

Les Décisions ARCEP n°2008-1362 (indicateurs 1 à 11) et n° 2013.0004 (indicateurs 12 à 16) imposent 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, l'un pour attester de la conformité et de la sincérité de leurs mesures, l'autre 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 des 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.

## 1 - Indicateurs trimestriels de qualité de service d'accès aux services de communications électroniques

| Indicateur  | N° | Présentation synthétique de l'indicateur  | 1 <sup>er</sup> Trimestre 2014       |                    | 2 <sup>nd</sup> Trimestre 2014       |                    |
|---|----|---|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|
|   |    |   | Ligne existante (active ou inactive) | Ligne à construire | Ligne existante (active ou inactive) | Ligne à construire |
| Délai de fourniture du raccordement initial                           | 1' | Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées                               | 6                                    | 16                 | 5                                    | 15                 |
|   | 1  | Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées                               | 15                                   | 44                 | 15                                   | 43                 |
|   | 2  | Pourcentage des demandes livrées en moins de 20 jours calendaires   | 97.3%                                | 68.2%              | 97.1%                                | 66.3%              |
|   | 3  | Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours             | NA                                   | 13.7               | NA                                   | 11.8               |
| Taux de panne signalée par ligne d'accès                              | 4' | Taux de pannes signalées par ligne d'accès pour les lignes mises en service depuis plus de 30 jours                     | 1.60%                                |                    | 1.30%                                |                    |
|   | 5  | Taux de pannes signalées par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service | 11.6%                                |                    | 10.9%                                |                    |
| Délai de réparation d'une défaillance                                 | 6  | Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées   | 13,0                                 |                    | 14,0                                 |                    |
|   | 7  | Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures   | 75.4%                                |                    | 76.3%                                |                    |
| Temps de réponse par les services clients de l'opérateur              | 8  | Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)                                    | 00:01:41                             |                    | 00:01:35                             |                    |
|   | 9  | Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif  | 92.2%                                |                    | 90.0%                                |                    |
| Plaintes concernant l'exactitude de la facturation                    | 10 | Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramenée au nombre de factures émises (en %)                         | 0.04%                                |                    | 0.04%                                |                    |
| Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel | 11 | Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel                   | 87.7%                                |                    | 90.0%                                |                    |
| Offre(s)  |    |   | Freebox, Alicebox                    |                    | Freebox, Alicebox                    |                    |

[Référentiel de mesure des indicateurs](#)

[Compte-rendu de certification de l'auditeur \(2014-T1\)](#)

[Compte-rendu de certification de l'auditeur \(2014-T2\)](#)

### Commentaires de Free

Les différences de résultats publiés par les différents FAI peuvent résulter des seules différences de méthodes de calcul, sans nécessairement correspondre à des écarts perceptibles par les abonnés.

### Commentaires de l'auditeur

#### Indicateurs 1 à 3

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.

#### Indicateurs 4 à 5

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.

#### Indicateurs 6 à 7

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. 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.

Enfin, suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mm: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)

#### Indicateurs 8 à 9

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.

#### Indicateur 10

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.

#### Indicateur 11

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.

#### Indicateur 16

Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine

Les Décisions ARCEP n°2008-1362 (indicateurs 1 à 11) et n° 2013.0004 (indicateurs 12 à 16) imposent 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, l'un pour attester de la conformité et de la sincérité de leurs mesures, l'autre 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 des 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.

## 2 - Indicateurs semestriels de qualité de service des services téléphoniques fixes au public

| Indicateur                                | N° | Présentation synthétique de l'indicateur  | Ligne existante<br>(active ou inactive) | Ligne à construire |
|---|----|---|---|--------------------|
| Taux de réussite des appels               | 12 | Taux de réussite des appels nationaux   | 99.7%                                   |                    |
|   | 13 | Taux de réussite des appels internationaux  | 99.4%                                   |                    |
| Durée d'établissement de la communication | 14 | Durée d'établissement de la communication sur les appels nationaux (en secondes)      | 1.30                                    |                    |
|   | 15 | Durée d'établissement de la communication sur les appels internationaux (en secondes) | 9.60                                    |                    |
| Qualité de la parole                      | 16 | Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole             | 4.2                                     |                    |
| Offre(s)                                  |    |   | Freebox,<br>Alicebox                    |                    |

[Référentiel de mesure des indicateurs](#)

[Attestation des mesures de téléphonie](#)

### Commentaires de l'auditeur

#### Indicateur 16

Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine

La décision ARCEP n°2013-0004 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés de publier chaque semestre sur son site internet, pour ses offres résidentielles et pour chaque configuration d'accès (ADSL, câble, fibre...), des indicateurs de qualité de service d'accès à l'Internet définis dans la décision et mesurés selon un référentiel commun. A cette fin, les opérateurs ont confié à un prestataire externe commun la mise en œuvre d'un dispositif principal de mesures et de calcul des indicateurs, sur un panel de lignes dédiées (18 lignes par opérateur pour l'ADSL) réparties en France métropolitaine.

