

L'ANRT déplore la qualité des réseaux

● La dernière campagne de l'ANRT portant sur la qualité du service du réseau des opérateurs télécoms s'est révélée décevante en comparaison avec les éditions précédentes. Suite aux résultats, le régulateur a imposé aux trois opérateurs d'entreprendre des actions en vue d'améliorer la qualité des réseaux.

Une dégradation de la qualité de service du réseau des opérateurs télécommunications.

C'est ce qu'a déploré l'Agence nationale de la réglementation des télécommunications (ANRT) dans le rapport de sa dernière campagne sur le contrôle de la qualité (QoS) des réseaux des trois opérateurs, Maroc Telecom, Méditel et Inwi. Étendue sur une période de 28 jours (du 18 octobre au 20 novembre 2014), la campagne a couvert près de 120.000 appels téléphoniques, 30.000 sms et 60.000 mesures data. Ces indicateurs visent principalement à vérifier 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 (délai de connexion, délai de téléchargement, taux de réception, débit de transmission, taux d'erreurs de données) et visent à mesurer le niveau de satisfaction de la qualité de service aux clients. Contrairement aux campagnes précédentes, la dernière en date se caractérise par la réduction du nombre des villes à 8 au lieu de 16. Elle se distingue également par l'augmentation de la durée des communications téléphoniques mesurées de 2 à 4 minutes pour apprécier davantage l'indicateur de coupure des communications dépassant les 2 minutes, selon le rapport de conclusion de l'ANRT. Ainsi, la campagne comprend des mesures telles que le service voix et internet mobiles des réseaux nationaux de 2^e et 3^e générations. Pour les services voix 2G et 3G,

VILLES	MAROC TELECOM			MEDITEL		
	PARFAITE/ ACCEPTABLE	MÉDIOCRE	MAUVAISE	PARFAITE/ ACCEPTABLE	MÉDIOCRE	MAUVAISE
Grand Casablanca	87,45%	3,64%	0,14%	81,88%	6,78%	0,21%
Grand Rabat	87,59%	8,06%	0,07%	82,31%	10,49%	0,14%
Agadir	85,60%	4,13%	0,67%	79,60%	8,40%	1,07%
Marrakech	39,47%	42,27%	6,13%	28,40%	38,67%	17,20%
Fès	61,20%	21,47%	4,80%	61,73%	21,87%	3,87%
Tanger	38,93%	45,73%	2,67%	16,93%	61,07%	8,27%
Oujda	62,13%	24,80%	3,07%	59,87%	26,13%	2,67%
Laayoune	42,13%	45,73%	2,13%	24,13%	66,80%	1,73%

SOURCE : ANRT

les mesures ont porté sur 36.520 appels téléphoniques. Concernant le service voix 2G, le rapport a révélé que le taux moyen de réussite était de 91,99%. Quant à la qualité auditive des communications, c'est le troisième opérateur, Inwi qui a réalisé le taux de qualité le plus élevé avec 77,52%, suivi de Maroc Telecom avec 76,94% et Méditel avec 74,77%. Pour ce qui est du service voix 3G, le taux moyen de réussite est

réussies pour la 3G sur smartphones est de 99,78% pour IAM et 99,88% pour Méditel. Le débit moyen de téléchargement se situe entre 2,352 mégabits par seconde (Mbps) et 2,581 Mbps, alors que le débit maximal de téléchargement varie entre 6,493 Mbps et 6,965 Mbps. Une exception a été enregistrée au niveau des villes d'Essaouira, Meknès et Rabat pour le réseau 3G avec respectivement un débit moyen de téléchargement de 3,558 Mbps, 7,620 Mbps et 7,362 Mbps. Même son de cloche pour le débit moyen d'envoi (1,216 Mbps et 1,382 Mbps) qui demeure en deçà du débit maximal estimé entre 3,327Mbps et 3,466Mbps. Pour l'opérateur historique, les débits moyens et maximum concernant l'envoi depuis smartphones, ont atteint respectivement 2,074 Mbps et 4,621 Mbps au niveau de la ville de Rabat. Du côté de Méditel, ces indicateurs ont atteint respectivement les valeurs de 2,679 Mbps et 4,456 Mbps au niveau d'Essaouira. Pour ce qui est

La campagne de contrôle de qualité a touché 8 villes au lieu de 16, la précédente édition.

de 89,89%. Le taux global de communications ayant une qualité auditive parfaite/acceptable est de 64,46% pour IAM et 60,06% pour Méditel. Par rapport au service Data Internet mobile 3G, les 30.000 mesures ont été effectuées sur un échantillon de 16 villes. Il en ressort que le taux global de connexions

du service internet 3G fixe ou PC, le taux global de connexions réussies est de entre 99,83% pour IAM et 99,98% pour Méditel. Ces mêmes valeurs ont été observées pour les connexions réussies en moins de 10 secondes sur PC pour les deux réseaux. Le débit moyen de téléchargement d'IAM a atteint la valeur de 3,241 Mbps au niveau de Fès, tandis qu'un débit maximum de 6,601Mbps a été enregistré à Essaouira. Ces débits ont atteint respectivement, pour le deuxième opérateur les valeurs de 3,865 Mbps dans la ville d'Essaouira et 9,012 Mbps à Meknès. Pour ce qui est de l'envoi depuis les PC, les débits moyen et maximum pour le réseau d'IAM ont atteint respectivement 1,239 Mbps et 3,986 Mbps au niveau de Rabat. Ces indicateurs ont atteint respectivement 2,247 Mbps dans la ville d'Essaouira et 5,460 Mbps à Casablanca pour le réseau de Méditel. Pour le même réseau internet mobile 3G sur PC, le taux global de 99,76% a été révélé aussi bien pour les connexions réussies que pour celles en moins de 10 secondes. Le débit moyen de téléchargement et le débit maximum ont atteint respectivement 845 Kbps et 2,864 Mbps au niveau de la ville de Rabat. Pour ce qui est de l'envoi, les débits moyen et maximum ont enregistré 3 Kbps dans la ville de Salé et 907 Kbps dans la ville de Rabat. En résumé, l'analyse des résultats de cette dernière campagne de mesure montre une dégradation de la qualité par rapport aux campagnes précédentes, notamment en ce qui concerne le service de la téléphonie mobile 2G et 3G. Suite à cela, le régulateur a incité les opérateurs à mener les actions nécessaires en vue d'améliorer la qualité de service de leurs réseaux. L'ANRT a même exigé un suivi rigoureux de la mise en œuvre de ces actions durant l'année 2015, notamment à travers la réalisation de campagnes de mesure sur le terrain pour évaluer l'efficacité des actions entreprises par les trois opérateurs. ●

L'ANRT exige aussi un suivi rigoureux des actions mises en œuvre durant 2015.

PAR **MARYEM OUAZZANI**
m.ouazzani@leseco.ma