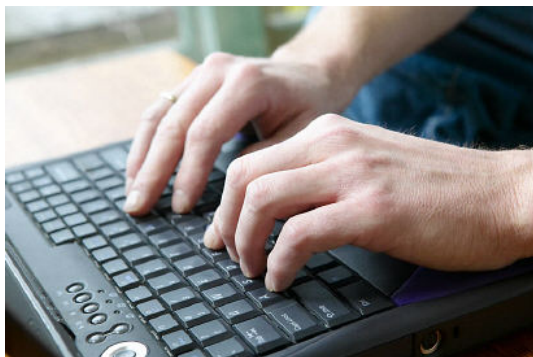


GUIDE D'ACHAT DU PARTICULIER

**Comment bien choisir
l'offre de service la
mieux adaptée à ses
besoins**



**Téléphonie fixe ou mobile
ou accès Internet, incluant
éventuellement
la téléphonie et
la télévision sur IP**



Association Française des Utilisateurs de Télécommunication

Pour souscrire à une offre de service, l'utilisateur doit étudier non seulement le prix, mais également la qualité du service qui lui est proposée. Dans ce contexte, l'action de l'AFUTT¹, Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, vise à :

1. Éclairer le choix de l'utilisateur qui cherche à identifier l'offre lui convenant le mieux du point de vue rapport qualité/prix (avant qu'il ne souscrive).
2. Lui donner, lorsqu'il a souscrit une offre, les moyens de vérifier objectivement que les engagements contractuels de son fournisseur, notamment de qualité de service, sont tenus dans son cas particulier.

¹ L'AFUTT, Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, agit depuis près de 40 ans pour orienter le développement du marché dans l'intérêt des utilisateurs, afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

Elle est devenue au fil du temps un interlocuteur privilégié pour les pouvoirs publics et les fournisseurs de produits et services de télécommunications qui apprécient la qualité des échanges qu'elle propose avec les utilisateurs résidentiels et entreprises.

Pour plus d'informations, consulter le site internet www.afutt.org

I. FAIRE UN CHOIX ECLAIRE EN FONCTION DE SES BESOINS.

Dans sa quête de l'offre la mieux adaptée à ses besoins, l'utilisateur doit en outre considérer cinq aspects importants.

1 IDENTIFIER LES OFFRES REpondant A SES BESOINS ET SES USAGES :

Offre de téléphonie fixe

- ❖ Émettre et recevoir des appels téléphoniques
- ❖ Disposer de services associés au service de base, parfois dénommés annexes : transfert, fax, messagerie vocale, SMS²/MMS³, présentation du numéro, présentation du nom, rappel du dernier appelant, double appel, conférence à 3, renvoi d'appel, secret d'appel, signal d'appel, double appel, etc.)
- ❖ Voir son interlocuteur.

Offre de téléphonie mobile

- ❖ Émettre et recevoir des appels téléphoniques
- ❖ Disposer de services associés au service de base : messagerie vocale, transfert d'appel, service de présentation du numéro, rappel du dernier appelant, double appel, conférence à 3, renvoi d'appel, secret d'appel, signal d'appel, double appel, report des minutes non consommées, signal de dépassement de forfait, encours de consommation, WAP⁴, accès à Internet, email, SMS, MMS, géo localisation, etc.
- ❖ Voir son interlocuteur.

² Short Message Service

³ Multimedia Messaging Service

⁴ Wireless Application Protocol

Offre d'accès Internet ou packagée (Multiservice)

❖ Internet

- Échanger des courriers électroniques
- Naviguer sur Internet, faire des achats en ligne
- Télécharger des musiques ou des films
- Composer une page perso ou un blog
- Jouer en réseau.

❖ + Téléphonie sur IP

- Idem téléphonie fixe, mais tous les services annexes ne sont pas forcément disponibles en téléphonie IP.

❖ + Télévision sur IP (IPTV⁵)

- Regarder la télévision, choisir un bouquet de chaînes payantes;
- Regarder des films à la demande
- Enregistrer des programmes et des vidéos, télécharger de la musique ou des films.

❖ + Téléphonie mobile

- idem offre de téléphonie mobile séparée avec quelques particularités surtout tarifaires.



Certains des composants du service sont inclus dans l'offre ou en option : s'ils font partie du package, aucune réduction ne pourra être obtenue s'ils ne sont pas utilisés. Certains d'entre eux peuvent être fournis par un partenaire (chaînes payantes ou VoD⁶). Il faut alors bien s'assurer que les engagements de durée pour ces options ne sont pas indépendants du contrat de base. En outre, il peut arriver que certains services ou options soient incompatibles entre eux.



Enfin, un utilisateur qui manque d'expérience sur l'ADSL⁷ et l'utilisation d'Internet peut être intéressé par une offre comprenant une installation clé en main : il doit donc également comparer les offres sous cet aspect (FAI⁸ ou distributeur de PC).

⁵ Télévision sur IP

⁶ Vidéo on Demand

⁷ Asymmetric Digital Subscriber Line

⁸ Fournisseur d'accès Internet

2

VERIFIER L'ELIGIBILITE ET LA COMPATIBILITE DE L'OFFRE

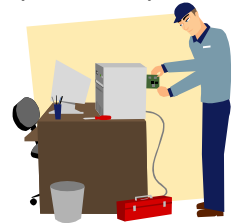
La notion d'éligibilité associée aux lignes haut débit utilisant la technologie dite ADSL commence à être connue, mais le plus souvent réduite à la question de savoir s'il existe une offre haut débit sur un numéro de téléphone donné. Les sites Internet des fournisseurs (ou des sites spécialisés) sont supposés apporter la réponse.

En réalité, la question de l'existence du service sur un lieu d'habitation doit être étendue :

- aux réseaux câblés (y a-t-il une offre sur mon lieu d'habitation ?)
- aux services supplémentaires éligibles en ADSL : disponibilité du service TV, dégroupage partiel ou dégroupage total, débit théorique prévisible.



Une fois l'éligibilité confirmée, encore faut-il s'assurer que les équipements dont on dispose sont compatibles avec ceux de l'opérateur (la box principalement). Même sans être totalement incompatibles, le type, la puissance, la connectique et les logiciels de l'ordinateur que l'on possède peuvent grandement influencer la qualité de chacun des services proposés (navigation Internet, téléphone, TV...), sans parler des réglages parfois délicats (et des précautions à prendre) pour les réseaux Wi-Fi destinés à connecter plusieurs ordinateurs sur la Box.



3

ETUDIER LES POINTS CLES DU CONTRAT

- Le prix : attention aux offres promotionnelles de durée limitée et aux restrictions d'usage souvent associées aux offres illimitées.
- La composition de l'offre (service de base et services annexes).
- La durée d'engagement du contrat et les frais de mise en service (éventuellement payables à la résiliation) : la durée du contrat est un élément important, car une durée déterminée ou initiale (12 mois par exemple) engage, en principe et sauf cas particulier prévu au contrat, le client à payer l'abonnement jusqu'à son terme, quand bien même les prestations offertes perdraient leur intérêt ou que le client trouverait ailleurs par la suite de meilleures conditions.
- Les engagements de qualité de service du fournisseur, mais aussi les moyens qu'aura le client, s'il n'était pas satisfait, de lui démontrer un dysfonctionnement éventuel (voir chapitre III vérifier les engagements).
- Les conditions et les frais de résiliation



Pour les services téléphoniques fonctionnant sur les accès Internet haut débit, l'acheteur doit se demander s'il est prêt à accepter une moins grande qualité pour bénéficier de tarifs généralement plus avantageux. Il s'agit :

- soit de conserver une ligne avec l'opérateur historique ou de passer au dégroupage partiel (la ligne avec l'opérateur historique subsiste)
- soit de passer au dégroupage total (accès par le seul ADSL), sachant que tous les services souvent associés à une ligne commutée classique (transfert, minitel, fax ou modem par exemple associé à un abonnement TV) ne sont pas forcément compatibles avec les lignes dégroupées.

Il est donc important de vérifier que les services dont on souhaite pouvoir disposer sont disponibles pour l'offre à laquelle on s'intéresse.

C'est sur ces sujets essentiels que porte la suite de ce guide, mais il est utile de rappeler d'abord que dans tous les cas, il est indispensable de faire une lecture attentive du contrat proposé afin de bien prendre connaissance de toutes les clauses.


