

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

23 juillet 2014

Qualité de service (QoS) du service voix des réseaux nationaux de 2^{ème} génération (GSM) et de 3^{ème} génération (UMTS) : Un suivi régulier

L'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) publie les indicateurs de QoS des services voix 2G, voix 3G des réseaux nationaux de 2^{ème} génération et de 3^{ème} génération, mesurés durant la période du 17 mars au 10 avril 2014.

Mis en place par l'ANRT, les indicateurs relatifs au service voix 2G et 3G renseignent notamment sur l'accessibilité du service de télécommunications, sa continuité, sa disponibilité et sa fiabilité :

- Le taux d'échec (TE) ;
- Le taux de coupure (TC) ;
- Le taux de réussite (TR) ;

Ces indicateurs concernent le service de la téléphonie des réseaux mobiles des trois opérateurs Itissalat Al-Maghrib (IAM), Médi Telecom (MdT) et Wana Corporate (INWI).

Pour le service voix 2G, les mesures ont été effectuées sur un échantillon de vingt-six (26) villes (10 grandes villes, 9 villes moyennes et 7 petites villes)¹ du Royaume, ainsi que sur huit (8) tronçons d'autoroutes, huit (8) axes ferroviaires et Dix Neuf (19) tronçons de routes nationales.

Les mesures du service voix 3G ont été réalisées au niveau de neuf (9) grandes villes, sept (7) villes moyennes et deux (2) petites villes.

L'indicateur le plus significatif concerné par cette publication est « **le taux moyen de réussite (TMR)** » : Egal à la moyenne des taux de réussite (TR) enregistrés pour chacun des trois opérateurs.

Pour le **service voix 2G**, le taux moyen de réussite global est de **96,59%** pour tous les sites. Il est de **98,03%** dans les villes, de **95,88%** dans les autoroutes, de **92,86%** dans les routes nationales et de **91,99%** dans les axes ferroviaires.

Pour ce qui est **du service voix 3G**, le taux moyen de réussite global est de **96,15%** pour l'ensemble des villes concernées.

Un rapport détaillé est rendu public sur le site web de l'Agence (www.anrt.ma), et donne les résultats par opérateur, par type d'appel (On-Net²/Off-Net³) et par type de site (ville, autoroute, route national et axe ferroviaire).

¹ : Grandes : villes ≥ 500 000 habitants, Moyennes : 100 000 ≤ villes ≤ 500 000 habitants et Petites : villes ≤ 100 000 habitants.

² : On-Net : Communications intra opérateur

³ : Off-Net : Communications inter-opérateurs (depuis l'opérateur concerné vers les autres)

Rappelons que l'ANRT réalise de manière régulière des campagnes de vérification du respect des obligations en matière de qualité de service telles que stipulées dans les cahiers de charges des opérateurs. Les résultats de ces campagnes de mesure sont analysés et envoyés aux opérateurs pour leur demander des explications au sujet des paramètres de la qualité de service en cas de dégradations et du déroulement des actions de corrections nécessaires en vue d'améliorer les dégradations constatées.

Un suivi rigoureux de la mise en œuvre de ces actions est assuré par les services techniques de l'ANRT notamment à travers la réalisation de campagnes de mesures sur le terrain évaluant l'efficacité des actions entreprises par l'opérateur concerné.

A ce sujet, il y a lieu de préciser qu'une analyse comparative entre la dernière campagne réalisée en 2013 et la présente campagne a fait ressortir une légère baisse du niveau de la QoS pour la majorité des sites (une baisse de **0,60%** pour les villes, de **1,07%** pour les autoroutes et de **0,08%** pour les routes nationales). On note cependant, une légère amélioration du niveau de la QoS pour les axes ferroviaires d'une valeur de **1,04%**.

Tous les opérateurs ont été interpellés à cet égard en vue d'engager, chacun en ce qui le concerne, les actions nécessaires pour remédier à cette situation. Une deuxième campagne de mesures est prévue durant le 2^{ème} semestre 2014 pour permettre à l'ANRT de prendre les mesures réglementaires qui s'imposent.

Quelques définitions :

- **Taux d'échec (TE):** Une communication est considérée comme échouée si la première tentative ne permet pas de l'établir ou de la maintenir plus de 5 secondes. Le taux d'échec est le rapport entre le nombre de communications échouées et le nombre total d'appels effectués.
- **Taux de coupure (TC):** Une communication est considérée comme coupée si, à la première tentative, elle est établie et maintenue plus de 5 secondes, mais coupée avant 2 minutes. Le taux de coupure est le rapport entre le nombre de communications coupées et le nombre total des tentatives d'appels effectuées.
- **Taux des communications réussies (TR):** Une communication est considérée comme réussie si l'appel lancé aboutit dès la première tentative et si la communication est maintenue 2 minutes sans coupure. Le taux de réussite est le rapport entre le nombre de communications réussies et le nombre total d'appels effectués.
- **Taux moyen de réussite (TMR):** Egal à la moyenne des TR enregistrés pour chacun des trois opérateurs.

Les trois indicateurs sont calculés sur la base du nombre total de tentatives de communications et l'égalité suivante doit être vérifiée : **TR + TE + TC = 100%**. Il y a lieu d'indiquer que la valeur normale à relever par opérateur du taux de réussite doit être d'environ **95%**.