

Réponse de Neuf Cegetel à la consultation publique sur la qualité des services téléphoniques fixes

Boulogne-Billancourt, le 29 février 2008

Nous remercions l'Autorité de nous permettre de contribuer aux travaux sur la qualité des services téléphoniques fixes en vue d'améliorer la légitime information du consommateur.

Les questions posées dans la consultation font suite pour partie aux travaux sur les indicateurs de qualité menés lors des comités FAI et des problématiques qui y ont été évoquées.

Ce processus doit aboutir à des indicateurs synthétiques et compréhensibles de l'ensemble du grand public. Ces derniers doivent à notre sens, être basés sur des mesures non ambiguës et vérifiables pour tous les opérateurs offrant des services voix au public.

1. PRINCIPES GENERAUX DU DISPOSITIF ENVISAGE

Application au service téléphonique par type d'accès fixe

Question 1. Ce principe de publication des indicateurs par type d'accès (c'est à dire en distinguant l'accès direct via RTC, l'accès sur réseau large bande, et l'accès indirect) appelle-il des commentaires de votre part ?

Cette distinction n'est pas naturellement évidente et facilement compréhensible pour le grand public. Un client final ne sait pas nécessairement sur quel type de technologie d'accès (présélection, RTC, VoIP, etc....) il sera raccordé. Nous sommes donc en faveur d'indicateurs globaux ne distinguant pas une technologie par rapport à une autre.

La comparabilité des mesures et l'utilisation d'indicateurs normalisés

Le périmètre des acteurs concernés

Question 2. A quel périmètre d'opérateurs doit s'appliquer le dispositif pour qu'il soit pertinent et proportionné ?

Comme le rappelle à juste titre l'Autorité au début de la consultation : « 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 »

L'application obligatoire de ces mesures aux seuls opérateurs qui possèdent plus de 100 000 abonnés sur le marché résidentiel comme le suggère l'Autorité est selon nous une interprétation non équitable de la directive.

Il serait logique que l'enquête concerne tous les opérateurs avec les mêmes contraintes et obligations pour tous.

Abstraire complètement une catégorie d'acteurs des obligations de publication pourrait favoriser un comportement de conquête sur des critères que les consommateurs n'auraient pas moyen de contrôler.

Question 3. Les principes généraux présentés dans cette partie 1 appellent-ils de votre part des commentaires ?

2. LES INDICATEURS

Question 4. Ces références appellent-elles des commentaires de votre part ? D'autres références vous paraissent-elles pertinentes ?

Si les indicateurs techniques proposés présentent l'intérêt d'être compréhensibles des opérateurs et des constructeurs, il nous paraît important, également pour les indicateurs moins techniques (traitement des réclamations par exemple), de les adapter au contexte français et en vue d'une diffusion grand public.

Périmètre proposé pour les indicateurs

Question 5. La proposition de reprise de ces 7 indicateurs appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

En préambule, bien que l'Autorité ait opéré un travail de traduction des normes ETSI, ces dernières doivent selon nous être considérées comme un point de départ de la réflexion sur la QoS Fixe, et doivent nécessairement être adaptées en profondeur, afin de rester pertinentes par rapport aux spécificités du marché français et lisibles pour le consommateur. Elles doivent également rester suffisamment neutres afin de ne favoriser aucune technologie ni aucun opérateur par rapport à un autre.

Nous tenons notamment à souligner ici qu'une des difficultés majeure 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. Il convient donc en priorité de retenir des indicateurs dont la qualité de service ne dépend que de l'opérateur concerné : par exemple, le taux de défaillance des appels entre clients du même opérateur.

Nous sommes beaucoup plus réservés sur les multiples indicateurs qui dépendent 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.

Nous attirons par ailleurs l'attention de l'Autorité sur le fait que les services téléphoniques sont aujourd'hui quasi-exclusivement, à l'exception de France Télécom, commercialisés par les opérateurs à travers des offres multiplay associant internet et télévision. Il paraît dès lors difficile d'isoler certains indicateurs uniquement pour la téléphonie sans les intégrer dans une réflexion plus globale, menée notamment dans le cadre du comité FAI.

