

**ARCEP**

**La qualité de service des services de renseignements téléphoniques accessibles  
par les numéros 118XYZ**

Mars 2006

Enquête réalisée par TNS-Sofres



## AVERTISSEMENT

L'Autorité a fait effectuer par TNS-Sofres une enquête portant sur la qualité des services de renseignements.

Dans un souci de transparence et d'information ouverte, elle a décidé de rendre publique cette étude.

La méthodologie utilisée et les résultats obtenus sont de la seule responsabilité de TNS-Sofres et n'engagent pas l'Autorité.

Les parties intéressées sont invitées, le cas échéant à faire part de leurs commentaires à l'Autorité.

# Contexte, objectifs et méthodologie de l'enquête

## Un marché des services de renseignements qui s'ouvre à la concurrence

- Alors que le marché français des services de renseignements téléphoniques s'ouvrait à la concurrence et que de nouveaux acteurs s'apprêtaient à lancer leur activité, l'ARCEP a souhaité **se doter d'un outil de suivi de la qualité du service** offert aux consommateurs.
- Il s'agit pour l'Autorité de disposer d'indicateurs destinés à être publiés afin d'informer les Français :
  - **Indicateurs globaux**, sur les performances en qualité de service de l'ensemble du marché et leurs évolutions ;
  - **Indicateurs par acteur**, pour pouvoir comparer et suivre les performances des uns et des autres.
- Pour ce faire, une première enquête a été menée en 2005 sur les anciens numéros de services de renseignements : 12, 222, 3200, 3211, 3912, 612, 712. Les résultats ont été publiés sur le site web de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)
- La définition et la mise en place d'un dispositif d'étude pour l'enquête réalisée en 2006 ont été confiées au **Département Telecoms de TNS Sofres**.

## Suivre la qualité des services de renseignements téléphoniques au travers d'un dispositif pérenne

- Les objectifs poursuivis au travers de cette étude sont les suivants :
  - Utiliser et affiner un **dispositif méthodologique pérenne** de mesure de la qualité de service des services de renseignements téléphoniques en France, défini en 2005, en intégrant aussi largement que possible les différents scénarios d'appels auxquels peuvent être confrontés les acteurs ;
  - Conduire une deuxième vague d'enquête, **après l'introduction des numéros 118 XYZ mais avant la fermeture des anciens numéros**, pour disposer d'une **information sur la qualité des nouveaux services de renseignement** à l'approche de la disparition des anciens services.
  - Comparer la qualité globale des numéros en 118 XYZ en mars 2006 aux résultats obtenus par les anciens numéros à l'automne 2005.
- Le champ d'investigation concerne les **requêtes auprès de services de renseignements fournissant un ou des numéros de téléphone nationaux, éventuellement complétés par d'autres données personnelles** (adresse, prénom, profession, etc.). Sont **exclus** à ce stade les services d'**annuaire inversé** et les **renseignements à l'international**.
- Le dispositif concerne des **mesures factuelles** et n'intègre pas d'éléments plus subjectifs tels que la perception des consommateurs, l'appréciation de l'amabilité des téléopérateurs, ni non plus la présence ou non de formules de politesse lors de l'appel.
- Enfin, comme pour l'enquête sur les anciens numéros menée en 2005, le dispositif a été établi sur la base d'informations accessibles à l'ensemble des fournisseurs de services de renseignements, c'est-à-dire les informations sur les abonnés transmises par les opérateurs.

# Les numéros testés :

## Une sélection des numéros testés en fonction de leur activité réelle

- Afin de concentrer l'enquête sur les numéros les plus pertinents, les numéros testés sont les numéros 118XYZ attribués qui respectent les critères suivants :
  - L'ouverture du numéro était effective au 20 février 2006, date de lancement de l'enquête ;
  - Au moins un numéro par fournisseur de service ;
  - Exclusion des numéros recevant moins de 2000 appels par mois, sauf si c'est le seul ou le principal numéro d'un fournisseur de service.
  
- 9 numéros ont donc été sélectionnés :
  - **118000** : Le 118000/Telegate
  - **118001** : Intra Call Center
  - **118007** : Allô Bottin
  - **118008** : PagesJaunes
  - **118218** et **118713** : Le Numéro
  - **118222** : 118 Teledis
  - **118711** et **118712** : France Télécom
  
- Par ailleurs, pour l'ensemble des indicateurs mesurés, une moyenne pondérée a été calculée, à partir des résultats individuels de chaque acteur et de leurs parts de marché respectives par rapport à l'ensemble des numéros 118. **Cette moyenne pondérée ne correspond pas à la moyenne du marché des services de renseignements** à la date de l'enquête car elle n'inclut pas les résultats obtenus par les anciens numéros, qui représentaient encore environ 85% des appels.

