



Évaluation de qualité de service Internet en Tunisie

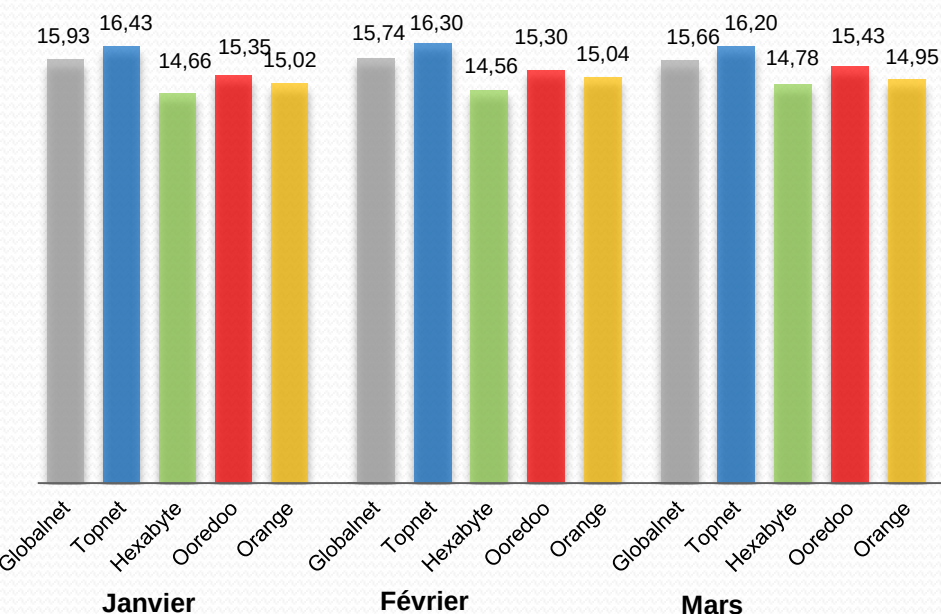
Synthèse des résultats

Premier trimestre
2023

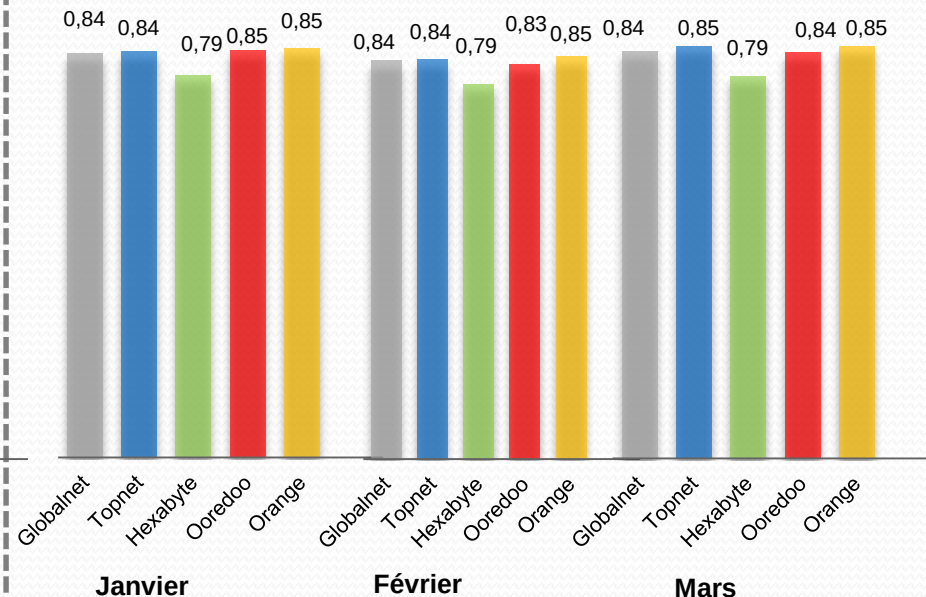


Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

Moyenne mensuelle du débit* TCP descendant (Mbps)



Moyenne mensuelle du débit TCP montant (Mbps)



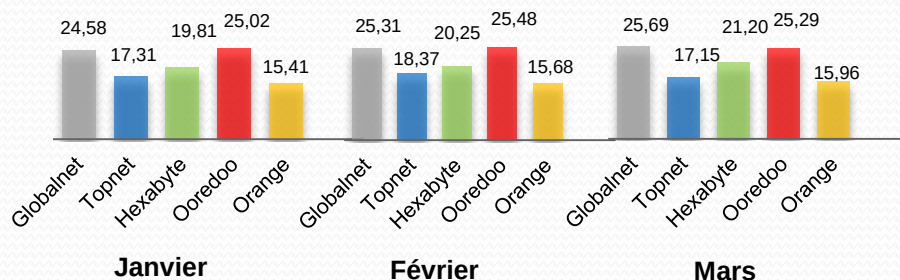
Les performances des services Internet fixes continue toujours à présenter des différences remarquables en termes de débits descendants entre les différents FSIs.

Les performances des services Internet fixes en termes de débit montant étaient globalement bonnes pour tous les FSIs, à l'exception d'Hexabyte.

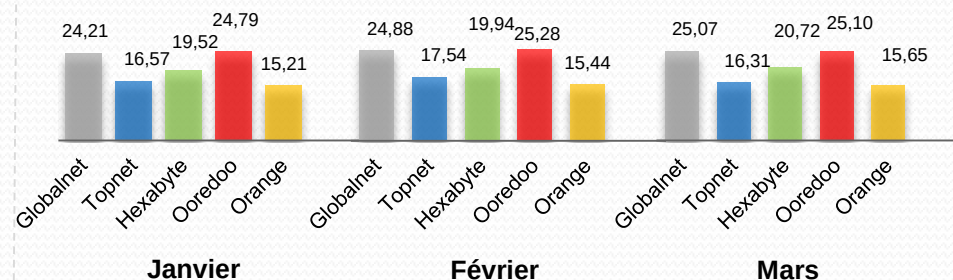


Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

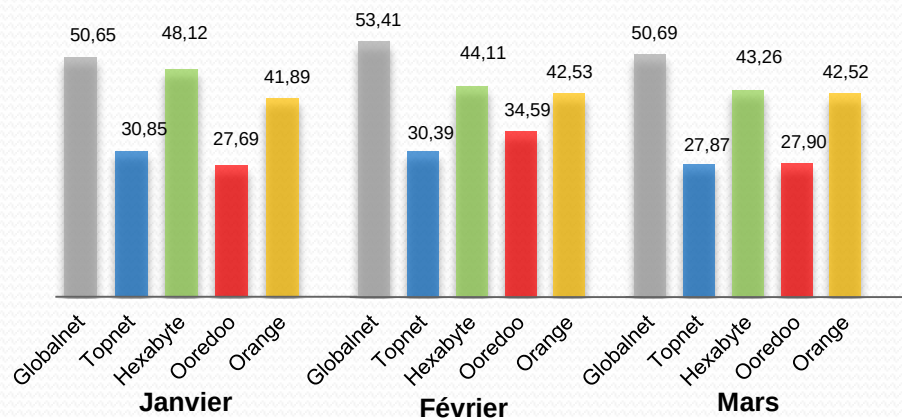
Moyenne mensuelle de la latence vers le PoP* (ms)



