

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

Novembre 2006

Enquête réalisée par TNS Sofres

## AVERTISSEMENT

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

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

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

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

# Contexte, objectifs et méthodologie de l'enquête

# Contexte

## Quelques mois après la disparition du 12, on compte 26 numéros en 118 ouverts aux usagers

- **Depuis le 3 avril 2006, le service de renseignements téléphonique du 12 n'est plus disponible.** C'est la numérotation en 118 qui permet désormais d'accéder aux différents services de renseignements. On compte aujourd'hui **26 numéros en 118 ouverts au public**: certains d'entre eux fonctionnent depuis novembre 2005, en complément du 12 les premiers mois.
- Dans le cadre de ses prérogatives en matière d'information du consommateur, l'ARCEP souhaite suivre, au travers d'enquêtes, la qualité de service des différents prestataires sur ce marché en phase à la fois de renouvellement et de maturation. Il s'agit pour l'Autorité de disposer d'indicateurs destinés à être publiés afin d'informer les Français :
  - **Indicateurs globaux**, sur les performances en qualité de service de l'ensemble du marché et leurs évolutions ;
  - **Indicateurs par acteur**, pour pouvoir comparer et suivre les performances des uns et des autres.
- Pour ce faire, deux vagues d'enquêtes ont été réalisées:
  - une première enquête a été menée en 2005 sur les 7 services de renseignements existants alors: 12, 222, 3200, 3211, 3912, 612, 712.
  - Une seconde enquête a été conduite au printemps 2006, à l'approche de la disparition du 12, auprès de 10 services de renseignements.
  - Les résultats de ces enquêtes ont été publiés sur le site web de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)
- La définition et la mise en place d'un dispositif d'étude pour l'enquête réalisée à l'automne 2006 ont été confiées au **Département Telecoms de TNS Sofres**.

# Objectifs

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

- Les objectifs poursuivis au travers de cette étude sont les suivants :
  - Utiliser et affiner un **dispositif méthodologique pérenne** de mesure de la qualité de service des services de renseignements téléphoniques en France, défini en 2005, en intégrant aussi largement que possible les différents scénarios d'appels auxquels peuvent être confrontés les acteurs ;
  - Conduire une troisième vague d'enquête, afin de **suivre et comparer la qualité globale et individuelle des services de renseignements à celles évaluées en mars 2006 et novembre 2005.**
- Le champ d'investigation concerne les **requêtes auprès de services de renseignements fournissant un ou des numéros de téléphone nationaux, éventuellement complétés par d'autres données personnelles** (adresse, prénom, profession, etc.). Sont **exclus** à ce stade les services d'**annuaire inversé** et les **renseignements à l'international**.
- Le dispositif concerne des **mesures factuelles** et n'intègre pas d'éléments plus subjectifs tels que la perception des consommateurs, l'appréciation de l'amabilité des téléopérateurs, ni non plus la présence ou non de formules de politesse lors de l'appel.
- Enfin, comme pour les enquêtes menées en 2005 et au printemps 2006, le dispositif a été établi sur la base d'informations accessibles à l'ensemble des fournisseurs de services de renseignements, c'est-à-dire les informations sur les abonnés mises à disposition par les opérateurs. Le plan d'expérience inclut des requêtes sur des abonnés des différents opérateurs ayant mis à disposition leurs listes d'abonnés en proportion de la taille de leurs bases d'abonnés dans l'ensemble de l'annuaire universel.

# Les numéros testés :

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

- Afin de concentrer l'enquête sur les numéros les plus pertinents, les numéros testés sont les numéros 118XYZ attribués qui respectent les critères suivants :
  - Au moins un numéro par fournisseur de service (à l'exception du numéro de SFR qui n'est pas accessible de la majorité des abonnés) ;
  - Pour les numéros secondaires, ne sont retenus que les numéros qui reçoivent plus de 10 000 appels par mois et dont le fournisseur souhaite qu'ils figurent dans l'étude.
  
- 18 numéros ont donc été sélectionnés :

■ <b>118000</b> : Telegate	■ <b>118222</b> : 118 Teledis
■ <b>118001</b> : Intra Call Center	■ <b>118300</b> : Telemedia
■ <b>118007</b> : Allô Bottin	■ <b>118333</b> : NRJ Mobile
■ <b>118008</b> : PagesJaunes	■ <b>118444</b> : PCCI UK
■ <b>118012</b> : L'Annuaire Universel	■ <b>118710, 118711 et 118712</b> : France Telecom
■ <b>118018</b> : Telenet Hosting	■ <b>118811</b> : Pictures on Line
■ <b>118218, 118713 et 118075</b> : Le Numéro	■ <b>118833</b> : 11883 GmbH

# Les numéros testés :

## Présentation des résultats

- Les résultats sur chaque indicateur sont présentés en deux parties :
  - Un premier transparent contenant les résultats des 9 numéros 118 recevant le plus grand nombre d'appels
  - Un deuxième transparent contenant les résultats des 9 numéros 118 recevant le moins grand nombre d'appels
- La moyenne pondérée est établie à partir des résultats individuels de tous les numéros ( à l'exception du 118710, voir plus bas) et de leurs parts de marché respectives.
- Par ailleurs, pour chaque indicateur, sur le deuxième transparent , **les résultats de 5 numéros 118XYZ sont présentés séparément pour les raisons suivantes :**
  - **118444** (PCCI UK), **118811** (Pictures on Line), **118833** (11883 Gmbh), **118300** (Telemedia) : le volume d'appels reçus par ces services est de moins de 2 000 par mois. Le nombre d'appels prévus dans le cadre de l'enquête représente ainsi une proportion significative du volume habituel (plus d'un quart), ce qui a pu impacter la qualité réelle de ces services. Le même plan d'expérience a toutefois été appliqué aux 118444, 118811, 118833 et 118300.
  - **118710** (France Télécom) : les résultats du 118710 ont été isolés car ils résultent d'un nombre et d'une structure d'appels différents des autres numéros. Le 118710 est en effet un automate avec les conséquences suivantes :
    - Il n'est pas possible de passer un appel vers le 118710 depuis un mobile
    - Le 118710 ne fournit pas d'adresses
- Cette présentation permet de comparer facilement les numéros les plus utilisés tout en bénéficiant d'une visibilité sur les performances de l'ensemble des fournisseurs de services de renseignements.

