

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur – Fraternité – Justice



AUTORITE DE REGULATION
CONSEIL NATIONAL DE REGULATION
DIRECTION DES TELECOMMUNICATIONS ET DE LA POSTE

Contrôle de la qualité de service des opérateurs de télécommunications
MAURITEL SA, MATTEL SA et CHINGUITEL SA
Dans la Wilaya de Tiris-Zemmour

Rapport N° 03/11 Q o S

I – INTRODUCTION

Dans le cadre de sa mission de suivi des engagements des opérateurs de télécommunications, la Direction des Télécommunications et de la Poste a effectué du 12 au 14 mai 2011 une mission d'enquête sur la qualité de service des opérateurs de télécommunications Mauritel, Mattel et Chinguitel dans la Wilaya de Tiris-Zemmour.

II - OBJECTIFS DE L'ENQUETE

La présente enquête, vise à permettre à l'Autorité de Régulation de vérifier si les usagers des services de téléphonie mobile dans les villes de Zouérate et de F'Derik bénéficient effectivement d'un service de qualité conforme aux normes et standards définis en la matière. C'est l'occasion pour l'Autorité de Régulation de s'assurer que les obligations des opérateurs fournisseurs de ces services, telles que stipulées dans leurs cahiers des charges, sont bien respectées.

III – ASPECTS METHODOLOGIQUES

1. Services couverts :

- Téléphonie mobile (appels téléphoniques On Net)

2. Opérateurs concernés :

- Mauritel SA
- Mattel SA
- Chinguitel SA

3. Conditions générales

Les mesures sont menées par un " binôme " d'enquêteurs, l'un mobile, suivant un itinéraire permettant de passer les appels depuis les endroits à forte densité démographique de la ville, et l'autre fixe.

Afin de garantir la transparence et l'équité entre les trois opérateurs mobiles, toutes les mesures ont été effectuées dans les mêmes conditions, pour les trois réseaux, conformément aux indications suivantes :

- les appels ont été effectués à l'intérieur des réseaux des opérateurs (appels on net) ;
- les points de test sont les mêmes pour les différents opérateurs, dans les villes ou localités où le test porte sur plusieurs réseaux;
- l'appelant et l'appelé se trouvent dans deux points différents de la même ville ou localité ;
- les points de test ont été choisis de manière à couvrir la quasi totalité des quartiers des villes et localités ciblées par l'enquête ;
- le nombre de tentatives d'appels effectuées par opérateur, sur chaque point de test, est le même;

3.1 Terminaux utilisés :

Le terminal GSM Nokia 1202 couramment utilisé, a été choisi par l'Autorité de régulation pour l'opérateur Mauritel SA alors que les terminaux CDMA Samsung SCH-S139, commercialisés par l'opérateur Chinguitel SA ont été utilisés pour les tests du réseau de cet opérateur.

3.2 Date et horaires de l'enquête :

L'enquête s'est déroulée du 12 au 15 avril 2011.

Les horaires de mesures correspondent généralement aux heures de fort trafic:

- De 10h00 à 12h00, heures de pointe dans la matinée
- De 18h00 à 21h00, heures de pointe dans la soirée.

4. Indicateurs retenus

Le contrôle du service de la téléphonie a porté sur les indicateurs de qualité de service, les plus pertinents, pour lesquels lesdits opérateurs étaient défaillants lors du contrôle précédant, à savoir :

- **Le taux de perte d'appels** : il correspond au nombre d'appels échoués sur le nombre de tentatives d'appels. Ce taux est calculé sur la base du nombre total de mesures par localité.

- **Le taux de coupure d'appels** : il correspond au nombre d'appels coupés sur le nombre d'appels aboutis. Ce taux est calculé sur la base du nombre total de mesures par localité.

