



SERVICE TELEPHONIQUE

Code	1
Libellé	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux le plus rapidement
Définition	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux le plus rapidement
Périmètre produit	Production des Lignes Principales (LP) hors constructions pour opérateurs tiers (offres ADSL Nu et dégroupage total) et hors ADSL Nu et autoconsommation de France Télécom
Formule	Calcul du délai de raccordement de chaque LPA , puis classement de toute la production annuelle par ordre croissant des délais.La valeur du percentile 95% est la durée de raccordement de la LPA ayant l'ordre 0,95*total des lignes raccordées sur l'année N.
Unité	Jours calendaires
Code	1 bis
Libellé	Délai moyen de raccordement LPA annuel
Définition	Délai Moyen de Raccordement entre la date de dépôt de la commande et la date de mise en service
Périmètre produit	Production des Lignes Principales (LP) hors constructions pour opérateurs tiers (offres ADSL Nu et dégroupage total) et hors ADSL Nu et autoconsommation de France Télécom
Formule	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
Unité	Jours calendaires
Code	2
Libellé	Taux de défaillance sur parc (annuel)
Définition	Taux de signalisations sur le parc LPA , clôturées ayant nécessité une intervention
Périmètre produit	Lignes Principales Analogiques (LPA)
Formule	Nombre de signalisations avec intervention sur la boucle locale traitées sur la période considérée rapporté au nombre de lignes en service
Unité	%
Code	2 bis
Libellé	Taux de signalisations sur les parcs LPA livrés depuis moins d'un mois calendaire
Définition	Taux de signalisations sur les parcs LPA de clients "nouvel abonné", clôturées ayant nécessité une intervention
Périmètre produit	Lignes Principales Analogiques (LPA)
Formule	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.
Unité	%
Code	3
Libellé	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements
Définition	Nombre d'heures pour relever les 85% signalisations client le plus rapidement
Périmètre produit	signalisations ayant trait au Service Universel qualifiées 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.
Formule	Calcul du délai de chaque cas entre la date de rétablissement et la date de création du cas, moins le délai non imputable à FT. Création d'un fichier cumulant l'ensemble des signalisations par ordre croissant des délais de relève, et détermination du délai de la signalisation positionnée au rang 85% par rapport au total des signalisations de la période considérée.
Unité	heure
Code	3 bis
Libellé	Taux de non relève des signalisations dans les 48h
Définition	Complément au taux de respect du délai contractuel de traitement d'une signalisation ayant trait au Service Universel, qualifiée d'après le symptôme décrit
Périmètre produit	signalisations ayant trait au Service Universel qualifiées 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.
Formule	Calcul du délai de chaque cas entre la date de rétablissement et la date de création du cas, moins le délai non imputable à FT. Création d'un fichier cumulant l'ensemble des signalisations par ordre croissant des délais de relève, et détermination du taux de signalisations dont le délai est supérieur à 48h rapporté au total des signalisations relevées sur la période considérée. Les heures considérées sont les heures du lundi 0h au samedi 24h (seuls les dimanches et jours fériés sont neutralisés dans le calcul des délais)
Unité	%
Code	4
Libellé	Taux de défaillance des appels nationaux
Définition	Au T1 2010 : Inefficacité technique des appels nationaux vers les destinations de type géographique. Ensuite : Inefficacité technique des appels nationaux vers les numéros géographiques, mobiles et téléphonie sur internet
Périmètre produit	Appels au départ des abonnés à la téléphonie fixe de France Télécom, transportés par France Télécom
Formule	T1 2010: 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.Ensuite: Nombre d'appels inefficaces suite à une faute au niveau du commutateur, du réseau ou d'un serveur / Nombre d'appels efficaces et inefficaces *100
Unité	%

**SERVICE TELEPHONIQUE**

Code	5
Libellé	Durée d'établissement des communications nationales
Définition	L'indicateur correspond à l'intervalle de temps moyen entre le moment où l'information de numérotation nécessaire à l'acheminement de l'appel est reçue par le réseau et celui où l'abonné reçoit la tonalité de sonnerie ou le signal d'occupation
Périmètre produit	Au T1 2010 : appels nationaux au départ des abonnés fixes FT et à destination des numéros géographiques exclusivement. Ensuite : appels nationaux au départ des abonnés fixes FT et à destination des numéros géographiques, mobiles et IP(09).
Formule	somme des durées entre la fin de la numérotation et l'aboutissement de l'appel / somme des appels au départ des abonnés au réseau téléphonique commuté de France Télécom
Unité	secondes

Code	6
Libellé	Taux de réclamations sur facture
Définition	Taux de factures faisant l'objet d'une réclamation sur la période considérée
Périmètre produit	fixe commuté
Formule	nombre de réclamations sur le fixe ayant pour motifs la contestation de communication, les incidents factures/nombre de factures émises
Unité	%

Code	7a-7b
Libellé	Délai de réponse aux réclamations des usagers
Définition	Délai de traitement des 80% et 95% des réclamations de l'univers du fixe traitées le plus rapidement
Périmètre produit	fixe commuté
Formule	calcul des durées de traitement de chaque réclamation clôturée dans la période considérée. Dans même fichier cumul de l'ensemble des réclamations par ordre croissant des délais de traitement, et détermination du délai positionné au rang 50% et 95% par rapport à l'ensemble des réclamations traitées dans la période considérée..
Unité	jour calendaire

Code	8
Libellé	Taux de réclamations par usager
Définition	Cet indicateur correspond au nombre de réclamations par usager facturé pour la période concernée.
Périmètre produit	fixe commuté
Formule	Nombre de réclamations traitées sur la période concernée/nombre de factures émises sur la même période.
Unité	%

Code	9a-9b
Libellé	Délai de réponse aux réclamations sur facture des usagers
Définition	Délai de traitement des 80% et 95% des réclamations de l'univers du fixe traitées le plus rapidement
Périmètre produit	fixe commuté
Formule	calcul des durées de traitement de chaque réclamation clôturée dans la période considérée. Dans même fichier cumul de l'ensemble des réclamations par ordre croissant des délais de traitement, et détermination du délai positionné au rang 50% et 95% par rapport à l'ensemble des réclamations traitées dans la période considérée..
Unité	jour calendaire

**PUBLIPHONIE**

Code	10
Libellé	Taux maximum de publiphones en dérangement plus de 12h
Définition	le taux de publiphones détectés comme étant en état de dérangement ; un publiphone est considéré en dérangement, lorsqu'un événement empêchant son fonctionnement complet a fait l'objet d'une signalisation du système de télésurveillance de l'opérateur, d'un appel d'un utilisateur ou des services de maintenance et d'entretien. Un publiphone étant en service partiel est considéré en dérangement. La date de début du dérangement est celle de sa détection.
Périmètre produit	les terminaux à carte et les terminaux à pièces (voie publique)
Formule	Parc des publiphones en dysfonctionnement plus de 12h sur une journée + nombre de publiphones signalés en dérangement par les clients/parc des publiphones
Unité	%

Code	11
Libellé	Taux maximum de publiphones en dérangement plus de 24h
Définition	le taux maximum de publiphones en dérangement plus de vingt-quatre heures obtenu en comptabilisant le nombre moyen de publiphones reconnus par le système de télésurveillance comme étant probablement en dérangement pendant plus de vingt-quatre heures pour cent publiphones en exploitation
Périmètre produit	les terminaux à carte et les terminaux à pièces (voie publique)
Formule	Somme des terminaux en exploitation dont la durée des états de fonctionnement est nulle sur 24h /parc des terminaux
Unité	%