Nous estimons nécessaire de coordonner les approches, de façon à déterminer une liste simple et cohérente d'indicateurs tant vis-à-vis des opérateurs que du consommateur. Nous ne reprenons dans cette réponse l'ensemble des développements déjà discutés dans le cadre du Comité FAI, mais il convient de s'en rapprocher.

Question 6. La proposition de reprise de l'indicateur « délai de réponse aux réclamations » appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

Neuf Cegetel estime que cet indicateur, qui est plutôt d'ordre qualitatif, doit être défini de façon très précise, car le délai doit être mesuré de manière commune à tous les opérateurs, sur la base d'une définition commune d'une réclamation, ce qui semble loin d'être le cas à l'heure actuelle.

Question 7. La proposition d'introduire des indicateurs visant à évaluer la qualité de la communication vocale vous paraît-elle pertinente ?

Neuf Cegetel est favorable à cette proposition. Neuf Cegetel a déjà effectué des mesures de ce type, pour des audits internes en vue de définir les évolutions nécessaires du réseau pour s'adapter aux évolutions de trafic.

Question 8. La prise en compte des indicateurs « qualité de la connexion vocale » et « taux d'interruption des appels » vous paraît-elle adaptée pour évaluer la qualité de la communication vocale, une fois celle-ci établie ? D'autres indicateurs vous paraissent-ils pertinents ?

La mesure du taux d'interruption des appels est complexe, car lorsqu'un appel est interrompu, il est impératif de connaître la cause de la libération de l'appel (qui peut être imputable au réseau de l'appelant ou au réseau de l'appelé) : il n'est pas toujours possible d'identifier le fait générateur.

Par ailleurs, la forte proximité de cet indicateur avec celui du taux de défaillance des appels (même mode de calcul, mais une cause d'erreur différente analysée), peut conduire à s'interroger sur la pertinence de maintenir ces deux indicateurs en parallèle, d'autant que leur distinction pour le grand public ne sera sans doute pas flagrante.

Question 9. Cette liste d'indicateurs vous paraît-elle bien adaptée ?

Le nombre d'indicateurs proposé nous paraît assez important : un nombre plus réduit serait clairement plus lisible pour le consommateur. Il nous semble important de déterminer un socle minimal pouvant évoluer en fonction de la démarche qualité de chaque opérateur. De plus, certains de ces indicateurs techniques ne sont pas compréhensibles aisément pour un consommateur non initié.

Nous estimons nécessaire de distinguer :

- Les indicateurs généraux, qui ne sont pas spécifiques aux services de téléphonie : ils doivent être envisagés dans un cadre global d'offres multiplay.
- Les indicateurs liés aux appels téléphoniques, qui sont réellement spécifiques à la qualité du service de téléphonie de l'opérateur : il nous semble a minima que les taux de défaillance et d'interruption d'appel devraient être regroupés. Nous ne sommes pas certains, hormis l'indicateur de qualité de la connexion vocale, que les autres indicateurs soient réellement utiles et parlants pour le consommateur.

Question 10. D'autres indicateurs vous paraissent-ils devoir être pris en compte ? Si oui, avec quelle définition et méthode de mesure ?

Nous estimons que ce choix doit être laissé à la liberté commerciale de chaque opérateur.

3. LES MODALITES DE MESURE DES INDICATEURS ET DE PRESENTATION DES RESULTATS

Délai de fourniture du raccordement initial

Question 11. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

La norme ETSI à laquelle il est fait référence parle de l'accès au réseau fixe « fixed network access » alors que les critères proposés par l'Autorité parlent de demandes d'accès aux services téléphoniques. Ce point nécessitera un éclaircissement.

Dans la majorité des cas, les clients disposent déjà d'un service de téléphonie : aussi, nous ne sommes pas certains de la pertinence de cet indicateur.

