



identifiez-vous



besoin d'aide sur vos services...

Assistance

Particuliers | Professionnels

Livebox | TV / décodeur | mobile / tablette | clé / domino | téléphone | objets connectés | ordinateurs | assistance commerciale

accueil > Livebox / modem > toutes les Livebox et m... > installer et utiliser > mesurer votre débit

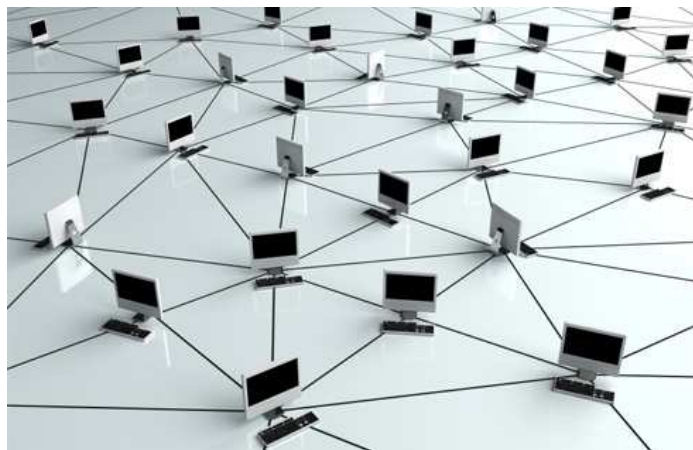
indicateurs de qualité de service fixe

Décision ARCEP n° 2008_1362 du 4 décembre 2008.



modèle non reconnu
précisez votre équipement >

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.



indicateurs de qualité de service fixe [accéder aux informations des indicateurs](#) consulter les indicateurs des précédentes périodes

Les indicateurs de l'ADSL :

- [indicateurs liés à l'accès ADSL et aux appels téléphoniques ADSL pour le deuxième trimestre 2015](#)

Les indicateurs de la Fibre :

- [indicateurs liés à l'accès Fibre et aux appels téléphoniques Fibre pour le deuxième trimestre 2015](#)

Les indicateurs du fixe :

- [indicateurs de qualité de service et d'appels téléphoniques du fixe pour le deuxième trimestre 2015](#)

Indicateurs liés à l'accès ADSL pour le deuxième trimestre 2015 :

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : 4j création de ligne : 9j	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
	Temps (en jours calendaires)	ligne existante :	

	dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	12j creation de ligne : 54j	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 ;	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : 98,5% création de ligne : 80,7%	notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 14 jours.	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	non applicable		
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès. période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,35%	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	14,8%		
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	7,08 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'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie	

			<p>travaient vers d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.</p>	
	<p>Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures</p>	71,4%	<p>Les biais identifiés pour l'indicateur précédent s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).</p>	
<p>Temps de réponse par les services clients de l'opérateur</p>	<p>Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)</p>	03 min 37 s	<p>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.</p>	
	<p>Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif</p>	81,4%		
<p>Plaintes concernant l'exactitude de la facturation</p>	<p>Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)</p>	0,04%	<p>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.</p>	

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%	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.
Offres commerciales correspondantes	Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange		

(1) n'inclut pas le délai de portabilité **Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.**

 référentiel de mesure des indicateurs

 compte-rendu de certification de l'auditeur pour le deuxième trimestre 2015

Indicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL pour le deuxième semestre 2015 :*

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires
Taux de défaillance des appels	Taux de réussite des appels nationaux	100%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/01/15 au 30/06/15.
	Taux de réussite des appels internationaux	99%	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.4	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	6.2	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.4(*)	- Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/01/15 au 30/06/15. - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas

		perceptible par l'oreille humaine	
Offres commerciales correspondantes	Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange		

(*Ce résultat concerne la voix standard. Orange est par ailleurs le seul opérateur à proposer à ses clients la voix Haute Définition sur internet pour certaines configurations, la note MOS alors obtenue étant substantiellement supérieure.*

Indicateurs liés à l'accès Fibre pour le deuxième trimestre 2015:

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	Fibre	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : non applicable création de ligne : 11j (2)	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 14 jours.
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : non applicable création de ligne : 39j (2)	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : non applicable création de ligne : 80,5% (2)	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	non applicable	
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès. période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,21%	
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	5,37%	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.
Délai de réparation	Temps en jour dans lequel	5,99 j	Attention, pour certains

d'une défaillance	95% des défaillances sont réparées		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'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.	
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	83,7%	Les biais identifiés pour l'indicateur précédent s'appliquent également à cet indicateur , de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).	
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	03 min 37 s	Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant	

	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	81,4%	le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,04%	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	94,2%	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.
Offres commerciales correspondantes	Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange		

(1) n'inclut pas le délai de portabilité (2) Les créations de lignes FTTH nécessitent systématiquement le passage de la fibre entre le logement du client et le point de branchement le plus proche, ce qui implique un délai supplémentaire par rapport à l'ADSL.

Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

 [référentiel de mesure des indicateurs](#)

 [compte-rendu de certification de l'auditeur pour le premier semestre 2015](#)

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Fibre pour le deuxième semestre 2015 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Fibre	Commentaires

Taux de défaillance des appels	Taux de réussite des appels nationaux	100%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/01/15 au 30/06/2015.
	Taux de réussite des appels internationaux	98,9%	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.5	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	6.5	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.4	- Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/01/15 au 30/06/2015 - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange	

Indicateurs de qualité de service fixe pour le deuxième trimestre 2015:

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 50% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 5j création de ligne : 8j
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 17j création de ligne : 113j
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 95,8% création de ligne : 74,5%
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	58,4j
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès	0,43%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période	5,38%

	en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	5,86j	
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	74%	
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	03 min 37 s	
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	81,4%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,04%	
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 Orange	

Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

 [référentiel de mesure des indicateurs](#)

 [compte-rendu de certification de l'auditeur pour le premier semestre 2015](#)

Indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) pour le premier semestre 2015 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	Commentaires
Taux de défaillance des appels	Taux de réussite des appels nationaux	100%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/01/15 au 30/06/2015
	Taux de réussite des appels internationaux	98,5%	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.6	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	2.9	

Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.3	- Moyenne des résultats des mesures du 01/01/15 au 30/06/2015 - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes	Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange		

^ voir les informations légales:

-----Content-Disposition: form-data; name="ContentObjectAttribute_id[]"3551474

partagez



les FAQ associées

indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet >

Orange vous informe : le débit de votre ligne fibre >

Orange vous informe : le débit de votre ligne internet >

Femtocell : installer >

forum d'entraide

débit et ping irrégulier
04/11/2014 16 réponses >

debit internet orange
07/11/2014 2 réponses >

image pixélisée
23/01/2015 5 réponses >



Contacteur Orange

Assistance Orange

Tester et dépanner vos services
Infos incidents nationaux
Infos couverture mobile
Infos réseaux internet et fixe
Vos dossiers dépannage en cours

Pratique

Suivi de commande
Suivi de remboursement
Déménagement

Orange à votre service

Nous contacter
Trouver une boutique
Des experts à vos côtés
Orange s'engage
Assistance Pro