

Les cookies sur orange.fr

En poursuivant votre navigation sur ce site, sans modifier le paramétrage de vos cookies, vous acceptez l'utilisation de cookies susceptibles de vous proposer des services, offres ou publicités adaptés à vos centres d'intérêts et de réaliser des statistiques de visites.

[en savoir plus](#)

[> poursuivre](#)



actualités ▼ TV VOD jeux musique presse

boutique espace client assistance

[identifiez-vous](#)

# assistance

particuliers | professionnels

besoin d'aide sur vos services...



[dossiers dépannage](#)

[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

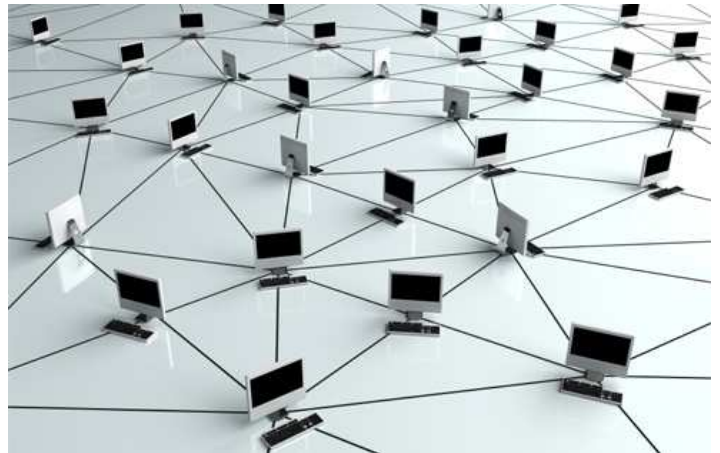
Décision ARCEP n° 2008\_1362 du 4 décembre 2008.



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 premier trimestre 2015](#)

### Les indicateurs de la Fibre :

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

### Les indicateurs du fixe :

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

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

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du	Temps (en jours)	ligne existante	Attention, la date retenue comme

<b>raccordement initial</b>	calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	: 4j création de ligne : 8j	date de demande client <b>va varier suivant les opérateurs</b> , 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 : 11j création de ligne : 60j	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : 98,6% création de ligne : 81%	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	non applicable	
<b>Taux de panne signalée par ligne d'accès</b>	Taux de panne signalée par ligne d'accès. période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,42%	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 <b>le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.</b>
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	16,4%	
<b>Délai de réparation d'une défaillance</b>	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	6,99 j	Attention, <b>pour certains opérateurs</b> 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

			<p>recullement des a 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.</p>	
	<p>Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures</p>	74,3%	<p><b>Les biais identifiés pour l'indicateur précédent s'appliquent également à cet indicateur</b>, 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><b>Temps de réponse par les services clients de l'opérateur</b></p>	<p>Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)</p>	02 min 21 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 <b>ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI</b>.</p>	
	<p>Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif</p>	87%		
<p><b>Plaintes concernant l'exactitude de la facturation</b></p>	<p>Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)</p>	0,05%	<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 <b>le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à</b></p>	

			<b>l'autre .</b>	
<b>Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel</b>	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 <b>varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée.</b> 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 premier trimestre 2015**

Indicateurs liés aux appels téléphoniques ADSL pour le deuxième semestre 2014 :

<b>Indicateurs liés aux appels téléphoniques</b>	<b>Présentation synthétique de l'indicateur</b>	<b>ADSL</b>	<b>Commentaires</b>
<b>Taux de défaillance des appels</b>	Taux de réussite des appels nationaux	99,9%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/14.
	Taux de réussite des appels internationaux	99,5%	
<b>Durée d'établissement de la communication</b>	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.4	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	6.5	
<b>Qualité de la parole</b>	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.4(*)	- Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/14. - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par

		perçues 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 premier trimestre 2015:

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	Fibre	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
<b>Délaï de fourniture du raccordement initial</b>	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 <b>va varier suivant les opérateurs</b> , 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 : 76,6% (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 : 18,9	
<b>Taux de panne signalée par ligne d'accès</b>	Taux de panne signalée par ligne d'accès, période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,37%	
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation	5,19%	<b>le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.</b>

	Observation les 30 jours après la mise en service de l'accès			
<b>Délai de réparation d'une défaillance</b>	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	5,84 j	<b>Attention, pour certains opérateurs</b> 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	84,5%	<b>Les biais identifiés pour l'indicateur précédent s'appliquent également à cet indicateur</b> , 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).	
<b>Temps de réponse par les services clients de l'opérateur</b>	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	02 min 21 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	
	Taux de décroché	87%		

	après l'éventuel serveur vocal interactif		autant <b>ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.</b>	
<b>Plaintes concernant l'exactitude de la facturation</b>	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	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 <b>le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.</b>	
<b>Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel</b>	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 <b>varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée.</b> 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 trimestre 2015**

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Fibre pour le deuxième semestre 2014 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Fibre	Commentaires
<b>Taux de défaillance des appels</b>	Taux de réussite des appels nationaux	99,8%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/2014.
	Taux de réussite des appels internationaux	99,1%	

<b>Durée d'établissement de la communication</b>	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.5	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	6.5	
<b>Qualité de la parole</b>	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4.4	- Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/2014 - 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 premier trimestre 2015:

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	
<b>Délai de fourniture du raccordement initial</b>	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 4j création de ligne : 7j	
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 16j création de ligne : 97j	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 96,2% création de ligne : 77,4%	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	52,7j	
<b>Taux de panne signalée par ligne d'accès</b>	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	0,44%	
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	5,54%	
<b>Délai de réparation d'une défaillance</b>	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	5,93j	



	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	74,1%	
<b>Temps de réponse par les services clients de l'opérateur</b>	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	02 min 21 s	
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	87%	
<b>Plaintes concernant l'exactitude de la facturation</b>	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,05%	
<b>Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel</b>	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 premier trimestre 2015

Indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) pour le deuxième semestre 2014 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	Commentaires
<b>Taux de défaillance des appels</b>	Taux de réussite des appels nationaux	100%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/2014
	Taux de réussite des appels internationaux	99,1%	
<b>Durée d'établissement de la communication</b>	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1.6	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	2.8	
<b>Qualité de la parole</b>	Note MOS (mean opinion square) de la	4.3	- Moyenne des résultats des campagnes de

	qualité de la connexion de la parole	mesures du 01/07/14 au 31/12/2014 - 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		

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 >

services ligne fixe : consulter >

### forum d'entraide

 **indicateur de qualité de la ligne**  
28/11/2014 5 réponses >

 **domino e5331 - indicateur qualité de signal rouge**  
18/08/2014 2 réponses >

 **"qualité de service" dans les cga orange = indemnité forfaitaire un mois c'est ça ?**  
06/12/2014 8 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

© Orange 2015

informations légales

données personnelles

les cookies

publicité

internet +

AFA

signaler un contenu illicite