SYNTHESE DES RÉSULTATS DES AUDIT DE LA QUALITE DE SERVICE DES RESEAUX DE TELEPHONIE MOBILE AU TITRE DE L'ANNEE 2024

SERVICES VOIX ET DATA

SERVICE DE VOIX		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs (Te)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,89%	1,02%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux d'appels établis dans les bons délais (Tbd6)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	37,79%	49,40%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Non conforme	
Taux de coupures (Tc)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	0,60%	0,56%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux d'appels de mauvaise qualité audible (Tq_mean)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	20,13%	3,95%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Non conforme	
Taux d'appels de mauvaise qualité audible (Tq_min)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	43,71%	23,61%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Non conforme	

SERVICE DE DATA		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs de connexion data (Ted)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	4,95%	5,30%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Non conforme	
Taux de connexions data établies dans les bons délais (Tcd6)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	95,44%	93,70%	
	Statut de Conformité	Conforme	Non conforme	
Taux de coupures de connexions (Tci)	Objectifs	< **5%**	< **5%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	1,19%	4,60%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb/s (Tddu)	Objectifs	= **0%**	= **0%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	1,94%	2,90%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Non conforme	
Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb/s (Tddd)	Objectifs	= **0%**	= **0%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	6,97%	7,16%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Non conforme	
Débit moyen en uplink et en downlink enregistré sur le réseau en Kb/s (Dmr)	Objectifs	≥ **512**	≥ **512**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	31 325,7	19 410,77	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	

SERVICE SMS ET CENTRE D'APPELS

SERVICE DE SMS		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs d'émission de SMS (TeS)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	0,31%	0,20%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux de SMS émis dans un délai de 5s (Ted)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	97,30%	96,67%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux de messages émis et non-reçus dans un délai de 3 mn (TR3)	Objectifs	< **1%**	< **1%**	
	Valeur Des analyses	0,00%	0,00%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux de SMS émis et reçu en 15s (TeRd)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	92,40%	98,92%	
	Statut de Conformité	Non conforme	Conforme	
Taux de message émis et reçu (TS)	Objectifs	> **99%**	> **99%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	98,96%	100,00%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	

ACCESSIBILITE AU CENTRE D'APPELS		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'appels aboutissant au système du centre d'appels (TaSC)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux d'appels aboutissant au système du centre d'appels dans un délai de 20s (Tca)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Délai moyen d'accès au système du centre d'appel en s (DmaC)	Objectifs	≤ **20**	≤ **20**	**Amélioration**
	Valeur Nominale	3,78	3,40	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux de communications prises en charge par un agent (TcAC)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Taux de communication prise en compte par un agent dans un délai de 5 minutes (Tco)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	98,86%	98,67%	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	
Délai moyen de prise en charge par un agent en min (DmpC)	Objectifs	≤ **300**	≤ **300**	**Dégradation**
	Valeur Nominale	0,49	1,07	
	Statut de Conformité	Conforme	Conforme	

SERVICES VOIX ET DATA

SERVICE DE VOIX		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs (Te)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,43%	0,61%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels établis dans les bons délais (Tbd6)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	81,84%	84,32%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Taux de coupures (Tc)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,40%	0,56%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels de mauvaise qualité audible (Tq_mean)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,68%	1,05%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels de mauvaise qualité audible (Tq_min)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	15,00%	18,35%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	

SERVICE DE DATA		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs de connexion data (Ted)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	2,55%	6,67%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Taux de connexions data établies dans les bons délais (Tcd6)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	98,14%	95,41%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de coupures de connexions (Tci)	Objectifs	< **5%**	< **5%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	1,26%	3,98%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb/s (Tddu)	Objectifs	= **0%**	= **0%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	1,85%	3,32%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb/s (Tddd)	Objectifs	= **0%**	= **0%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	1,09%	4,16%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Débit moyen en uplink et en downlink enregistré sur le réseau en Kb/s (Dmr)	Objectifs	≥ **512**	≥ **512**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	39 166,5	32 360,98	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	