Par ailleurs, Neufcegetel ne maîtrise pas la production de l'accès pour lequel nous nous appuyons exclusivement sur France Telecom.

Dans le cas de la VGA ou de la présélection, pour lesquels l'opérateur achète une prestation intégrée à France Télécom, ne nécessitant pas la production d'un nouvel accès, le délai de mise en service ne dépend quasiment que de France Télécom.

En dehors (cas de la VoIP) nous fournissons le service sur un accès DSL produit par France Télécom : la téléphonie n'est donc pas vendue comme un service isolé. Nous mesurons en conséquence l'activation de l'accès ADSL dans sa globalité.

Le délai de livraison de l'accès pour une offre DSL que nous mesurons actuellement, dans le cadre du comité FAI, est mesuré entre le recueil du consentement du client final et la date à laquelle il se voit effectivement livrer l'accès (réception du CROK par France Télécom et livraison des éventuels équipements clients).

Enfin, il convient de noter que le délai de livraison est impacté par l'exercice de la loi Scrivener, qui s'applique en cas de vente à distance. Selon que l'on applique ou non le lancement de la commande dans les 7 jours prévus par la loi, les délais d'activation obtenus peuvent être significativement différents.

Il appartiendra à l'Autorité de trancher définitivement cette question maintes fois débattue lors des comités FAI consacrés à la qualité de service ADSL et pour laquelle aucune position satisfaisante n'a été trouvée jusqu'alors. A défaut une publication d'indicateurs de livraison sur la voix ne pourra être opérée en l'état.

Question 12. Les mesures à 50 % et 90 % vous semblent-elles pertinentes ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

Question 13. La valeur de 20 jours calendaires vous semble-t-elle pertinente? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez-vous ?

Question 14. Vous paraît-il opportun de prévoir une présentation de ces trois résultats de façon séparée d'une part pour les cas où la ligne est déjà physiquement construite et d'autre part pour les cas où elle ne l'est pas ?

Question 15. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Taux de défaillance par ligne d'accès

Question 16. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Il nous semble tout d'abord qu'un nombre important de dysfonctionnements concernant l'accès est de la responsabilité de France Télécom : il ne nous paraît pas légitime de ce fait de considérer que cet indicateur est représentatif de la seule qualité de service de l'opérateur.

Par ailleurs, et dans le cadre de services multiplay, nous ne caractérisons pas de façon suffisamment fine, les défaillances uniquement spécifiques au service de téléphonie.

Enfin, pour la présélection, nous ne sommes pas en mesure de calculer le taux de défaillance pour les appels entrants car cela relève de la responsabilité de l'opérateur historique.

Question 17. Pensez-vous qu'il soit pertinent de distinguer les mesures selon ce délai de 45 jours ?

Question 18. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Délai de réparation d'une défaillance

Question 19. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Pour les mêmes raisons que précédemment, nous ne sommes pas favorables à la définition d'un tel indicateur spécifique aux services de téléphonie.

Nous sommes en mesure de produire ces résultats de façon globale, mais nous n'isolons pas de façon spécifique le délai de réparation d'une défaillance d'un service VoIP ou de présélection.

Question 20. Ce pourcentage de 95% vous semble-t-il pertinent ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

Question 21. La valeur de 48 heures vous semble-t-elle pertinente? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

Question 22. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Il nous semble nécessaire de dissocier :

- les défaillances, qui correspondent à des interruptions partielles ou totales du service, et génèrent des appels clients et des réparations opérateurs
- les réclamations, qui doivent être assimilées à des plaintes clients, administratives, commerciales ou techniques, qui sont traitées par l'opérateur, avec une réponse faite au client.

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur

Question 23. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Nous calculons actuellement un temps de réponse global sans isoler le type d'offre du client. Le temps de réponse calculé correspond strictement au « temps moyen avant décroché » c'est-à-dire au temps écoulé entre le dernier choix opéré par le client sur le SVI de la Hotline et la mise en relation avec un téléopérateur (ce temps n'est pas facturé au client).