4

APPRECIER LE PRIX

Il y a pléthore de sites d'information comparative sur le prix et le contenu des offres aussi bien dans le domaine de la téléphonie fixe ou mobile que de l'accès à Internet mais attention à ne pas confondre, pour la comparaison, la réalité contractuelle des offres avec leur affichage commercial souvent utilisé par les sites en question.

Les prix sont présentés avantageusement par la publicité et dans les documents promotionnels. Mais l'acheteur averti sait qu'il doit faire l'effort de lire les renvois de bas de page et lire attentivement les Conditions Générales de Vente (CGV) pour être certain de ne pas avoir de mauvaises surprises :

- ❖ En premier lieu, il ne faut pas confondre les prix promotionnels avec les prix pérennes, c'est-à-dire éventuellement appliqués après quelques mois.
- ❖ En second lieu, il faut aussi distinguer les prix du coût complet qui, lui, intègre :
 - la durée minimale d'engagement qui donne un avantage prix au départ, mais pas nécessairement dans le temps (saisie d'autres opportunités...)
 - les éventuels coûts de mise en service ou de sortie (lors de la résiliation)
 - d'éventuelles avances sur consommations ou cautions
 - le coût d'appel aux hotlines
 - le délai de remboursement des dépôts de garantie.

 Concernant les offres « illimitées », il faut bien s'informer sur les éventuelles restrictions d'usage : selon les tranches horaires / illimité en durée mais pas en nombre / illimité en nombre mais pas en durée / obligation d'appels entrants / interdiction d'appeler des plateformes, etc.

Enfin il convient de s'intéresser aux types et niveaux de compensations prévus au contrat au cas où le fournisseur ne respecterait pas ses engagements.



Dédommagements : depuis décembre 2006, la loi fait obligation au fournisseur d'accès Internet de préciser les niveaux de qualité de service associée à l'offre et d'indiquer les compensations auxquelles le client peut prétendre en cas de défaillance. Des différences peuvent apparaître entre les opérateurs sur ces points et constituer un critère supplémentaire de choix.

Il est toutefois préférable de considérer ces dédommagements comme une marque de la volonté du fournisseur de respecter ses engagements plutôt que comme une véritable réparation.



Déterminer son profil de consommation téléphonique

Pour évaluer l'intérêt des formules tarifaires, il est important d'avoir une idée des volumes d'appels vers les postes fixes en France et à l'étranger et des appels vers les mobiles. La combinaison avec le ou les abonnements de téléphonie mobile dans le foyer sont à prendre en considération à la fois pour l'optimisation des dépenses ou la continuité d'usage dans le cas des offres dites quadruple play, intégrant des équipements mobiles bi-mode GSM-WiFi. L'étude des factures détaillées de chacun de ces services permet une détermination assez précise des volumes correspondants.

5

ÉVALUER LA QUALITE DES PRESTATIONS GENERALEMENT OBSERVEE POUR CHACUNE DES OFFRES PROPOSEES

Il est important que le fournisseur ait des engagements clairs et compréhensibles, mais il l'est encore davantage qu'il les respecte. Deux des points importants pour atteindre le premier objectif de l'AFUTT sont d'une part une analyse critique des Conditions Générales de Vente (CGV), mais aussi l'étude de l'évaluation de la qualité de service moyenne constatée pour chacune des offres, si possible en tenant compte de l'environnement : zone géographique, dégroupage ou non, etc. Des informations sont disponibles à ce sujet dans la presse, sur certains sites Internet spécialisés et, espérons-le, en 2008 sur les sites des fournisseurs et celui de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes).

II QUELQUES CONSEILS POUR FAIRE LE BON CHOIX.

1

LA DUREE D'ENGAGEMENT

Comme il a été indiqué plus haut, la durée d'engagement est une caractéristique majeure du contrat. Ce n'est en effet qu'en respectant les stipulations du contrat relatives à *l'échéance et au préavis*, que le client, s'il le souhaite, pourra librement résilier le contrat. Si le fournisseur manque gravement à ses obligations, il appartient au client de faire constater le manquement et mettre le fournisseur en demeure de s'acquitter de ses obligations.

S'il s'agit d'un problème de qualité, il ne sera pas simple à un particulier profane d'apporter la preuve du défaut; surtout si les engagements sont imprécis ou bien s'ils se mesurent sur des moyennes statistiques et ne s'appliquent pas à chacun des contrats de façon ininterrompue.

Tant que le contrat se poursuit, le client peut seulement opposer l'exception d'inexécution et concrètement surseoir à payer dans la mesure où le service ne serait pas rendu.

Il faut donc privilégier les contrats sans engagement de durée ou avec une durée d'engagement limitée qui ne soit pas assortie de frais importants à la résiliation (voire de frais de mise en service payables à la résiliation !)

2

ELIGIBILITE ET COUVERTURE

Les sites internet ARIASE, DSLVALLEY, DEGROUPTTEST, l'INTERNAUTE et beaucoup d'autres proposent des tests d'éligibilité à l'ADSL qui permettent de déterminer quels sont les services accessibles depuis une ligne donnée.

Pour le câble, il faut vérifier sur le site du câblo-opérateur ou dans un point de vente s'il y en a un à proximité.

Pour la couverture des réseaux mobiles, il faut également consulter les sites des opérateurs ou leurs points de vente.

Les technologies mises en oeuvre ne différant que par des détails techniques à la marge, la différenciation entre les offres tient surtout à la composition des packages. C'est ce point qu'il faut étudier en détail, en vérifiant soigneusement ce qui est inclus dans l'offre et ce qui est en option payante. Attention aussi à la composition des bouquets de chaînes TV et aux engagements propres à ces contrats souvent complémentaires à l'offre ADSL et avec des durées d'engagement qui peuvent être différentes.

En pratique, l'utilisateur a différents moyens de prendre connaissance à la fois des prix et des engagements de chaque fournisseur :

- Dépliant publicitaire
- Descriptif des offres sur leurs propres sites ;
- Fiches d'Information Standardisées (FIS).

En outre certains sites Internet mettent à disposition des utilisateurs de l'information visant à éclairer leur choix d'un fournisseur. Parmi d'autres citons celui de l'[ARCEP](#) :

- rubrique "Consommateurs" contenant des FAQ⁹.
- enquêtes périodiques sur la qualité des services de téléphonie mobile, (y compris, SMS, MMS, accès mobile à Internet et données) et sur la qualité de service des services de renseignements téléphoniques accessibles par les numéros 118XYZ.

Il faut surtout s'intéresser au prix qu'il faudra payer un mois après l'éventuelle promotion sur le ou les premiers mois. Enfin, il est utile de vérifier les restrictions qui s'appliquent aux offres :

- pour les communications téléphoniques dites illimitées : destinations et séries de numéros incluses dans l'offre,
- pour les forfaits mobiles : volume de données transmises au delà duquel il y a facturation et bien sûr temps et modalités de décompte des communications incluses dans le forfait et tarif au-delà du forfait.

⁹ Foire Aux Questions ou Frequently Asked Questions

4**LES PRINCIPAUX ASPECTS DE LA QUALITE**

Le Club QOSTIC de l'AFUTT réfléchit depuis plusieurs années à une méthode d'évaluation objective de la qualité des services de télécommunications qui prenne convenablement en compte le point de vue de l'utilisateur.

Une appréciation exhaustive de la qualité de service est difficile pour l'utilisateur particulier mais l'application des réflexions de QOSTIC, en tenant compte du contexte réglementaire actuel (Arrêté du 16 mars 2006 qui rappelle les obligations des fournisseurs en la matière) et de l'état du marché, montre que la comparaison des offres peut se concentrer, en première approche, sur les quelques caractéristiques suivantes :

- le délai de mise en service
- le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre, telles que le débit, la capacité ou toute autre caractéristique susceptible d'être mesurée :
 - taux de disponibilité (le service est là quand on veut s'en servir), ou son corollaire le taux de panne
 - capacité du service (la taille du tuyau)
 - rapidité du service (le temps de réponse ou de transfert d'un fichier)
 - fidélité du service (absence d'altération de l'information transmise)
- l'affichage du délai d'attente de la hotline et du coût de communication correspondant
- le délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu
- le délai de réponse aux réclamations.

5**LES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE**

Comme indiqué plus haut, des engagements de qualité de service clairs et précis sont souhaitables afin de pouvoir disposer d'arguments au cas où le service ne serait pas rendu conformément à ces engagements et de pouvoir ainsi éventuellement obtenir la rupture du contrat dans de bonnes conditions. Il est possible de vérifier tous les points listés dans l'annexe "ÉTAT DE L'ART EN MATIÈRE D'ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE " - Offres de Téléphonie Fixe, Mobile ou Triple Play.