# Les numéros testés :

## Autres numéros et présentation des résultats

- **2 autres numéros 118XYZ ont également été intégrés dans l'enquête mais leurs résultats sont présentés séparément pour les raisons suivantes :**
  - **118710** (France Télécom) : les résultats du 118710 ont été isolés car ils résultent d'un nombre et d'une structure d'appels différents des autres numéros. Le 118710 est en effet un automate avec les conséquences suivantes :
    - Il n'est pas possible de passer un appel vers le 118710 depuis un mobile
    - Le 118710 ne fournit pas d'adresses
  - **118500** (Conduit) : à la date de réalisation de l'enquête, le numéro 118500, opéré par Conduit, était ouvert techniquement mais n'était pas lancé commercialement. Le nombre d'appels réellement reçu par ce service était donc très faible et très inférieur au nombre d'appels effectués pendant les deux semaines de l'enquête. En conclusion :
    - Le même plan d'expérience a été appliqué au 118500
    - Les résultats mesurés sur le 118500 ne correspondent pas nécessairement aux résultats qui auraient été obtenus en pleine charge
  - Les résultats des numéros 118500 et 118710 sont donc présentés séparément, dans le transparent 15
- Pour les **deux indicateurs de disponibilité et d'exactitude**, c'est la **moyenne pondérée de 2006** qui est indiquée dans la première colonne. Elle n'inclut pas non plus les résultats des numéros 118500 et 118710 du fait de leur traitement particulier.
- Pour l'**indicateur de rapidité**, les temps mesurés ont été ramenés dans un indicateur dont la valeur 100 correspond à la **moyenne pondérée du marché en 2005**.

## 2654 appels mystères réalisés entre le 10 et le 23 mars 2006

- Elaboration d'un **plan d'expérience** par TNS Sofres composés de **104 requêtes détaillées** :
  - Distinction **entre requêtes simples et requêtes complexes** (i.e., qui nécessitent une question du télécopieur pour pouvoir être répondues valablement) ; distinction **selon l'objet de la demande** (c-à-d, concerne un particulier ou un professionnel) ;
  - Distinction **selon le jour** (semaine ou week-end) et **l'heure de l'appel** (heures pleines : 9h-18h ou heures creuses : 8h-9h ou 18h-22h);
  - Distinction **selon le support d'appel** (fixe ou mobile) **et le lieu d'appel**.
  - Des requêtes fondées sur les données fournies par les opérateurs aux fournisseurs de service 118 : les requêtes ne comprennent pas les inscriptions supplémentaires ajoutées dans certaines bases de données annuaire.
  
- Conduite de **2654 appels mystères** par 10 enquêteurs **entre le 10 et le 23 mars 2006** (y compris durant les deux jours des deux week-ends de cette période), depuis des lignes de téléphone fixe et de téléphone mobile, un même numéro 118 offrant le même service depuis le fixe et depuis le mobile :
  - 249 appels pour chacun des numéros ;
  - 164 appels vers le 118710, service de renseignements par automate
  - **Une structure d'appels identique a été appliquée à chaque opérateur**, toutes les requêtes ayant été testées auprès de tous les opérateurs, à l'exception du cas particulier du 118710.
  
- Les grandes lignes de cette méthodologie ont été présentées préalablement aux acteurs du marché, tant pour recueillir leurs commentaires et ajuster le dispositif que pour garantir la transparence de la démarche (plan d'expérience, requêtes et dates d'appels étant bien sûr restés confidentiels).

# Répartition des appels

Une répartition destinée à refléter la réalité des appels adressés aux opérateurs

	Répartition des appels
Total	100%
1- Particulier	40%
2- Professionnel	60%
1- Semaine	85%
2- Week-end	15%
1- 9h-18h	85%
2- 8h-9h et 18h-21h	15%
1- Simple	80%
2- Complexe	20%

# Principes d'évaluation de l'exactitude des résultats

## 5 modalités retenues

- L'appréciation de l'exactitude des renseignements transmis se fait au travers de **5 modalités** :
  - **Exact** : l'ensemble des informations attendues sont transmises et correspondent aux données sources (y compris, si aucune information n'est attendue, ou si davantage d'informations qu'attendu sont fournies) ;
  - **Partiel** : une partie seulement des informations attendues est transmise ou l'information transmise ne permet pas d'accéder directement à l'interlocuteur voulu ;
  - **Communiqué à tort** : une information n'aurait pas dû être transmise ;
  - **Faux** : l'ensemble des informations transmises ne correspondent pas aux informations attendues ;
  - **Inexistant** : aucun renseignement n'est transmis oralement, alors qu'un renseignement était attendu. Toutefois, il est tenu compte des informations transmises par SMS : elles sont comptabilisées et classifiées séparément mais selon la même nomenclature que ci-dessus.
  