Question 24. Ces deux résultats vous semblent-elles pertinents ? Sinon, pourquoi, et que proposez-vous ?

Le critère de 20 secondes nous semble beaucoup trop restrictif, et très éloigné des indicateurs du secteur. A titre informatif, il est stipulé dans nos engagements commerciaux (charte Neuf s'engage notamment), que nous nous engageons à répondre aux appels en moins de 3 minutes.

Plaintes concernant la facturation

Question 25. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Nous ne distinguons pas les plaintes portant sur des contestations portant uniquement sur le service de téléphonie.

Nous savons opérer la distinction entre des demandes d'information relatives à la facturation et des contestations de facture. En revanche, nous ne distinguons pas les plaintes en fonction des types de services pas plus qu'au niveau des offres concernées.

Il faut toutefois relativiser la pertinence de cet indicateur car nous savons d'expérience que la 1^{ère} facture reçue par le client est celle qui statistiquement génère le plus grand nombre de contestations.

Enfin, l'Autorité devra définir une période de mesure pour cet indicateur.

Question 26. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Nous savons identifier de façon hebdomadaire le nombre de contestations de factures enregistrées dans notre Customer Relation Management (CRM).

Toutefois, nous n'opérons pas pour l'heure de rapprochement de ces données avec les volumes de factures émises (plusieurs cycles de facturation pouvant être générés mensuellement). Un rapprochement pourrait être envisagé mais cela nécessite des développements et un calendrier adapté.

Question 27. Pensez-vous pertinent de ne retenir que les réclamations résolues en ligne qui ne nécessitent pas une intervention technique ?

Question 28. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

La notion de réclamation est extrêmement vaste et nécessite d'être explicitée : quelles typologies de plaintes recouvre le terme réclamation ?

Nous avons défini en interne de grandes familles de typologie d'appels (administrative, commerciale, technique) et nous savons calculer le délai de résolution de ces différentes familles d'appels.

Il nous paraît en effet plus judicieux de ne retenir que les réclamations résolues en ligne et qui ne nécessitent pas une intervention technique.

Nous pensons par ailleurs, comme discuté au Comité FAI, que pour connaître l'efficacité des réponses données au consommateur, il est intéressant de suivre le taux de résolution dès le premier contact, qui est un indicateur mobilisateur. Ce taux englobe toutes les typologies de demandes

Chez Neuf Cegetel, le taux de résolution au 1^{er} appel désigne le taux de clients ayant contacté la hotline une seule fois sur 15 jours glissants.

Question 29. Ce pourcentage de 95% vous semble-t-il pertinent ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez-vous ?

Question 30. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Il nous paraît plus pertinent de retenir le taux de résolution au 1^{er} appel.

Taux de défaillance des appels

Question 31. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Nous sommes d'accord sur la définition du critère, il s'agit effectivement de mesurer la disponibilité (c'est-à-dire le fait que l'appel aboutisse bien et que les 2 intervenants appelant et appelé peuvent effectivement communiquer). Il convient néanmoins de garder à l'esprit que la défaillance n'est pas nécessairement de la responsabilité de l'opérateur qui émet l'appel.

Neuf Cegetel a déjà effectué pour son propre compte et aux fins de communication sur sa QoS ce type de mesures. Celles-ci sont en général opérées sur des lignes banalisées commandées par des organismes indépendants tels IPLABEL ou WITBE.

Les points de mesures à partir desquels sont émis les appels ont en général une couverture limitée et ne sont pas représentatifs de tout le territoire national (les points d'émissions des appels sont en général situés à Paris, Lyon et Marseille). Cette limitation des lieux d'émission d'appels est essentiellement guidée par le coût de ces opérations de mesures. Bien évidemment, les répondeurs vers lesquels sont testés les appels appartiennent aux organismes indépendants en charge des mesures et peuvent être disséminés sur tout le territoire national.