Quant aux compensations, il vaut mieux les considérer comme une marque de la volonté du fournisseur de respecter ses engagements que comme une véritable réparation dans la mesure où on peut considérer qu'elles constituent en réalité une exonération du fournisseur de remplir intégralement ses obligations ; elles fixent conventionnellement une clause pénale, qui, le plus souvent, consiste à dispenser d'abonnement.

En fait, elles constituent une duperie en ce qu'elles suppriment tout droit à réparation pour le dommage et qu'elles interdisent d'invoquer un manquement pour mettre fin au contrat.

Dans ce domaine, les statistiques de qualité de service observée sont aussi importantes que les engagements surtout s'il est possible de trouver un lieu proche de chez soi pour lequel de telles statistiques sont disponibles.

6

LA QUALITE DE SERVICE OBSERVEE

S'il est important de bien connaître le contenu des offres, leur prix, les engagements du fournisseur, il l'est autant de s'assurer que ces engagements sont vraisemblables.

De ce dernier point de vue et pour l'accès Internet, les sites internet La GRENOUILLE et ARIASE fournissent, au moyen de programmes installés sur le PC d'utilisateurs volontaires, des statistiques de débit, disponibilité et fiabilité pour les différentes offres des FAI et pour un assez large éventail de zones géographiques.

De même, les sites internet 01NET et l'INTERNAUTE fournissent en outre des statistiques beaucoup plus détaillées mesurées depuis un petit nombre de point d'observation sur :

- l'accès Internet (disponibilité de la connexion, navigation Web, qualité mail, FTP, confort de navigation, tenue du débit, accessibilité)
- la ToIP (disponibilité, temps de décroché, qualité vocale, délai d'obtention de la tonalité, qualité et stabilité de la voix)
- la TVIP (disponibilité, qualité d'image, taux d'images gelées, temps de zapping, délai de diffusion, durée moyenne des perturbations).

Enfin, les sociétés TECHCITY, TNS SOFRES et DSLVALLEY donnent des informations sur la qualité de l'assistance technique.

En revanche, en ce qui concerne les services de téléphonie fixe traditionnels, il ne semble pas y avoir, pour le moment, d'étude de qualité de service disponible.

L'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT indique chaque année le niveau de plaintes reçues à l'AFUTT pour chacun des fournisseurs (fixe, mobile et Internet). C'est une autre bonne indication de la qualité de service perçue par leurs clients.

Ces différentes informations doivent permettre à l'utilisateur de se faire une idée de la qualité de service à laquelle il peut s'attendre dans son contexte et pour chaque offre, sans toutefois que cette indication soit une certitude absolue puisqu'il s'agit de statistiques sur l'ensemble des clients et que l'on peut toujours avoir la malchance de se trouver dans un cas particulier défavorable.

7

LA RESILIATION

Conditions


Les conditions de résiliation sont normalement indiquées dans le contrat.

Dans le cas de contrat à durée déterminée, c'est l'arrivée du terme convenu qui met fin au contrat; il n'est pas permis d'en sortir avant. (Par exemple, dans un contrat conclu pour 24 mois, c'est la date du second anniversaire du contrat).

Dans le cas de contrat à durée indéterminée, c'est-à-dire en l'absence d'engagement de durée (et seulement après la fin d'une période initiale, s'il en est imposée une), le contrat peut être dénoncé à tout moment, en respectant un délai de préavis.

Il peut aussi être prévu la faculté de résilier au cas où surviendrait tel événement spécifié au contrat, par exemple :

- un déménagement ;
- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- lorsque le FAI n'a pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dans le délai prévu au contrat.

 Attention par exemple aux conditions de retour des box : adresse (souvent différente de l'adresse de résiliation), délais à respecter, connectique à retourner...

Préavis

Le client doit respecter le délai de préavis de résiliation mentionné au contrat.

En pratique, l'effet de la résiliation est généralement suspendu non seulement à la suppression de toute utilisation du service, mais aussi à la réception par le fournisseur du matériel que le client a reçu éventuellement en dépôt et à la régularisation des opérations comptables en cours.

III. VERIFIER LE RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE DE SON FOURNISSEUR

Si après avoir souscrit une offre, il s'avère que, dans son cas particulier, l'utilisateur n'est pas satisfait, la qualité du service ne correspondant pas aux engagements du fournisseur, il est alors important de **pouvoir s'appuyer sur des mesures objectives afin de lui en faire la démonstration**. C'est bien là qu'aujourd'hui le bât blesse.

Parmi les sites internet précédemment identifiés, seuls la GRENOUILLE, ARIASE et l'INC¹⁰ (option historique) sont susceptibles de fournir des arguments pour diagnostiquer une défaillance concernant le débit Internet, voire la perte de paquets ou le temps de réponse (ping) afin d'obtenir "réparation" c'est à dire une solution technique à son problème ou une compensation financière. En effet, les statistiques produites comportent un historique qui pourrait servir de justificatif vis-à-vis du fournisseur lorsqu'il s'agit d'un dysfonctionnement intermittent (le plus délicat à faire constater par le fournisseur). Celles de la GRENOUILLE et d'ARIASE sont toutefois plus complètes et surtout plus commodes à mettre en oeuvre dans la durée, bien qu'éventuellement contestables par les FAI tant que la méthode n'est pas officiellement validée, surtout pour la disponibilité que les FAI ne garantissent éventuellement qu'entre le DSLAM¹¹ et la box.

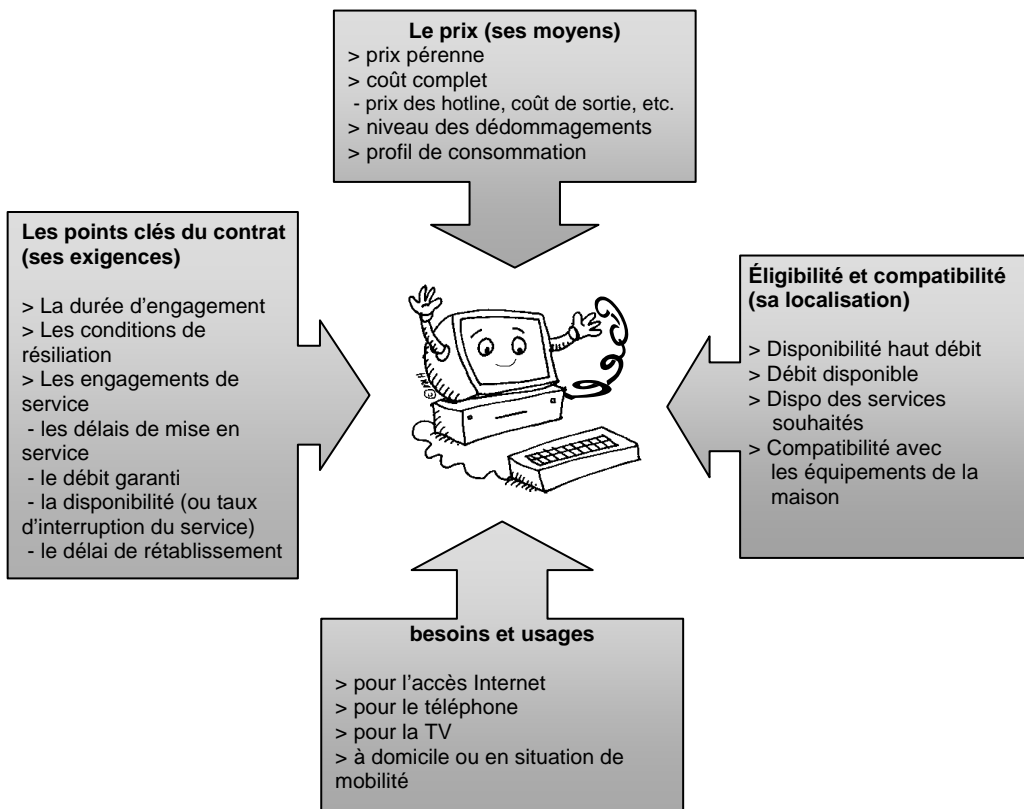
Toutefois, dans le cas d'un utilisateur particulier, ces dispositifs ne permettent de vérifier les engagements de qualité de service que pour le débit et la disponibilité d'un accès Internet fixe. Il ne semble pas exister de moyen technique facilement accessible à l'utilisateur pour d'autres engagements ou pour d'autres services tels que la téléphonie mobile (couverture et débit de données).