- Un résultat d'appel pouvant éventuellement être à la fois :
  - « Exact » et « faux » (une information supplémentaire fautive étant donnée) : il sera considéré comme exact ;
  - « Partiel » et « faux » ou « communiqué à tort » et « faux » (ou « partiel » et « communiqué à tort » et « faux ») : il est considéré comme faux ;
  - « Partiel » et « communiqué à tort » : il est considéré comme communiqué à tort.

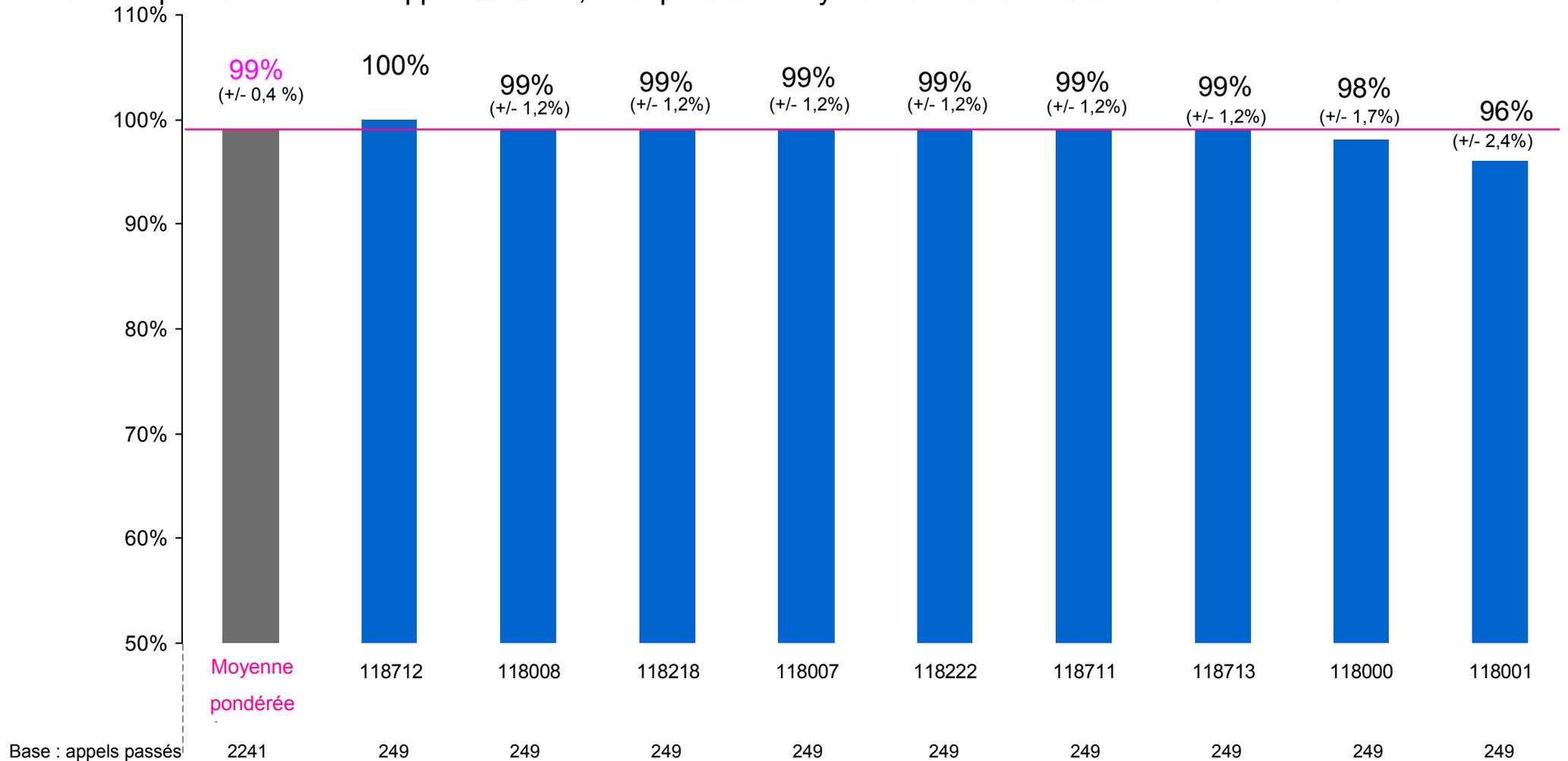
## Résultats par opérateur

- Disponibilité (taux d'appels servis)
- Exactitude des renseignements
- Indicateur de rapidité

