

## Qualité de Service et Satisfaction Client

### Club Qostic Réunion n°62

Date : 9/04/2013

Source : Pierre-Yves Hébert

Titre : Compte rendu de la réunion Qostic du 26 mars 2013

#### Participants :

Pierre-Yves Hébert	PYH	AFUTT/CRESTEL
Alain Gouret	AG	IPL
Michel Brunot	MB	DIRECTIQUE
Francis Vallée	FV	GENETEL
Hélène Tréguer	HT	ORANGE
Pascal Roig	PR	SFR

#### Excusés

Paul Bossu	PB	AFUTT
Jacques Pomonti	JP	AFUTT
Alain Lenoir	AL	AFUTT/CRESTEL
Eric Gilbert	EG	BOUYGUES TELECOM
Bernard Dupré	BD	CRESTEL
Jean-René Rousseau	JRR	CRESTEL
Olivier Brunot	OB	DIRECTIQUE
Gilles Hénin	GH	GENETEL
Laurent Gou	LG	IPL
Fetah Ouzzani	FO	QOSMIC
Jacques Combépine	JC	ORANGE
Tatiana Aubonnet	TA	TELECOM ParisTech
Gladys Diaz	GD	TELECOM ParisTech
Noémie Simoni	NS	TELECOM ParisTech

## I Approbation du CR de la réunion 61 - AHQ-61-02

Il a été convenu que PYH apportera au compte rendu de la réunion 61 une modification du § intitulé "La couverture du territoire par le réseau de téléphonie mobile : les chiffres officiels sont faux" étant entendu que le titre de ce § reprend celui du communiqué de presse de l'afutt du 18 janvier 2013, lequel a fait l'objet de polémiques et a été contesté par les opérateurs. Une réunion ad-hoc a d'ailleurs eu lieu à ce sujet le 14 février entre certains membres de Qostic dont Bouygues Télécom, Orange et l'afutt pour éclaircir les points contestés (voir l'action 61-03 ci-après).

Secrétariat et Administration :  
10 avenue Frémiet – 75016 Paris

Tél. + 33 (0)1 47 41 18 56

Fax + 33 (0)1 47 41 00 66

[www.afutt.org](http://www.afutt.org) - Mél : [infos@afutt.org](mailto:infos@afutt.org)

Tél. + 33(0)1 79 97 91 40

Fax + 33(0)1 47 41 00 66

[www.crestel.org](http://www.crestel.org) - Mél : [contact@crestel.org](mailto:contact@crestel.org)

## II Questions d'actualité

### Point sur les dernières publications de l'ARCEP.

AHQ-61-05

Lors de la réunion Qostic#61, PYH a présenté un ppt AHQ-61-05 montrant les graphiques des mesures effectuées depuis l'origine. Ces graphiques faisant apparaître certaines discontinuités, les FAI ont alors été invités à proposer des explications ou commentaires (intempéries, etc.) en vue de l'analyse dont la présentation était initialement prévue à l'occasion de la conférence de presse de l'AFUTT du 18 mars. Cette présentation ayant été reportée à une date ultérieure (avant l'été) PYH renouvelle son invitation, d'autant qu'une nouvelle série de mesure devrait être publiée dans les prochains jours.

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
61-01	Proposer des explications et commentaires sur les discontinuités apparaissant dans les graphiques.	<del>29/01/2013</del> 30/04/2013	Tous	En cours

### Problématique de la neutralité des moteurs de recherche

AHQ-60-07

Sur la base du document proposé par MB contact a été pris avec la CNIL et il a été convenu d'inclure ce sujet dans le programme d'un groupe de travail commun qui sera constitué sur ces sujets.

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
61-02	Diffuser au collège des conseillers de l'AFUTT un document précisant le problème de la neutralité des moteurs de recherche vis-à-vis des référencement payants en vue de définir la suite à y donner.	29/01/2013	PYH	Terminé

### Retours du User Group des 11-12/02.

Cette réunion a porté sur l'inscription au programme de travail du User Group de la mise en cohérence des différents standards sur la QoS émanant de STQ et du User Group. L'établissement de relations avec une organisation italienne homologue de l'AFUTT a été entrepris et cette association a envisagé favorablement de participer aux prochaines réunions.

Jean-Yves Monfort a fait une présentation mettant en perspective les normes ITU-T P862-1 et P863, cette dernière étant dédiée aux communications large bande.

Les problèmes rencontrés par les malvoyants ont été débattus avec les représentants de l'association AVH. Pascal Roig a signalé à ce propos que SFR faisait de gros efforts pour mettre en conformité le site SFR avec les spécifications WCAG 2.0" Déc. 2008.