¹⁰ Institut National de la Consommation

¹¹ Digital Subscriber Line Access Multiplexer

Bien choisir

Étant donné *ses usages* (dont les usages mixtes fixe-mobile), sa *localisation* géographique *ses exigences* de qualité, et *ses moyens*, l'acheteur pourra décider soit de conserver une ligne avec l'opérateur historique, soit de passer au dégroupage partiel (la ligne avec l'opérateur historique subsiste), soit de passer au dégroupage total (accès par le seul ADSL), soit encore de ne conserver que des lignes de téléphonie mobile. Puis il pourra faire un choix éclairé de l'offre la mieux adaptée



Réalisé par l'AFUTT en Janvier 2008

BP n°1 92430 Marnes la coquette

Courriel : infos@afutt.org

<http://www.afutt.org>

Tout droit de traduction, d'adaptation
par tous procédés réservés pour tous pays.

ANNEXES

ÉTAT DE L'ART EN MATIÈRE D'ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE



Attention un engagement n'implique pas qu'il soit toujours tenu! Il ne s'agit donc pas d'un podium de la qualité observée, comme ceux que l'on peut trouver ailleurs, mais d'une sélection d'offres incluant les plus forts engagements contractuels en matière de qualité de service et donc opposables au fournisseur en question.

ANNEXE I

ENGAGEMENTS DES OFFRES MULTISERVICE INTERNET + TÉLÉPHONIE ET TÉLÉVISION SUR IP

(En raison de leurs particularités, les offres incluant également la téléphonie mobile ne font pas partie de cette étude)

Dans l'état actuel du marché, la compilation des offres disponibles à ce jour fait ressortir que les engagements les plus forts sur les caractéristiques techniques essentielles (attention un engagement n'implique pas qu'il soit toujours tenu !) sont les suivants :

RÉCAPITULATIF

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Délai de mise en service	
Orange, Alice	< 15 jours
Darty	1 à 4 semaines (75 % en 22 jours calendaires 99 % en 30 jours calendaires).

Caractéristiques de fonctionnement essentielles

Disponibilité

SERVICE D'ACCES INTERNET

Darty, Numéricable	> 99,50 % par trimestre.
--------------------	--------------------------

Orange	> 97% sur 1 mois
--------	------------------

SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE

Darty	> 99,5% par trimestre
-------	-----------------------

Free, Orange	> 99% sur 1 mois
--------------	------------------

PAGES PERSONNELLES

Alice, Free, Orange	> 98% sur 1 mois
---------------------	------------------

ESPACE UTILISATEUR

Alice, Free, Orange	> 98% sur 1 mois
---------------------	------------------

WEBMAIL

Alice,	> 98% sur 1 mois
--------	------------------

SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP

Darty, Numéricable	> 99,50 % par trimestre
--------------------	-------------------------

SERVICE DE TV SUR IP

Darty, Numéricable	> 99 % par trimestre
--------------------	----------------------

Capacité

DEBIT INTERNET

Télé2, Alice	> 50% débit contractuel
--------------	-------------------------

Orange	> 8 Mbit/s pour son offre 18 Méga
--------	-----------------------------------

Rapidité

SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE

Alice	Temps de dépose moyen d'un email < à 5 secondes pour un courrier électronique de référence et en cas d'échec, information de
-------	--

	l'utilisateur.
	Temps de relève moyen de l'e-mail de référence de 10 Ko en moins de 5 secondes
PAGES PERSONNELLES	
Alice	Téléchargement d'une page perso de référence en moins de 5 secondes
ESPACE UTILISATEUR	
Alice	Affichage de la page Espace utilisateur en moins de 30 secondes.
Fidélité	
SERVICE DE TV SUR IP	
Darty	Qualité de l'image VQM supérieure ou égale à 4 (sur une base 5 pour la réception via TNT) pour les chaînes diffusées en définition standard (SD)
SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP	
Darty	MOS > 3,5 pour 95 % des appels depuis ou vers un abonné du service et vers le réseau ligne fixe de l'opérateur historique.
Temps de rétablissement du service	
SERVICE D'ACCES INTERNET	
Darty	< à 6 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité
SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE	
Darty	< à 5 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité
SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP	

Darty	< à 4 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité
SERVICE DE TV SUR IP	
Darty	< à 5 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité
Délai de réponse aux réclamations	
Darty	< 24 heures pour appels téléphoniques < 5 jours pour les demandes par courrier.
Délai de résiliation au-delà de la période d'engagement initial éventuelle	
Darty	< 5 jours sous conditions en zone non dégroupée.
Télé2	< 12 jours avec frais (49 €)
Orange	A fin de mois sous conditions
Assistance technique <i>Engagement explicite mais non contractuel</i>	
Alice	Temps moyen de réponse 1 mn 27
Club Internet	88% des appels pris en moins de 3 mn. 80% des clients satisfaits à l'égard de l'accueil des conseillers téléphone :
N9UF CEGETEL	Temps de réponse < 3 min

Délai de mise en service

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

- Orange, Alice < 15 jours.
- Darty : 1 à 4 semaines (75 % en 22 jours calendaires 99 % en 30 jours calendaires).

Moyens de suivi :

Formaliser les dates de référence des événements contractuels afin d'établir des justificatifs utiles en cas de différend avec le fournisseur.

- Orange : En cas d'échec de l'accès, les deux parties s'efforceront d'en identifier la cause et de remédier à la situation.
- Darty : dito

Compensation en cas de non-respect :

- Orange : compensation prorata temporis ou résiliation sans frais au-delà de 4 semaines.
- Darty : Si le dépassement > 45 jours, le premier mois d'utilisation est offert au client.

Référence de performance observée :

Nationale :

L'ARCEP annonce la publication d'informations pour 2008.

Internationale :

Télécom Italia (Italie) : (ligne active)

délai moyen : 10 jours

délai pour 95% des mises en service : 26 jours

délai pour 99% des mises en service : 52 jours



Commentaire AFUTT

On voit bien que, dans les références, les deux derniers chiffres sont plus significatifs que le délai moyen et c'est sur ceux-la qu'il faut porter son attention quand ils sont disponibles. C'est aussi là que l'effort des FAI doit porter.

Caractéristiques de fonctionnement essentielles

◆ Disponibilité

SERVICE D'ACCES INTERNET

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

- Darty, Numéricable > 99,50 % par trimestre.
- Orange, > 97% sur 1 mois

Moyens de suivi :

Constat contradictoire + Ariase, Grenouille.

Compensation en cas de non-respect_:

Orange : suspension de l'abonnement prorata temporis.

Darty, Numéricable : suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 48 h.

Alice : suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 24 h.

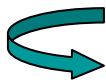
Référence de performance observée_:

Nationale :

~99% selon ip-label sur l'ensemble des principaux FAI depuis 2 sites de tests (Paris et Marseille)¹.

Internationale :

~98% selon Telefonica



Commentaire AFUTT

Sur cet aspect comme sur la plupart des suivants la plus grosse difficulté est de faire admettre un dysfonctionnement éventuel par le FAI.

¹ Les tests d'ip-label font bien sûr ressortir les FAI les plus performants mais devant l'incertitude sur le résultat des mesures qui pourraient être faites à partir d'autres sites, il nous a semblé préférable de prendre comme référence la valeur moyenne observée. L'utilisateur peut se reporter au site de l'Internaute pour plus de précisions.

SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

- Darty > 99,5% par trimestre
- Free, Orange > 99% sur 1 mois.

Moyens de suivi :

Constat contradictoire

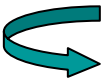
Compensation en cas de non-respect :

Free, Orange : suspension de l'abonnement prorata temporis.

Darty : suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 48 h.

Référence de performance observée :

Nationale : ~96% selon ip-label sur l'ensemble des principaux FAI depuis 2 sites de tests (Paris et Marseille).



Commentaire AFUTT

On voit ici la différence significative entre engagements et performance observée, qui plus est dans des conditions a priori favorables (zone urbaine).

PAGES PERSONNELLES - ESPACE UTILISATEUR - WEBMAIL

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

PAGES PERSONNELLES	Alice, Free, Orange : > 98% sur 1 mois.
ESPACE UTILISATEUR	Alice, Free, Orange : > 98% sur 1 mois.
WEBMAIL	Alice: > 98% sur 1 mois.