Pour des raisons évidentes de coûts, il serait souhaitable de passer plutôt par un échantillon d'appels représentatif des destinations nationales les plus sollicitées. Pour les destinations internationales, il conviendrait également de sélectionner les destinations les plus représentatives des appels émis depuis et vers la France (certains organismes indépendants pouvant tester jusqu'à 900 destinations internationales).

Question 32. Que pensez-vous de cette proposition ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

Nous n'avons pas de remarque particulière.

Durée d'établissement de la communication

Question 33. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

La durée d'établissement de la communication correspond au temps d'acheminement de l'appel.

Des différences existent entre les organismes de mesures sur la prise en compte ou non des sonneries dans le calcul de la durée d'établissement de la communication.

Ainsi chez IPLABEL, le répondeur se déclenche au bout de trois sonneries et le calcul du temps d'acheminement intègre les 3 sonneries alors que chez WITBE, c'est le premier signal de sonnerie qui est pris en considération. Dans l'hypothèse où il serait décidé d'inclure les sonneries, il faudra que le même répondeur soit utilisé pour tous les opérateurs.

Simplement au delà de ces nuances de calcul qui ont leur importance, il faut être conscient que les réseaux des opérateurs sont plus complexes selon qu'ils ont quelques dizaines de milliers de clients ou plusieurs millions et que les délais d'établissement d'une communication peuvent être plus longs dans le cas où le parc d'abonnés est plus conséquent.

Question 34. Que pensez-vous de cette proposition ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

Nous n'avons pas de remarque particulière.

Qualité de la connexion vocale

Question 35. La caractérisation de la qualité vocale par une note MOS vous semble-t-elle pertinente ? Si non que proposez-vous ?

Question 36. Quelle méthode de mesures (tests humains, modèle E, modèle PESQ,) vous semble la plus adaptée et la plus facile à mettre en œuvre ?

Question 37. Faut-il que l'Autorité impose une des méthodes de mesures afin d'assurer la comparaison des mesures ? Si oui, laquelle et pourquoi ?

Question 38. Si oui, quelles précisions et adaptations doivent être apportées aux recommandations ou guide ETSI cités en référence ?

La caractérisation de la qualité vocale par une note MOS nous semble pertinente, celle-ci ciblant la qualité de la voix perçue par l'utilisateur. Cette note bénéficie d'ailleurs d'une reconnaissance au niveau mondial.

Nous estimons néanmoins que l'Autorité devra imposer une méthode de mesure type afin d'assurer la transparence dans la comparaison des mesures.

Les mesures devront être effectuées selon nous par des robots. L'utilisation de ces derniers permet d'effectuer des tests en masse, à un coût maîtrisé, en se détachant de toute subjectivité dans la mesure (comparaison mathématique des courbes).

Nous estimons que la méthode la plus adaptée est le modèle PESQ qui fait aujourd'hui l'unanimité car il est réellement basé sur l'analyse du signal perçu.

La question cruciale que soulève cet indicateur est celle du cheminement des appels et par voie de conséquence de l'utilisation du réseau France Telecom. Ainsi, lorsque nos clients émettent des appels depuis un poste RTC, ces appels sont acheminés par l'opérateur historique, nous sommes donc en partie tributaire du réseau France Telecom. Egalement, lorsqu'un appel est émis depuis un accès large bande du réseau neuf vers les accès large bande du réseau d'un autre opérateur, nul ne sait déterminer avec précision le cheminement de l'appel.

Or, si l'on veut une mesure qui reflète la réalité de la qualité de la connexion vocale par exemple, il faudrait que le flux soit maîtrisé par l'opérateur de bout en bout. A défaut nous encourons le risque de nous voir imputer des problèmes de qualité vocale alors que notre réseau n'est pas forcément en cause.

La publication du MOS séparément pour chacune des configurations citées n'a donc de sens que si les appels mesurés restent de bout en bout dans le réseau de l'opérateur qui est concerné par la mesure.