# Méthodologie

## 4 832 appels mystères réalisés entre le 27 octobre et le 7 novembre 2006

- Elaboration d'un **plan d'expérience** par TNS Sofres composés de **requêtes détaillées** :
  - Distinction **entre requêtes simples et requêtes complexes** (i.e., qui nécessitent une question du télacteur pour pouvoir être répondues valablement) ; distinction **selon l'objet de la demande** (c-à-d, concerne un particulier ou un professionnel) ;
  - Distinction **selon le jour** (semaine ou week-end) et **l'heure de l'appel** (heures pleines : 9h-18h ou heures creuses : 8h-9h ou 18h-22h);
  - Distinction **selon le support d'appel** (fixe ou mobile) **et le lieu d'appel**.
  - Des requêtes fondées sur les données fournies par les opérateurs aux fournisseurs de service 118 : les requêtes ne comprennent pas les inscriptions supplémentaires ajoutées dans certaines bases de données annuaire.
  
- Conduite de **4 832 appels mystères** par 10 enquêteurs **entre le 27 Octobre et le 7 Novembre 2006** (y compris durant les deux jours des deux week-ends de cette période), depuis des lignes de téléphone fixe et de téléphone mobile, un même numéro 118 offrant le même service depuis le fixe et depuis le mobile :
  - 272 appels pour chacun des numéros ;
  - 208 appels vers le 118710, service de renseignements par automate
  - **Une structure d'appels identique a été appliquée à chaque opérateur**, toutes les requêtes ayant été testées auprès de tous les opérateurs, à l'exception du cas particulier du 118710.
  
- Les grandes lignes de cette méthodologie ont été présentées préalablement aux acteurs du marché, tant pour recueillir leurs commentaires et ajuster le dispositif que pour garantir la transparence de la démarche (plan d'expérience, requêtes et dates d'appels étant bien sûr restés confidentiels).