Moyens de suivi :

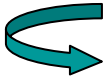
Constat contradictoire

Compensation en cas de non-respect :

Free, Orange : suspension de l'abonnement prorata temporis.

Référence de performance observée :

Pas de statistique disponible sur ces trois points à notre connaissance.



Commentaire AFUTT

Le service page perso n'est sans doute pas celui dont les utilisateurs attendent la plus grande disponibilité, en revanche l'indisponibilité de l'espace perso peut être beaucoup plus pénalisante. Sur ces deux points ils doivent se fier aux engagements de leur FAI. Cela ne leur interdit toutefois pas de réagir auprès de lui en cas de dysfonctionnement prolongé de ces services. Si les moyens de suivi sont presque toujours le point faible des engagements des FAI, il semble plus particulièrement indispensable pour ces engagements de convenir au moins d'un processus de diagnostic interne chez les FAI mis en place à la demande de l'utilisateur qui souffre d'un dysfonctionnement.

SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP - SERVICE DE TV SUR IP

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP Darty, Numéricable > 99,50 %
par trimestre

SERVICE DE TV SUR IP Darty, Numéricable > 99,00 %
par trimestre

Moyens de suivi :

Constat contradictoire

Compensation en cas de non-respect :

Darty, Numéricable : suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 48 h.

Référence de performance observée :

Nationale :

ToIP > 95 % selon ip-label sur l'ensemble des principaux FAI depuis 2 sites de tests (Paris et Marseille).

IPTV > 99,3% d° mais depuis le seul site de tests de Paris

Internationale :

Des valeurs de disponibilité de l'IPTV de Télécom Italia (Italie) devraient être prochainement disponibles pour l'année 2007.



Commentaire AFUTT

Sur ce point les performances de la ToIP sont loin de celles du RTC. Pourtant la valorisation de ce service qui peut être évaluée à 10 € par mois n'est tout de même pas négligeable !
Pour la télévision, le taux d'indisponibilité observé représente plus de 60 heures par mois : c'est encore très loin de la TV hertzienne !

◆ Capacité

DEBIT INTERNET

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

- Télé2, Alice > 50% débit contractuel
- Orange > 8 Mbit/s pour son offre 18 Méga

Moyens de suivi :

Constat contradictoire + mesure du débit indiquée sur la page information système du modem + Ariase, Grenouille.
Ici ces deux derniers peuvent être vraiment utiles !

Compensation en cas de non-respect :

Télé2, Orange : coût de l'abonnement prorata temporis sur réclamation client.

Référence de performance observée :

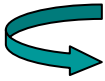
Nationale :

- 15 à 60% selon ip-label sur l'ensemble des principaux FAI depuis 2 sites de tests (Paris et Marseille).

Internationale :

Des statistiques sont disponibles sur le site du régulateur espagnol :

Vitesse moyenne pour 1Mb/s	0,8 Mb/s
Vitesse moyenne pour 3Mb/s	2,8 Mb/s
Vitesse moyenne pour 4Mb/s	3,6 Mb/s
Vitesse moyenne pour 20Mb/s	9.4 Mb/s



Commentaire AFUTT :

Il est important sur ce point de choisir un fournisseur qui s'engage vraiment sur un débit précis et non pas seulement sur le vague concept du jusqu'à

◆ Rapidité

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE

Alice	Temps de dépose moyen d'un email < à 5 secondes pour un courrier électronique de référence et en cas d'échec, information de l'utilisateur.
	Temps de relève moyen de l'e-mail de référence de 10 Ko en moins de 5 secondes

PAGES PERSONNELLES

Alice	Téléchargement d'une page perso de référence en moins de 5 secondes
-------	---

ESPACE UTILISATEUR

Alice	Affichage de la page Espace utilisateur en moins de 30 secondes.
-------	--

Moyens de suivi :

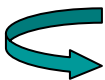
Aucun moyen pratique de suivi précis de ces engagements ne semble actuellement disponible. Le constat ne peut donc être fait que sur des dysfonctionnements manifestes.

Compensation en cas de non-respect :

Alice n'a rien prévu sur ce point.

Référence de performance observée :

Aucune statistique n'est disponible sur ces engagements.



Commentaire AFUTT :

Comme mentionné pour la disponibilité, il semble indispensable de mettre au point un processus de suivi de performance et de diagnostic interne chez les FAI mis en place à la demande de l'utilisateur qui souffre d'un dysfonctionnement.

◆ Fidélité (absence de détérioration de l'information transmise) :

SERVICE DE TV SUR IP

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Darty	Qualité de l'image VQM supérieure ou égale à 4 (sur une base 5 pour la réception via TNT) pour les chaînes diffusées en définition standard (SD)
-------	--

Moyens de suivi :

Aucun moyen pratique de suivi précis de ces engagements ne semble actuellement disponible.

Compensation en cas de non-respect :

Suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 48 h.

Référence de performance observée :

Nationale :

- 4,1 à 4,6 sur une échelle de 1 à 5 selon ip-label sur l'ensemble des principaux FAI depuis le site de tests de Paris.



Commentaire AFUTT

Ici encore un processus de diagnostic devrait pouvoir être mis en place à la demande.

SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Darty	MOS > 3,5 pour 95 % des appels depuis ou vers un abonné du service et vers le réseau ligne fixe de l'opérateur historique.
-------	--

Moyens de suivi :

Aucun moyen de suivi accessible à un utilisateur particulier.

Compensation en cas de non-respect :

Suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 48 h.

Référence de performance observée :

Nationale :

3,5 à 4,2 sur une échelle de 1 à 5 selon ip-label sur l'ensemble des principaux FAI depuis 2 sites de tests (Paris et Marseille).

Internationale :

Des mesures de la qualité de la voix sont prévues par le régulateur espagnol.



Commentaire AFUTT

Ici encore un processus de diagnostic devrait pouvoir être mis en place à la demande.

Temps de rétablissement du service :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SERVICE D'ACCES INTERNET

Darty	< à 6 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité

SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE

Darty	< à 5 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité

SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP

Darty	< à 4 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité

SERVICE DE TV SUR IP

Darty	< à 5 heures pour 99 % des défauts signalés
Alice	Pas d'engagement formel mais compensation au delà de 24 heures d'indisponibilité

Moyens de suivi :
Constat contradictoire

Compensation en cas de non-respect :

Darty	Suspension de l'abonnement prorata temporis au-delà de 48 h.
Alice	Suspension de l'abonnement prorata temporis au delà de 24 h.

Référence de performance observée :

Nationale :

Pour les FAI français, le délai de rétablissement contractuel est le plus souvent de 48 heures.

Internationale :

Les statistiques disponibles aussi bien en Espagne qu'en Italie, au Portugal ou au Royaume Uni indiquent que cette valeur est observée dans tous ces pays dans 80% à 95% des cas.



Commentaire AFUTT

Les engagements ci-dessus sont donc relativement forts, surtout pour Darty si d'une part on considère qu'il ne s'agit pas d'un délai moyen mais du délai dans lequel 99% des défauts sont réglés et si on se réfère aux statistiques de l'étranger.

Délai de réponse aux réclamations

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Darty	< 24 heures pour appels téléphoniques < 5 jours pour les demandes par courrier.
-------	--

Moyens de suivi :
Constat contradictoire

Compensation en cas de non-respect :

Pas de compensation prévue mais recours aux tribunaux en cas de contentieux persistant.

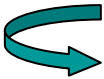
Référence de performance observée :

Nationale :

En France pas de référence à ce jour à notre connaissance

Internationale :

Selon les quelques informations disponibles, les meilleures performances indiqueraient un règlement de 95% des réclamations entre 16 et 28 jours.



Commentaire AFUTT :

Ici encore l'engagement de Darty est très fort.

Toutefois, plutôt qu'un engagement indiqué en heures ou en jours, il serait préférable de l'exprimer sous la forme "délai dans lequel sont traité 95 ou 99% des réclamations" ou "pourcentage des réclamations traités en 4 semaines".

Délai de résiliation au-delà de la période d'engagement initial éventuelle :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Darty	< 5 jours sous conditions en zone non dégroupée.
Télé2	< 12 jours avec frais (49 €)
Orange	A fin de mois sous conditions

Moyens de suivi :

Constat contradictoire, mais cela ne présente guère d'intérêt sauf dans le cadre d'un procès.