# 1. Disponibilité du service (taux d'appels servis)

Pour rappel, les appels servis sont les appels qui permettent à l'appelant de commencer à formuler sa requête. Les appels non servis correspondent à des coupures de communication ou à un temps de sonnerie supérieur à 40 secondes, ou à un temps d'accueil supérieur à 2 minutes ou à un d'attente supérieur de 30 secondes au temps d'attente annoncé ou encore à un temps écoulé de plus de trois minutes depuis le début de la communication sans que la requête n'ait pu être formulée.

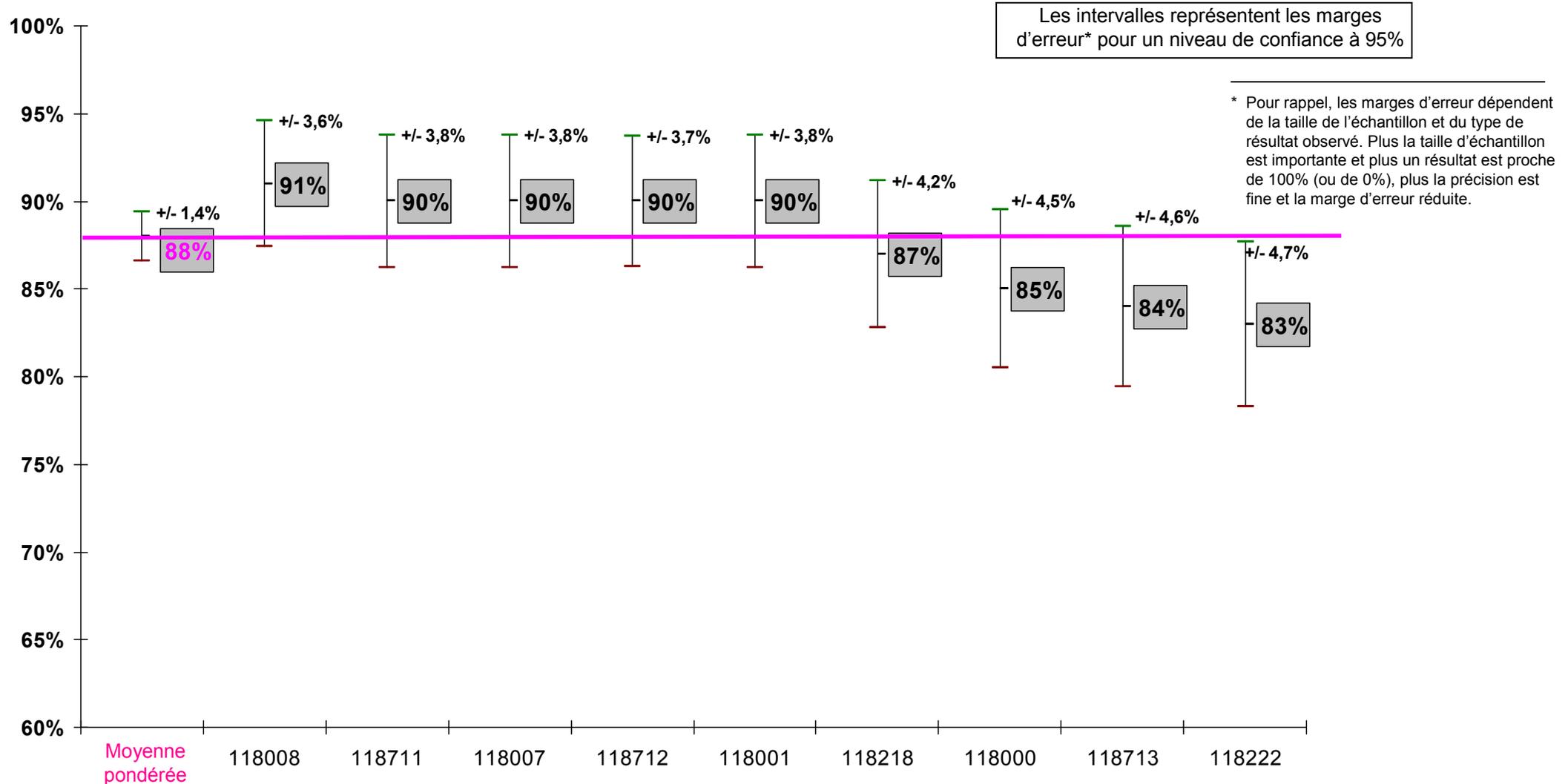
99% des appels passés ont été servis, ce qui est très satisfaisant pour l'ensemble des opérateurs au regard des normes recherchées pour les centres d'appel. En 2005, la disponibilité moyenne des anciens numéros était de 98%.