# Répartition des appels

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

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

# Principes d'évaluation de l'exactitude des résultats

## 5 modalités retenues

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

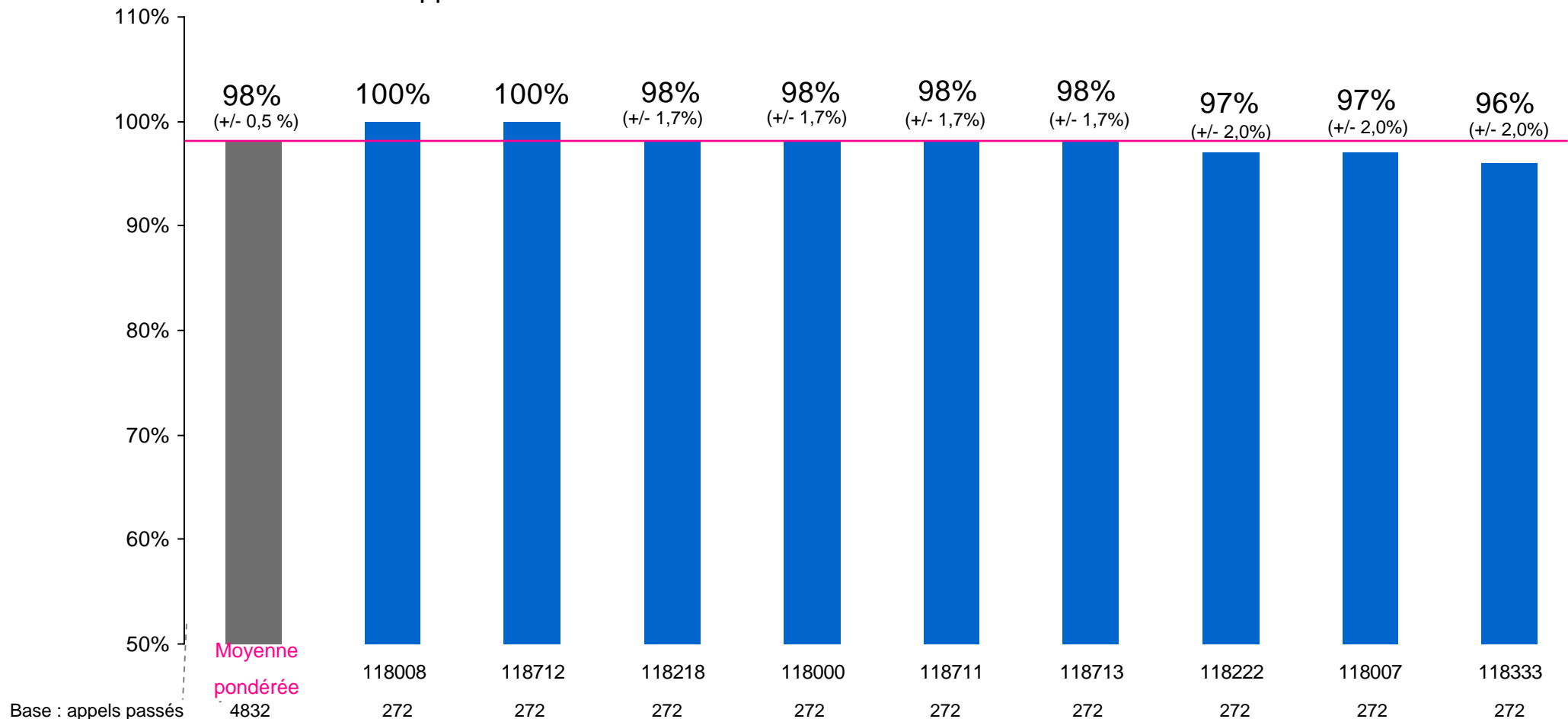
## Résultats par opérateur

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

# 1. Disponibilité du service (taux d'appels servis) (1/2)

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

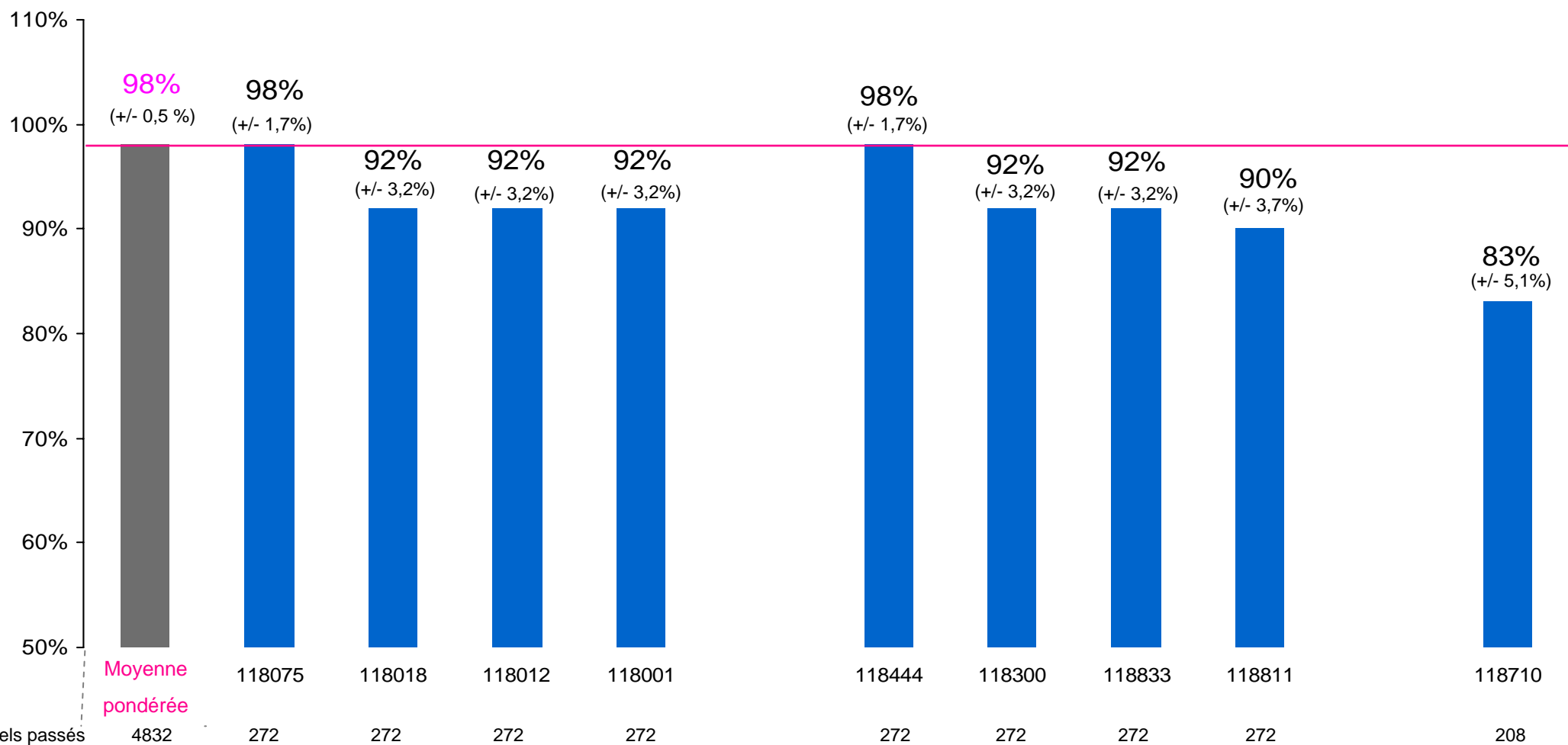
**98% des appels passés ont été servis**, ce qui est très satisfaisant pour l'ensemble des opérateurs au regard des normes recherchées pour les centres d'appel. Au printemps 2006, la disponibilité moyenne des anciens numéros était de 99%, elle était de 98% en 2005 : le taux d'appels servis se maintient donc à un excellent niveau sur l'année écoulée.



