

adrt

Association des Renseignements
pour Tous

CONSULTATION

**Indicateurs
de
Qualité de Service**

**OPERATEURS
de
SERVICES DE
RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES**

Réponse souhaitée avant le 29 septembre 2017
Consultation2017@adrt118.org

TABLE DES MATIERES

OBJET	2
1 QUALITE DES BASES DE DONNEES	3
1.1 Quantité de Bases de Données Acquises.....	3
1.2 Taux de couverture des lignes fixes.....	4
1.3 Taux de Requetes vers les Bases de Données.....	4
1.4 Taux d'Exactitude des Informations	4
2 DISPONIBILITE ET EFFICACITE DU SERVICE.....	5
2.1 Horaires de Disponibilité du Service	5
2.2 Taux de Prise d'Appels	5
2.3 Délai avant Prise d'un Appel	5
2.4 Durée Moyenne de Fourniture d'un Renseignement	6
2.5 Appels Longs	6
2.6 Appels Courts	6
2.7 Durée Moyenne d'un Appel	7
3 COMMUNICATION ET PRESENTATION DU SERVICE.....	7
3.1 Service Client.....	7
3.2 Mediation de la Consommation	8
3.3 Services Additionnels Fournis	8
3.4 Service de Mise en Relation	9
3.5 Pratiques Commerciales Trompeuses	9
4 QUESTIONS D'ORDRE GENERAL.....	10

OBJET

La présente consultation a pour objectif de recueillir l'avis des Opérateurs de Services de Renseignements Téléphoniques (« SRT » ou « Service ») sur les caractéristiques essentielles permettant d'assurer un service de haute qualité et respectueux des clients et utilisateurs.

Des indicateurs seront mis en place et feront l'objet de vérification régulière.

1 QUALITE DES BASES DE DONNEES

1.1 QUANTITE DE BASES DE DONNEES ACQUISES

La décision de l'ARCEP n° 05-0061 en date du 27 janvier 2005 précise que les Opérateurs de SRT attributaires de numéros de la forme 118 XYZ de bénéficient d'un droit d'accès aux listes d'abonnés et d'utilisateurs des numéros à un prix orienté vers les coûts de la part des opérateurs, selon les règles de l'annuaire universel.

Afin de tendre vers la quasi-exhaustivité des réponses fournies aux appelants, tel que mentionnée à l'article 2.4, les Opérateurs de SRT concluent des contrats leur permettant d'obtenir les listes d'abonnés du plus grand nombre d'Opérateurs de Boucle Locale (« OBL »). Un grand nombre de petits opérateurs de boucles locales sont en service, et peuvent, pour certains d'entre eux, ne représenter qu'une quantité très réduites de numéros de téléphones nécessitant leur présence dans les bases des SRT nécessitant des processus à mettre en place qui pourraient paraître disproportionnées à certains OBL et SRT.

Par ailleurs, face à l'impossibilité de connaître à priori le nombre exhaustif d'abonnés ne figurant pas en liste rouge en France pour déterminer le nombre de bases de données à acquérir, les Opérateurs de SRT doivent procéder par estimation, et pourraient procéder de trois manières différentes afin de déterminer le nombre raisonnable de bases à acquérir:

- Sur la base de la contribution de chaque OBL au Service Universel telle que publiée par l'ARCEP, les Opérateurs de SRT souscrivent des contrats afin d'atteindre un pourcentage élevé de la contribution au Service Universel (y.c. l'attributaire du SU) ;
- Sur la base du nombre de lignes fixes et mobiles fourni par l'observatoire des Marchés de l'ARCEP (par ex. fichier de Séries Trimestrielles¹), les Opérateur de SRT souscrivent des contrats auprès des OBL permettant d'atteindre un pourcentage du parc de lignes fixes et mobile ;
- Les Opérateurs de SRT souscrivent des contrats auprès d'au moins dix OBL (dont les 4 plus grand Opérateurs), afin de constituer un scénario simple, assurant statistiquement les deux autres scénarii précédents.