Moyenne mensuelle de la latence nationale (ms)



Moyenne mensuelle de la latence internationale (ms)

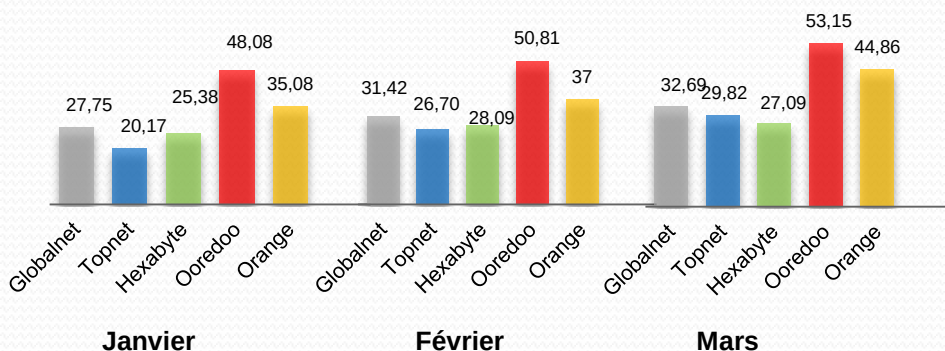


*La latence a été évaluée depuis les points de mesure vers les POP nationaux hébergés au niveau de l'IXP

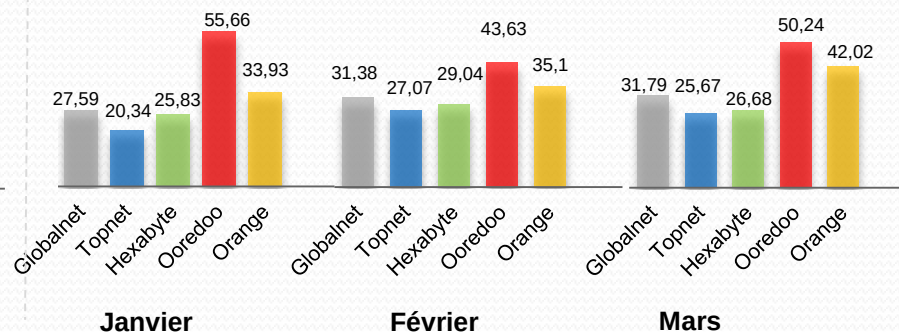


Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

Moyenne mensuelle du temps de résolution DNS national (ms)



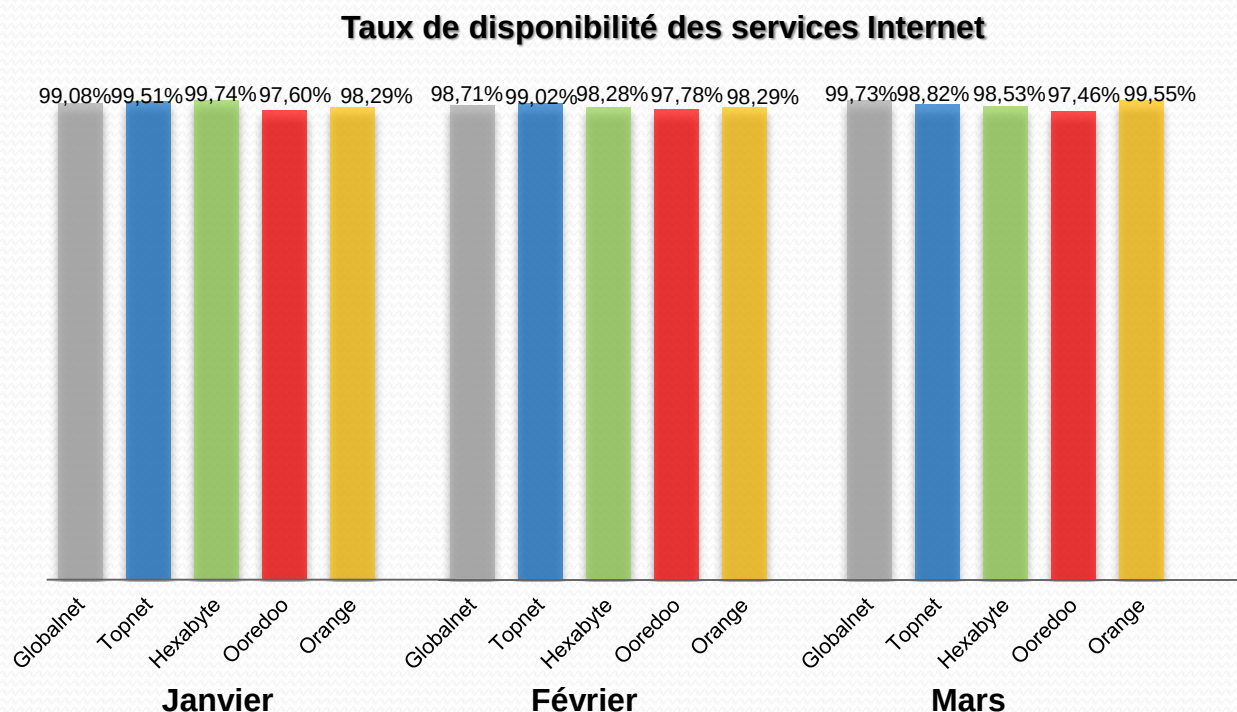
Moyenne mensuelle du temps de résolution DNS international (ms)



Le service de résolution du nom de domaine a présenté en moyenne mensuelle des performances conformes au seuil toléré (120 ms) chez tous les FSI tout au long du premier trimestre 2023.



Synthèse des résultats du premier trimestre 2023



Les taux de disponibilité des services Internet étaient conformes au seuil de 98% chez tous les FSI durant tout le premier trimestre 2023, à l'exception d'Ooredoo.

Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

Meilleur débit TCP descendant (Mbps)

Topnet a réalisé le meilleur débit de téléchargement moyen durant le premier trimestre de 2023



Meilleur débit TCP montant (Mbps)

Les abonnés d'Orange ont bénéficié du meilleur débit montant moyen durant le premier trimestre de 2023



Meilleure latence réseau (ms)

La connexion Internet la plus rapide durant le premier trimestre de 2023 a été assurée par Topnet



Synthèse des résultats du premier trimestre 2023



Meilleur temps de résolution DNS (ms)

Topnet a réalisé le meilleur temps de résolution DNS durant le premier trimestre de 2023



Meilleure disponibilité des services Internet (%)

Globalnet a assuré la connexion Internet la plus stable



Meilleures performances de l'Internet fixe ADSL (T1 2023)

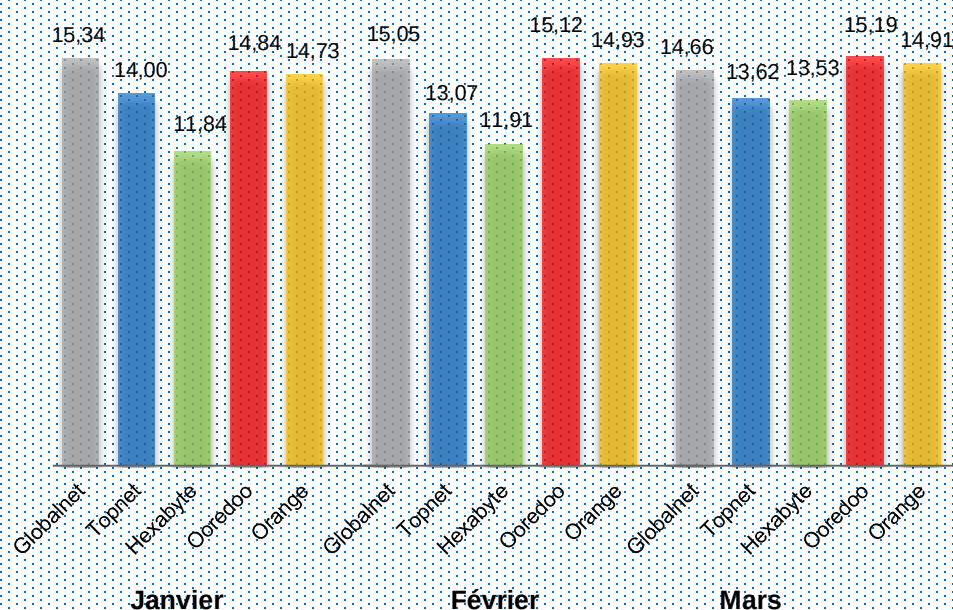




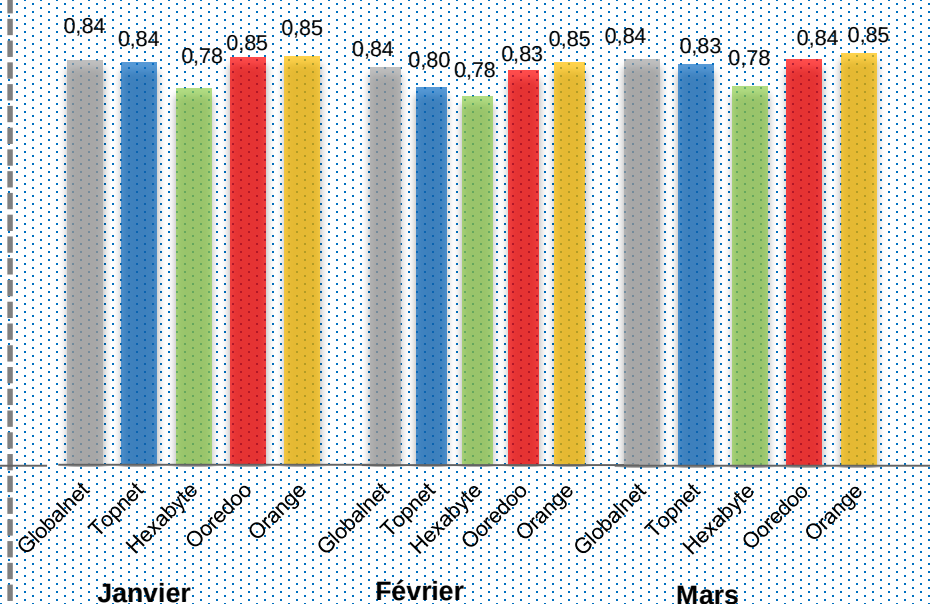
Synthèse des résultats du premier trimestre 2023 durant les heures les plus chargées*

Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

Moyenne mensuelle du débit TCP descendant (Mbps)



Moyenne mensuelle du débit TCP montant (Mbps)

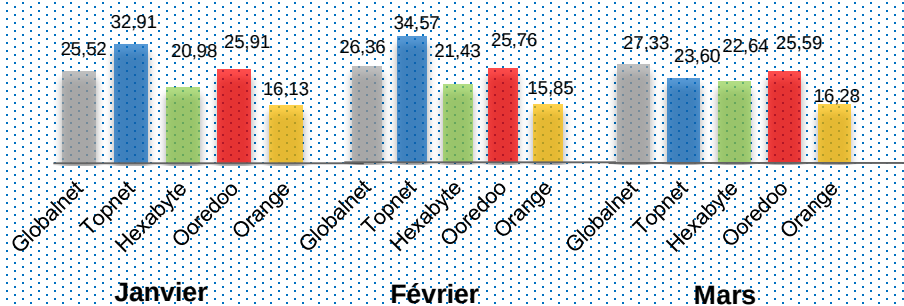


Les performances des services Internet fixes en termes de débits (descendants et montants) se dégradent de manière remarquables durant les heures les plus chargées chez Topnet et Hexabyte.*

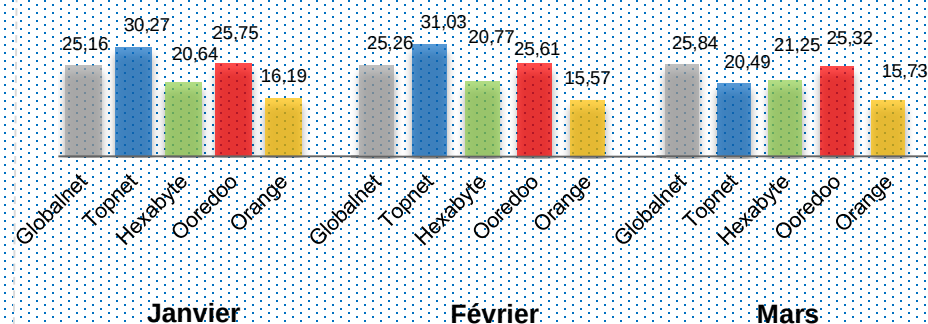


Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

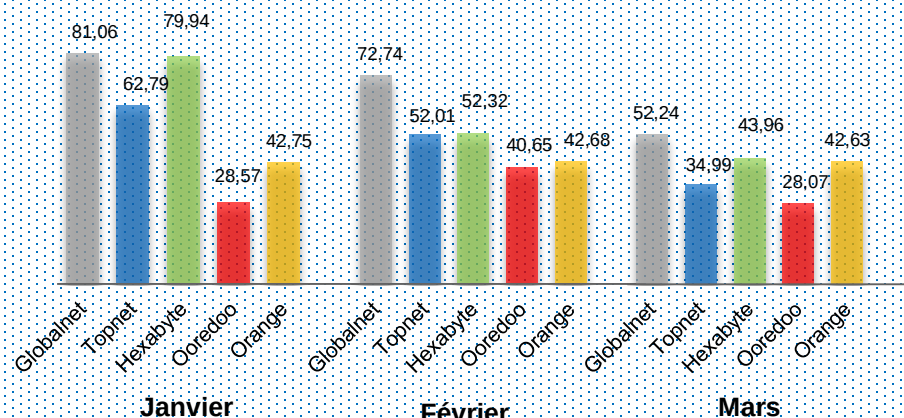
Moyenne mensuelle de la latence vers le PoP* (ms)