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

# 1. Disponibilité du service (taux d'appels servis) (1/2)

## Suite des résultats



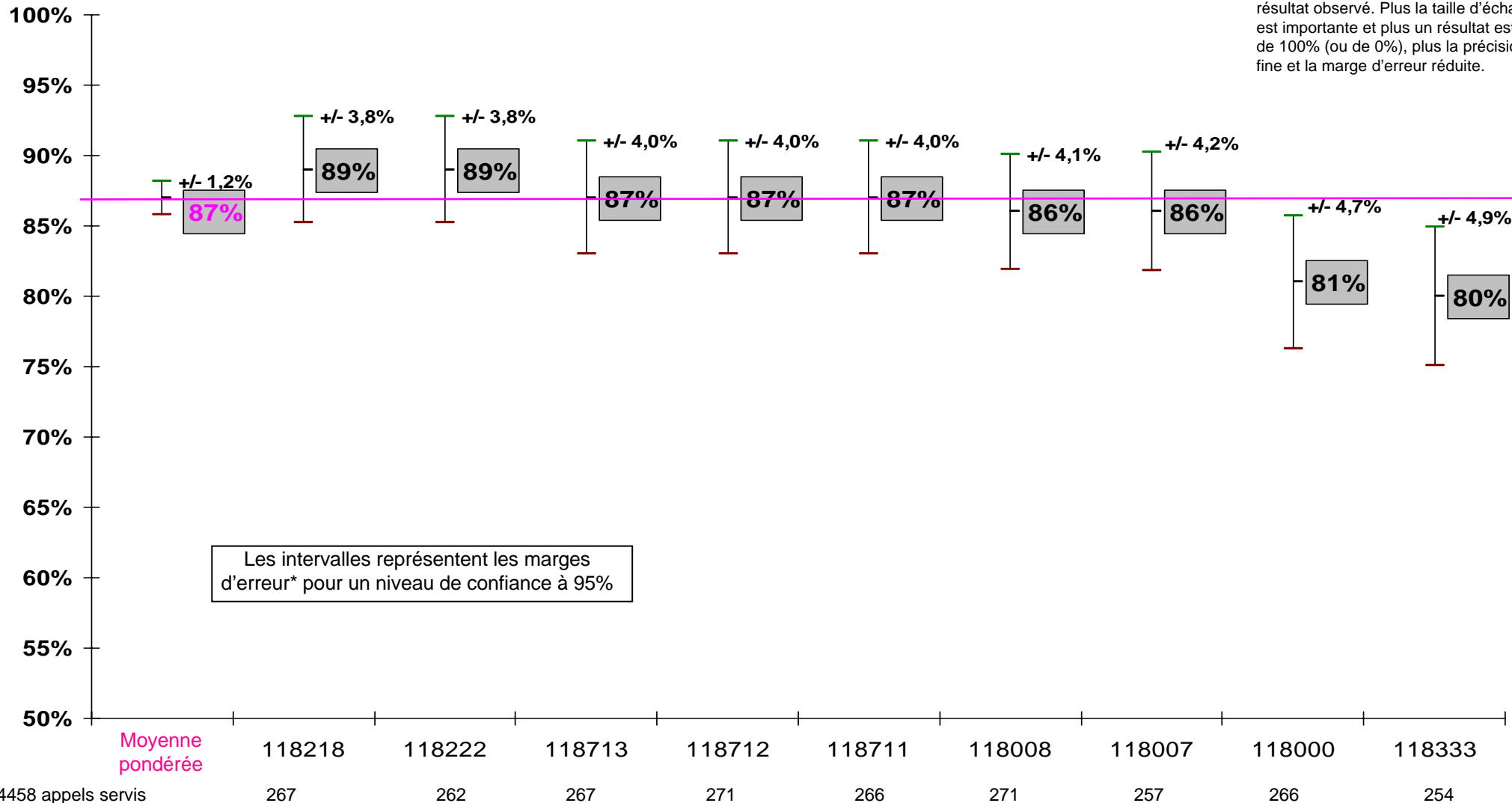
Base : appels passés

0%

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

## 2. Nombre de réponses exactes par opérateur et moyenne pondérée du marché (1/2)

Le taux d'exactitude des renseignements, sur la base des appels servis, se situe entre 80% et 91% selon les opérateurs, pour une moyenne pondérée qui s'établit à 87%. On note donc que le taux d'exactitude est stable par rapport au printemps 2006, où il s'élevait à 88%. En 2005, la moyenne pondérée des anciens numéros était de 87%.



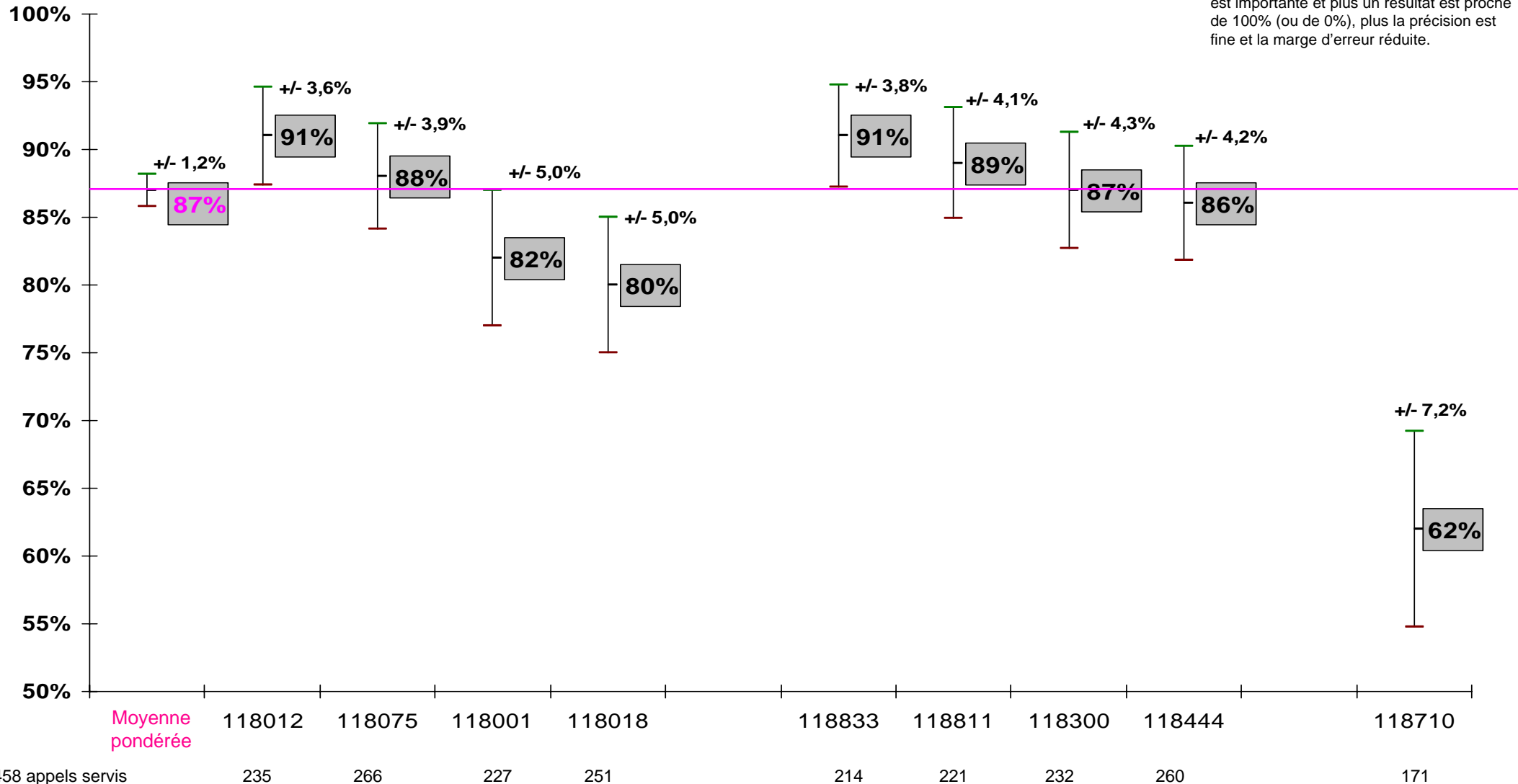
\* Pour rappel, les marges d'erreur dépendent de la taille de l'échantillon et du type de résultat observé. Plus la taille d'échantillon est importante et plus un résultat est proche de 100% (ou de 0%), plus la précision est fine et la marge d'erreur réduite.

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

### Suite des résultats

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

\* Pour rappel, les marges d'erreur dépendent de la taille de l'échantillon et du type de résultat observé. Plus la taille d'échantillon est importante et plus un résultat est proche de 100% (ou de 0%), plus la précision est fine et la marge d'erreur réduite.

