

## Réponse à la consultation publique Sur la qualité des services téléphoniques fixes

*Paris, le 29 février 2008*

L'AFORST remercie l'Autorité de lui permettre de contribuer à sa réflexion sur la mise en œuvre d'un dispositif de suivi de la qualité du service téléphonique.

Elle considère comme l'Autorité que cette réflexion est rendue nécessaire par l'évolution des technologies et des usages, la multiplication des offres disponibles sur le marché et le besoin légitime du consommateur d'être informé sur la qualité des services offerts d'une façon qui lui permette de faire un choix éclairé et responsable.

L'AFORST est également persuadée que la mise en œuvre transparente d'indicateurs de qualité, compréhensibles par le grand public ne pourra que rationaliser et apaiser la relation des opérateurs avec leurs clients tout en participant d'une exigence supérieure de qualité au sein de nos entreprises.

Enfin, un suivi de la qualité étendu à toute la profession ne pourra que tirer l'ensemble des acteurs vers les meilleures pratiques.

Cela étant dit, compte tenu du fait que les opérateurs sont certainement plus en mesure que l'AFORST de faire des contributions concrètes et détaillées, nous nous limiterons ici à indiquer les conditions de mise en œuvre du dispositif envisagé par l'ARCEP, considérées par l'ensemble de nos membres comme sine qua non pour que le suivi de la qualité du service téléphonique se fasse à l'entier bénéfice des consommateurs et du secteur.

### Sur les opérateurs concernés par le dispositif

La directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil prévoit des dispositions en matière de qualité de service applicable à **toutes entreprises offrant des services de communications électroniques**

Dans ce contexte et pour éviter d'éventuelles distorsions de concurrence, l'AFORST ne partage pas l'idée selon laquelle les dispositions relatives au suivi obligatoire de la qualité de service ne devraient s'appliquer qu'à des opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés. Elle considère que l'application de ce seuil serait une interprétation non équitable de la directive.

En effet, exonérer complètement une catégorie d'acteurs des obligations de publication pourrait favoriser des comportements de conquête sur des critères que les consommateurs n'auraient pas moyen de contrôler.

En revanche, l'AFORST adhère à l'exclusion du segment professionnel des offres de voix du dispositif de suivi obligatoire de la qualité de service. Il est en effet assez clair que ce type de services requiert une réflexion spécifique. De surcroît, les opérateurs délivrant des services aux entreprises ont déjà une assez grande maturité sur les questions de QoS qui se traduit par des engagements contractuels forts en la matière vis-à-vis de leurs clients.

1. Sur les types d'accès concernés :

Tous les types d'accès sont concernés : Réseau Téléphonique Commuté et VoIP , une distinction qui n'est pas naturellement évidente pour le grand public.

Un client final ne sait pas nécessairement sur quel type de technologie d'accès (présélection, RTC, VoIP, etc...) il est raccordé.

Nous sommes donc en faveur de l'adoption d'indicateurs communs qui s'appliqueraient d'une part, aux services fournis sur une technologie RTC, d'autre part à ceux fournis en VoIP.

2. Sur les indicateurs :

- les indicateurs proposés présentent le grand intérêt d'être connus du plus grand nombre des opérateurs et des constructeurs pour les indicateurs techniques. Toutefois, sur les indicateurs moins techniques (traitement des réclamations par exemple), il est important d'en faire une adaptation au contexte français.
- Le nombre d'indicateurs proposé est assez important : un nombre plus réduit serait clairement plus lisible pour le consommateur. Il nous semble important que cette liste constitue un socle minimal pouvant évoluer en fonction de la démarche qualité de chaque opérateur. De plus, la plupart de ces indicateurs techniques ne sont pas compréhensibles aisément pour un consommateur non initié.
- Ces indicateurs sont censés éclairer le client sur ses choix mais aussi sur la qualité qu'il est en droit d'attendre de son fournisseur de service. Avec onze indicateurs différents, une quantité bien supérieure à celle exigée de l'opérateur en charge de fournir le service téléphonique au titre du service universel (6), des opérateurs mobiles (3 concernant la qualité du service de téléphonie vocale), des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques (3 indicateurs globaux) et des fournisseurs d'accès Internet, l'AFORST craint que le consommateur lambda éprouve des difficultés à comparer entre les différentes offres de voix disponibles et que sa compréhension de la qualité de service globale qu'il est en droit d'attendre de son fournisseur soit brouillée.
- Quels que soient les indicateurs retenus, l'AFORST considère qu'il serait souhaitable et utile de fixer une période, par exemple d'une année, pendant laquelle les indicateurs seraient fournis et testés mais non publiés.
- Une des difficultés majeures de la mesure de la qualité de service d'un flux téléphonique réside dans l'impossibilité pour un opérateur de maîtriser d'un bout à l'autre la chaîne technique d'acheminement d'un appel. Celui-ci est en effet dépendant de la qualité de ses fournisseurs techniques qu'ils soient opérateurs d'accès, de collecte, de transit ou de terminaison. Notamment, de multiples indicateurs dépendent essentiellement de la qualité

de service de l'accès, maîtrisé par France Télécom, et ne peuvent donc être considérés comme le réel reflet de la qualité de l'opérateur de service.

- Enfin, l'AFORST souhaite vivement que les travaux en cours au sein du Comité Fai de l'ARCEP sur la définition d'indicateurs pour les services haut débit aboutissent à des résultats cohérents avec ceux proposés pour le service téléphonique fixe, voire, dans la mesure du possible, que des indicateurs communs soient retenus.

3. Sur les modalités techniques de mesure des indicateurs

- L'AFORST laisse le soin aux opérateurs de répondre sur cette partie du dispositif.

4. Sur les mesures nécessaires pour assurer l'objectivité et la fiabilité des résultats publiés

- Dans la mesure où l'Autorité envisage de la publication et la diffusion des niveaux de QoS de chaque opérateur au regard de chaque indicateur retenu, les informations publiées revêtiront *ipso facto* un caractère concurrentiel en entrant en ligne de compte dans le choix du client.
- Pour cette raison et par pur respect du consommateur, il est alors évident que les résultats publiés doivent alors être fiables et objectifs.
- Cet impératif nécessite sans doute d'encadrer strictement le périmètre de chaque mesure, leur régularité dans le temps et de mettre en œuvre des procédures de certification (des mesures) et/ou d'audit (des résultats).
- Il est clair cependant que ces procédures ne doivent pas générer de coûts excessifs pour les opérateurs.