Moyenne mensuelle de la latence nationale (ms)



Moyenne mensuelle de la latence internationale (ms)

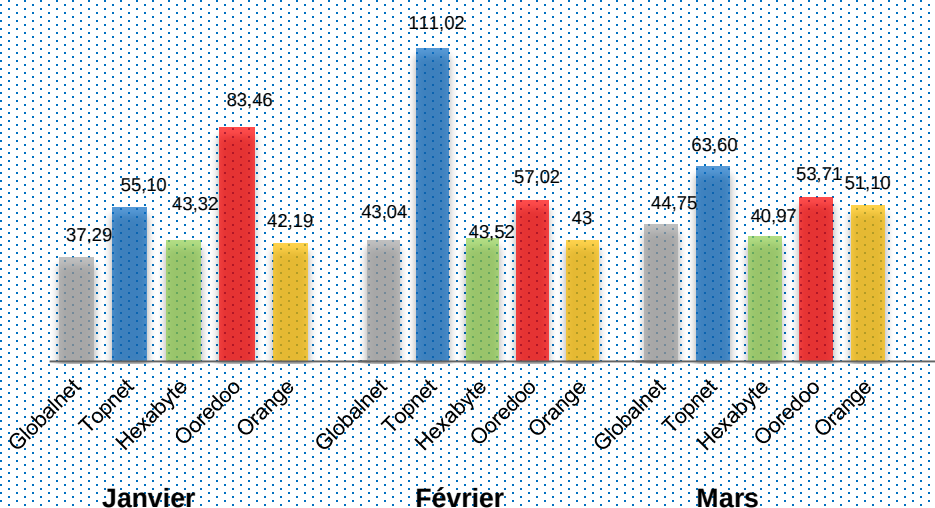


*La latence a été évaluée depuis les points de mesure vers les POP nationaux hébergés au niveau de l'IXP

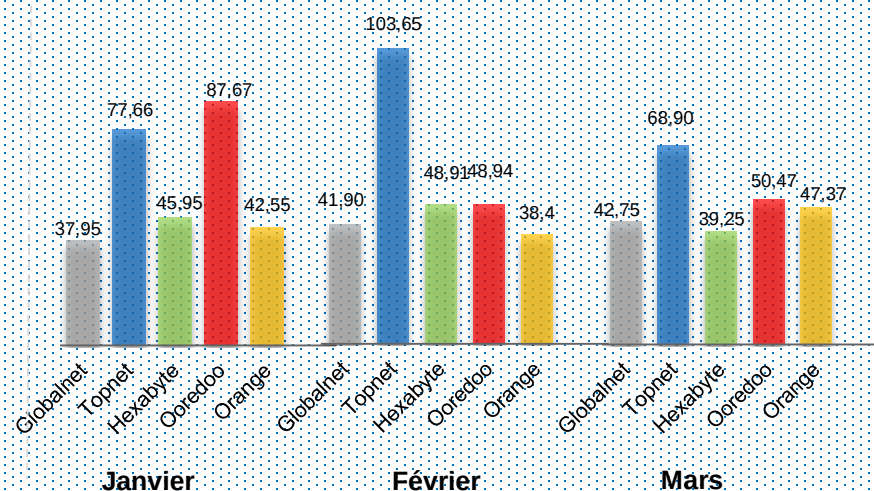


Synthèse des résultats du premier trimestre 2023

Moyenne mensuelle du temps de résolution DNS national (ms)



Moyenne mensuelle du temps de résolution DNS international (ms)



Les performances du service de résolution du nom de domaine se dégrade de manière importante durant les heures les plus chargées chez Topnet tout au long du premier trimestre 2023.*

Synthèse des résultats du premier trimestre 2023 durant les heures les plus chargées*

Meilleur débit TCP descendant (Mbps)

Ooredoo a réalisé le meilleur débit de téléchargement moyen durant les heures les plus chargées

ooredoo



Meilleur débit TCP montant (Mbps)

Les abonnés d'Orange ont bénéficié du meilleur débit montant moyen durant les heures les plus chargées

orange™



Meilleure latence réseau (ms)

La connexion Internet la plus rapide durant les heures les plus chargées a été assurée par Orange

orange™



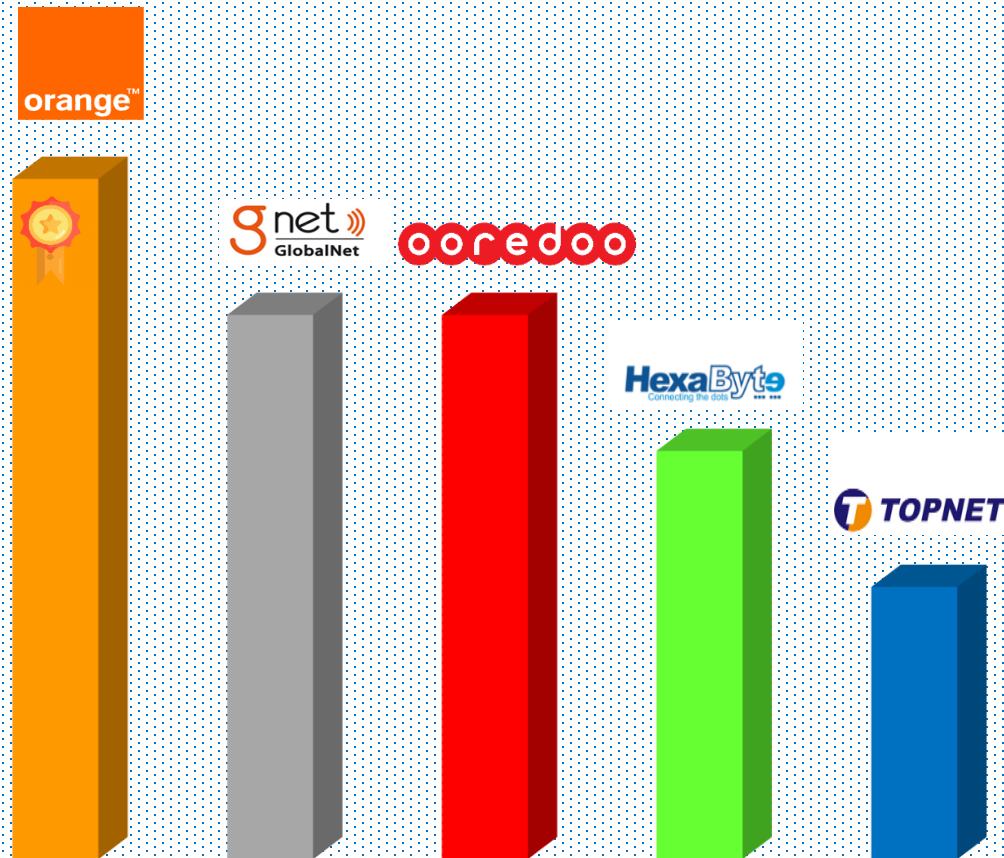
Meilleur temps de résolution DNS (ms)