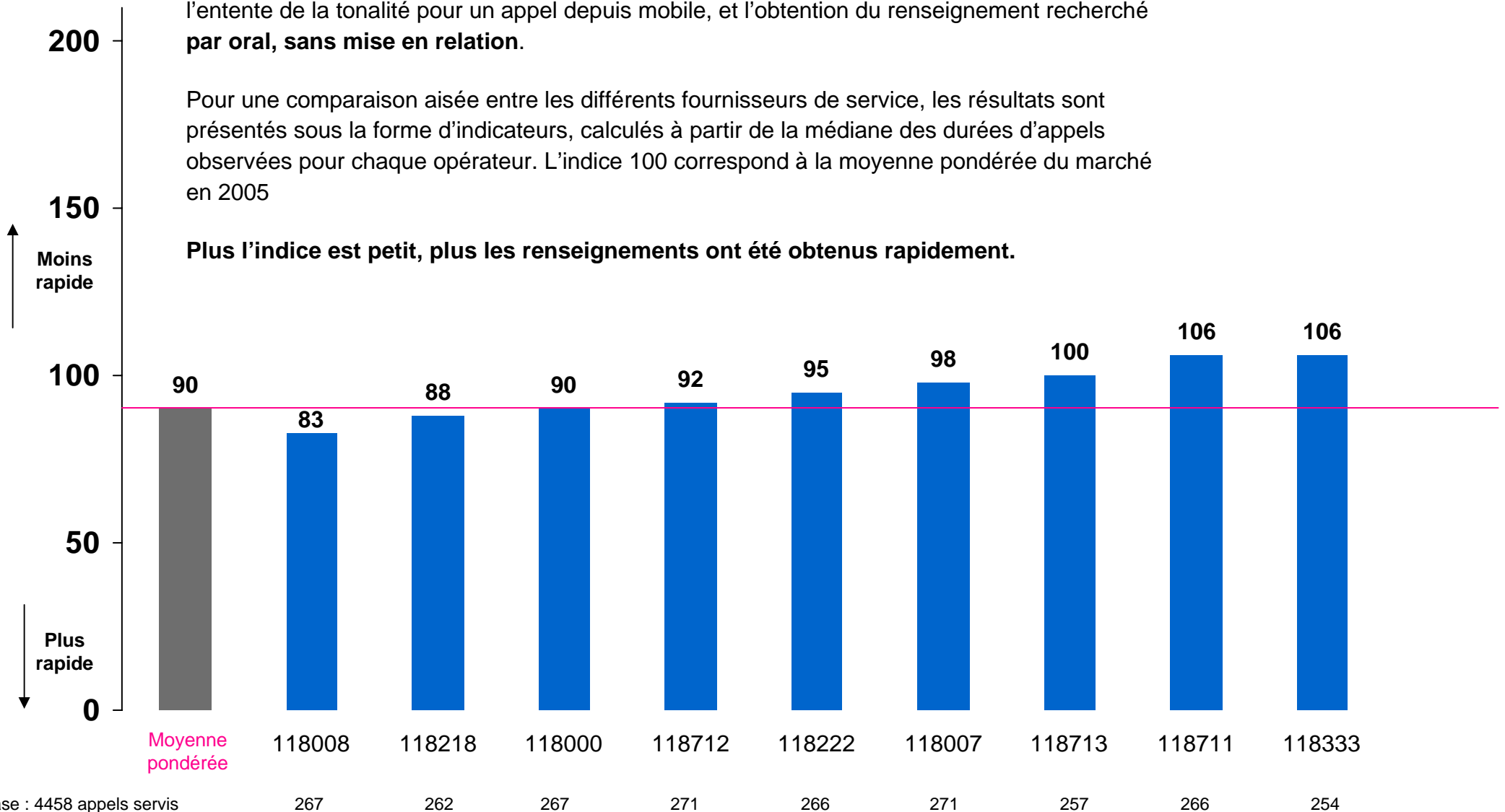


### 3. Indicateur de rapidité sur la base des appels servis (1/2)

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

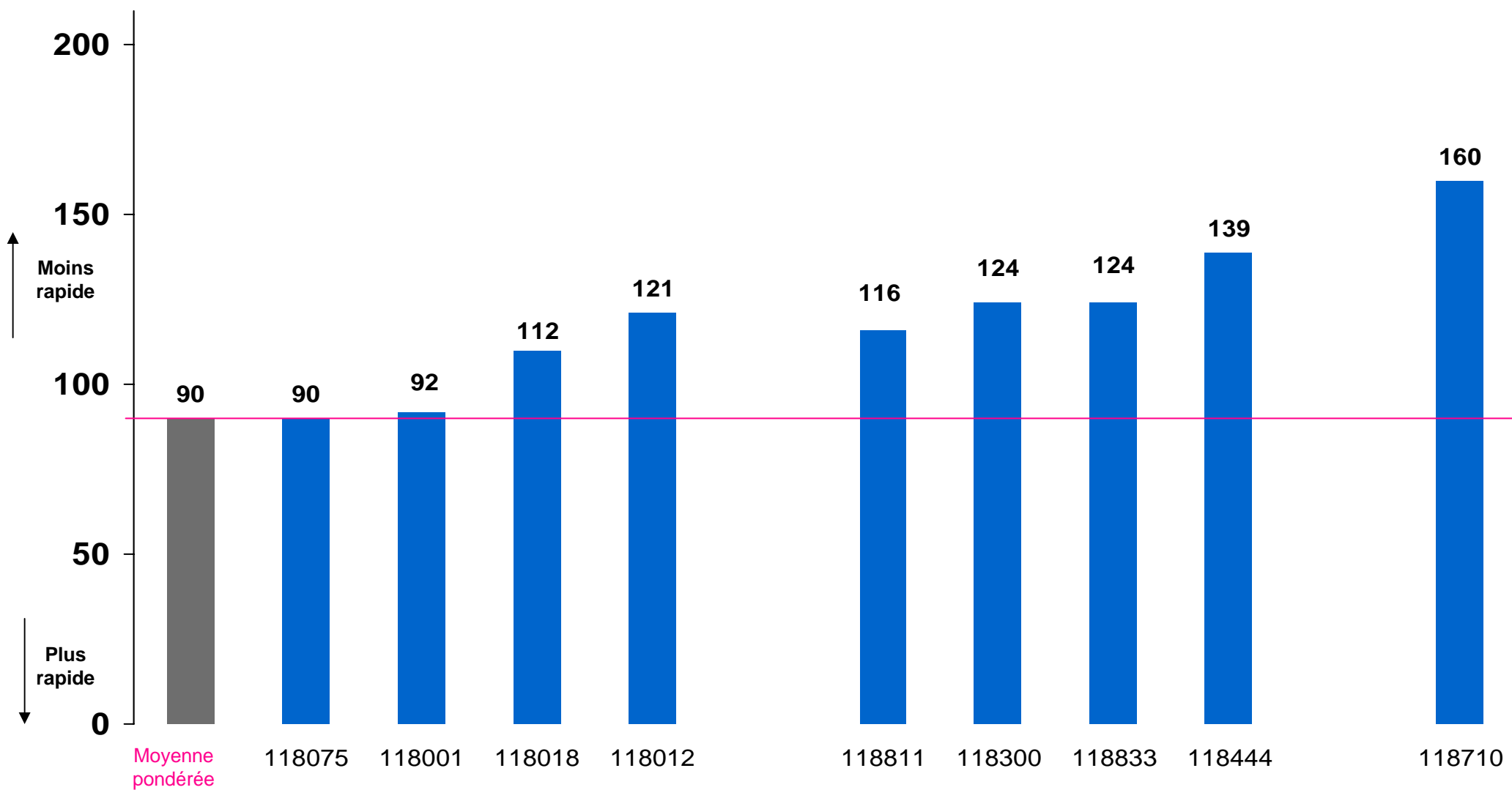
Pour une comparaison aisée entre les différents fournisseurs de service, les résultats sont présentés sous la forme d'indicateurs, calculés à partir de la médiane des durées d'appels observées pour chaque opérateur. L'indice 100 correspond à la moyenne pondérée du marché en 2005

