

EVALUATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES RÉSEAUX PUBLICS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS AU MAROC

CAMPAGNE DE MESURES DE LA QOS
DES SERVICES VOIX MOBILE
DURANT AID AL ADHA

2024



agence nationale de réglementation
des télécommunications
الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات
ⵎⵓⵏⵓⵙⵏⵉⵙⵏⵉ ⵏ ⵓⵎⵎⵓⵔⵉⵏⵏⵉ ⵏ ⵓⵙⵏⵓⵙⵏⵉⵙⵏⵉ

SOMMAIRE :

Introduction.....	3
Présentation de la campagne de mesures.....	3
Modalités de lecture des résultats de la QoS.....	4
Résultats de la campagne de mesures.....	5
Annexe n°1: Méthodologie de mesures.....	9
Annexe n°2 : Liste des villes.....	11

Introduction

Dans le cadre de ses missions de suivi de la qualité de service (QoS) rendue par les exploitants de réseaux publics de télécommunications (ERPT), l'ANRT mène régulièrement, au niveau d'échantillons significatifs, des campagnes de mesures et de relevés d'indicateurs de la qualité de service. Ces indicateurs visent principalement à vérifier l'accessibilité du service, sa continuité, sa disponibilité et sa fiabilité.

L'objectif de ces campagnes est, d'une part, d'apprécier la qualité des services mobiles offerts aux utilisateurs par les ERPT et, d'autre part, de vérifier que les obligations en matière de qualité de service, telles que stipulées dans les cahiers de charges signés par les ERPT, sont respectées. Elles ont également pour but de disposer d'une évaluation objective de la qualité de service selon un protocole de mesures approprié et normalisé et selon une démarche statistique conforme aux meilleures pratiques.

Les présentes mesures de la QoS des services voix, effectuées sur un échantillon représentatif, entrent dans le cadre de la campagne réalisée à l'occasion de Aid Al Adha 2024. Elles concernent 10 villes.

Cette campagne vise, par le biais de mesures techniques réalisées sur le terrain, à refléter de manière statistique et parfaitement comparable la qualité des services offerts par les trois opérateurs nationaux.

Présentation de la campagne de mesures

1 - Date des mesures sur le terrain

Du 16 au 18 juin 2024 (l'Aïd ayant été le 17 juin 2024).

2 - Services concernés

Mode	Services
Dual mode 2G/3G	Voix

3 - Indicateurs mesurés

- a) Taux de blocage ;
- b) Taux de coupure ;
- c) Taux de réussite ;
- d) La qualité auditive.

4 - Lieux et nombre des mesures

La campagne a porté sur 10 villes répartis (cf. annexe n°2) :

Nombre de villes	10
Nombre de mesures pour les trois ERPT	16.565

5 - Tranches horaires des mesures

Conformément au protocole de mesure (cf. annexe n°1), les horaires des mesures sont arrêtés comme suit :

	Première tranche horaire	Deuxième tranche horaire
Le jour avant l'Aïd	10H00 – 18H00	20H00 – 23H00
Le jour d'Aïd Al- Fitr	07H00 – 13H00	14H00 – 23H00
Le jour après l'Aïd	08H00 – 13H00	14H00 – 20H00

6 - Méthodologie des mesures

Les mesures obéissent à un protocole de mesure adopté à cet effet (cf. annexe n°1).

Modalités de lecture des résultats de la QoS

La présentation retenue pour la publication des résultats se caractérise par l'utilisation :

- Des signes («+», «-» ou «=») pour comparer les résultats enregistrés par chaque réseau par rapport à la moyenne des résultats des trois opérateurs. Les références ainsi établies se rapportent au taux moyen de réussite (TMR), sachant que le taux de réussite est lié aux taux d'échec et de coupure (TR est calculé par la différence entre le nombre total de mesures et la somme des échecs et des coupures rapportée au nombre total de mesure, en pourcent).
- Des taux (en %) pour les résultats des mesures de la qualité auditive.

Le TMR est égal à la moyenne des taux de réussite (TR) enregistrés par chacun des trois opérateurs :

$$TMR = \frac{TR_{IAM} + TR_{MDT} + TR_{Wana}}{3}$$

Ce taux moyen constitue la référence par rapport à laquelle se rapportent les résultats QoS (TR) obtenus par chaque opérateur.

