



Le MOS expliqué au décideur : mesurer la qualité réelle de vos appels

« Depuis la migration, les gens se plaignent de la qualité des appels. » Cette phrase, un opérateur ne peut pas y répondre — elle n'est pas mesurable. « Notre MOS moyen est tombé à 3,4 sur le site de Lyon aux heures de pointe », en revanche, ouvre une discussion technique et contractuelle. C'est tout l'intérêt du **MOS** (*Mean Opinion Score*) : transformer une impression en indicateur. Voici ce qu'il mesure, ce que valent ses seuils, et comment s'en servir comme décideur — sans devenir ingénieur.

Ce que le MOS mesure

Le MOS note la **qualité perçue d'une conversation sur une échelle de 1 à 5**. À l'origine, c'était une note humaine : on faisait écouter des échantillons à un panel, on faisait la moyenne. Aujourd'hui, les équipements et les sondes le **calculent** automatiquement à partir des paramètres réseau mesurés — c'est un MOS estimé, très corrélé au ressenti réel. Son mérite : il agrège en un seul chiffre des grandeurs que personne ne veut manipuler en réunion (latence, gigue, pertes), tout en restant traçable jusqu'à elles quand il faut diagnostiquer.

Les seuils à retenir

- **4,0 et plus** : très bonne qualité, équivalente ou supérieure au ressenti d'une ligne fixe classique. Un codec de type G.711 en bonnes conditions plafonne autour de 4,3-4,4 — c'est le maximum pratique, pas 5.
- **3,6 à 4,0** : qualité acceptable pour un usage professionnel courant ; les défauts s'entendent occasionnellement.
- **3,1 à 3,6** : qualité dégradée — les utilisateurs se plaignent, à juste titre.
- **Sous 3,1** : inacceptable pour un usage professionnel ; la conversation demande des efforts et des répétitions.

Point de vigilance : un MOS **moyen** flatteur peut masquer des créneaux catastrophiques. Ce qui

compte pour un accueil téléphonique, c'est le MOS **aux heures de pointe** et le pourcentage d'appels sous le seuil acceptable — pas la moyenne du mois.

Les trois grandeurs derrière le score

Quand le MOS chute, la cause est presque toujours l'une de ces trois-là, détaillées dans notre article sur [les prérequis réseau de la voix](#). La **latence** (le délai de transmission) : au-delà d'environ 150 ms dans un sens, les interlocuteurs commencent à se couper la parole. La **gigue** (l'irrégularité d'arrivée des paquets) : au-delà de quelques dizaines de millisecondes, la voix se hache malgré les mémoires tampons. La **perte de paquets** : au-delà de 1 %, des morceaux de mots disparaissent. Le [codec](#) joue aussi : les codecs modernes résistent mieux aux pertes, mais aucun ne compense un réseau structurellement mauvais.

Trunk sur internet public (OTT) ou lien dédié : ce qui change

C'est là que le MOS devient un argument de choix d'architecture. Sur un **trunk SIP « over the top »**, la voix traverse l'internet public : la qualité y est souvent excellente, mais **personne ne la garantit de bout en bout** — l'opérateur voix ne maîtrise pas le chemin. Sur un **lien dédié ou une classe de service voix**, le trafic reste dans un périmètre maîtrisé et les paramètres peuvent être **engagés contractuellement**. La différence ne se voit pas les bons jours ; elle se voit le jour où votre accès est saturé et où vous cherchez à qui parler. C'est exactement l'arbitrage posé dans [trunk SIP : ce qu'un décideur doit comprendre](#) — et l'une des raisons de préférer un accès garanti sur les sites à téléphonie intensive.

Comment le mesurer, concrètement

Trois sources, du plus simple au plus solide. Les **statistiques de votre solution de téléphonie** : la plupart des plateformes cloud et des IPBX modernes exposent un indicateur de qualité par appel — demandez-le, il existe souvent sans que personne ne l'ait activé. Les **sondes de l'opérateur**, dans le cadre d'une offre supervisée. Enfin une **campagne de mesure dédiée** sur quelques semaines, utile avant de trancher une architecture ou de contester une dégradation. Dans tous les cas, mesurez **avant** la migration si possible : sans point de comparaison, toute plainte post-bascule est indiscutable... dans les deux sens.

Ce que l'on peut porter au contrat

Sur une offre professionnelle, quatre exigences sont raisonnables à formuler : un **engagement sur les paramètres réseau** (latence, gigue, perte) pour la classe de service voix ; la **mise à disposition des indicateurs** de qualité, avec accès à un tableau de bord ; une **procédure d'escalade** en cas de dégradation constatée ; et le rappel que la [GTR](#) couvre l'interruption, **pas la dégradation** — une ligne qui fonctionne mal n'est pas une ligne en panne, et c'est précisément pour cela qu'il faut des indicateurs de qualité au contrat. Ces points s'ajoutent utilement à la liste de [négocier son contrat télécom](#).

En synthèse

- Le MOS note la qualité perçue de 1 à 5 : **$\geq 4,0$ très bon, 3,6-4,0 acceptable, $< 3,6$ à traiter** (maximum pratique $\approx 4,3-4,4$).
- Regardez le MOS **aux heures de pointe**, pas la moyenne mensuelle.
- Trois causes derrière une chute : latence, gigue, pertes — le codec atténue, il ne sauve pas.
- En OTT, la qualité n'est **pas garantie de bout en bout** ; un lien dédié permet des engagements.
- Mesurez avant de migrer, et exigez les indicateurs au contrat : la GTR ne couvre pas la dégradation.

Les seuils cités sont des repères communément admis dans l'industrie, à visée d'information ; les valeurs exactes dépendent du codec, de la méthode d'estimation et des conditions de mesure.

Pour aller plus loin

- [QoS et qualité de la voix sur IP : les prérequis réseau à vérifier](#)
- [Codecs voix \(G.711, G.722, Opus\) : pourquoi cela compte pour la qualité](#)
- [Trunk SIP : ce qu'un décideur doit comprendre avant de signer](#)
- [Le SBC \(Session Border Controller\) expliqué au décideur](#)

Des plaintes sur la qualité, et personne pour trancher ?

AILERYS Conseil met en place la mesure, objective le diagnostic et porte les exigences de qualité auprès de vos opérateurs.

[Échanger avec un expert : https://finducuire.info/contact/](https://finducuire.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [FTTH, FTTB, FTTE, FTTO : comprendre et comparer les 4 fibres](#)
- [Négocier son contrat télécom : les points de vigilance](#)
- [Le plan de recette : vérifier que tout fonctionne après migration](#)
- [UCaaS vs IPBX sur site : le comparatif de coût complet sur 5 ans](#)

Article révisé le 30 septembre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/mos-qualite-voix-explique-decideur/>