Compensation en cas de non-respect :

Non prévue

Référence de performance observée :

Pas de référence disponible



Commentaire AFUTT

Le délai et le préavis de résiliation doivent être considérés en même temps que la durée d'engagement initial, les frais de mise en service et de résiliation qui varient considérablement selon les offres et le contexte de dégroupage éventuel.

Assistance technique

Il n'y a généralement pas d'engagement contractuel sur ce point mais certains FAI s'engagent néanmoins explicitement sur un temps de réponse inférieur à 3 mn et publient les statistiques de leur centre d'appel :

Alice	Temps moyen de réponse 1 min 27
Club Internet	88% des appels pris en moins de 3 min. 80% des clients satisfaits à l'égard de l'accueil des conseillers téléphone :
N9UF CEGETEL	Temps de réponse < 3 min

Moyens de suivi :

Sans objet

Compensation en cas de non-respect :

Non prévue

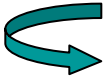
Référence de performance :

Nationale (norme NF345) :

- 95% des clients accèdent au service du centre de relation client au maximum dans un délai de 20 secondes (équivalent à 5 sonneries)
- 80% des clients sont pris en charge dans un délai inférieur ou égal à 1 minute à partir du choix de parler à un téléconseiller.

Internationale :

Télécom Italia indique un temps de réponse moyen de 1 min 40 après un temps moyen d'accès au service de 1 min 14 avec 39% des appels pris en moins de 20 secondes.



Commentaire AFUTT

L'AFUTT soutient qu'en ce domaine le temps d'attente est certes moins pénalisant quand il n'est pas surtaxé, comme c'est désormais souvent le cas, mais ce qui importe avant tout à l'utilisateur, c'est que, d'une part la qualité des services soit telle qu'il ait rarement besoin de faire appel à l'assistance et que, lorsqu'il appelle, la réponse fournie l'aide vraiment. Or seul Club Internet a, sur ce point, un indicateur disponible dont les conditions d'évaluation mériteraient toutefois d'être précisées.

ANNEXE II

ENGAGEMENTS DES OFFRES DE TÉLÉPHONIE FIXE

Dans l'état actuel du marché, la compilation des offres disponibles à ce jour fait ressortir que les engagements de qualité les plus forts (fonctionnement et autres étapes du parcours client) sont les suivants (attention un engagement n'implique pas qu'il soit toujours tenu !).

RECAPITULATIF

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Délai de mise en service	
Orange	< 8 jours.
N9uf Cegetel	entre 1 et 6 semaines
Télé2	<15 jours ouvrables
Caractéristiques de fonctionnement essentielles	
Disponibilité	
Orange	> 99% sur 12 mois
Temps d'établissement de l'appel	
Télé2	Durée moyenne maximale d'établissement de la communication de : 3 s pour les communications nationales, 5 s pour les communications internationales 5 s pour les communications vers les mobiles.
Taux de défaillance des appels	
Télé2	Taux maximal de défaillance des appels de 5% sur une période de référence de 3 mois

Temps de rétablissement du service	
N9uf Cegetel	48 heures
Orange	
Télé2	
Délai de réponse aux réclamations	
N9uf Cegetel	< 1 mois dont 80% des demandes en 10 jours ouvrés (téléphone) ou 15 jours (courrier)
Orange	< 1 mois
Télé2	
Délai de résiliation au-delà de la période d'engagement initial éventuelle	
Orange	A fin de mois sous conditions
Télé2	15 jours ouvrés
N9uf Cegetel	< 2 mois

Délai de mise en service

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Orange	< 8 jours.
N9uf Cegetel	entre 1 et 6 semaines
Télé2	<15 jours ouvrables

Moyens de suivi :

Formaliser les dates de référence des événements contractuels afin d'établir des justificatifs utiles en cas de différend avec le fournisseur.

Compensation en cas de non-respect :

Orange	2 mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client.
N9uf Cegetel	10 € au-delà de 6 semaines
Télé2	Un trentième du montant de l'abonnement par jour de retard constaté, plafonné à 1 mois d'abonnement.

Référence de performance observée :

Nationale :

L'ARCEP annonce la publication d'informations pour 2008.

Internationale : Télécom Italia (Italie) :

délai moyen : 10 jours

délai pour 95% des mises en service : 21 jours

délai pour 99% des mises en service : 35 jours



Commentaire AFUTT:

On voit bien dans les références internationales que, même si les performances sont a priori inférieures aux résultats français, les deux derniers chiffres sont plus significatifs que le délai moyen ; c'est sur ceux-la qu'il faut porter son attention quand ils sont disponibles.

Caractéristiques de fonctionnement essentielles

◆ Disponibilité

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007

Orange > 99% sur 12 mois

Moyens de suivi :

Constat contradictoire.

Orange Absence de tonalité.

Compensation en cas de non-respect :

Orange : 15 €

Référence de performance observée :

Nationale : Aucune.

Internationale : ~0,2 à 0,6%



Commentaire AFUTT :

Sur cet aspect comme sur la plupart des suivants, la plus grosse difficulté est de faire admettre un dysfonctionnement éventuel par l'opérateur. Des dispositions de diagnostic contradictoire sont nécessaires pour que ces engagements prennent véritablement leur sens.

◆ Temps d'établissement de l'appel

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Télé2	Durée moyenne maximale d'établissement de la communication de : 3 s pour les communications nationales, 5 s pour les communications internationales 5 s pour les communications vers les mobiles.
-------	--

Moyens de suivi

Non précisé

Compensation en cas de non-respect

Télé2	Une somme équivalant à 5% des sommes payées au cours du mois précédant la demande.
-------	--

Référence de performance observée

Internationale :

Telefonica (Espagne)

Temps moyen d'établissement des appels nationaux : ~1,5 secondes.

Temps moyen d'établissement des appels internationaux : ~6,2 secondes

Temps moyen d'établissement des appels vers les mobiles : ~4,8 secondes



Commentaire AFUTT:

Aucune référence disponible en France sur cet indicateur pour ce service. Des dispositions de diagnostic contradictoire sont nécessaires pour que ces engagements prennent véritablement leur sens.

◆ Taux de défaillance des appels

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Télé2	Taux maximal de défaillance des appels de 5% sur une période de référence de trois mois.
-------	--

Moyens de suivi

Non précisé

Compensation en cas de non-respect

Télé2	Une somme calculée au prorata du taux de défaillance et pouvant atteindre une mensualité complète.
-------	--

Référence de performance observée

Internationale :

Les références disponibles indiquent un taux moyen d'échec des appels nationaux et vers les mobiles de 0,2 à 0,6%.



Commentaire AFUTT

Compte tenu des statistiques disponibles cet engagement n'est pas très fort, mais il a le mérite d'exister. En outre, des dispositions de diagnostic contradictoire sont nécessaires pour que ces engagements prennent véritablement leur sens.



Fidélité (absence de détérioration de l'information transmise)



Commentaire AFUTT

Aucun engagement ni référence disponible actuellement sur cet indicateur pour ce service.

Temps de rétablissement du service

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

N9uf Cegetel	48 heures
Orange	
Télé2	

Moyens de suivi :

Constat contradictoire

Compensation en cas de non-respect :

Orange	2 mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client.
N9uf Cegetel	Montant de la facture du mois précédent dans la limite de 15 €
Télé2	Un trentième du montant des sommes payées au cours du mois précédent la demande, par jour de retard constaté et plafonné à un mois.

Référence de performance observée :

Nationale :

Pour les opérateurs français, le délai de rétablissement contractuel est en général de 48 heures.

Internationale :

Les statistiques disponibles aussi bien en Espagne qu'en Italie, au Portugal ou au Royaume Uni indiquent que cette valeur est observée dans tous ces pays dans 80% à 95% des cas.



Commentaire AFUTT :

Les engagements ci-dessus sont donc réalistes, sans plus.

Délai de réponse aux réclamations

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

N9uf Cegetel	< 1 mois dont 80% des demandes en 10 jours ouvrés (téléphone) ou 15 jours (courrier)
Orange	< 1 mois
Télé2	

Moyens de suivi :

Constat contradictoire

Compensation en cas de non-respect :

Pas de compensation prévue, mais procédure d'escalade (service client, puis service consommateur, puis médiateur) en cas de contentieux persistant.

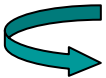
Référence de performance observée :

Nationale :

En France pas de référence à ce jour à notre connaissance

Internationale :

Selon les quelques informations disponibles, les meilleures performances indiqueraient un règlement de 95% des réclamations entre 16 et 28 jours.