Globalnet a réalisé le meilleur temps de résolution DNS durant les heures les plus chargées

gnet
GlobalNet



Meilleures performances de l'Internet fixe ADSL (T1 2023) durant les heures les plus chargées*



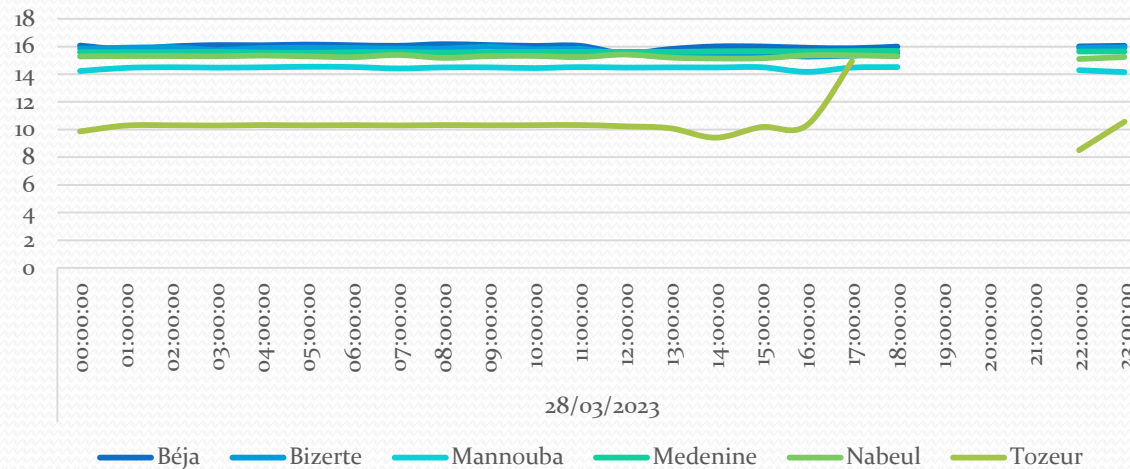


Principales dégradations enregistrées

Coupure des services internet au niveau de certains gouvernorats chez



Débit descendant (Mbps)

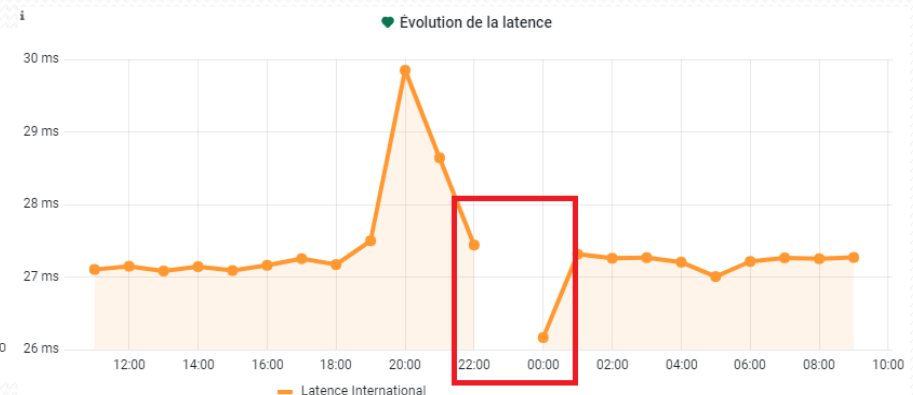
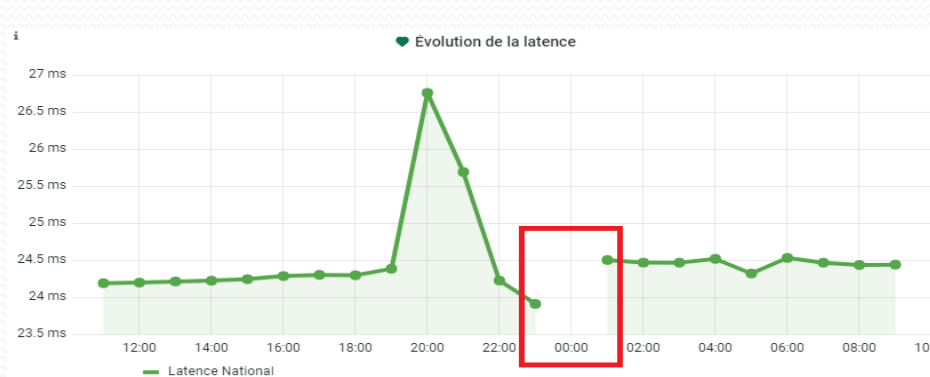


Les gouvernorats de Béja, Bizerte, Mannouba, Medenine, Nabeul et Tozeur ont enregistré une coupure des services internet entre 18h et 22h durant la soirée du 28 mars 2023. Cette coupure du service Internet a impacté uniquement Hexabyte.

Hexabyte a déclaré que c'est une défaillance d'un équipement installé au POP Kasbah qui a engendré cette perturbation.

Ce problème a été résolu

Problème de coupure des mesures de la latence chez

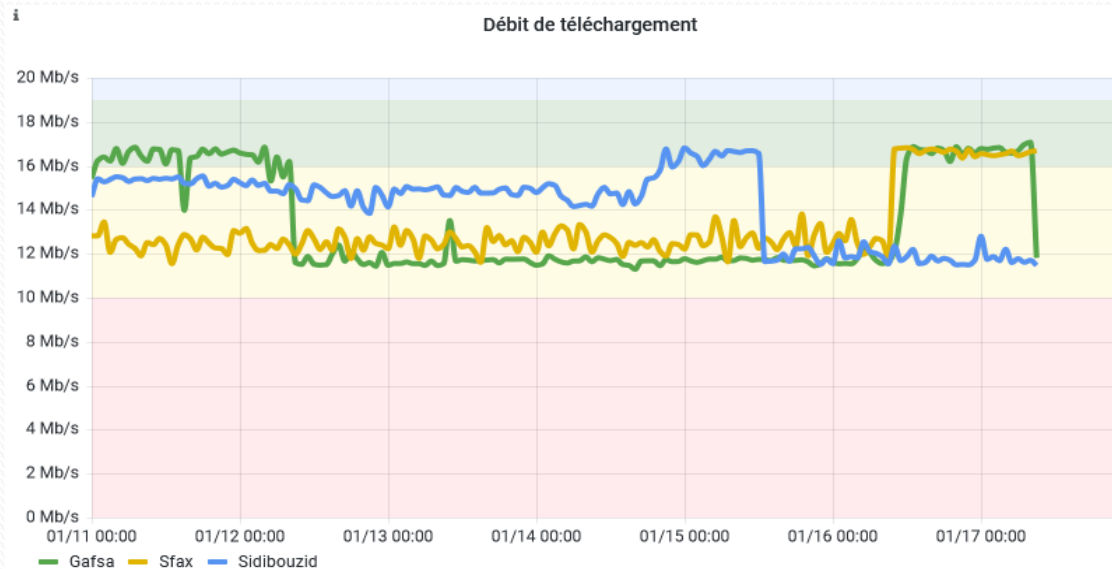


Une coupure des mesures de la latence nationale et internationale a été enregistrée entre le 02/01/2023 à 22h et 03/01/2023 à 01h. Cela a impacté les tests de la latence depuis les clients Ooredoo ainsi que depuis la liaison à Sidi Rzig

Ooredoo a indiqué qu'il s'agit d'une panne sur le routeur liant les applications IT au réseau internet.

