalée	xDSL	2	14	Le délai des pannes liées à un incident génériques sont définies avec un délai à 11h03 (correspondant au 95ème percentile)
	A1	Délai de mise en service de l'accès sans Rdv client	THD	Non Publié	Non Publié	Utilisation du réseau numéricable rendez vous obligatoire
	A2	Délai de mise en service de l'accès avec Rdv client	THD	14	29	Le délai de portabilité n'a pas été intégré aux indicateurs L'ajout de 2 jours à la date d'envoi du matériel n'a pas été pris en compte également
	PA	Proportion de mises en service avec rendez-vous client	THD	100%	N.A	Le délai de portabilité n'a pas été intégré aux indicateurs L'ajout de 2 jours à la date d'envoi du matériel n'a pas été pris en compte également
	A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service	THD	13,5%	N.A	
	A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service	THD	3,7%	N.A	
	A5	Délai de réparation d'une panne signalée	THD	1	12	
	SC1	Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller	Toutes technologies confondues	3min04s	N.A	
	SC2	Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller	Toutes technologies confondues	8,0%	N.A	

Comment sont réalisées ces enquêtes ?

Ces enquêtes sont encadrées par des indicateurs de qualité de service normalisés par l'ETSI, tels que définis dans les décisions de l'ARCEP et mesurés selon un référentiel commun.

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

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-dessus.

==> De faire réaliser les mesures de qualité des services internet et téléphonie fixe par un prestataire externe et indépendant de chacun des opérateurs

Suivant la technologie testée, des lignes de dédiées (cuivre, en fibre optique à terminaison coaxiale ou en fibre optique jusqu'à l'abonné), strictement identiques d'un point de vue technique, ont été mises en place pour chacun des opérateurs et attribuées par tirage au sort. Chacune de ces lignes est installée et configurée comme s'il s'agissait de votre ligne, en utilisant les mêmes modems et les mêmes équipements réseau.

Ces lignes sont utilisées pour effectuer des tests en utilisant soit :

– Soit des sites internet à large audience, sélectionnés grâce au classement Alexa des sites les plus populaires ;

– Soit des mires, mises en place spécifiquement pour ce dispositif.

Sur chacune des lignes du dispositif, tous les indicateurs de qualité de service sont mesurés chaque heure selon un ordre aléatoire. Les mesures sont effectuées en continu mais seules deux plages horaires sont prises en compte dans les résultats publiés :

Heures pleines : de 18h à 23h ;

Mesures continues : de 7h à minuit, la plage de nuit étant réservée pour les opérations de maintenance du réseau et du dispositif de mesure.

Pour assurer une meilleure cohérence entre les mesures publiées, tous les opérateurs concernés ont choisi de faire appel aux mêmes prestataires :

- > SGS ICS pour attester de la conformité et de la sincérité de leurs mesures pour les indicateurs liés à l'accès
- > IP label pour réaliser les mesures de qualité des services internet et téléphonie fixe

1) Les décisions ARCEP n°2008-1362 et n°2013-0004 imposent à chaque opérateur fixe de publier sur son site Internet les indicateurs de qualité de l'accès, de qualité des services téléphoniques et de qualité des services internet concernant les catégories d'accès (RTC, ADSL, FTTLA, FTTH) pour lesquelles il a plus de 100 000 abonnés. Ces mesures sont réalisées par des prestataires externes et indépendants

Documents & liens utiles



Documents à télécharger



Lien utiles

[Attestation de conformité des indicateurs QoS Voix S1 2016](#)

[Nouveau site de l'ARCEP](#)

[Attestation de conformité des indicateurs Accès ADSL S1 2016](#)

[Attestation de conformité des indicateurs Accès THD S1 2016](#)

[Indicateurs Accès ADSL et THD T4 2015](#)

[Mentions légales](#) - © Bouygues Telecom 2016