Les intervalles représentent les marges d'erreur\* pour un niveau de confiance à 95%

## 2. Nombre de réponses exactes par opérateur et moyenne pondérée du marché

Le taux d'exactitude des renseignements, sur la base des appels servis, se situe entre 83% et 91% selon les opérateurs, pour une moyenne pondérée qui s'établit à 88%. En 2005, la moyenne pondérée des anciens numéros était de 87%.



Base : 2209 appels servis

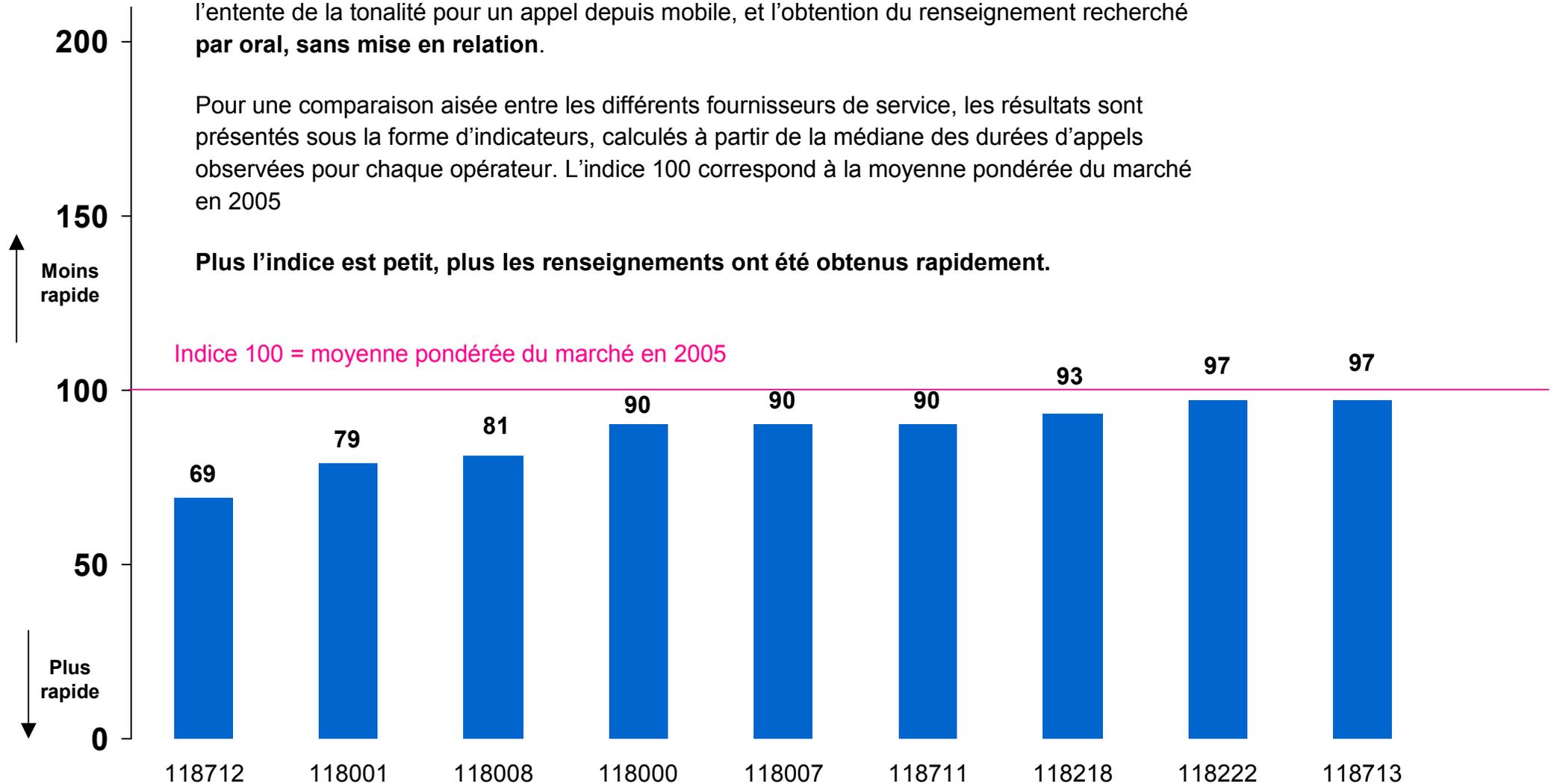
### 3. Indicateur de rapidité sur la base des appels servis