La graduation proposée est établie comme suit :


- des signes (+) pour les taux de réussite supérieurs au TMR ;
- des signes (-) pour les taux de réussite inférieurs au TMR ;
- le signe (=) pour les taux de réussite égaux ou voisins du TMR.

Les graduations supérieures et inférieures au TMR varient entre un et trois signes («+» , «-») selon les intervalles définis ci-après :



**SYNTHESE DES RÉSULTATS
DES MESURES POUR TOUTE
LA PÉRIODE (3 jours)**
Taux de réussite global




	Taux moyen de réussite	IAM	MDT	WANA
Agadir	99,76%	=	=	=
Casablanca	98,62%	=	=	=
Errachidia	98,37%	=	=	=
Fès	96,72%	=	-	=
Laayoune	99,35%	=	=	=
Marrakech	98,68%	=	=	=
Meknès	97,93%	=	=	=
Rabat	98,91%	=	=	=
Tanger	97,75%	=	=	=
Tétouan	98,98%	=	=	=
 Ensemble des sites	98,5%	=	=	=

SYNTHESE DES RÉSULTATS DES MESURES POUR TOUTE LA PÉRIODE (3 jours)

Qualité auditive




■ Mauvaise ■ Médiocre ■ Acceptable ■ Parfaite

	IAM				MDT				WANA			
	Mauvaise	Médiocre	Acceptable	Parfaite	Mauvaise	Médiocre	Acceptable	Parfaite	Mauvaise	Médiocre	Acceptable	Parfaite
Agadir			14,41%	85,59%			13,15%	86,85%			12,41%	87,59%
Casablanca			14,18%	85,82%			12,75%	87,25%			15,13%	84,87%
Errachidia			14,91%	85,09%	0,18%		14%	85,82%	0,38%		15,03%	84,59%
Fès			13,31%	86,69%		0,19%	14,1%	85,71%			15,28%	84,72%
Laayoune	0,2%		15,65%	84,15%	0,6%		14,8%	84,6%			12,31%	87,69%
Marrakech			15,16%	84,84%	0,18%		15,09%	84,73%			13,7%	86,3%
Meknès			14,1%	85,9%			13,79%	86,21%			12,5%	87,5%
Rabat	0,54%		13%	86,46%	0,18%	0,18%	11,33%	88,31%	0,19%		12,29%	87,52%
Tanger		0,36%	17,12%	82,52%	0,18%	0,18%	17,50%	82,14%	0,2%		17,95%	81,85%
Tétouan			14,47%	85,53%		0,18%	13,97%	85,85%			14%	86%
 Ensemble des sites	0,07%	0,04%	14,62%	85,27%	0,13%	0,07%	14,04%	85,76%	0,02%	0,05%	14,05%	85,88%

SYNTHESE DES RÉSULTATS DES MESURES POUR LE JOUR DE L'AID (1 jour)

Taux de réussite global




	Taux moyen de réussite	IAM	MDT	WANA
Agadir	99,63%	=	=	=
Casablanca	98,88%	=	=	=
Errachidia	98,24%	=	=	=
Fès	96,36%	=	-	+
Laayoune	99,75%	=	=	=
Marrakech	98,39%	=	=	-
Meknès	99,12%	=	=	=
Rabat	99,25%	=	=	=
Tanger	96,87%	=	=	-
Tétouan	98,52%	=	=	=
 Ensemble des sites	98,5%	=	=	=

SYNTHESE DES RÉSULTATS DES MESURES POUR LE JOUR DE L'AID (1 jour)

Qualité auditive



■ Mauvaise ■ Médiocre ■ Acceptable ■ Parfaite

	IAM				MDT				WANA			
	Mauvaise	Médiocre	Acceptable	Parfaite	Mauvaise	Médiocre	Acceptable	Parfaite	Mauvaise	Médiocre	Acceptable	Parfaite
Agadir			14,87%	85,13%			14,87%	85,13%			15,04%	84,96%
Casablanca			16,54%	83,46%			16,17%	83,83%			15,65%	84,35%
Errachidia			15,04%	84,96%			15,15%	84,85%	0,4%		15,87%	83,73%
Fès			15,71%	84,29%			15,29%	84,71%			15,14%	84,86%
Laayoune	0,37%		14,44%	85,19%	0,75%		14,93%	84,32%			16,92%	83,08%
Marrakech			14,55%	85,45%			14,29%	85,71%			15%	85%
Meknès			15,3%	84,7%			15,73%	84,27%			14,96%	85,04%
Rabat	0,75%		13,43%	85,82%	0,38%		13,43%	86,19%	0,38%		13,69%	85,93%
Tanger		0,76%	16,73%	82,51%	0,38%	0,38%	17,11%	82,13%		0,4%	17%	82,6%
Tétouan			15,41%	84,59%			14,98%	85,02%			15,47%	84,53%
 Ensemble des sites	0,11%	0,08%	15,20%	84,61%	0,15%	0,04%	15,19%	84,62%	0,03%	0,08%	15,47%	84,42%