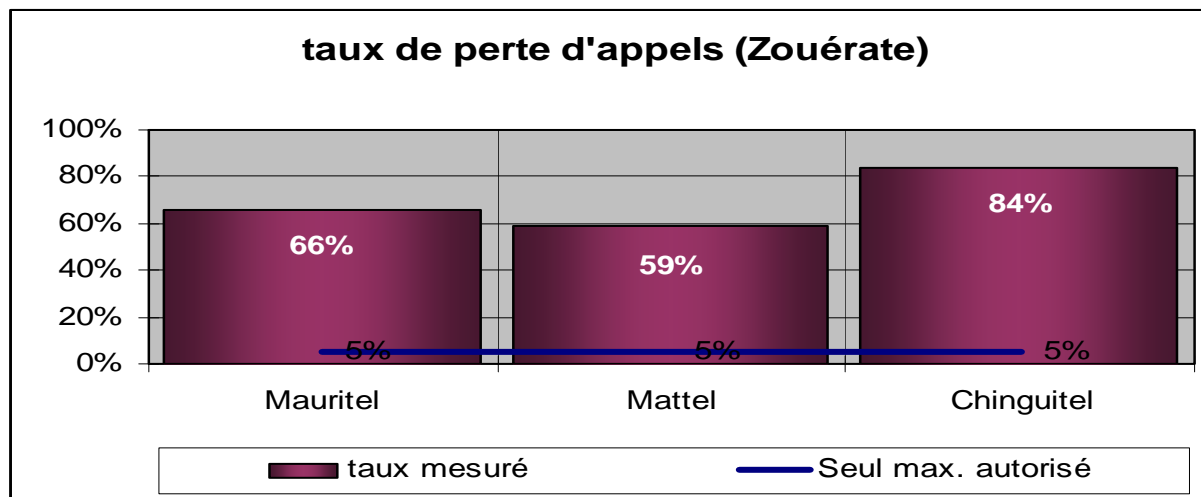
Sur les appels aboutis, la qualité auditive de la parole est appréciée et peut donc être jugée : parfaite (P), acceptable (A), ou mauvaise (M)

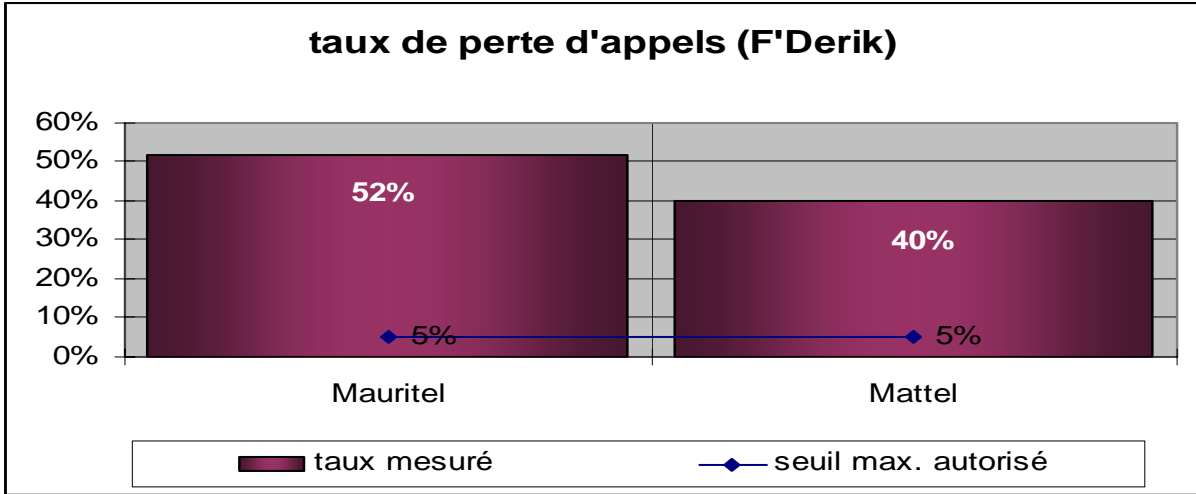
Les appels sont passés à raison de cinq appels par point de test. Le dernier appel de chaque point est passé en mouvement.

IV – RESULTATS DE L'ENQUETE

Les résultats de cette enquête montrent que les opérateurs sont défaillants par rapport à certains engagements en terme de qualité de service prescrits dans leurs cahiers des charges. En effet, les niveaux du taux de perte d'appels mesuré est nettement supérieur au seuil maximum autorisé :

- pour Mauritel :
 - o 66% dans la ville de Zouérate ;
 - o 52% dans la ville de F'Derik.
- pour Mattel :
 - o 59% dans la ville de Zouérate ;
 - o 40% dans la ville de F'Derik.
- pour Chinguitel :
 - o 84% dans la ville de Zouérate.





Le détail des résultats de l'enquête est consigné dans les tableaux en annexe.