Le temps nécessaire à la délivrance du renseignement est un autre critère essentiel de la qualité du service rendu. Dans le cadre de cette enquête, il a été mesuré et correspond au délai écoulé entre la composition du numéro (saisie du dernier chiffre) pour un appel depuis fixe, ou l'entente de la tonalité pour un appel depuis mobile, et l'obtention du renseignement recherché **par oral, sans mise en relation.**

Pour une comparaison aisée entre les différents fournisseurs de service, les résultats sont présentés sous la forme d'indicateurs, calculés à partir de la médiane des durées d'appels observées pour chaque opérateur. L'indice 100 correspond à la moyenne pondérée du marché en 2005

**Plus l'indice est petit, plus les renseignements ont été obtenus rapidement.**

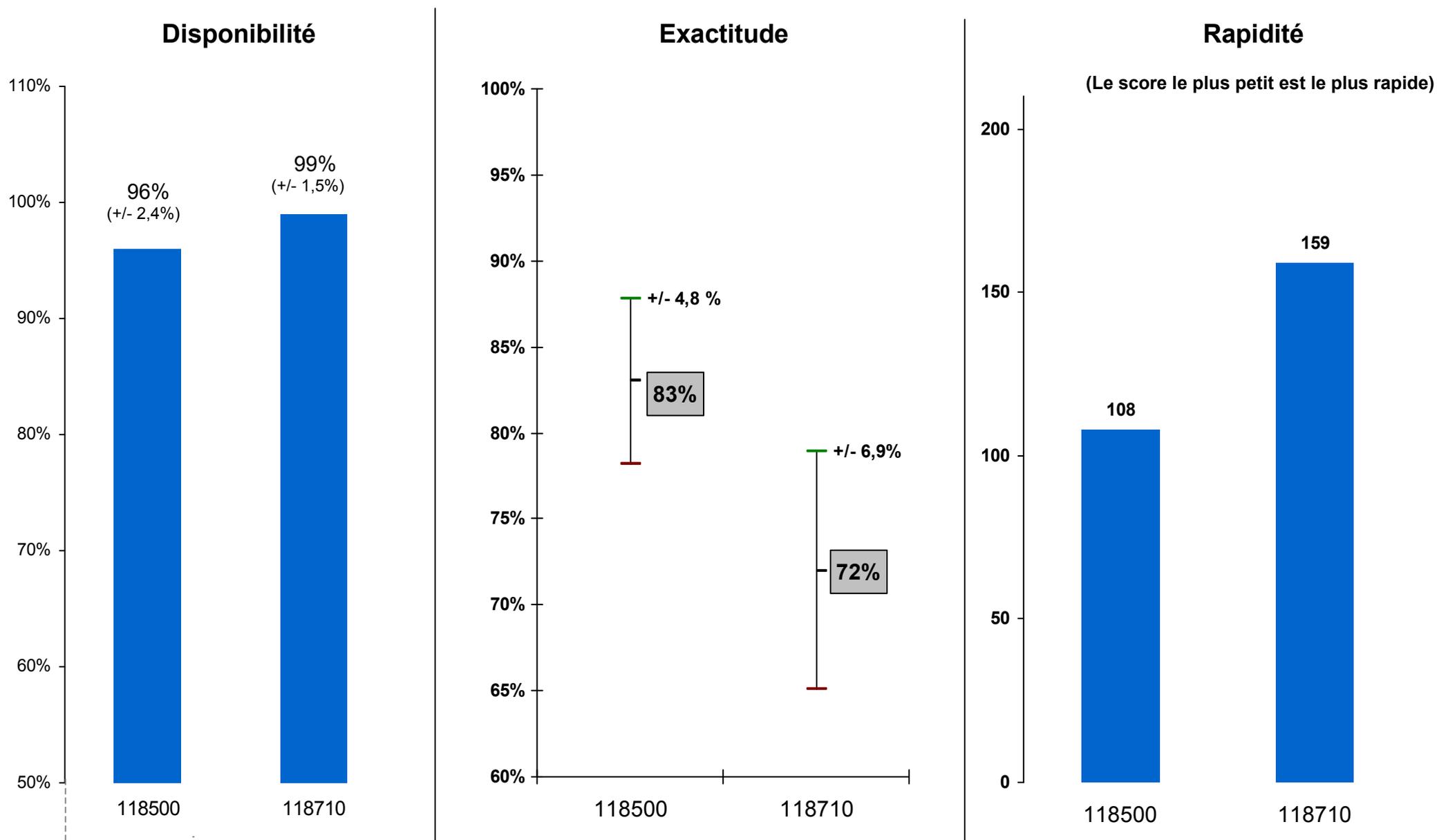
Indice 100 = moyenne pondérée du marché en 2005



