

Qualité des réseaux télécoms

Carton jaune à tous les opérateurs

• **Importante baisse au niveau des villes**

• **Casablanca accuse le coup**

• **L'ANRT tire la sonnette d'alarme!**

SUR la qualité du réseau, l'ensemble des opérateurs télécoms font figure de mauvais élèves! Une détérioration de la qualité du réseau a été déjà perceptible chez un bon nombre d'usagers. Aujourd'hui, l'ANRT vient conforter ce constat chiffres à l'appui. Une baisse globale a été mesurée par l'enquête «qualité du service voix des réseaux nationaux de 2e génération (GSM) et de 3e génération (UMTS)», réalisée par le régulateur. Des baisses de 0,60% pour les villes, de 1,07% pour les autoroutes et de 0,08% pour les routes nationales ont été relevées. Sur ce point, le régulateur se veut intransigeant. Tous les opérateurs ont été interpellés pour engager, chacun en ce qui le concerne, les actions nécessaires pour remédier à cette situation. Les opérateurs ont tellement engagé d'efforts sur les saisines pour le dégroupage et le marketing sans se pencher sérieusement sur leur cœur de métier, les télécommunications!

L'objectif de cette étude est de permettre à l'ANRT de vérifier que les obligations en matière de qualité de service, telles que stipulées dans les cahiers des charges

signés par les opérateurs, sont scrupuleusement respectées. Ce n'est pas toujours le cas. L'ANRT a focalisé sa mesure sur le taux des communications réussies. 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. La valeur normale du taux de réussite mesuré doit avoisiner les 95%.

Une première analyse a porté sur la 2G. A ce niveau, le taux de réussite globale est de 96,59%, à peine au-dessus de la norme. Seul Inwi arrive à dépasser ce palier. Par contre, dans le détail, plusieurs disparités existent. Au niveau de l'axe ferroviaire et des routes nationales, la qualité du réseau est nettement inférieure (autour de 92%), avec un

bémol pour Maroc Telecom. Le régulateur a procédé à une analyse par ville. Et c'est

Pour ce qui est de la 3G, l'enquête a porté uniquement sur Maroc Telecom et Méditel. Les deux opérateurs ont affiché un taux de réussite aux alentours de 96,15%.

La partie la plus intéressante de la mesure porte sur la comparaison entre les résultats de la dernière campagne réalisée en 2013 et celle-ci. Les résultats sont pour le moins alarmants. Au niveau des villes et des autoroutes, les trois opérateurs affichent une sérieuse baisse de la qualité du réseau. Le recul le plus important (5%) touche le réseau Maroc Telecom sur les axes ferroviaires. Casablanca, capitale économique, accuse sérieusement le coup. Les trois opérateurs connaissent une baisse de la qualité de leur réseau à Casablanca sur la 3G et la 2G. Tanger affiche aussi une correction importante. Ces résultats sont en totale contradiction avec les attentes des consommateurs qui sont de plus en plus importantes et les ambitions du pays en termes de croissance.

Pour l'heure, l'ANRT donne un délai aux opérateurs pour rectifier le tir. Une deuxième campagne de mesure est prévue durant le 2e semestre 2014 pour permettre à l'ANRT de mettre en place les actions ré-

Taux de réussite par ville et par opérateur pour les réseaux

Villes	Opérateur	Total des communications réussies	
		Variation entre 2013 et 2014 (%) (2G)	Variation entre 2013 et 2014 (%) (3G)
Casablanca	IAM	-1,76%	-1,82%
	MdT	-0,54%	-1,82%
	Wana	-0,42%	-
Rabat	IAM	-5,39%	-2,82%
	MdT	-0,36%	-2,29%
	Wana	0,10%	-
Agadir	IAM	1,65%	-7,54%
	MdT	-0,36%	-5,68%
	Wana	2,17%	-
Marrakech	IAM	0,09%	-5,07%
	MdT	0,67%	1,06%
	Wana	-0,66%	-
Fès	IAM	-0,14%	-3,27%
	MdT	0,05%	-2,75%
	Wana	0,09%	-
Tanger	IAM	-7,60%	-1,53%
	MdT	-2,99%	-2,75%
	Wana	-4,17%	-

Source: ANRT

Les résultats de la mesure de l'ANRT sur la qualité du réseau sont pour le moins alarmants. Les principales villes et tous les opérateurs affichent une baisse de la qualité du réseau

Safi qui arrive en tête des pires villes en termes de qualité du réseau avec une véritable détérioration du côté de Méditel. Elle est suivie par Essaouira et Tanger, avec une baisse de la qualité du réseau de Maroc Telecom sur les deux villes.

Méthodologie

L'ÉVALUATION de la qualité de service des réseaux mobiles de télécommunications au Maroc, pour le service voix 2G et 3G, a eu lieu du 17 mars au 10 avril 2014. Les mesures pour le service voix 2G ont porté sur 26 villes et 9 villes pour la 3G. Concrètement, les enquêteurs mobiles et les enquêteurs fixes sont appelés entre eux sur les différents réseaux de téléphonie mobile à tester. Ils ont vérifié l'aboutissement de l'appel (absence d'échec) et le maintien de la communication pendant deux minutes (absence de coupure). Ils ont également évalué la qualité auditive de la communication établie. □

glements qui s'imposent. Des sanctions ne sont pas à écarter, surtout qu'avec la nouvelle loi sur les télécoms, le régulateur est bien plus fort que jamais. Cette mesure intervient à un moment où l'Agence a rendu deux décisions stratégiques. La première sur la saisine d'Inwi pour le dégroupage pour l'ADSL. La deuxième a porté sur l'interconnexion. Le conflit opposait Méditel à Maroc Telecom. □

Ilham BOUMNADE