ANNEXE

ANNEXE

AUTORITE DE REGULATION
 Direction des Télécommunications et de la Poste
FICHE D'ENQUETE SUR LA QUALITE DE SERVICE DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

Ville : Zouérate

Opérateur : Mauritel

Date	Heure	Lieu de test	Appel Efféctué	Appel Echoué	Appel Abouti	Appel Coupé	Appel Réussit	Qualités auditives		
								Parfaite	Acceptable	Mauvaise
12/05/2011	6:34:00 PM	BMCI	5	2	3	1	2	1	0	1
12/05/2011	6:40:00 PM	le Marché	5	4	1	0	1	0	0	1
12/05/2011	6:47:00 PM	PROCAPEC	5	3	2	1	1	0	0	1
12/05/2011	6:53:00 PM	Marché Hadrami	5	2	3	0	3	1	0	2
12/05/2011	7:00:00 PM	EVB	5	4	1	0	1	1	0	0
12/05/2011	7:08:00 PM	Q; Bakar	5	0	5	0	5	1	0	4
12/05/2011	7:15:00 PM	Charea Rassoul	5	2	3	0	3	3	0	0
12/05/2011	7:22:00 PM	Hôpital Régional	5	3	2	0	2	1	0	1
12/05/2011	7:30:00 PM	Maison des jeunes	5	2	3	0	3	3	0	0
12/05/2011	7:37:00 PM	Q. Gazerattes	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	7:15:00 PM	Logements M5	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:22:00 PM	Quartier Elheit	5	3	2	0	2	2	0	0
13/05/2011	7:30:00 PM	DREN	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:38:00 PM	Aéroport	5	3	2	0	2	2	0	0
13/05/2011	7:45:00 PM	Q. Batarines	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	7:52:00 PM	Garage	5	2	3	0	3	3	0	0
13/05/2011	7:58:00 PM	Avenue Zergane	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	8:05:00 PM	Q. Rag el Haya	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	8:12:00 PM	Q. Dragage	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	8:20:00 PM	Cité Korea	5	5	0	0	0	0	0	0
TOTAL			100	66	34	2	32	22	0	10

ANNEXE

AUTORITE DE REGULATION
 Direction des Télécommunications et de la Poste
FICHE D'ENQUETE SUR LA QUALITE DE SERVICE DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

Ville : F'Derik

Opérateur : Mauritel

Date	Heure	Lieu de test	Appel Efféctué	Appel Echoué	Appel Abouti	Appel Coupé	Appel Réussit	Qualités auditives		
								Parfaite	Acceptable	Mauvaise
13/05/2011	10:58:00 AM	Sortie vers Zouérate	5	2	3	0	3	3	0	0
13/05/2011	11:05:00 AM	Q. Château d'eau	5	2	3	0	3	3	0	0
13/05/2011	11:18:00 AM	Epicerie KilChi	5	3	2	0	2	2	0	0
13/05/2011	11:25:00 AM	ONG Veuille Sanitaire	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	11:30:00 AM	le Marché	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	11:36:00 AM	Q. El-Adla	5	3	2	0	2	2	0	0
13/05/2011	11:40:00 AM	Préfecture	5	0	5	1	4	4	0	0
13/05/2011	11:45:00 AM	Gendarmerie	5	3	2	0	2	2	0	0
13/05/2011	11:52:00 AM	Dom. Ehl Learoussi	5	2	3	0	3	3	0	0
13/05/2011	11:58:00 AM	Q. Lguouéaa	5	3	2	0	2	2	0	0
TOTAL			50	26	24	1	23	23	0	0

ANNEXE

AUTORITE DE REGULATION
 Direction des Télécommunications et de la Poste
FICHE D'ENQUETE SUR LA QUALITE DE SERVICE DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

Ville : Zouérate

Opérateur : Mttel

Date	Heure	Lieu de test	Appel Efféctué	Appel Echoué	Appel Abouti	Appel Coupé	Appel Réussit	Qualités auditives		
								Parfaite	Acceptable	Mauvaise
12/05/2011	6:34:00 PM	BMCI	5	3	2	0	2	1	0	1
12/05/2011	6:40:00 PM	Ie Marché	5	3	2	0	2	1	0	1
12/05/2011	6:47:00 PM	PROCAPEC	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	6:53:00 PM	Marché Hadrami	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	7:00:00 PM	EVB	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	7:08:00 PM	Q; Bakar	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	7:15:00 PM	Charea Rassoul	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	7:22:00 PM	Hôpital Régional	5	1	4	0	4	2	0	2
12/05/2011	7:30:00 PM	Maison des jeunes	5	1	4	0	4	2	0	2
12/05/2011	7:37:00 PM	Q. Gazerattes	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	7:15:00 PM	Logements M5	5	1	4	1	3	1	0	2
13/05/2011	7:22:00 PM	Quartier Elheit	5	3	2	0	2	1	0	1
13/05/2011	7:30:00 PM	DREN	5	1	4	0	4	2	0	2
13/05/2011	7:38:00 PM	Aéroport	5	3	2	0	2	2	0	0
13/05/2011	7:45:00 PM	Q. Batarines	5	4	1	0	1	0	0	1
13/05/2011	7:52:00 PM	Garage	5	2	3	0	3	1	0	2
13/05/2011	7:58:00 PM	Avenue Zergane	5	1	4	0	4	1	0	3
13/05/2011	8:05:00 PM	Q. Rag el Haya	5	3	2	1	1	0	0	1
13/05/2011	8:12:00 PM	Q. Dragage	5	2	3	0	3	2	0	1
13/05/2011	8:20:00 PM	Cité Korea	5	2	3	0	3	2	0	1
TOTAL			100	59	41	2	39	19	0	20

