

Le suivi de la qualité de service est réalisé selon deux approches :

- L'analyse des tableaux de bord de KPI (Key Performance Indicators) ou ceux soumis sur demande de l'ANRT à l'occasion d'événements importants ou exceptionnels ;
- Le lancement de campagnes de mesures sur le terrain pour l'évaluation de la qualité de service telle que perçue par les usagers.

Ainsi, l'ANRT mène régulièrement sur la base d'échantillons significatifs, des campagnes de mesures et de relevés d'indicateurs de QoS. Ces indicateurs visent principalement à garantir l'accessibilité du service, sa continuité, sa disponibilité et sa fiabilité. Ils portent aussi bien sur la voix (taux d'échec, taux de coupure, taux de réussite...) que sur les transmissions de données (taux de réception, débit de transmission, taux d'erreurs de données...) et visent à garantir un niveau satisfaisant de la QoS aux usagers.

En vue de garantir la représentativité des mesures et la pertinence des résultats obtenus, chaque campagne est menée sur la base d'un échantillon significatif (nombre de mesures, villes, services...). Les mesures sont effectuées de façon intuitive et aléatoire, selon un protocole de mesures arrêté par l'ANRT, pour une évaluation de la qualité de service, telle que réellement perçue par l'utilisateur.

Langue Français

Infos pratiques: [Qualité de service](#)

Source URL: <https://www.anrt.ma/infos-pratiques/ce-que-vous-devez-savoir/suivi-de-la-qualite-de-service#comment-0>