Ce problème a été résolu

Dégradation du débit descendant dans les gouvernorats de Gafsa, Sidi Bouzid et Sfax chez

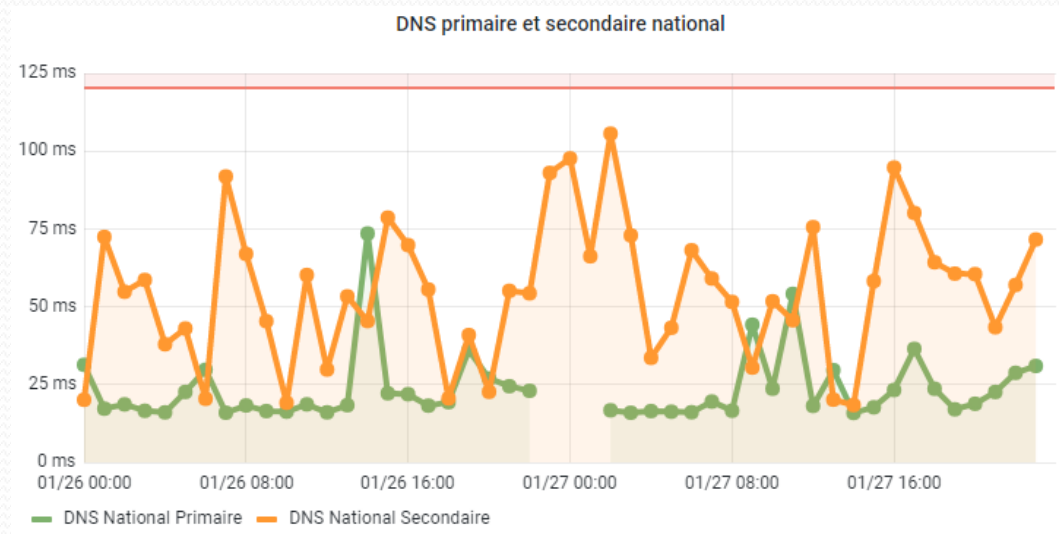


Les gouvernorats de Gafsa, Sidi Bouzid et Sfax ont subi des fortes dégradations du débit TCP descendant de manière journalière à partir du 12/01/2023 jusqu'au 17/01/2023. Ces perturbations se résument en des changements de débits fluctuant entre 10Mbps et les débits contractuels des lignes qui est 20Mbps

Orange a déclaré que tous les impacts et dégradations par zone n'incombent pas à Orange mais à Tunisie Télécom

Ces dégradations sont observées d'une façon aléatoire. Plus d'investigations conjointes entre Orange et Tunisie Telecom sont demandées

Coupure du service DNS vers l'un des serveurs chez

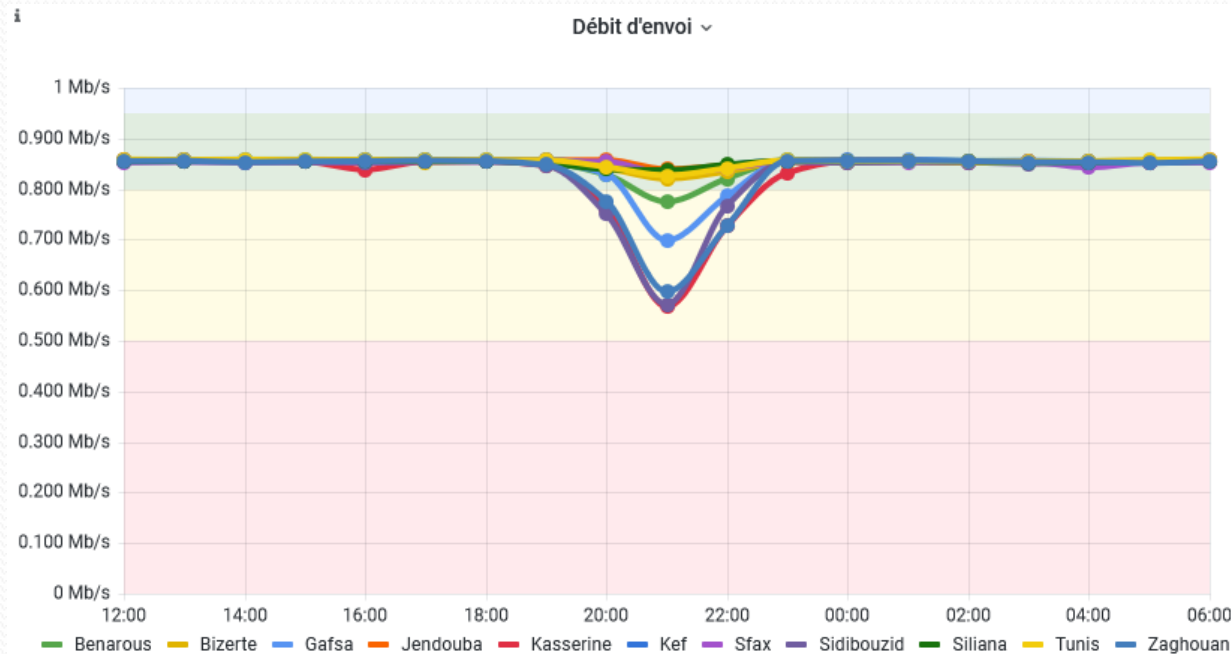


Durant la soirée du 26 janvier 2023, le service de résolution des noms de domaine vers le serveur principal d'Orange a enregistré une indisponibilité totale entre 22h et 2h.