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



### 3. Indicateur de rapidité sur la base des appels servis (2/1)

Suite des résultats

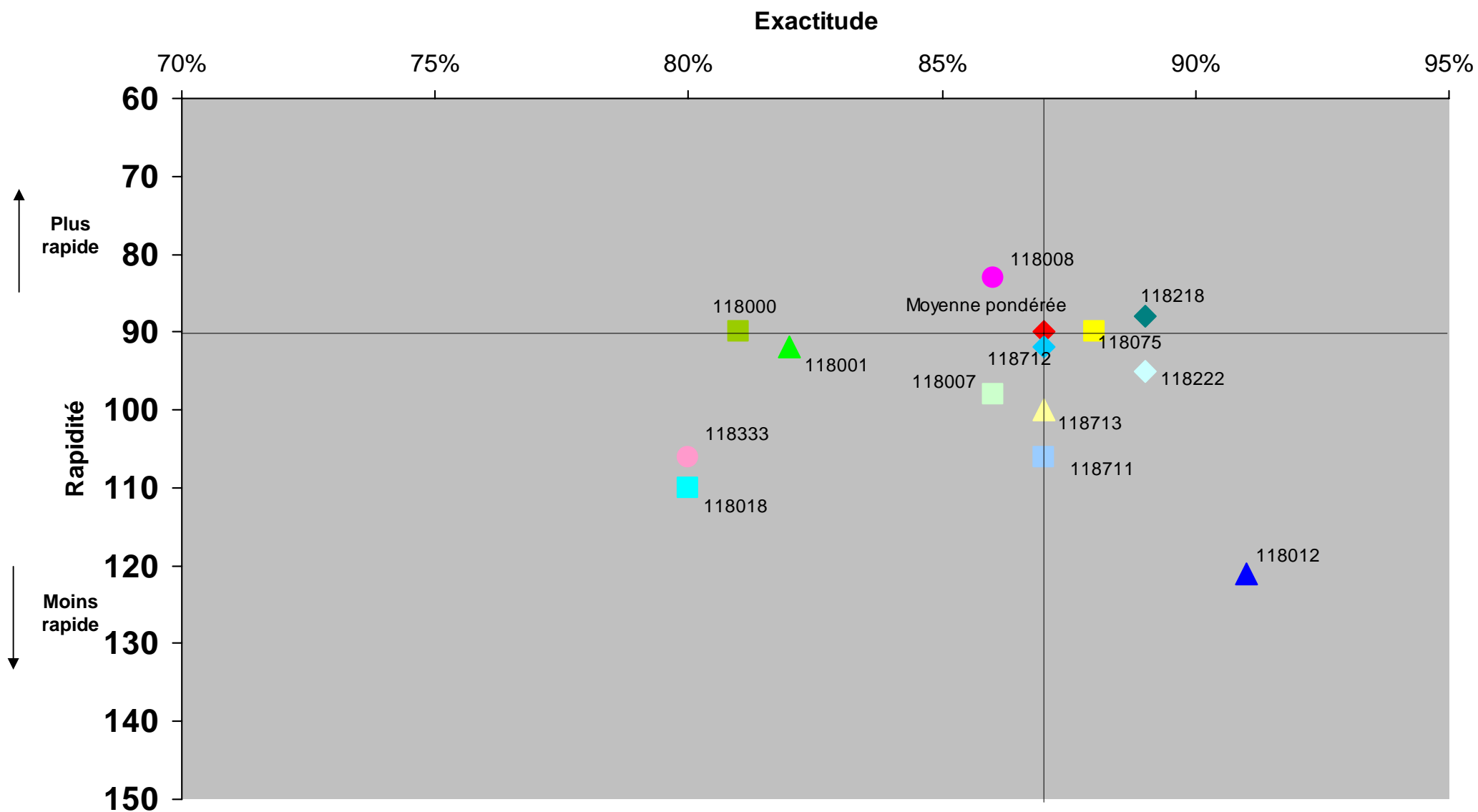


Base : 4458 appels servis

# Résultats combinés concernant la rapidité et l'exactitude

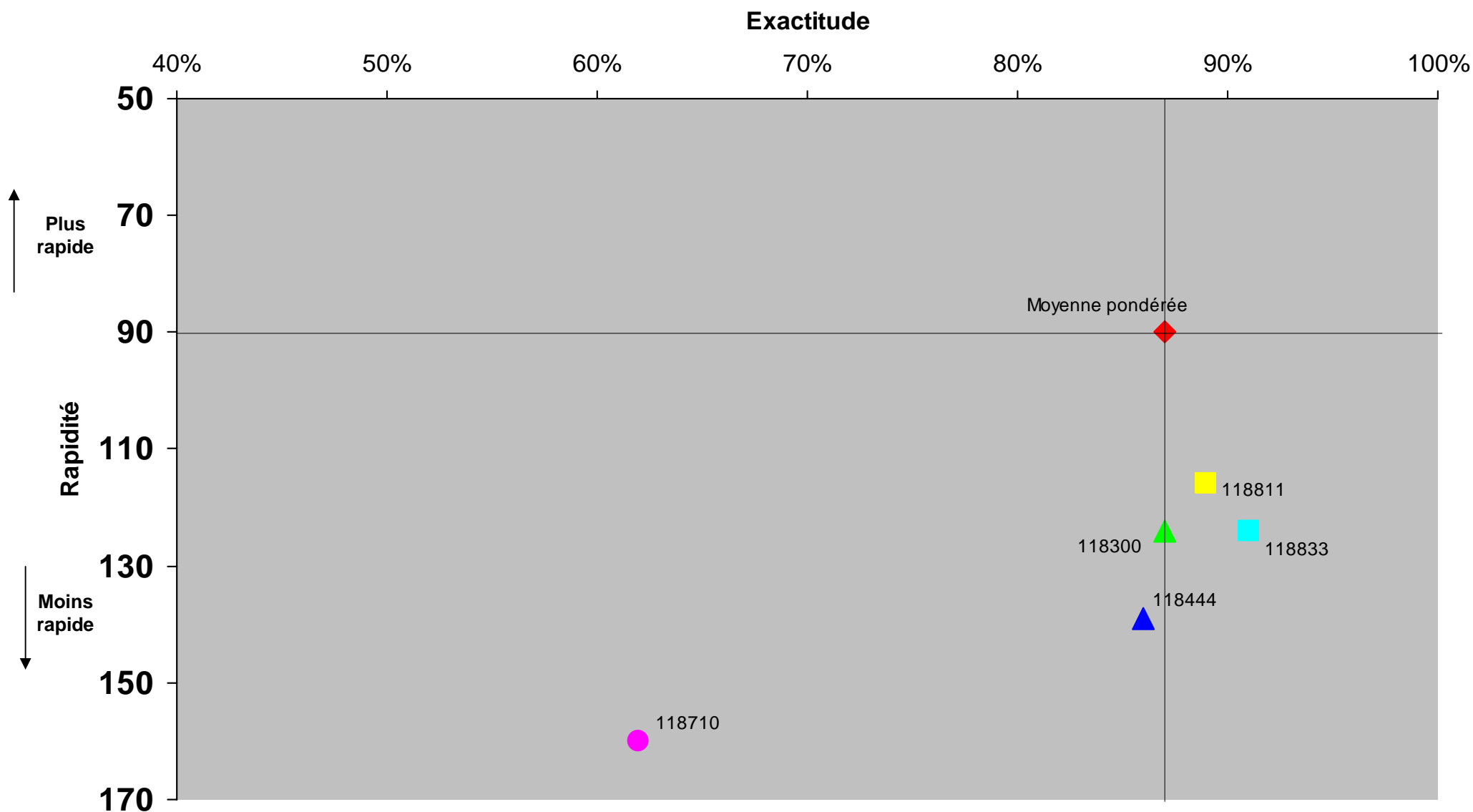