Base : 2209 appels servis

## 4. Résultats du 118500 et du 118710

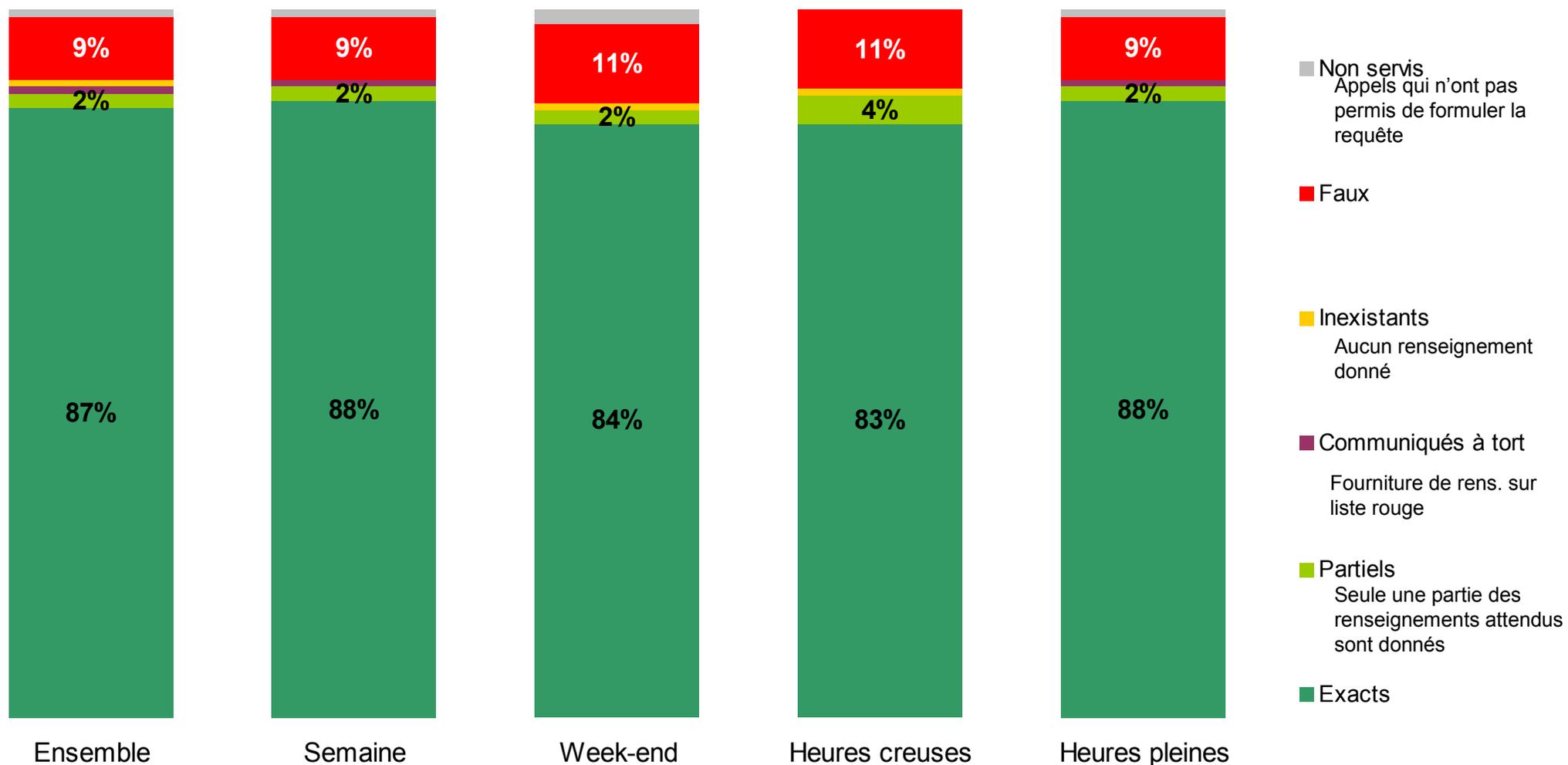
Ces deux numéros font l'objet d'une présentation séparée pour les raisons décrites dans le transparent 7



Les intervalles représentent les marges d'erreur\* pour un niveau de confiance à 95%