Les exigences des malvoyants font l'objet du document USER(13)47010 en cours d'élaboration.

Telecom ParisTech a fait une présentation de l'état d'avancement du projet sur les SLA pour les services mobiles.

Enfin le dernier point a été consacré à l'interopérabilité des services de téléprésence encore très insuffisante actuellement.

### Retours de la réunion ad hoc sur la couverture radio

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
61-03	Mettre au point une réunion permettant de recueillir le point de vue des membres de Qostic sur le projet de réponse de l'AFUTT à l'enquête de l'ARCEP.	31/01/2013	PYH	Terminé

### Participants

Pierre-Yves Hébert	AFUTT/CRESTEL
Jacques Pomonti	AFUTT
Eric Gilbert	BOUYGUES TELECOM
Jean-Charles Vincent	BOUYGUES TELECOM
Stéphanie GUEBET	BOUYGUES TELECOM
Christophe AGASSE.	BOUYGUES TELECOM
Jean-René Rousseau	CRESTEL

Hélène Tréguer  
François Vallée

ORANGE  
GENETEL

Les représentants de BOUYGUES TELECOM rappellent qu'il faut bien distinguer les différents processus concernant la couverture radio :

*Cartes de couverture publiées par les opérateurs* : Ces cartes sont établies par les opérateurs et vérifiées par un prestataire tiers mandaté par l'ARCEP sur la base de 300 cantons par an définis par l'ARCEP. 500 points de mesure au moins sont effectués pour chacun de ces cantons avec une voiture équipée de mobiles placés sur son toit et se déplaçant sur les routes du canton. Les trois opérateurs "historiques" sont testés simultanément. La carte de l'opérateur est validée si les mesures correspondent avec une précision d'au moins 95% aux indications de la carte. La couverture de l'ensemble du canton est le résultat d'une modélisation dont l'exactitude présumée est de 90 à 95% mais qui peut également donner lieu à des discordances locales difficilement quantifiables. Le processus ne s'applique pour le moment qu'à la 2G en communication vocale mais sa généralisation à la 3G est envisagée pour les prochaines campagnes et certaines mesures en data ont également été testées. En ce qui concerne la 4G, les communications vocales sont routées en circuit en départ et redirigée en 2G ou 3G, les terminaux 4G n'étant opérationnels qu'en data seulement.

NB : Le chiffre de 95% mentionné ne correspond donc pas nécessairement à la couverture du territoire ou de la population.

*Zones Blanches* : La définition des "zones blanches" résulte d'un autre processus sous la responsabilité de la DATAR. L'objectif de ce programme est de couvrir le centre-bourg de chacune des communes de France. Une commune est réputée couverte, au sens de ce programme, dès lors que le service mobile est au moins disponible dans la portion du territoire de la commune correspondant à son centre-bourg. Dans ces communes (environ 3000) sont prises des dispositions pour assurer les communications mobiles (partage des investissements entre les 3 opérateurs).

La communication de l'ARCEP sur la couverture a évolué. Dans son rapport de 2009, elle indiquait « en métropole, au 1<sup>er</sup> janvier 2009, 97,8% de la population était couverte par les trois opérateurs mobiles à la fois, ce qui représente 86% de la surface du territoire (« zones noires »). 99,3% de la population est desservie par au moins deux opérateurs mobiles, ce qui correspond à 94% de la surface du territoire. 99,8% de la population est couverte par au moins un opérateur mobile, ce qui correspond à 97,7% de la surface du territoire. ». Dans son rapport de 2012, elle a indiqué : « En 2011, ce taux (*de fiabilité, défini comme le ratio entre le nombre de mesures en zone déclarée couverte ayant abouti à un succès et le nombre total de mesures réalisées en zone déclarée couverte,*) est compris entre 98,7% et 99,4% selon les opérateurs 2G. »

C'est le risque de confusion pour un utilisateur non averti entre le taux de fiabilité et le taux de couverture qui est dénoncé dans le communiqué de l'Afutt. En effet, l'expérience des utilisateurs ne correspond pas à un taux de couverture de 98,7%.

Le paragraphe correspondant du compte rendu de Qostic#61 sera modifié en conséquence mais les représentants des opérateurs souhaitent à l'avenir être informés préalablement lorsque des sujets sensibles comme celui-ci font l'objet d'une communication de l'Afutt afin d'éviter de les mettre en porte à faux en interne.