Chaque Opérateur de SRT doit en outre être en mesure de fournir les preuves des sources des annuaires universels constituant ses bases de données.

Question DA1

L'acquisition de 10 bases de données d'OBL, incluant les 4 plus importants opérateurs vous paraît-elle suffisante pour assurer la qualité de service attendue par les clients ?

¹ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-trimestre.xlsx>

1.2 TAUX DE COUVERTURE DES LIGNES FIXES

Afin d'assurer un service le plus efficace possible, la quantité de lignes fixes non liste rouge des opérateurs de boucles locales auprès desquels les Opérateurs de SRT doivent acquérir les bases devront permettre la meilleure couverture. Certains OBL sont plus orientés entreprises et d'autres grand public. L'Opérateur de SRT devra faire son choix afin d'atteindre un nombre le plus élevé possibles de lignes. Il est posé un indicateur correspondant au ratio de lignes acquises par rapport au nombre total du parc de lignes fixes. On peut noter que le nombre de lignes mobiles hors liste rouge est très faible (autour de 2%), et donc ne pourrait avoir qu'un impact marginal sur la qualité de service.

Question DA2

Un taux de couverture des lignes fixes atteint au travers des contrats de bases de données de 70% vous semble-t-il suffisant pour assurer la qualité de service attendue par les clients ?

1.3 TAUX DE REQUETES VERS LES BASES DE DONNEES

Chaque appel client conduit les agents des Opérateurs de SRT à effectuer des requêtes sur les bases de données pour fournir les réponses requises. En supposant qu'il ne peut y avoir moins d'une requête par appel, dans ses Lignes Directrices Annuaire Universel du 16 Décembre 2004 et dans sa décision 06-0639 du 30 novembre 2006, l'ARCEP a posé qu'un appel à un service de renseignements téléphoniques compte pour deux « équivalent requête » (notamment si le service de renseignements ne peut compter les renseignements donnés, mais uniquement les appels reçus).

Question DA3

Un taux d'équivalent requêtes ramené au nombre d'appels reçus par le SRT de 180% vous semble-t-il suffisant pour assurer la qualité de service attendue par les clients ?

1.4 TAUX D'EXACTITUDE DES INFORMATIONS

La qualité des bases de données doit permettre une réponse exacte dans la plupart des cas. L'Arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service de renseignements de la composante du service universel imposait un taux d'exactitude des réponses de 97 % des appels traités. Il est proposé un indicateur mesurant le taux d'exactitude des réponses.

Question DA4

Un taux d'exactitude de 97% de l'ensemble des informations associées à un abonné dans la base annuaire du 118XYZ par rapport aux données sources des OBL vous semble-t-il suffisant pour assurer la qualité de service attendue par les clients ?

2 DISPONIBILITE ET EFFICACITE DU SERVICE

Les Opérateurs de SRT s'obligent à des standards de qualité de service, notamment tels que précisés dans la désignation de l'Opérateur de SRT chargé de la composante du service universel par l'Arrêté du 3 décembre 2009.

2.1 HORAIRES DE DISPONIBILITE DU SERVICE

L'Arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service de renseignements de la composante du service universel stipulait que l'attributaire devait assurer en permanence la disponibilité de ce service dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité. Il est donc proposé d'assurer la disponibilité du service assurée en permanence (24h/24 7j/7).

Question HO

L'accessibilité 24/7 à un Service de Renseignements Téléphoniques vous paraît-elle un élément de qualité de service attendue par ses clients ?

2.2 TAUX DE PRISE D'APPELS

L'Arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service de renseignements de la composante du service universel imposait un dimensionnement du service permettant d'assurer le décrochage systématique lors de chaque appel pour permettre une efficacité supérieure à 97% des appels présentés aux agents.