Commentaire AFUTT

Ici encore ces engagements sont réalistes sans plus.

Toutefois, plutôt qu'un engagement indiqué en heures ou en jours, il serait préférable de l'exprimer sous la forme "délai dans lequel sont traités 95 ou 99% des réclamations" ou "pourcentage des réclamations traités en 4 semaines".

Délai de résiliation au-delà de la période d'engagement initial éventuelle :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Orange	A fin de mois sous conditions
Télé2	15 jours ouvrés
N9uf Cegetel	< 2 mois

Moyens de suivi :

Constat contradictoire, mais cela ne présente guère d'intérêt sauf dans le cadre d'un procès.

Compensation en cas de non-respect :

Non prévue.

Référence de performance observée :

Pas de référence disponible.



Commentaire AFUTT

Le délai et le préavis de résiliation doivent être considérés en même temps que la durée d'engagement initial, les frais de mise en service et de résiliation qui varient considérablement selon les offres et le contexte de dégroupage éventuel.

Assistance technique

Il n'y a généralement pas d'engagement contractuel sur ce point mais certains fournisseurs s'engagent néanmoins explicitement sur un temps de réponse et publient les statistiques de leur centre d'appel. Ici, rien de semblable.

Référence de performance :

Nationale (norme NF345) :

95% des clients accèdent au service du centre de relation client au maximum dans un délai de 20 secondes (équivalent à 5 sonneries)

80% des clients sont pris en charge dans un délai inférieur ou égal à 1 minute à partir du choix de parler à un téléconseiller.

Internationale :

Télécom Italia (Italie) indique un temps de réponse moyen de 1 mn 40 après un temps moyen d'accès au service de 1 mn 14 avec 39% des appels pris en moins de 20 secondes.




Commentaire AFUTT

L'AFUTT soutient qu'en ce domaine le temps d'attente est certes moins pénalisant quand il n'est pas surtaxé, comme c'est désormais souvent le cas, mais ce qui importe avant tout à l'utilisateur, c'est que, d'une part la qualité des services soit telle qu'il ait rarement besoin de faire appel à l'assistance et que, quand il appelle, la réponse fournie l'aide vraiment. Or aucun engagement ni aucune statistique ne sont disponibles sur ce sujet.

ANNEXE III

ENGAGEMENTS DES OFFRES DE TÉLÉPHONIE MOBILE¹

 La présente étude cite essentiellement Bouygues Télécom, Orange, SFR, TELE2 MOBILE et Virgin Mobile pour la qualité de fonctionnement des réseaux. Les trois premiers sont les seuls fournisseurs à opérer un réseau mobile et il n'est donc pas étonnant qu'ils puissent s'engager sur un niveau de qualité de fonctionnement. Il faut néanmoins savoir que plusieurs "opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO)" s'appuient sur les réseaux de ces opérateurs et qu'en conséquence leurs engagements éventuels sur la qualité de fonctionnement des réseaux sont, la plupart du temps, logiquement alignés sur ceux des opérateurs. En revanche, il n'en est pas nécessairement de même pour les engagements sur la qualité de service des étapes du parcours client hors fonctionnement des réseaux. Nous avons en conséquence étudié les engagements des MVNO suivants :

- Auchan Telecom : SFR (Bouygues Télécom pour la carte hyper @)
- Breizh Mobile : Orange via Virgin
- Carrefour Mobile : Orange
- Casino : Orange via TELE2 Mobile
- Debitel : SFR
- Leclerc Mobile : SFR via Afone
- M6 Mobile : Orange
- Neuf Cegetel : SFR
- NRJ Mobile : SFR
- TELE2 Mobile : Orange
- TEN : Orange
- Transatel : Orange, Bouygues Télécom
- Universal Mobile : Bouygues Télécom
- Virgin Mobile : Orange

¹ Il est à noter qu'à notre connaissance, aucun fournisseur de service mobile ne s'engage, à ce jour, sur la qualité de fonctionnement des transmissions de données (accès à Internet). En revanche, l'ARCEP vient de publier le résultat de sa campagne d'essai 2007 qui comprend quelques mesures dans ce domaine.

Dans l'état actuel du marché, la compilation des offres disponibles à ce jour fait ressortir que les engagements de qualité contractuels les plus forts (fonctionnement et autres étapes du parcours client) sont les suivants (attention toutefois un engagement n'implique pas qu'il soit toujours tenu !) :

RECAPITULATIF

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Délai de mise en service	
Orange	< 2 jours.
SFR	
Bouygues Télécom	< 5 jours.
Caractéristiques de fonctionnement essentielles	
Disponibilité	
SERVICE TELEPHONIQUE	
Orange	> 90%
SFR	
MESSAGERIE VOCALE	
SFR	> 90%
Temps d'établissement de l'appel	
TELE2 MOBILE	Durée moyenne maximale d'établissement des communications de 5 secondes.

Taux de défaillance des appels	
TELE2 MOBILE	Taux maximal de défaillance des appels entrants et sortants de 7%.
Temps de transmission des SMS	
SFR	> 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau SFR acheminés en moins de 30 secondes.
Temps de rétablissement du service	
SFR	48 heures
Orange	
TELE2 MOBILE	2 jours ouvrables
Bouygues Télécom	15 jours
Délai de réponse aux réclamations	
SFR	Immédiat pour les demandes par téléphone sauf cas difficiles ou 5 jours pour les demandes par courrier
Orange	< 1 mois
Bouygues Télécom	
Virgin Mobile	80% des demandes dans un délai de 10 jours ouvrés
Neuf Cegetel	Pour les demandes par téléphone : 80% des en 10 jours. Le reste < 1 mois Pour les demandes par courrier : Niveau 1 : 80% en 15 jours ouvrés Niveau 2 : 80% en un mois maximum

Délai de résiliation au-delà de la période d'engagement initial éventuelle

Orange	< 10 jours
SFR	
Bouygues Télécom	< 1 mois

Délai de mise en service

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007

Orange	< 2 jours.
SFR	
Bouygues Télécom	< 5 jours.

Moyens de suivi :

Formaliser les dates de référence des événements contractuels afin d'établir des justificatifs utiles en cas de différend avec le fournisseur.

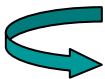
Compensation en cas de non-respect :

Bouygues Télécom	Avoir correspondant à la part de la mensualité du Service non fourni
------------------	--

Référence de performance observée :

Nationale :

L'ARCEP annonce la publication d'informations pour 2008.



Commentaire AFUTT :

Même si le délai de mise en service ne semble pas poser beaucoup de problèmes aux utilisateurs, il serait utile de pouvoir disposer d'une statistique donnant le pourcentage de mises en service dans le délai contractuel en précisant s'il s'agit d'un achat en boutique ou par correspondance.

Caractéristiques de fonctionnement essentielles

◆ Disponibilité

Service téléphonique

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Orange	> 90%
SFR	

Moyens de suivi :

Constat basé sur les outils de contrôle internes du réseau.

Compensation en cas de non-respect :

Orange	1 € ou 10 min de communication métropolitaine.
SFR	Attribution de 10 à 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains ou remboursement d'un mois d'abonnement selon niveau d'indisponibilité.

Référence de performance observée :

Nationale :

Les statistiques de l'ARCEP ne donnent pas d'information directe sur la disponibilité mais sur le taux de communications établies et maintenues 2 min.

Internationale :

La tendance internationale est similaire.



Commentaire AFUTT :

Sur cet aspect comme sur la plupart des suivants la plus grosse difficulté est de faire admettre un dysfonctionnement éventuel par l'opérateur. Des dispositions de diagnostic contradictoire sont nécessaires pour que ces engagements prennent véritablement leur sens. Néanmoins, bien qu'Orange ne donne pas de précision sur les modalités de mesure, son engagement qui porte sur l'écoulement de 90% du trafic voix, se rapproche des mesures de l'ARCEP. Celles-ci indiquent généralement un taux d'établissement et de maintien des appels sensiblement supérieur à 90% mais qui peut dans certaines circonstances d'usage (TGV, trains ou autoroutes) tomber beaucoup plus bas.

Messagerie vocale

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SFR	> 90%
-----	-------

Moyens de suivi :

Constat basé sur les outils de contrôle internes du réseau.

Compensation en cas de non-respect :

SFR	attribution de 10 à 30 minutes gratuites d'appels voix métropolitains selon niveau d'indisponibilité.
-----	---

Référence de performance observée :

Aucune.