ANNEXE

AUTORITE DE REGULATION
 Direction des Télécommunications et de la Poste
FICHE D'ENQUETE SUR LA QUALITE DE SERVICE DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

Ville : F'Derik

Opérateur : Mttel

Date	Heure	Lieu de test	Appel Efféctué	Appel Echoué	Appel Abouti	Appel Coupé	Appel Réussit	Qualités auditives		
								Parfaite	Acceptable	Mauvaise
13/05/2011	10:58:00 AM	Sortie vers Zouérate	5	3	2	0	2	1	0	1
13/05/2011	11:05:00 AM	Q. Château d'eau	5	3	2	0	2	0	0	2
13/05/2011	11:18:00 AM	Epicerie KilChi	5	0	5	0	5	3	0	2
13/05/2011	11:25:00 AM	ONG Veuille Sanitaire	5	4	1	0	1	1	0	0
13/05/2011	11:30:00 AM	le Marché	5	1	4	1	3	1	0	2
13/05/2011	11:36:00 AM	Q. El-Adla	5	1	4	1	3	1	0	2
13/05/2011	11:40:00 AM	Préfecture	5	2	3	0	3	2	0	1
13/05/2011	11:45:00 AM	Gendarmerie	5	1	4	1	3	1	0	2
13/05/2011	11:52:00 AM	Dom. Ehl Learoussi	5	2	3	0	3	1	0	2
13/05/2011	11:58:00 AM	Q. Lguouéaa	5	3	2	0	2	0	0	2
TOTAL			50	20	30	3	27	11	0	16

ANNEXE

AUTORITE DE REGULATION
 Direction des Télécommunications et de la Poste
FICHE D'ENQUETE SUR LA QUALITE DE SERVICE DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

Ville : Zouérate

Opérateur : Chinguitel

Date	Heure	Lieu de test	Appel Efféctué	Appel Echoué	Appel Abouti	Appel Coupé	Appel Réussit	Qualités auditives		
								Parfaite	Acceptable	Mauvaise
12/05/2011	6:34:00 PM	BMCI	5	4	1	0	1	0	0	1
12/05/2011	6:40:00 PM	le Marché	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	6:47:00 PM	PROCAPEC	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	6:53:00 PM	Marché Hadrami	5	3	2	1	1	0	0	1
12/05/2011	7:00:00 PM	EVB	5	2	3	0	3	2	0	1
12/05/2011	7:08:00 PM	Q; Bakar	5	2	3	0	3	1	0	2
12/05/2011	7:15:00 PM	Charea Rassoul	5	4	1	0	1	1	0	0
12/05/2011	7:22:00 PM	Hôpital Régional	5	5	0	0	0	0	0	0
12/05/2011	7:30:00 PM	Maison des jeunes	5	4	1	1	0	0	0	0
12/05/2011	7:37:00 PM	Q. Gazerattes	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:15:00 PM	Logements M5	5	4	1	0	1	0	0	1
13/05/2011	7:22:00 PM	Quartier Elheit	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:30:00 PM	DREN	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:38:00 PM	Aéroport	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:45:00 PM	Q. Batarines	5	1	4	0	4	1	0	3
13/05/2011	7:52:00 PM	Garage	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	7:58:00 PM	Avenue Zergane	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	8:05:00 PM	Q. Raq el Haya	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	8:12:00 PM	Q. Dragage	5	5	0	0	0	0	0	0
13/05/2011	8:20:00 PM	Cité Korea	5	5	0	0	0	0	0	0
TOTAL			100	84	16	2	14	5	0	9