## 3 - Indicateurs semestriels de qualité de service des services d'accès fixes à l'Internet

### **AVERTISSEMENT ARCEP**

Compte tenu du recul limité et des risques inhérents au lancement de tout nouveau dispositif de ce type, l'ARCEP invite le lecteur à la prudence quant à l'interprétation des données publiées dans ce premier rapport de synthèse qui correspond à un exercice test (version bêta). Elle recommande en particulier que toute diffusion de ces données soit accompagnée des mises en garde méthodologiques mentionnées dans [le rapport Arcep](#) dont les réserves suivantes :

- La qualité de services d'accès à l'internet peut être influencée significativement par plusieurs facteurs parmi lesquels l'équipement et l'environnement de l'utilisateur. Or, un utilisateur réel aura généralement un environnement technique et des usages qui diffèrent des conditions de tests, standardisées. Ces éléments sont à prendre en compte afin de nuancer la représentativité des résultats publiés.
- Les mesures sont effectuées dans des conditions visant à s'affranchir d'un grand nombre de biais et à assurer la meilleure comparabilité possible. Elles peuvent en contrepartie s'écarter significativement des conditions de connexion d'un utilisateur réel : aucune autre utilisation de la connexion en parallèle, équipement de mesure performant, service de télévision éteint (sauf sur les offres fibre optique avec terminaison coaxiale).
- Les limites d'affaiblissement caractérisant les lignes courtes, moyennes et longues sont définies de manière à représenter raisonnablement la distribution des affaiblissements dans le parc. Les différences pouvant exister entre les affaiblissements théoriques et réels ainsi que les différences entre les parcs d'abonnés des différents FAI rendent complexe la définition de ces limites. Il y a, dans l'ensemble, une sous-représentation des lignes très courtes (affaiblissement inférieur à 15 dB) pour des raisons techniques.
- S'agissant du VDSL, aucune des lignes sur la boucle locale de cuivre n'était éligible lors du premier cycle de mesure (il n'était alors disponible que sur les lignes en distribution directe). Cette technologie est disponible sur plusieurs lignes du dispositif depuis début novembre : les résultats correspondants seront présentés dans les prochains rapports.
- Enfin, ce premier cycle de mesures a été effectué sur une période exceptionnellement courte s'étendant du 26 mai au 30 juin 2014.

La décision ARCEP n°2013-0004 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés de publier chaque semestre sur son site internet, pour ses offres résidentielles et pour chaque configuration d'accès (ADSL, câble, fibre...), des indicateurs de qualité de service d'accès à l'Internet définis dans la décision et mesurés selon un référentiel commun. A cette fin, les opérateurs ont confié à un prestataire externe commun la mise en œuvre d'un dispositif principal de mesures et de calcul des indicateurs, sur un panel de lignes dédiées (18 lignes par opérateur pour l'ADSL) réparties en France métropolitaine.

### 3 - Indicateurs semestriels de qualité de service des services d'accès fixes à l'Internet

Free (Juin 2014)

| Indicateur                   | Présentation synthétique de l'indicateur   |   | ADSL   |               |              | 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 |                   |                   |                   |  |  |  |
| Indicateurs génériques       | Débit descendant   | Débit mesuré dans le sens descendant (des serveurs de test vers l'équipement terminal).   | Indicateurs en cours de développement, non publiés ce semestre |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
|                              |  | Serveurs situés en France   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
|                              | Serveurs situés à l'étranger   |   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
|                              | Débit montant  | Débit mesuré dans le sens montant (de l'équipement terminal vers les serveurs de test).   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
| Serveurs situés en France    |  |   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
| Serveurs situés à l'étranger |  |   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
| Latence                      | Temps d'aller-retour entre l'équipement terminal et les serveurs de test.                | Serveurs situés en France   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
|                              |  | Serveurs situés à l'étranger  |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
| Perte de paquets             | Pourcentage de paquets non transmis entre les serveurs de test et l'équipement terminal. | Serveurs situés en France   |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
|                              |  | Serveurs situés à l'étranger  |  |               |              |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |
| Indicateurs orientés usages  | 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).                           |  |               |              |                    |                             |                             | 3,2 secondes      | 3,2 secondes      | 3,4 secondes      |  |  |  |
|                              | Usage streaming  | Indice de performance <sup>1</sup> de lecture d'une vidéo en streaming depuis un panel de 4 plateformes d'hébergement de vidéos à forte audience en France. |  |               |              |                    |                             |                             | 3,7 (score sur 5) | 3,7 (score sur 5) | 4,1 (score sur 5) |  |  |  |
|                              | Usage P2P  | Débit moyen de téléchargement d'un fichier partagé par un nombre suffisant d'utilisateurs via le protocole P2P BitTorrent.                                  | 15,5 Mbit/s  | 10,5 Mbit/s   | 3,3 Mbit/s   |                    |                             |                             |                   |                   |                   |  |  |  |

<sup>1</sup> L'indice est calculé à partir du taux de réussite d'accès au flux, du temps de négociation, du taux de succès fluide de la vidéo, du nombre de ruptures de lecture et de la durée des ruptures. La méthodologie de calcul de cet indice est détaillée dans la synthèse publiée par l'ARCEP.

[Référentiel de mesure des indicateurs](#)

[Attestation des mesures d'accès à Internet](#)

VERSION-TEST