Commentaire AFUTT :

Bien que le diagnostic du non respect pose toujours les mêmes problèmes, il est intéressant qu'un fournisseur s'engage sur un paramètre de qualité d'un service certes annexe mais très important pour l'utilisateur.

◆ Temps d'établissement de l'appel

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

TELE2 MOBILE	Durée moyenne maximale d'établissement des communications de 5 secondes.
-----------------	--

Moyens de suivi :

Constat basé sur les outils de contrôle internes du réseau.

Compensation en cas de non-respect :

TELE2 MOBILE	1 mois d'abonnement.
-----------------	----------------------

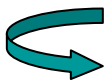
Référence de performance observée :

Nationale :

Les campagnes d'essai de l'ARCEP ne mesurent pas ce paramètre.

Internationale :

Les informations internationales disponibles indiquent des temps d'établissement légèrement supérieurs à 3 secondes pour les appels vers les fixes et à 6 secondes pour les appels internationaux ou vers les mobiles.



Commentaire AFUTT:

Bien que le diagnostic du non respect pose toujours les mêmes problèmes, il est intéressant qu'un fournisseur s'engage sur un paramètre de qualité auquel les utilisateurs d'après une étude récente seraient de plus en plus sensible.

◆ Taux de défaillance des appels :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

TELE2 MOBILE	Taux maximal de défaillance des appels entrants et sortants de 7%.
-----------------	--

Moyens de suivi :

Constat basé sur les outils de contrôle internes du réseau.

Compensation en cas de non-respect :

TELE2 MOBILE	% du montant de l'abonnement mensuel selon le taux de défaillance observé, au-delà de 93% remboursement de l'intégralité du montant de l'abonnement mensuel.
-----------------	--

Référence de performance observée :

Nationale :

À l'exception des mesures effectuées dans les trains, les statistiques ressortant des campagnes d'essai de l'ARCEP indiquent un taux d'échec des appels maintenus 2 minutes très inférieur à 7%. S'agissant d'une moyenne mensuelle, il est donc très peu probable que cet engagement ne soit pas tenu.

Internationale :

Les informations internationales disponibles indiquent des taux d'échec de l'ordre de 0,2 à 0,4% pour les appels vers les mobiles pouvant atteindre 0,9% vers les fixes et 4% pour les appels internationaux.



Commentaire AFUTT :

Au-delà de la difficulté du diagnostic du non respect, pour que cet engagement soit vraiment significatif, il faudrait qu'il soit différencié selon le type des appels, comme le montrent les statistiques internationales.

◆ Temps de transmission des SMS :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SFR	> 90% des SMS transitant exclusivement sur le réseau SFR acheminés en moins de 30 secondes.
-----	---

Moyens de suivi :

Non précisé

Compensation en cas de non-respect :

SFR	Attribution de 10 à 30 SMS métropolitains gratuits
-----	--

Référence de performance observée :

Nationale :

Les statistiques ressortant des campagnes d'essai de l'ARCEP indiquent :

Taux de messages reçus : ~99% pour les 3 opérateurs.

Taux de messages reçus en moins de 30 secondes : ~99% pour SFR et Bouygues Télécom.



Commentaire AFUTT :

L'engagement de SFR est intéressant, mais pas très fort compte tenu des mesures de l'ARCEP mais le taux de réception complet reste à notre avis aussi intéressant que le délai de réception, la preuve du non respect restant toujours aussi difficile à établir.

Temps de rétablissement du service

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SFR	48 heures
Orange	
TELE2 MOBILE	2 jours ouvrables
Bouygues Télécom	15 jours

Moyens de suivi :

Constat contradictoire.

Compensation en cas de non-respect :

SFR	1 mois d'abonnement
Orange	3,50 €
TELE2 MOBILE	1 jour d'abonnement mensuel par jour de retard constaté
Bouygues Télécom	Remboursement de l'abonnement prorata temporis au delà de 15 jours d'interruption.

Référence de performance observée :

Nationale :

Pour les opérateurs et MVNO français, le délai de rétablissement contractuel est en général de 48 heures.

Internationale : Pas de statistique disponible à l'étranger à notre connaissance.



Commentaire AFUTT :

Les engagements ci-dessus sont donc réalistes, sans plus. Il faut néanmoins signaler ici l'effort d'engagement de TELE2 MOBILE par rapport à Orange, son réseau support, pour les défauts persistant plus de 4 jours au-delà des 48 heures contractuelles.

Délai de réponse aux réclamations :

Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

SFR	Immédiat pour les demandes par téléphone sauf cas difficiles ou 5 jours pour les demandes par courrier
Orange	< 1 mois
Bouygues Télécom	
Virgin Mobile	80% des demandes dans un délai de 10 jours ouvrés

Neuf Cegetel	Pour les demandes par téléphone : 80% des en 10 jours. Le reste < 1 mois Pour les demandes par courrier : Niveau 1 : 80% en 15 jours ouvrés Niveau 2 : 80% en un mois maximum
--------------	---

Moyens de suivi :

Constat contradictoire.

Compensation en cas de non-respect :

Bouygues Télécom	1 min de communication métropolitaine gratuite par jour de retard
------------------	---

Pas de compensation prévue pour Orange et SFR mais procédure d'escalade (service client puis service consommateur puis médiateur) en cas de contentieux persistant.

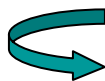
Référence de performance observée :

Nationale :

En France pas de référence à ce jour à notre connaissance

Internationale :

Selon les quelques informations disponibles, les meilleures performances indiqueraient un règlement de 95% des réclamations en 48 heures.



Commentaire AFUTT :

Ces engagements paraissent bien timides compte tenu du type de service dont les anomalies tiennent pour une large part à la fiabilité du terminal.

Toutefois, plutôt qu'un engagement indiqué en heures ou en jours, il serait préférable de l'exprimer sous la forme "délai dans lequel sont traités 95 ou 99% des réclamations".

Délai de résiliation au-delà de la période d'engagement initial éventuelle :

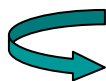
Parmi les plus forts engagements au 31/10/2007 :

Orange	< 10 jours
SFR	
Bouygues Télécom	< 1 mois

Moyens de suivi : Constat contradictoire, mais cela ne présente guère d'intérêt sauf dans le cadre d'un procès.

Compensation en cas de non-respect :
Non prévue.

Référence de performance observée :
Pas de référence disponible.



Commentaire AFUTT :

Le délai et le préavis de résiliation doivent être considérés en même temps que la durée d'engagement initial, les frais de mise en service et de résiliation qui varient considérablement selon les offres.

Assistance technique

Il n'y a généralement pas d'engagement contractuel sur ce point, mais certains fournisseurs s'engagent néanmoins explicitement sur un temps de réponse et publient les statistiques de leur centre d'appel. Ici, rien de semblable, toutefois le service client de SFR est certifié Qualicert, celui d'Orange est certifié AFAQ et le Centre de Relation Client Forfait Grand Public de Bouygues Télécom est certifié NF Service. Ces certifications sont en fait plus fortes qu'un engagement dans le contrat, dans la mesure où elles s'appuient sur un référentiel établi en concertation avec les principaux acteurs du marché mais surtout que le respect de ces engagements est périodiquement vérifié au risque de perte de la certification. Il est toujours très instructif de consulter les référentiels en question pour apprécier la portée de ces certifications.

Référence de performance :

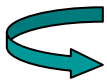
Nationale (norme NF345 et NF X 50-798) :

95% des clients accèdent au service du centre de relation client au maximum dans un délai de 20 secondes (équivalent à 5 sonneries)

80% des clients sont pris en charge dans un délai inférieur ou égal à 1 minute à partir du choix de parler à un téléconseiller.

Internationale :

Télécom Italia (Italie) indique un temps de réponse moyen de 1 min 40 après un temps moyen d'accès au service de 1 min 14 avec 39% des appels pris en moins de 20 secondes.



Commentaire AFUTT :

L'AFUTT soutient qu'en ce domaine le temps d'attente est certes moins pénalisant quand il n'est pas surtaxé, comme c'est désormais souvent le cas, mais ce qui importe avant tout à l'utilisateur, c'est que, d'une part la qualité des services soit telle qu'il ait rarement besoin de faire appel à l'assistance et que, lorsqu'il appelle, la réponse fournie l'aide vraiment. Or, à l'exception des deux centres de relation client dont la certification Qualicert ou NF service assure que les spécifications de la norme sont respectées, aucun engagement ni aucune statistique ne sont disponibles sur ce sujet.