### **Projet de l'ARCEP sur la QoS d'Internet.**

La décision vient d'être signée par la ministre. La FFT va pouvoir lancer sa consultation pour retenir un prestataire de mesure.

Les modalités pour les mesures complémentaires restent toujours floues. Il semblerait que l'ARCEP n'envisage leur mise en œuvre que dans une phase ultérieure.

### III Point sur les actions du programme en cours - AHQ-58-03

#### III.1 INFORMATION SUR LA QoS

##### A1.2 Coefficients de pondération et valeurs de référence, modalités de publication des résultats

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
61-04	Rassembler les références disponibles en tant que seuil de QoS acceptable pour différents services	<del>26/02/2013</del> 30/04/2013	TA	En cours

**Action 61-04 :** En l'absence de TA ces sujets n'ont pu être abordés.

#### III.2 MISE EN ŒUVRE D'UN OBSERVATOIRE DE LA QoS

##### A2.2 Mesures de QoS diverses.

**AHQ-62-04/05**

N°	Action	Délai	Responsable	Suite
48-04	Finaliser les outils Qualiserve (ex QuallP) et MobiSpeed	<del>31/01/2013</del> 30/04/2013	OB, PYH	En attente de validation par l'Apple store pour Mobispeed. A finaliser pour Qualiserve
55-04	Présenter la version finale du prototype de restitutions à partir de Cloud Observer	<del>29/11/2012</del> 8/02/2013	AG-PYH	Terminé
55-07	Mettre à disposition la version Iphone de MobiSpeed	<del>fin 10/2012</del> 31/01/2013	OB	Terminé

**Actions 48-04, 55-07 :** Ces deux actions ont progressé et une version permettant le test par les conseillers AFUTT avec une indication sur la QoS de quelques services pour lesquels une interprétation des mesures fluctuantes a été livrée. Une nouvelle version Iphone a également été livrée. Les tests par les conseillers ont permis de recueillir quelques commentaires et suggestions pour la version Android qui sont en cours de traitement. Une nouvelle version Iphone a également été livrée mais trop récemment pour avoir des retours. La version Iphone n'est pas encore disponible sur App Store.

**Actions 55-04 :** Une première ébauche de présentation a fait l'objet des documents AHQ-62-04 et AHQ-62-05 présentés par PYH et commentés par AG. Malgré ses limitations, Cloud Observer apporte des informations extrêmement intéressantes sur l'utilisation d'Internet. Cette étude a pour mérite de quantifier les différents facteurs qui interviennent dans le temps de chargement des pages Web mais surtout de mettre en évidence la dégradation rapide et substantielle de ce temps de chargement au cours des six derniers mois, toutes choses égales par ailleurs.

Il sera intéressant de comparer ces informations avec celles que devraient fournir d'une part le dispositif en cours de mise en place par l'ARCEP en complément de celles sur la QoS du fixe et d'autre part celles émanant du panel d'utilisateurs que l'Afutt projette en partenariat avec l'INC. Ces informations constitueront avec les plaintes reçues à l'Afutt, les éléments de l'Observatoire de la Qualité élaboré au sein du Club Qostic Afutt-Crestel et destiné à éclairer les utilisateurs sur le choix de leur fournisseur. La première publication est attendue avant l'été.

En ce qui concerne le document AHQ-62-04 Hélène Treguer suggère de construire des graphiques en courbes plutôt qu'en barres : ils montrent mieux les variations saisonnières. Pour les résultats de SFR, à la suite d'une erreur matérielle, il faut diviser par 3 les 7 derniers trimestres du taux de pannes par ligne d'accès.

Enfin, Michel Brunot fait remarquer qu'il faudrait distinguer entre les indicateurs de performance et les indicateurs de QoS. Une action commune avec PYH sera proposée à cet effet.

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
62-01	Segmenter les indicateurs de performance et les indicateurs de QoS	30/04/2013	MB-PYH	En cours

**A6 Cloud computing**

<b>N°</b>	<b>Action</b>	<b>Délai</b>	<b>Responsable</b>	<b>Statut</b>
59-05	Formaliser le point de vue de QOSTIC sur la thématique du SLA en particulier dans le contexte du Cloud Computing	<del>26/02/2013</del> 30/04/2013	NS	En cours

**Action 59-05 :** En l'absence de Noémie et de Tatiana et compte tenu de l'ordre du jour chargé ce point n'a pas été abordé.

**Prochaines réunions.**

30/04/2013 Afutt 10 avenue Frémiet Paris 75016  
28/05/2013 Afutt 10 avenue Frémiet Paris 75016