

Club QOSTIC
Qualité de service et Satisfaction Client
Réunion n°98 du 31 janvier 2017

de 14 heures à 17 heures

CNES PARIS LES HALLES
2 place Maurice Quentin PARIS 1^{er}

Date : 20/01/2017
Source : Pierre-Yves Hébert
Titre : Projet d'Ordre du jour

14:00 **Approbation du CR de Qostic#97** **[AHQ-97-02](#)**

14:15 **Questions d'actualité**

i.	Rôle d'opérateur d'immeuble	État préoccupant de la distribution intérieure de certains immeubles Délai d'intervention
ii.	Net neutralité	Possibilité de traiter le sujet de la gestion du trafic au sein du Club Qostic.
iii.	Accès Internet par satellite	Lancement de l'enquête de satisfaction auprès des clients satellite

Actions en cours :

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
95-01	Les opérateurs vont consulter leurs experts internes sur l'état de l'art en matière de mises à jour des OS des terminaux mobiles	25/10/2016 31/01/2017	GR/Pby/LG	En cours

Activités spécialisées du programme de travail

15:00 AS1.2 Modalités d'identification des dysfonctionnements : Problématique territoriale d'accès aux réseaux de télécommunications et à Internet

Point sur le projet AfuttmScore®

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
88-01	Mettre au point les règles d'implémentation d'AfuttmScore® pour optimiser le déroulement du test et l'acceptation de la géolocalisation	26/01/2016 31/01/2017	JPB, PYH, YK	En cours
88-02	Rechercher d'autres organisations acceptant l'implémentation d'AfuttmScore®.	26/01/2016 31/01/2017	PYH	En cours
96-01	Préciser les règles de rendu cartographique des mesures d'AfuttmScore®.	29/11/2016 31/01/2017	GH	En cours

16:00 AS1.3 Recommandations pour améliorer la QoS

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
93-01	Dresser un tableau listant les différents cas d'usage des principaux services prenant en compte les réseaux et les terminaux en vue de définir des seuils d'acceptabilité de la qualité	12/07/2016 31/01/2017	NS/PYH	En cours
95-02	L'Afutt va entreprendre une étude de la transparence des offres sur l'information des consommateurs en vérifiant comment l'arrêté est appliqué et si tous les utilisateurs reçoivent bien l'information prescrite au moment de la souscription à une offre.	2017	PYH	En cours

17:00 AS3.1 Fiches de conseil technique [AHQ-98-05](#)

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
94-06	Rédiger une fiche "usage incontrôlé de la communication électronique pour les professionnels".	27/09/2016 31/01/2017	PYH	En cours

Activités de veille

AV1 Observatoire de la QoS

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
Récurrent	Consolidation des résultats des différentes mesures disponibles pour l'année 2016	02/2017	PYH	En cours

AV1.1 Données collectées par les services client des opérateurs dans le cadre des décisions ARCEP.

N°	Action	Délai	Responsable	Statut
Récurrent	Analyser les publications des opérateurs dans le cadre des décisions de l'ARCEP (Tableau I)	Premier trimestre 2017	PYH	En cours

17:30 Questions diverses

Date et lieu des prochaines réunions

28/02/2017	14:00 à 18:00	TPT salle C221
28/03/2017	14:00 à 18:00	TPT salle C221