Question TPA

Pensez-vous que le seuil de 97% de décroché des appels présentés aux agents soit suffisant pour répondre à la qualité de service d'un centre d'appel moderne de SRT ?

2.3 DELAI AVANT PRISE D'UN APPEL

L'Arrêté du 18 novembre 2009 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir le service de renseignements de la composante du service universel imposait un taux d'appels décrochés en moins de 10 secondes après le MGIT et/ou attente gratuite par un agent de 90%.

Question TR10

Pensez-vous qu'un taux de 90% de décrochés en moins de 10 secondes après le MGIT soit suffisant dans un centre d'appel moderne pour répondre à la qualité de service attendue par les clients qui payent cette attente ?

2.4 DUREE MOYENNE DE FOURNITURE D'UN RENSEIGNEMENT

La fourniture d'un renseignement de manière pertinente nécessite une rapidité d'exécution tout en assurant une recherche aussi efficace que possible. Il est proposé un indicateur de mesure de qualité de service sur le temps moyen de fourniture du renseignement demandé.

Question DFRS

Pensez-vous que la fourniture d'un renseignement en un temps moyen de 75 secondes hors MGIT et/ou attente gratuite soit suffisamment rapide pour répondre aux attentes de qualité de service des clients ?

2.5 APPELS LONGS

Un taux élevé d'appels longs, impliquant un pourcentage élevé d'appels coupés au plafond de facturation par l'Opérateur de SRT pourrait signifier une mauvaise perception de qualité de service par les clients trop fréquemment coupés, ou un usage abusif de la mise en relation. Il est proposé un indicateur de mesure de qualité de service sur le nombre d'appels très long.

Question ANL

Un plafond de 20% d'appels durant plus que 80% de la durée maximale des appels (définie par le plafond de 24€ par appel) vous semble-il un indicateur suffisamment bas du risque de coupures trop fréquences des clients lors d'une mise en relation ?

2.6 APPELS COURTS

Le temps nécessaire à fournir un renseignement téléphonique nécessite un échange minimal entre le client et l'agent. Un taux élevé d'appels très courts pourrait signifier un problème dans la qualité du service rendu, par exemple du fait d'une base de données insuffisamment fournie ou performante. Il est proposé un indicateur de mesure de qualité de service sur le nombre d'appels très courts au SRT.

Question ANC

Une durée de moins de 20 secondes vous semble-elle une durée en dessous de laquelle il est très peu probable de pouvoir fournir un renseignement téléphonique ? Si non, quelle valeur proposeriez-vous ?

2.7 DUREE MOYENNE D'UN APPEL

En conséquence des questions 2.3 à 2.6, la durée moyenne d'un appel, mise en relation comprise, se trouve mécaniquement encadrée, forcément supérieure à TPRS, et inférieure à ANL. Il est donc proposé de poser un indicateur de vérification globale de la qualité de service qui recoupe l'ensemble des autres indicateurs.

Question TMC

Pensez-vous que la durée moyenne d'un appel, incluant la mise en relation (hors MGIT), comprise entre 90 et 240 secondes (dans le cas du palier tarifaire maximal) corresponde à un service de la qualité attendue par les clients ?

3 COMMUNICATION ET PRESENTATION DU SERVICE

Comme prévu par les Recommandations Déontologiques de l'AFMM, à l'instar de tous les Editeurs de Services à Valeur Ajoutée, les Opérateurs de SRT s'assurent que toute communication ou support de promotion:

- reflète le service proposé et n'induit pas en erreur les utilisateurs sur la nature exclusive de SRT du Service;
- respecte la signalétique AFMM commune à l'ensemble des opérateurs et des éditeurs des services à valeur ajoutée ;
- fait connaître explicitement le prix du Service pour l'utilisateur, exprimé en EUROS TTC, et le mode de tarification (par minute, à l'acte, à l'abonnement, etc.) ;

Il est donc proposé de poser des indicateurs reflétant le respect de la communication faite autour des SRT. Ces indicateurs sont qualitatifs, et doivent être explicites dans leur définition.

