

## Notre qualité de service fixe

### Informez 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 l'Internet fixe

Indicateur	Présentation synthétique de l'indicateur	Serveurs	ADSL et VDSL			FIBRE COAXIALE		FIBRE OPTIQUE
			Ligne courte	Ligne moyenne	Ligne longue	Offres à 30 Mbit/s	Offres à 100 Mbit/s ou plus	Offres à 100 Mbit/s ou plus
Débit descendant	Débit mesuré dans le sens descendant (des serveurs de test vers l'équipement terminal).	Serveurs situés en France	21,1 Mbit/s	12,6 Mbit/s	3,8 Mbit/s	28,8 Mbit/s	133,6 Mbit/s	
		Serveurs situés à l'étranger	20,6 Mbit/s	12,4 Mbit/s	3,7 Mbit/s	25,9 Mbit/s	86 Mbit/s	
Débit montant	Débit mesuré dans le sens montant (de l'équipement terminal vers les serveurs de test).	Serveurs situés en France	1,89 Mbit/s	0,97 Mbit/s	0,65 Mbit/s	1 Mbit/s	7,4 Mbit/s	
		Serveurs situés à l'étranger	1,92 Mbit/s	1,01 Mbit/s	0,69 Mbit/s	1,01 Mbit/s	6,75 Mbit/s	
Latence	Temps d'aller-retour entre l'équipement terminal et les serveurs de test.	Serveurs situés en France	20 ms	17 ms	20 ms	21 ms	23 ms	
		Serveurs situés à l'étranger	53 ms	51 ms	53 ms	53 ms	56 ms	
Usage web	Temps moyen de chargement d'une page web sur un panel de 15 sites à forte audience en France (poids de la page normalisé à 1 Mo).		2,3 s	2,4 s	3,2 s	2,2 s	2,2 s	
Usage streaming	Temps moyen de chargement d'une page web sur un panel de 15 sites à forte audience en France (poids de la page normalisé à 1 Mo).		4,7 /5	4,6 /5	4,4 /5	4,7 /5	4,6 /5	
Usage P2P	Débit moyen de téléchargement d'un fichier partagé par un nombre suffisant d'utilisateurs via le protocole P2P BitTorrent.		20,5 Mbit/s	12,3 Mbit/s	3,7 Mbit/s	27,2 Mbit/s	37,5 Mbit/s	

La qualité de la voix sur le fixe

				COMMENTAIRES	
Indicateurs liés aux appels téléphoniques de janvier à juin 2015	Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux	99,8%	99,8%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 3e et 4e trimestres 2011 et 1er et 2e trimestres 2012.
		Pourcentage d'appels défectueux pour les appels Internationaux	99,1%	99,3%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 3e et 4e trimestres 2011 et 1er et 2e trimestres 2012.
	Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour appels nationaux (en secondes)	1,6s	1,4s	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 3e et 4e trimestres 2011 et 1er et 2e trimestres 2012.
		Temps moyen pour appels Internationaux (en secondes)	3,3s	3,2s	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 3e et 4e trimestres 2011 et 1er et 2e trimestres 2012.
	Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	4,3s	4,4s	Moyenne des résultats des campagnes de mesures des 3e et 4e trimestres 2011 et 1er et 2e trimestres 2012. Un écart de moins de 0,2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine.
	Offres commerciales correspondantes			Bbox, Ideo	Bbox, Ideo
Compte rendu de certification de l'auditeur			THD	ADSL	

La qualité liée à l'accès au service fixe (délai de fourniture du raccordement initial, taux de panne signalé par ligne d'accès...) et au service client (temps de réponse par les services clients de l'opérateur, plaintes concernant l'exactitude de la facturation...)

INDICATEUR	Présentation synthétique de l'indicateur	THD	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité	
INDICATEURS LIÉS À L'ACCÈS POUR LA CAMPAGNE DE JUILLET À SEPTEMBRE 2015	Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	création de ligne 13 J	création de ligne 11 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
		Temps (jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	création de ligne 31 J	création de ligne 30 J	
		Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires.	création de ligne 84,8%	création de ligne 85,1%	
		Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	création de ligne	création de ligne Résultats s/o	
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	2,80%	2,0%	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.  Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.	
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	11,5%	20,6%		
Délai de réparation d'une défaillance	Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées	8,71 J	12,25 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 à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.  Les biais identifiés pour l'indicateur N°5 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en h:mm:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (ce fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).	
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	86,0%	81,0%		
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain	3 min 09s	3 min 09s	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	83,70%	83,70%		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux (en %) de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions)	0,02%	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	94,6%	94,6%	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.	

## 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 internet S1 2015](#)[Nouveau site de l'ARCEP](#)

[Indicateurs QoS internet S2 2014](#)

[Attestation de conformité des indicateurs QoS voix S1 2015](#)

[Indicateurs QoS voix S2 2014](#)

[Attestation de conformité des indicateurs Accès ADSL T3 2015](#)

[Attestation de conformité des indicateurs Accès THD T3 2015](#)

[Indicateurs Accès ADSL et THD T2 2015](#)

[Référentiel de mesures des indicateurs Accès ADSL et THD](#)