Question 39. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Question 40. La publication du MOS séparément pour chacune des configurations citées ci-dessus vous paraît-elle adaptée ?

Ces configurations nous semblent pertinentes :

- sous réserve que les appels restent au sein du réseau de l'opérateur ;
- s'il ne s'agit que de valeurs intermédiaires – car celles-ci sont trop techniques pour le consommateur – permettant de définir une note de qualité globale du réseau de l'opérateur.

Taux d'interruption des appels

Question 41. Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

La méthode de mesure de cet indicateur se heurte à des difficultés de mise en oeuvre importantes qui limitent de fait sa faisabilité et sa comparabilité.

Lorsqu'un appel est interrompu, il est nécessaire en général que l'opérateur interroge ses équipements pour connaître la cause de la libération de l'appel et tenter de découvrir le fait générateur. Tout ceci est complexe et d'autant plus difficile à mesurer si le fait générateur n'est pas propre au réseau de l'opérateur.

Question 42. Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Périmètres des données sur lesquelles sont mesurés les indicateurs

Différents périmètres envisageables

Question 43. Tous les indicateurs peuvent-ils s'appuyer sur la prise en compte des données réelles ? Y a-t-il des indicateurs dont la mesure nécessitent impérativement de passer par des appels de tests ? Y a-t-il des indicateurs dont la mesure nécessitent impérativement de passer par une sélection seulement des appels réels ? Si oui lesquels ?

Pour les indicateurs liés aux appels téléphoniques (taux de défaillance, durée d'établissement de la communication, qualité de la connexion vocale, taux d'interruption des appels) nous estimons que la complétude de ces informations ne peut pas être garantie par l'opérateur qui va les fournir. Pour des raisons évidentes de fiabilité et d'objectivité, il est sans doute préférable et nécessaire de passer par des appels tests.

Pour les indicateurs généraux,

- pour ceux réellement maîtrisés par l'opérateur (traitement des réclamations par exemple), il faut nécessairement s'appuyer sur les données réelles qui seront fournies par chaque opérateur ;
- pour ceux relevant des prestations de gros de France Télécom, un mode de communication adapté doit être défini.

Question 44. Pour chaque indicateur, quel périmètre de mesures vous paraît-il le plus pertinent ?

Question 45. Pour chaque indicateur, la comparabilité des mesures entre opérateurs exige-t-elle que soit imposé le périmètre de mesure ? Le libre choix peut-il être laissé à l'opérateur du

périmètre de mesure, sous réserve de garantie suffisante de représentativité ?

Afin de garantir des mesures comparables, fiables et objectives entre les différents opérateurs :

- dans le cas où la mesure est effectuée par l'opérateur, il convient que les règles précises de mesure soient définies et appliquées de façon strictement identique pour l'ensemble des opérateurs.
- dans les cas de mesures par un tiers, que celles-ci soient menées par la même société pour l'ensemble des opérateurs.

Le contour des mesures dans le cas des appels tests et des sélections d'appels réels

Question 46. Que pensez-vous de cette répartition d'appels ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

Il faut en effet selon nous essayer de se rapprocher au plus près de la répartition réelle des volumes d'appels. Il est également important de décider via quels canaux les appels sont émis : à partir d'une ligne France Telecom, en VoIP, ...

Question 47. Avez-vous des commentaires sur cette répartition géographique ? Deux grandes agglomérations et une petite vous semblent-elles suffisantes ?

Il est impératif de sélectionner des agglomérations où tous les opérateurs concernés par l'enquête sont présents et où toutes les offres de ces derniers sont commercialisées.

Question 48. Est-ce que les mesures doivent être faites de façon permanente ? Si oui, quelles sont les précisions à apporter ?

Question 49. Sinon, quelle durée minimale doit être retenue et avec quelle répartition du trafic au cours de la journée, de la semaine et du mois ?