# Résultats par catégorie

## Exactitude des renseignements **selon les conditions d'appels** pour l'ensemble des numéros 118 XYZ testés (à l'exception du 118500 et du 118710)



Marge d'erreur maximum pour un niveau de confiance à 95% : 3,6%

Base : appels passés 2241

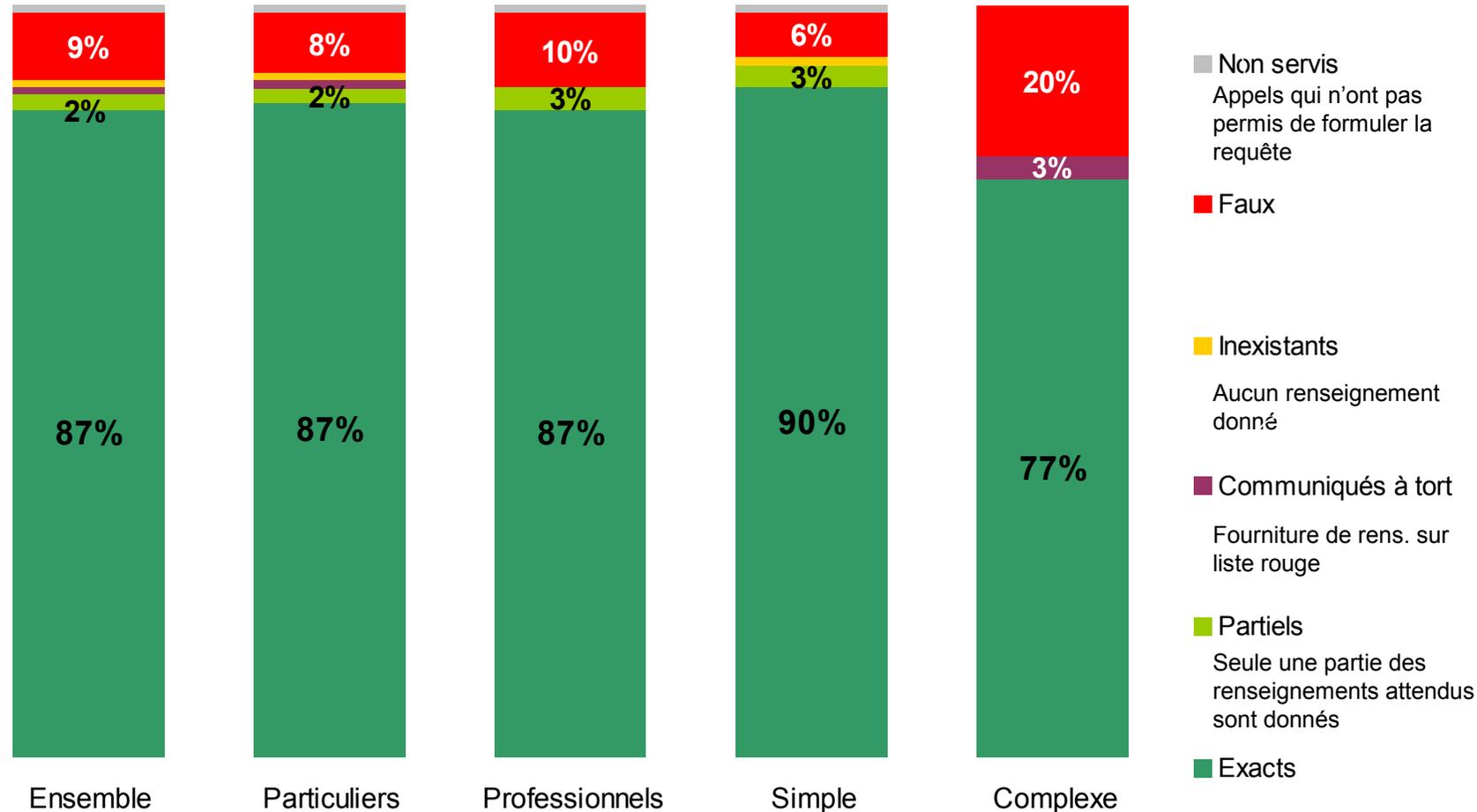
1763

478

431

1810

Exactitude des renseignements **selon la nature de la requête** pour l'ensemble des numéros 118 XYZ testés (à l'exception du 118500 et du 118710):  
20% des requêtes complexes entraînent une réponse fausse, vs 6% des requêtes simples



Base : appels passés 2241

891

1350

1800

441

Marge d'erreur maximum pour un niveau de confiance à 95% : 3,9%