



***Résultats de l'enquête 2001
d'évaluation de
la qualité de service
des réseaux mobiles en France***

Introduction

- *L 'Autorité réalise annuellement une enquête d 'évaluation de la qualité de service*
- *L 'enquête 2001 en est la cinquième édition*
- *Cette enquête est réalisée sur les trois réseaux GSM français : Orange, SFR et Bouygues Télécom*
- *Elle est réalisée dans les conditions d 'utilisation courantes du téléphone mobile*
- *Plus de 26 000 appels ont été réalisés cette année*

Pourquoi une enquête annuelle ?

- ***Obligation réglementaire destinée à vérifier que les opérateurs atteignent les objectifs fixés dans leur cahier des charges***
- ***Information objective et actualisée apportée aux consommateurs***
- ***Éclairage incitatif pour l'investissement des opérateurs***
- ***Nécessité de renouveler périodiquement les mesure dans un marché en forte croissance***

Les évolutions de l'enquête 2001

- *Pour la première fois, l'enquête évalue la qualité de services de données*
 - *2 000 mesures SMS dans lesquelles l'intégrité du message est vérifiée et le délai de réception est mesuré*
- *Affinement du suivi heure par heure de l'évolution de la qualité de service dans les grandes agglomérations*
 - *10 créneaux horaires, contre 6 en 2000*
- *Rédition des mesures TGV initiées en 1999*

Les résultats 2001 (1)

- ***Globalement, la qualité de service en agglomération demeure satisfaisante, compte tenu notamment de la forte croissance du marché***
 - ***Le taux des appels réussis et maintenus 2mn se maintient en moyenne au-dessus de 95%***
- ***Le part des appels de qualité auditive parfaite peut connaître des disparités en fonction de la localisation géographique, du créneau horaire ou du type d'usage***

Les résultats 2001 (2)

- ***Pour les agglomérations de plus de 400.000 habitants, variation de la qualité de service en fonction de la charge du réseau***
 - *Mais l'impact reste limité pour le consommateur*
- ***Très bonne fiabilité des SMS***
 - *Tous les messages émis et acceptés par le réseau ont été reçus sans erreurs en moins de quelques minutes*
- ***Des efforts notables dans les TGV***
 - *Le taux de communications réussies et maintenues 2mn s'est amélioré globalement de près de 20%*
 - *Toutefois, des progrès restent encore à accomplir tout comme dans les trains de banlieue*

Qualité de service / Couverture

- *Couverture : possibilité de passer une communication intelligible*
- *Qualité de service : disponibilité du service, maintien et qualité auditive des communications*
- *Deux problématiques séparées et complémentaires*
- *Deux enquêtes disjointes depuis 2001*
 - *Les enquêtes couverture concernent surtout les zones peu denses*
 - *L'enquête qualité de service concerne plus particulièrement les zones denses et les axes ferrés très fréquentés*