L'organisation de mesures permanentes représente une configuration idéale, mais requiert une organisation importante et coûteuse. Il paraît probablement nécessaire de devoir partir sur le choix d'une période minimale représentative de 3 mois avec une répartition proportionnelle des flux réels observés.

Question 50. Qu'en pensez-vous ? Avez-vous d'autres propositions ?

Ces propositions paraissent pertinentes.

Question 51. Imposer une précision statistique de 3% maximum vous paraît-il adapté ?

Cette précision nous paraît adaptée.

Question 52. Vous paraît-il nécessaire de fixer d'autres paramètres ? Si oui lesquels et comment ?

4. L'OBJECTIVITE ET LA SINCERITE DE LA MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

Question 53. Des précisions supplémentaires sont-elles nécessaires concernant les méthodes de mesure décrites précédemment afin de garantir leur objectivité ? Si oui lesquelles ?

Question 54. Pensez-vous que la fixation de méthodes de mesure normalisées et la fourniture de documentations détaillées sur les systèmes de mesure mis en œuvre par les opérateurs apporte une garantie suffisante à l'objectivité et la sincérité des mesures ?

Question 55. La publication, par les opérateurs, au sein des résultats de leur enquête de qualité, des conclusions d'un rapport indépendant de certification du système de mesure vous paraît-elle nécessaire et appropriée ?

Avez-vous d'autres propositions permettant de s'assurer de l'objectivité des mesures ?

Eu égard à l'utilisation commerciale qui pourra potentiellement être faite de ces données et aux répercussions médiatiques qui ne manqueront pas d'être générées par une telle publication, il convient d'entourer de toutes les garanties d'objectivité et de sincérité les mesures de ces indicateurs.

5. MODALITES DE MISE EN OEUVRE

Question 56. Une périodicité trimestrielle vous paraît-elle adaptée ? Pensez-vous qu'une périodicité annuelle de publication soit suffisante ? Avez-vous d'autres suggestions ? Si oui, lesquelles ?

Question 57. La périodicité doit-elle être différenciée suivant les indicateurs ?

Une publication annuelle de ces indicateurs sur le modèle de celle opérée pour les opérateurs de téléphonie mobile nous paraît suffisante et adaptée.

Question 58. Avez-vous des remarques sur ce principe de publication ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

La publication d'indicateurs nécessite au préalable une définition la plus précise possible par l'Autorité des modes de calcul retenus. Nous estimons qu'une partie des indicateurs proposés dans le cadre de cette consultation doivent être exclus, soit parce qu'ils ne sont pas spécifiques aux services de téléphonie, et doivent être envisagés dans un cadre plus large, soit parce qu'ils dépendent essentiellement de la qualité de service de France Télécom.

Nous attirons l'attention de l'Autorité sur les conséquences très préjudiciables d'une publication des délais de mise en service pour les opérateurs qui respectent le délai Scrivener par rapport à d'autres qui ne la respecteraient pas.

Par ailleurs, il faudra prévoir en préambule de la publication la possibilité pour l'opérateur d'insérer un avertissement sur le modèle de celui rédigé dans le cadre de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile de seconde génération en France métropolitaine où pourront être portées des remarques générales sur les indicateurs fournis.

Enfin il faudra veiller à ce que les indicateurs présents dans la consultation soient intégralement rédigés en français et ce, afin d'éviter toute erreur d'interprétation

Question 59. Avez-vous des remarques à formuler sur le calendrier ?

Il nous paraît souhaitable de procéder dans un premier temps à une vague de mesures qui aurait valeur de test et qui ne serait pas portée à la connaissance du grand public. Cette phase est importante pour permettre à l'opérateur de valider la mise en œuvre de ces mesures. Elle doit permettre également à l'Arcep de valider la cohérence des mesures entre les opérateurs.

6. RECAPITULATIF

Question 60. Avez-vous des commentaires à caractère général ?

Question 61. Compte tenu de vos remarques formulées précédemment, quelles sont les suggestions de modification que vous souhaitez apporter au document de synthèse présenté en annexe 1 ?