

PRO < 10 salariés

Entreprises

B&YOU

A propos de
Bouygues Telecom



Rechercher sur le site

ESPACE CLIENT ▾

BOUTIQUE ▾

SERVICES ▾

ASSISTANCE ▾

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 JANVIER À MARS 2012 | Délai de fourniture du raccordement Initial | Ligne existante 11,5 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. | |
| | | création de ligne 13,5 J | | |
| | | Ligne existante 29,9 J | | |
| | | création de ligne 49,9 J | | |
| | Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires. | Ligne existante 85,9% | Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours | |
| | | création de ligne 71,8% | | |
| | Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours | Ligne existante Résultats >80% | création de ligne Résultats 17,7 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. | 1,82%* | 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. |
| | | Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès | 18,5% | |
| Délai de réparation d'une défaillance | Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées | 22,8 J | Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants par fil ou sans fil, pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet) entre les appels liés à une question technique et ceux relatifs à la panne à proprement parler. De plus le calculer de durée de traitement de la panne a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rapport client. | |
| | Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures | 59,6% | | |
| Temps de réponse par les services clients de l'opérateur | Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain | 2 mn 06s | 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 | 88,6% | | |
| Plaintes concernant l'exactitude de la facturation | Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions) | 0,05% | 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 | 93,9% | 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% | Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e, 4e trimestres 2011 et 1er trimestre 2012. |
| | | Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux | 1,1% | Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e, 4e trimestres 2011 et 1er trimestre 2012. |
| | Durée d'établissement de la communication | Temps moyen pour appels nationaux (en secondes) | 1,75 | Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e, 4e trimestres 2011 et 1er trimestre 2012. |
| | | Temps moyen pour appels internationaux (en secondes) | 3,65 | Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e, 4e trimestres 2011 et 1er trimestre 2012. |
| | Qualité de la parole | Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole | 4,3 | Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 2e, 3e, 4e trimestres 2011 et 1er trimestre 2012. Un écart de moins de 0,2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine. |
| Offres commerciales correspondantes | | Bbox, Iдео | | |
| Référentiel de mesure des indicateurs | | | | |
| Compte rendu de certification de l'auditeur | | | | |

* nouvel indicateur.

> Indicateurs 4ème trimestre 2011

