

Témoignage de l'ARTP

Suivi de la QoS

Table ronde N° 1

Missions de l'ARTP en matière de QoS

- Suivi du respect des dispositions législatives et réglementaires
- Assurer le Respect de la Concurrence
- Assurer le Suivi des Opérateurs
- Suivi de la QoS (Cahiers des Charges)
 - Obligations de permanence et continuité du service ;
 - Obligations de QoS;

Actions Réalisées dans la QoS

- **Labellisation des indicateurs de suivi de la QoS des réseaux**
- **Recueil et analyse des données fournies par les opérateurs**
- **Élaboration de rapports semestriels d'évaluation des Cahiers des Charges des opérateurs**
- **Élaboration tableau de bord trimestriel de suivi de la QoS**
- **Organisation de réunions sur la QoS avec les opérateurs**
- **Lancement d'enquêtes annuelles d'évaluation de la QoS des réseaux à l'aide de cabinets externes**

Principaux indicateurs suivis

- 1. Efficacité des appels sortants vers réseau mobile tiers**
- 2. Efficacité des appels sortants vers réseau fixe**
- 3. Efficacité des appels entrants venant de Sonatel fixe**
- 4. Efficacité des appels entrants provenant des réseaux mobiles**
- 5. Efficacité des appels vers l'international**
- 6. Efficacité des appels venant de l'international**
- 7. Taux d'échec des appels mobiles**
- 8. Taux de congestion radio**
- 9. Taux de coupure des communications**

Exemple de fiche de suivi



INDICATEURS	SONATEL MOBILES			SENTEL GSM SA			Objectif
	Sept 05	Sept 06	Trend	Sept 05	Sept 06	Trend	
Nombre d'abonnés mobiles	919 282	1 756 195	↗	663 643	883 824	↗	-
Efficacité appels sortant vers réseaux mobiles tiers	57,7%	56,7 %	↘	49 %	38 %	↘	65%
Efficacité appels sortant vers fixe national	46,2 %	41,5%	↘	53 %	40%	↘	65%
Efficacité appels entrant venant de l'autre réseau mobile	53,6 %	39,5 %	↘	67%	57 %	↘	80%
Efficacité appels entrant et venant du réseau fixe	58,5 %	57,5 %	↘	74 %	73 %	↘	80%
Efficacité appels entrant et venant de l'international	55,1 %	52,3%	↘	71,5 %	67 %	↘	70%
Efficacité appels sortant vers l'international	39 %	41,5 %	↗	64 %	23 %	↘	55%
Efficacité des appels internes des réseaux mobiles	57,3 %	49,7 %	↘	82 %	75 %	↘	90%
Taux d'échec des appels mobiles	1,9 %	2,7 %	↘	2 %	--	↘	1%
Taux de congestion radio	0,2 %	0,5 %	↘	2,3 %	3 %	↘	2%
Taux de coupure des communications	1,4%	1,4 %	→	3,2 %	2,6 %	↗	1%

Objectifs du suivi

- **Assurer le contrôle sur les activités des opérateurs**
- **Tenir les consommateurs informés sur leur droit et obligations**
- **Assurer aux consommateurs une bonne qualité de service**
- **Protéger les intérêts des consommateurs (Qualité / Prix)**

Indicateurs – Sanctions

**Par Décision N° 2007/001/ARTP/DG/DJ/DT du
26 janvier 2007, l'ARTP a pris une sanction
contre un opérateur, suite à une mise en
demeure , à cause des interruptions de
services**

DIFFICULTES RENCONTREES

- 1. Problèmes de fiabilité des données fournies par les opérateurs**
- 2. Contestation par les opérateurs des niveaux d'atteinte des objectifs fixés par l'ARTP**

Recommandations

- **Tenir des réunions avec les opérateurs pour :**
 - Échanger sur les analyses effectuées
 - Réviser les méthodes de calcul
 - Fiabiliser les informations communiquées par les opérateurs
 - Élaborer des PA
- **Demander aux opérateurs de fournir des données brutes périodiquement et effectuer en interne l'analyse**
- **Combiner les efforts internes avec le recours à un prestataire extérieur**

Recommandations (suite)

- **prévoir des enquêtes spécifiques en fonction de problèmes bien définis (Couverture d'une ville, problèmes d'échos, interconnexion,...)**
- **organiser des enquêtes de satisfaction**
- **Organiser des journées de restitution des enquêtes en présence des acteurs du secteur**

Merci de Votre Attention