3.1 SERVICE CLIENT

Conformément aux articles L.224-43 et suivants du Code de la consommation, chaque SRT doit préciser de manière claire, lisible et rapidement accessible les coordonnées de son service client.

Question ISC

Quelles préconisations feriez-vous afin d'assurer un affichage explicite des coordonnées du service client d'un Opérateur de SRT ?

3.2 MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les Opérateurs de SRT souscrivent également à un service de médiation de la consommation conforme au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation codifié aux articles R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Question MDC

En dehors des Conditions Générales de Vente, quelles préconisations feriez-vous afin d'assurer un affichage accessible des coordonnées du médiateur de la consommation proposé par un Opérateur de SRT ?

3.3 SERVICES ADDITIONNELS FOURNIS

L'article 3 de la décision ARCEP n°05-0061, autorise l'utilisation des numéros de la forme 118 XYZ pour la fourniture d'autres services de renseignements téléphoniques en complément du service minimal.

Ces services additionnels doivent correspondre à des prestations ayant trait aux renseignements téléphoniques tels que :

- Les services de renseignements internationaux ;
- Les services de renseignements professionnels ;
- Les services d'annuaires inversés ;
- Les services en langue étrangère.

Les Opérateurs de SRT attributaires de ces numéros peuvent également proposer des prestations techniques additionnelles comme :

- Un service de mise en relation ;
- Un service d'envoi du renseignement téléphonique par SMS.

Question SAF

Pensez-vous que d'autres services additionnels que ceux mentionnés ci dessus et lesquels puissent être fournis aux clients en restant conforme à la réglementation des Opérateurs de SRT ?

3.4 SERVICE DE MISE EN RELATION

En vertu de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie (dite "LME"), un numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut être surtaxé. Ce numéro doit en outre être indiqué dans le contrat et la correspondance.

Ces dispositions anciennement contenues à l'article L.113-5 du code de la consommation sont aujourd'hui codifiées à l'article L.121-16 du Code de la consommation. Elles sont entrées en vigueur le 1er janvier 2009 et sont applicables aux contrats en cours à cette date. Elles sont complétées par l'article L.224-38 du Code de la consommation qui précise que :

« Les dispositions du présent article sont applicables à tout fournisseur de services de communications électroniques proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, et accessible par un service téléphonique au public au sens du 7° de l'article L.32 précité. Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services au titre de cette communication téléphonique. »

Il n'est en conséquence pas permis à un Opérateur de SRT de mettre en relation vers un tel numéro à un tarif autre que la communication normale (locale).

Question MER

Comment proposez-vous de s'assurer des numéros vers lesquels l'interdiction de mise en relation payante doit s'appliquer ?

3.5 PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES

Les pratiques commerciales trompeuses sont définies aux articles L.121-2 à L.121-4 du Code de la consommation. L'article L.121-2 précise notamment que : « une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :

1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;

Question LMC

Afin d'éviter toute confusion pour le consommateur, quelles limites et méthodes raisonnables proposeriez-vous pour encadrer l'association des marques ou services d'entreprises et organismes tiers dans toute méthode de communication de la part des SRT ?

2°

Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :

- L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;
- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;
- Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ;
- La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ;

Question PCT

Pensez-vous que la mention de la qualité de Service de Renseignement Téléphonique sur une page atteinte par un client par tout moyen d'incitation soit suffisante pour lever toute ambiguïté quant au service que le client peut attendre ?

3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Question IDS

Pensez-vous que l'annonce du nom du service joint lors de la réception d'un appel d'un client soit nécessaire et suffisante pour permettre l'identification de l'éditeur par le client dès le début de la communication ?

4 QUESTIONS D'ORDRE GENERAL

Question ACK

Acceptez-vous que certaines ou toutes vos réponses soient publiées ?