

Enquêtes de qualité de service des réseaux mobiles

Colloque UIT
Genève 2006

contexte et objectifs

Contexte:

- Le principe d'une enquête annuelle est prévue dans les autorisations
- 10 enquêtes déjà réalisées depuis 1995

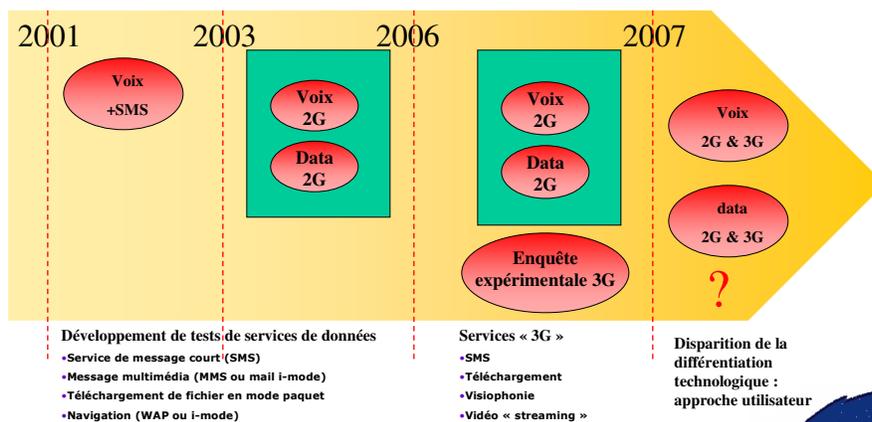
Objectifs :

- Vérifier les obligations réglementaires de qualité de service des opérateurs mobiles en France métropolitaine.
- Fournir une information objective au public

Les grands principes

- Une perception de la qualité de service proche des utilisateurs: des appels sont réellement émis, la qualité de la voix est jugée par des enquêteurs formés
- Rendre compte de l'ensemble des usages mobiles: la quête de la représentativité des mesures est un grand défi
- Réalisation d'un cahier des charges en concertation avec les opérateurs concernés
- Réalisation par un cabinet indépendant
- La publication des résultats de l'étude

Une étude qui s'enrichit chaque année



Les résultats

- La qualité de service se maintient à un bon niveau en France métropolitaine
- Les opérateurs maintiennent un effort considérable sur leur qualité de service alors que:
 - les obligations en matière de qualité de service sont largement réalisées
 - Plusieurs opérateurs investissent fortement sur le déploiement de la 3G
 - La montée en charge des réseaux en particulier dans les heures de pointes dans les zones à fort trafic se poursuit

Les bénéfices

- Pour les utilisateurs:
 - Comparaison objective des performances individuelles des réseaux
 - situation d'émulation entre les opérateurs générant
 - une qualité de service des opérateurs très supérieure à leurs obligations réglementaires
 - Le maintien des efforts des opérateurs pour améliorer leur parc des terminaux avec un dispositif de subvention des terminaux
- Pour les opérateurs:
 - Positionnement stratégique par rapport à la concurrence
- Pour l'ARCEP:
 - Evaluation de la « bonne utilisation » des fréquences

Questions et réponses ?