Annexe n°1: Méthodologie de mesures

Mesure de la QoS du service voix

Définition d'une mesure :

Une mesure consiste à tenter d'établir une communication téléphonique, puis à évaluer la qualité auditive de cette communication, pour chacun des opérateurs testés. Deux aspects sont mesurés lors de l'enquête :

- La capacité de démarrer une communication et de la maintenir pendant 2 minutes ;
- La qualité audio de la communication.

Indicateurs mesurés :

- 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 effectués.

- 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.

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%.

- Qualité auditive (QA) :

Pour les communications réussies, la qualité auditive de chaque communication est évaluée selon la grille suivante :

Qualité auditive des communications réussies	Parfaite	Une communication est considérée comme réussie et de qualité parfaite si elle est réussie au sens de l'indicateur TR et si la qualité auditive perçue par les deux interlocuteurs est parfaite : comparable à la qualité d'une communication directe sur un réseau fixe des deux bouts. Le taux des communications ayant une qualité parfaite est le rapport entre le nombre de communications parfaites et le nombre total d'appels réussis effectués.
	Acceptable	Une communication est considérée comme réussie et de qualité acceptable si elle est réussie au sens de l'indicateur TR et si la qualité auditive perçue par les deux interlocuteurs est légèrement perturbée sans toutefois gêner la conversation. Le taux des communications ayant une qualité acceptable est le rapport entre le nombre de communications acceptables et le nombre total d'appels réussis effectués.
	Médiocre	Une communication est considérée comme réussie et de qualité Médiocre si elle est réussie au sens de l'indicateur TR et si la qualité auditive perçue par les deux interlocuteurs est fréquemment gênée dans l'écoute par de nombreuses perturbations, mais il est encore possible de se comprendre. Le taux des communications ayant une qualité médiocre est le rapport entre le nombre de communications médiocres et le nombre total d'appels réussis effectués.
	Mauvaise	Une communication est considérée comme réussie et de qualité dégradée si elle est réussie au sens de l'indicateur TR et s'il est très difficile de s'entendre, la conversation est impossible. Le taux des communications ayant une qualité mauvaise est le rapport entre le nombre de communications mauvaises et le nombre total d'appels réussis effectués.

L'évaluation de la qualité auditive de chaque communication réussie tient compte notamment des situations suivantes :

Défaut	Définition
Voix faible	Niveau reçu sensiblement plus faible que le niveau normal
Echo	Retour de son émis distinct en simultané
Bruit métallique	Bruits hachés comparables à des bruits métalliques
Grésillement	Bruits de friture
Microcoupures	Petites interruptions du son donnant une perception de hachage
Silence	Blanc assez long
Distorsion	Déformation de la voix distante sans autre bruit

Déroulement des mesures :

Pour toutes les situations d'utilisation, les mesures ont été menées simultanément sur les trois réseaux, au même endroit géographique avec relevé des coordonnées GPS et de certains paramètres réseaux notamment CID (Identité de la cellule) et LAC (Code de la zone) y afférentes. Chaque réseau a été testé par un "binôme" d'enquêteurs.