Treize numéros sont représentés. Les résultats des numéros 118710 (protocole différent), 118811, 118833, 118300 et 118444

(volumes d'appels faibles) sont présentés dans le transparent suivant.



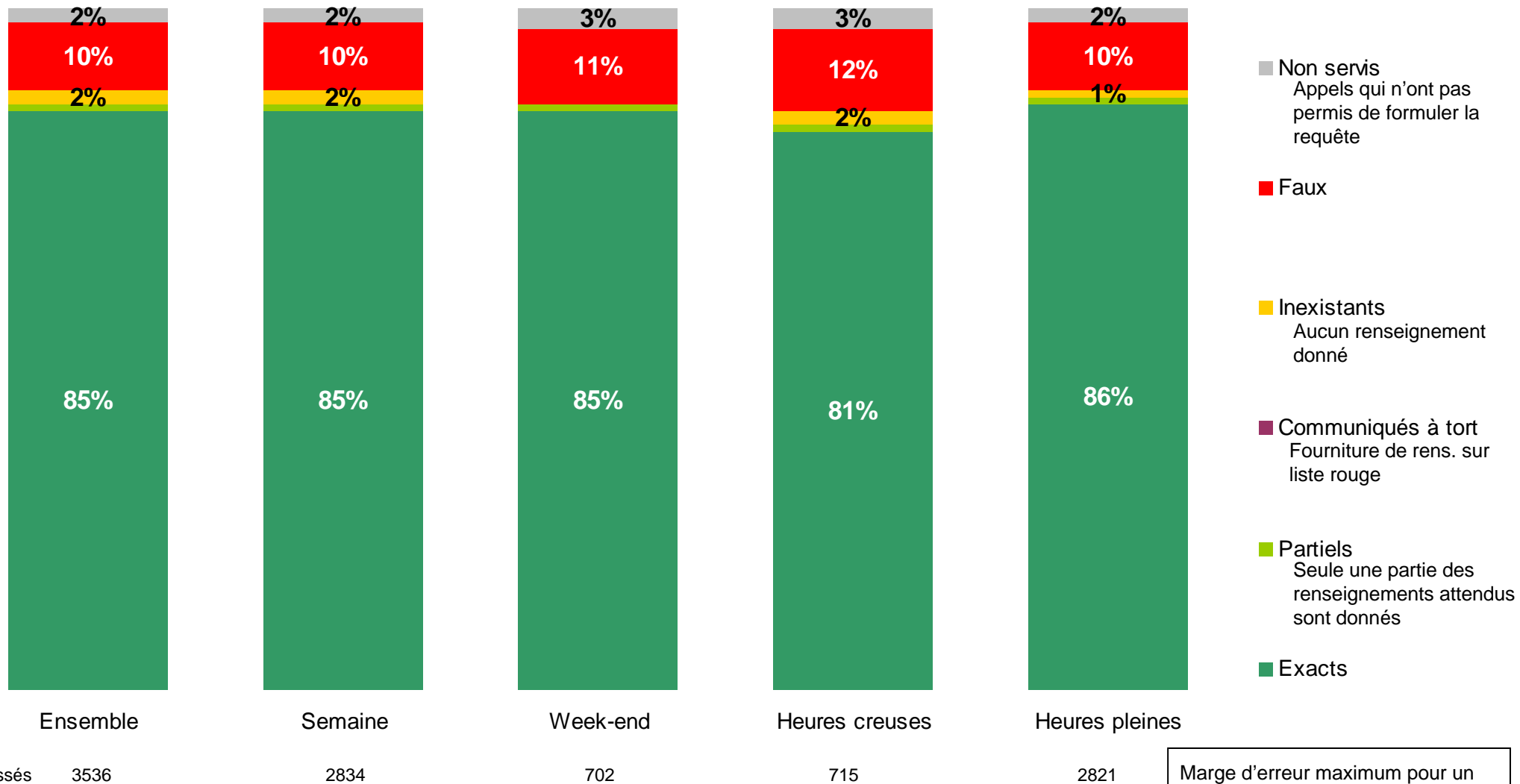
# Résultats concernant la rapidité et l'exactitude

