



## Glossaire des indicateurs de Qualité de Service du Service Universel

<b>Code</b>	<b>1</b>
<b>Libellé</b>	<b>Délai moyen de raccordement LPA annuel</b>
<b>Définition</b>	Délai Moyen de Raccordement entre la date de dépôt de la commande et la date de mise en service
<b>Périmètre produit</b>	Production des Lignes Principales (LPA) hors constructions pour opérateurs tiers (offres ADSL Nu et dégroupage total) et hors ADSL Nu et autoconsommation de France Télécom
<b>Formule</b>	Somme des différences entre la date de saisie de la commande dans l'outil de prise de commande et la date de mise en service de l'accès réseau / nombre de lignes mise en service
<b>Unité</b>	Jours calendaires
<b>Bornes d'entrée et de sortie du processus</b>	délai calculé entre la date de saisie de la commande dans l'outil de prise de commande et la date de mise en service de l'accès réseau hors les cas où la date contractuelle définie avec le client (date souhaitée par le client ou date RdV convenue avec le client) est à plus de 8 jours de la date de dépôt de la commande
<b>Code</b>	<b>2</b>
<b>Libellé</b>	<b>Taux de signalisations sur les parcs LPA livrés depuis moins d'un mois calendaire (annuel)</b>
<b>Définition</b>	Taux de signalisations sur les parcs LPA de clients "nouvel abonné", clôturées ayant nécessité une intervention
<b>Périmètre produit</b>	Lignes Principales Analogiques (LPA)
<b>Formule</b>	nombre de signalisations "nouvel abonné" traitées sur une période considérée rapporté au nombre de lignes mises en service dans les 30 jours du mois révolu précédent cette période.
<b>Unité</b>	%
<b>Bornes d'entrée et de sortie du processus</b>	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : date de rétablissement de la ligne
<b>Code</b>	<b>3</b>
<b>Libellé</b>	<b>Taux de relèvement des signalisations (annuel)</b>
<b>Définition</b>	Taux de respect du délai contractuel de traitement d'une signalisation ayant trait au Service Universel, qualifiée d'après le symptôme décrit par le client titulaire d'une ligne analogique
<b>Périmètre produit</b>	signalisations ayant trait au Service Universel qualifiée d'après le symptôme décrit par le client titulaire d'une ligne analogique, en incluant les signalisations avec intervention sur tous supports (ADSL, analogique) et la totalité des signalisations clients de motifs : « pas de tonalité », « mauvaise audition », « ne reçoit pas les appels ». Les reports de RdV cause client sont neutralisés.
<b>Formule</b>	$= 1 - \left[ \frac{\text{Nombre de signalisations de Ligne Principale Analogique définies ci-dessus, rétablies dans le respect du délai contractuel}}{\text{nombre total de signalisations de défaut de LPA clôturées dans la période considérée}} \right] \times 100$ <p>Les demandes de report de RDV causes clients tracées dans le SI sont neutralisées Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.</p>
<b>Unité</b>	%
<b>Bornes d'entrée et de sortie du processus</b>	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : date de fin de signalisation pour les cas sans intervention, et date de relèvement d'intervention avec les précisions suivantes : - les absences du client sont traitées comme une clause de clôture des cas

<b>Code</b>	<b>4</b>
<b>Libellé</b>	<b>Taux de défaillance des appels (annuel)</b>
<b>Définition</b>	Inefficacité technique des appels départ vers les destinations de type géographique
<b>Périmètre produit</b>	appels au départ des abonnés à la téléphonie fixe de France Télécom, transportés par France Télécom, vers un abonné à la téléphonie fixe de France Télécom
<b>Formule</b>	[Nombre d'appels inefficaces suite à une faute au niveau du commutateur, du réseau ou d'un serveur / Nombre d'appels efficaces et inefficaces (à l'exclusion des appels inefficaces dus à une faute du demandeur, du demandé, pour occupation ou non réponse)]*100
<b>Unité</b>	%
<b>Code</b>	<b>5</b>
<b>Libellé</b>	<b>Durée d'établissement de la communication (annuel)</b>
<b>Définition</b>	Délai après numérotation des appels transportés par France Télécom vers des abonnés fixe France Télécom
<b>Périmètre produit</b>	appels au départ des abonnés à la téléphonie fixe de France Télécom, transportés par France Télécom, vers un abonné à la téléphonie fixe de France Télécom
<b>Formule</b>	somme des durées entre la fin de la numérotation et l'aboutissement de l'appel (appels efficaces au départ des abonnés au réseau téléphonique commuté de France Télécom) / somme des appels efficaces au départ des abonnés au réseau téléphonique commuté de France Télécom
<b>Unité</b>	secondes
<b>Bornes d'entrée et de sortie du</b>	Début : fin de numérotation Fin : aboutissement de l'appel
<b>Code</b>	<b>6</b>
<b>Libellé</b>	<b>Taux de factures erronées</b>
<b>Définition</b>	Taux de factures impactées par des incidents de facturation, c'est-à-dire tout dysfonctionnement lié à la facture et perceptible par le client (exemple : tarif mal mis à jour, erreur ou retard dans la chaîne de facturation, défaut d'aspect nuisant à la compréhension des montants facturés...).
<b>Périmètre produit</b>	Service Universel
<b>Formule</b>	[nombre de factures erronées concernées par les incidents de facturation clos / nombre de factures produites sur la période]*100
<b>Unité</b>	%

<b>Code</b>	<b>7</b>
<b>Libellé</b>	<b>Taux d'appels servis en moins de 20 secondes</b>
<b>Définition</b>	Taux d'appels servis au service de renseignements universel en moins de 20 secondes
<b>Périmètre produit</b>	Service de Renseignements Universel (118711)
<b>Formule</b>	[nombre d'appels servis par les plateformes de service de renseignements universel en moins de 20 secondes / nombre total d'appels arrivant sur les plateformes de service de renseignements universel]*100
<b>Unité</b>	%

<b>Code</b>	<b>8</b>
<b>Libellé</b>	<b>Taux de publiphones en dérangement plus de 24h</b>
<b>Définition</b>	Taux de publiphone en dysfonctionnement
<b>Périmètre produit</b>	Publiphones à cartes ou à pièces sur la voie publique
<b>Formule</b>	[nombre de terminaux du parc de référence dont la somme de durée des états terrain de supervision "En Service" et "Service Minimum" est nulle pour la journée considérée / parc de référence en exploitation]*100
<b>Unité</b>	%