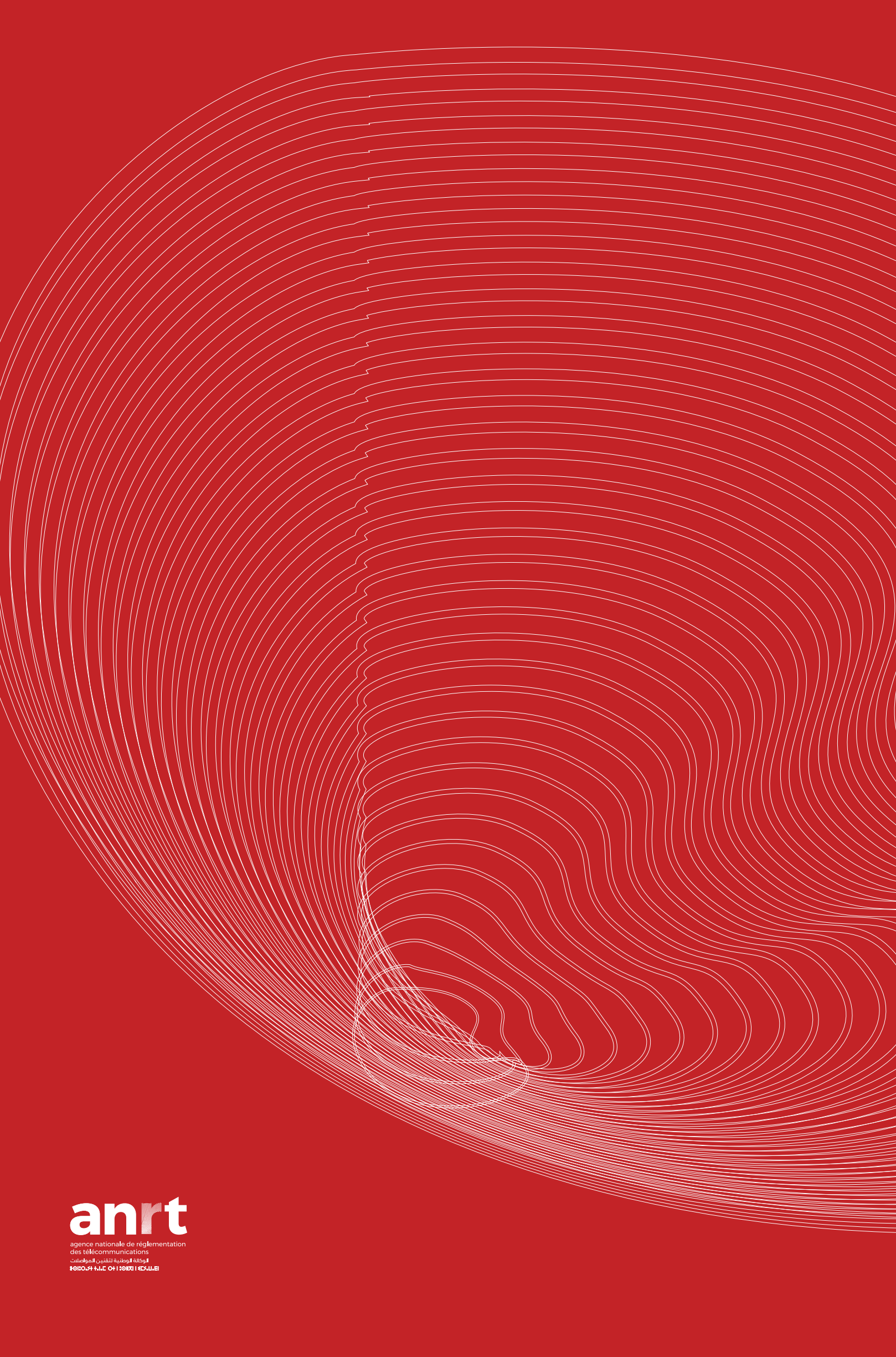
Les enquêteurs, s'appellent entre eux sur les différents réseaux de téléphonie mobile à tester. Ils vérifient l'obtention de l'appel (absence d'échec), le maintien de la communication pendant deux minutes (absence de coupure) et évaluent la qualité auditive de la communication.

Considérations pour la présentation des résultats :

Pour chaque indicateur, le résultat est présenté sur la base d'une valeur de référence : « Moyenne » qui correspond à la valeur moyenne observée durant la période de mesures concernée. Les valeurs sont présentées à deux (2) chiffres après la virgule et statistiquement dans un intervalle de confiance de 95% et une précision statistique inférieure à **2,5%**.

Annexe n°2 : Liste des villes

- Agadir
- Casablanca
- Errachidia
- Er-Rich
- Fès
- Laayoune
- Marrakech
- Meknès
- Rabat
- Tanger
- Tétouan



anrt

agence nationale de réglementation
des télécommunications
الوكالة الوطنية لتنظيم اتصالات
١٥١٥.٥١ ١٤٤ ٥١ ١٥١٥ ١٤٤.٤٤