Seuls les résultats des numéros 118710 (protocole différent), 118811, 118833, 118300 et 118444 (volumes d'appels faibles) sont présentés, avec la moyenne pondérée du marché. Le quartier en haut à droite est le meilleur.



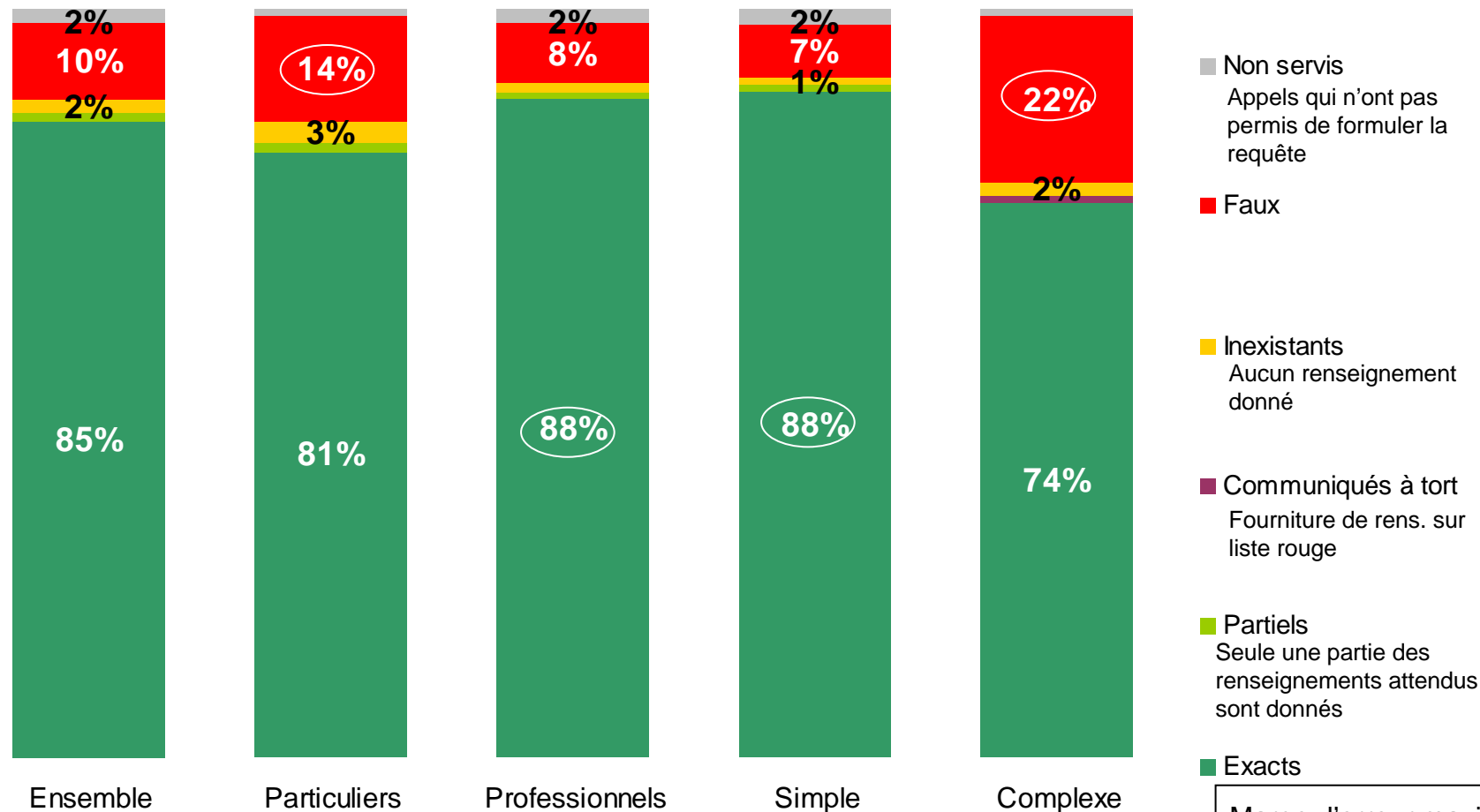
# Résultats par catégorie

## Exactitude des renseignements **selon les conditions d'appels** pour l'ensemble des numéros 118 XYZ testés (à l'exception du 118710 ainsi que des 118444, 118811, 118833 & 118300)



Exactitude des renseignements **selon la nature de la requête** pour l'ensemble des numéros 118 XYZ testés (à l'exception du 118710 ainsi que des 118444, 118811, 118833 & 118300):

- 22% des requêtes complexes entraînent une réponse fausse, vs 9% des requêtes simples
- 15% des requêtes sur particuliers entraînent une réponse fausse, vs 9% des requêtes sur professionnels



Base : appels passés 3536

1430

2106

2834

702

Marge d'erreur maximum pour un niveau de confiance à 95% : 3,2%