Orange a déclaré qu'il s'agit d'un incident sur le serveur DNS (service bind), le problème résolu a été à la suite d'intervention de l'équipe Support. Aucun impact n'est ressenti par le client vu la redondance du service vers le serveur backup

Ce problème a été résolu

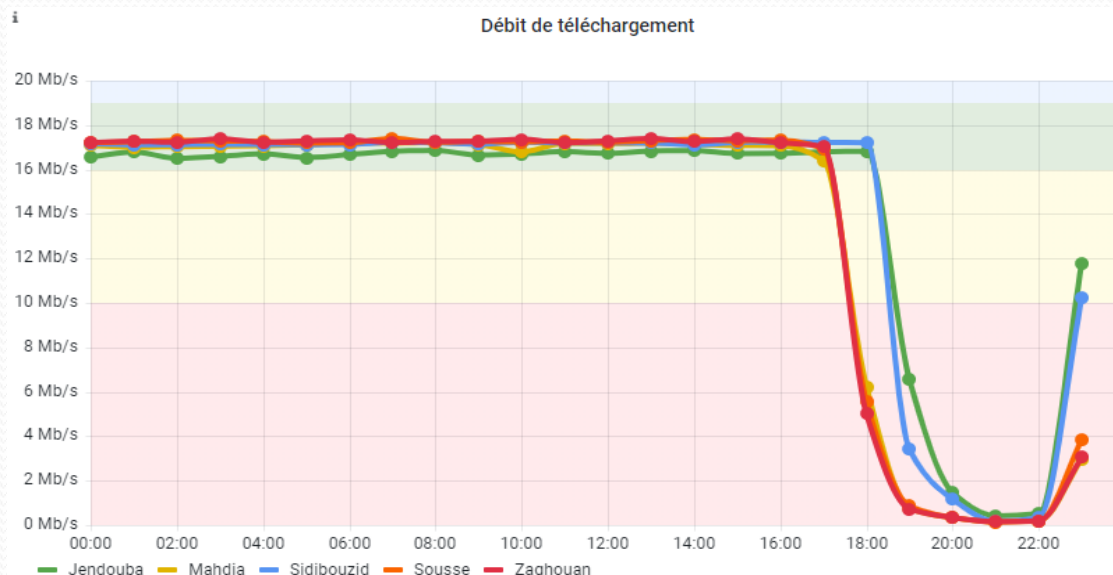
Dégradation du débit ascendant simultanément dans plusieurs gouvernorats chez



Les gouvernorats de Ben Arous, Bizerte, Gafsa, Jendouba, Kasserine, Kef, Sfax, Sidibouza, Siliana, Tunis et Zaghouan ont subi une forte dégradation du débit TCP ascendant de manière simultanée la journée du 13/01/2023. Cette perturbation se résume en une dégradation générale du débit ascendant durant les heures de pic s'étalant de 19h à 23h.

Ce problème a été résolu

Dégradation simultanée du débit descendant dans cinq gouvernorats chez



Les gouvernorats de Jendouba, Zaghouan, Sidi Bouzid, Mahdia et Sousse ont subi une forte dégradation du débit TCP descendant de manière simultanée et uniquement chez Topnet en date du 14/02/2023 entre 18h et 23h.

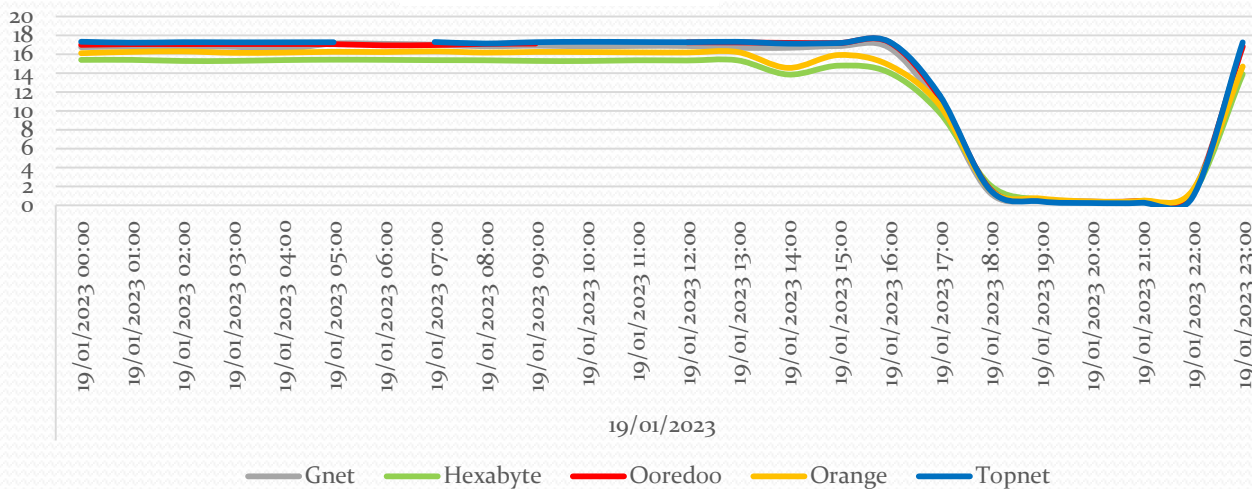
Topnet a déclaré, après vérification de leur part, qu'aucun problème n'est détecté.

Le problème a persisté jusqu'au début du mois de Mars 2023 avant d'être résolu à la fin du trimestre,

Dégradation du débit dans le gouvernorat de Zaghouan chez



Débit descendant (Mbps)



L'INT a relevé une dégradation importante du débit dans le gouvernorat de Zaghouan le 19 Janvier 2023 chez tous les FSI dans le même créneau horaire (17h-22h).

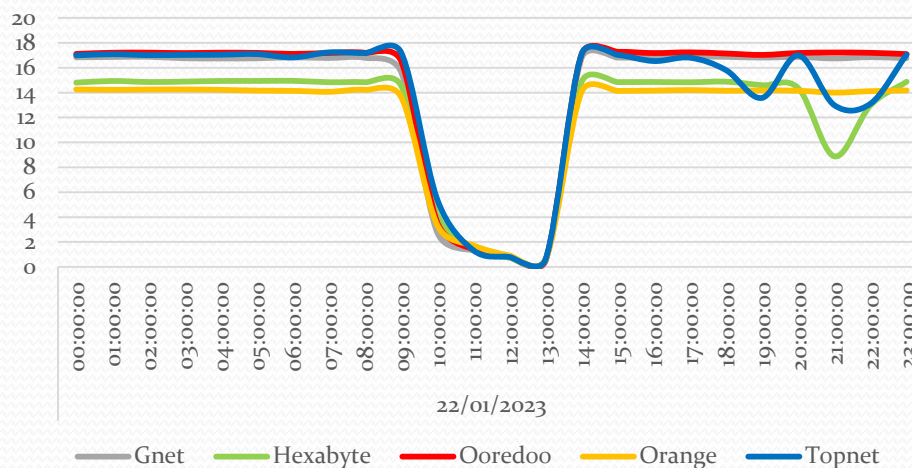
Tunisie Telecom a indiqué que cet incident était dû à une coupure de transmission entre Béja et Ouardia.

Ce problème s'est reproduit le 29 Janvier 2023 à cause d'une coupure transmission entre Zaghouan et Siliana.

Dégradation du débit dans la délégation de Chebba chez



Débit descendant (Mbps)



L'INT a relevé une dégradation importante du débit dans la délégation de Chebba le 22 Janvier 2023 chez tous les FSI dans le même créneau horaire (10h-13h).

