



Ce document PDF généré depuis l'assistance d'orange.fr vous permet de conserver sur votre ordinateur des informations qui pourront vous être utiles hors connexion. Les contenus de l'assistance orange.fr étant régulièrement mis à jour, nous vous conseillons de vérifier l'actualisation de ce document en consultant la rubrique assistance d'orange.fr

> indicateurs de qualité de service fixe (décision ARCEP n° 2008-- 1362 du 4 décembre 2008)

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.
- 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.

Les indicateurs de l'ADSL :

- **> indicateurs liés à l'accès ADSL pour le quatrième trimestre 2013**
- **> indicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL pour le troisième trimestre 2013**

Les indicateurs de la Fibre :

- [indicateurs liés à l'accès Fibre pour le quatrième trimestre 2013](#)
- [indicateurs liés aux appels téléphoniques Fibre pour le troisième trimestre 2013](#)

Les indicateurs du fixe :

- [indicateurs de qualité de service fixe pour le quatrième trimestre 2013](#)
- [indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté \(RTC\) pour le troisième trimestre 2013](#)

aIndicateurs liés à l'accès ADSL pour le quatrième trimestre 2013 :

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 : 10j	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 : 13j création de ligne : 52j	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : 98,1% création de ligne : 80,7%	
	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	1,60%	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	17,10%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	8,03 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 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	68,6%	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)	04 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 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	77,7%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	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%	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 quatrième trimestre 2013

bIndicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL pour le troisième trimestre 2013 :

« Dans le cadre du déploiement du dispositif nécessaire à la mise en oeuvre de la décision n° 2013-0004 de l'Arcep relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les opérateurs ont dû interrompre la mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques prévus dans la décision n° 2008-1362 relative à la publication des mesures d'indicateurs de

qualité de service fixe par les opérateurs.

Les prochaines mesures seront publiées à l'occasion de la première publication des indicateurs prévus à la décision n° 2013-0004 précitée, à la fin du premier semestre 2014. »

Indicateurs liés à l'accès Fibre pour le quatrième trimestre 2013 :

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 : 15j (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 : 46j (2)	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : non applicable création de ligne : 64,7% (2)	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	création de ligne : 16,4	

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	1,51%	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	5,26%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	6,84 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 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	82%	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)	04 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 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	77,7%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	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%	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 quatrième trimestre 2013](#)

dIndicateurs liés aux appels téléphoniques Fibre pour le troisième trimestre 2013 :

« Dans le cadre du déploiement du dispositif nécessaire à la mise en oeuvre de la décision n° 2013-0004 de l'Arcep relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les opérateurs ont dû interrompre la mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques prévus dans la décision n° 2008-1362 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.

Les prochaines mesures seront publiées à l'occasion de la première publication des indicateurs prévus à la décision n° 2013-0004 précitée, à la fin du premier semestre 2014. »

eIndicateurs de qualité de service fixe pour le quatrième trimestre 2013 :

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 : 18j création de ligne : 79j
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 95,8% création de ligne : 80%
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	non applicable
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	0,47%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	4,92%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	7,60j
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	61,2%

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	04 min 37 s
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	77,7%
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,02%
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%
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 quatrième trimestre 2013](#)

Indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) pour le troisième trimestre 2013 :

« Dans le cadre du déploiement du dispositif nécessaire à la mise en oeuvre de la décision n° 2013-0004 de l'Arcep relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les opérateurs ont dû interrompre la mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques prévus dans la décision n° 2008-1362 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.

Les prochaines mesures seront publiées à l'occasion de la première publication des indicateurs prévus à la décision n° 2013-0004 précitée, à la fin du premier semestre 2014. »

- [consultez les indicateurs des précédentes périodes](#)

Mes notes :