SERVICE SMS ET CENTRE D'APPELS

SERVICE DE SMS		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs d'émission de SMS (TeS)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation,**
	Valeur Des analyses	0,00%	0,27%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de SMS émis dans un délai de 5s (Ted)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	97,91%	97,89%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de messages émis et non-reçus dans un délai de 3 mn (TR3)	Objectifs	< **1%**	< **1%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	0,08%	0,04%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de SMS émis et reçu en 15s (TeRd)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	94,56%	99,34%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Conforme**	
Taux de message émis et reçu (TS)	Objectifs	> **99%**	> **99%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	99,81%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	

ACCESSIBILITE AU CENTRE D'APPELS		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'appels aboutissant au système du centre d'appels (TaSC)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Amélioration**
	Valeur Nominale	98,86%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels aboutissant au système du centre d'appels dans un délai de 20s (Tca)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Délai moyen d'accès au système du centre d'appel en s (DmaC)	Objectifs	≤ **20**	≤ **20**	**Amélioration**
	Valeur Nominale	3,08	2,99	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de communications prises en charge par un agent (TcAC)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de communication prise en compte par un agent dans un délai de 5 minutes (Tco)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Délai moyen de prise en charge par un agent en min (DmpC)	Objectifs	≤ **300**	≤ **300**	**Dégradation**
	Valeur Nominale	0,11	0,48	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	

SERVICES VOIX ET DATA

SERVICE DE VOIX		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs (Te)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,83%	1,15%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels établis dans les bons délais (Tbd6)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	94,58%	91,42%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Taux de coupures (Tc)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,33%	0,39%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels de mauvaise qualité audible (Tq_mean)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,80%	1,21%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels de mauvaise qualité audible (Tq_min)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	7,64%	11,23%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	

SERVICE DE DATA		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs de connexion data (Ted)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,82%	0,85%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de connexions data établies dans les bons délais (Tcd6)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	98,71%	96,19%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de coupures de connexions (Tci)	Objectifs	< **5%**	< **5%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,61%	1,71%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb/s (Tddu)	Objectifs	= **0%**	= **0%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,64%	1,24%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb/s (Tddd)	Objectifs	= **0%**	= **0%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,91%	4,15%	
	Statut de Conformité	**Non conforme**	**Non conforme**	
Débit moyen en uplink et en downlink enregistré sur le réseau en Kb/s (Dmr)	Objectifs	≥ **512**	≥ **512**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	41 839,7	40 970,73	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	

SERVICE SMS ET CENTER D'APPELS

SERVICE DE SMS		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'échecs d'émission de SMS (TeS)	Objectifs	< **2%**	< **2%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,02%	0,10%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de SMS émis dans un délai de 5s (Ted)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	98,19%	98,18%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de messages émis et non-reçus dans un délai de 3 mn (TR3)	Objectifs	< **1%**	< **1%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	0,01%	0,39%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de SMS émis et reçu en 15s (TeRd)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	**Dégradation**
	Valeur Des analyses	99,17%	97,95%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de message émis et reçu (TS)	Objectifs	> **99%**	> **99%**	**Amélioration**
	Valeur Des analyses	99,55%	99,99%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	

ACCESSIBILITE AU CENTRE D'APPELS		Semestre 1	Semestre 2	Observations
Taux d'appels aboutissant au système du centre d'appels (TaSC)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux d'appels aboutissant au système du centre d'appels dans un délai de 20s (Tca)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Délai moyen d'accès au système du centre d'appel en s (DmaC)	Objectifs	≤ **20**	≤ **20**	**Amélioration**
	Valeur Nominale	4,42	4,12	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de communications prises en charge par un agent (TcAC)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Taux de communication prise en compte par un agent dans un délai de 5 minutes (Tco)	Objectifs	≥ **95%**	≥ **95%**	
	Valeur Nominale	100,00%	100,00%	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	
Délai moyen de prise en charge par un agent en min (DmpC)	Objectifs	≤ **300**	≤ **300**	**Amélioration**
	Valeur Nominale	0,52	0,12	
	Statut de Conformité	**Conforme**	**Conforme**	