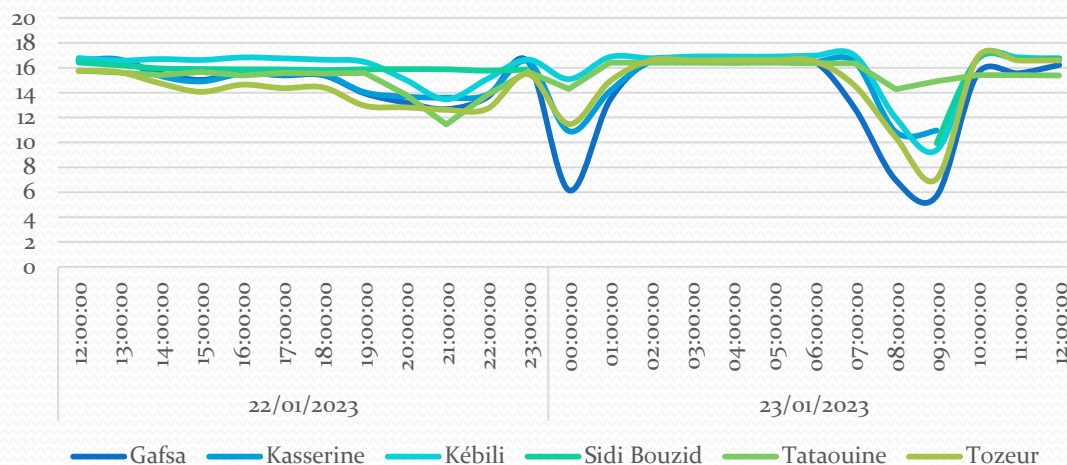
Tunisie Telecom a indiqué qu'il s'agit d'une coupure FO entre Mahdia et Moknine.

Ce problème s'est reproduit le 7 et 8 Février 2023.

Indisponibilité des services et dégradation du débit au niveau des gouvernorats du Centre et Sud chez



Débit descendant (Mbps)



Durant la soirée du 22 Janvier 2023 et la matinée du 23 Janvier 2023, les gouvernorats de Sidi Bouzid et Kasserine ont enregistré des coupures de la connexion entre 23h et 9h. Cette coupure de service Internet a impacté certains FSI d'une manière simultanée. Parallèlement à ces coupures, les débits de tous les FSI se sont dégradés au niveau des gouvernorats de Gafsa, Kébili, Tozeur et Tataouine.

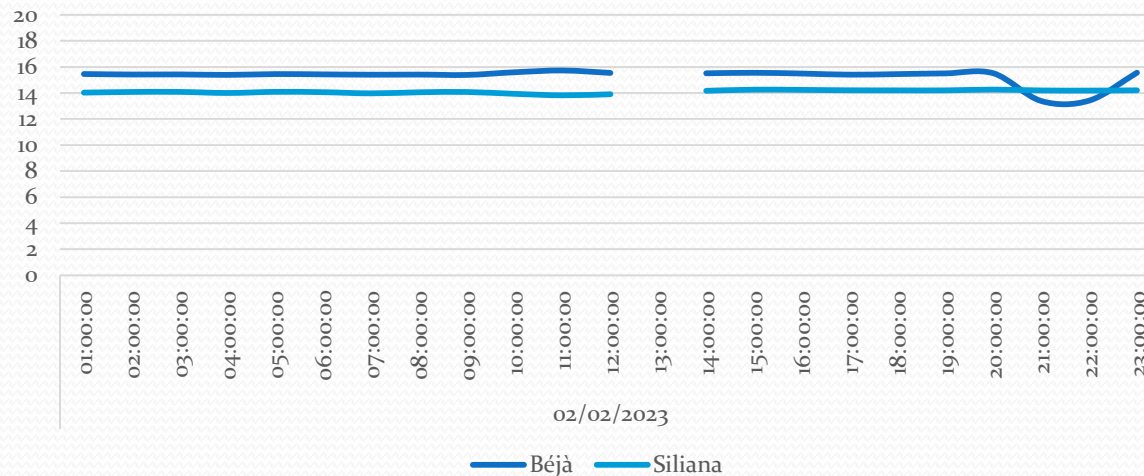
Tunisie Telecom a indiqué que la cause de cette dégradation était une coupure FO entre Kairouan et Sousse.

Ce problème a été résolu.

Coupure de la connexion au niveau des gouvernorats de Béja et Siliana chez



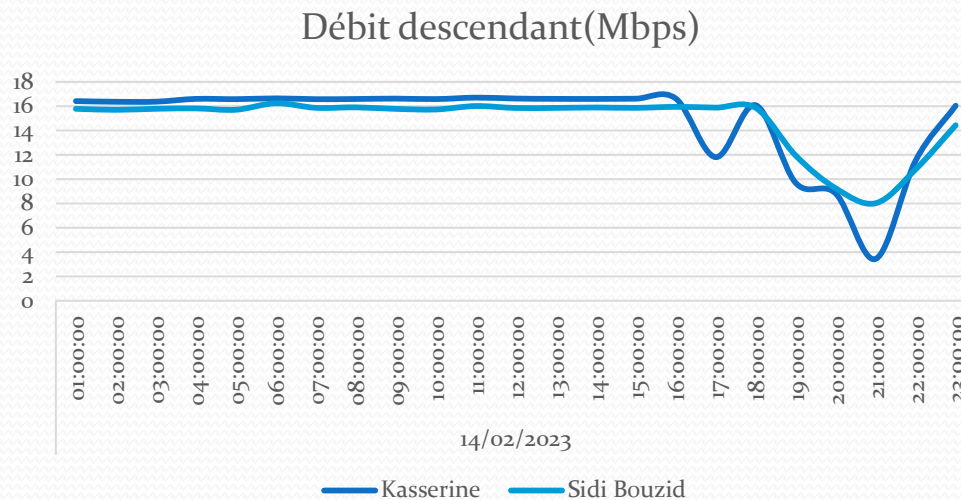
Débit descendant (Mbps)



Les gouvernorats de Béja et Siliana ont enregistré une coupure de la connexion le 02 Février 2023 entre 12h et 14h. Cette coupure du service Internet a impacté tous les FSIs d'une manière simultanée.

Ce problème a été résolu

Dégradation du débit au niveau des gouvernorats du Centre chez



L'INT a relevé une dégradation des débits de tous les FSI au niveau des gouvernorats de Sidi Bouzid et Kasserine le 14 Février 2023 entre 19h et 23h.

Tunisie Telecom a précisé qu'il s'agit d'une coupure Metro 10 Ge entre ASR SIDI BOUZID et ASR Ben Oune et 10 Ge entre ASR Bir Lahfay et NCS Sidi Bouzid (Coupure de trafic sur IP-MSAN ALU-BirLahfay) suite à une coupure de câble F.O (Chambre brûlée) ..

Ce problème a été résolu.