



Quelle qualité voix attendre d'un trunk OTT ? Les niveaux de service réels

Le trunk SIP « over the top » (OTT) est devenu l'option par défaut des migrations : la voix emprunte votre accès internet existant, sans lien dédié ni classe de service particulière. C'est rapide, économique, réversible — et, la plupart du temps, la qualité est parfaitement bonne. Le malentendu commence quand on confond « *ça marche bien* » et « *c'est garanti* ». Voici ce que vous obtenez réellement avec un trunk OTT, quand cela se dégrade, et comment sécuriser sans basculer d'emblée sur un lien dédié.

Ce que l'OTT garantit — et ce qu'il ne garantit pas

Votre opérateur voix garantit ce qui dépend de lui : la disponibilité de sa plateforme, le routage de vos appels, la portabilité de vos numéros, souvent un support. Ce qu'il **ne peut pas** garantir, c'est le trajet entre votre routeur et sa plateforme, puisqu'il emprunte l'internet public — un chemin qu'aucun des deux ne maîtrise. Concrètement : en cas d'appels hachés, votre opérateur voix constatera que sa plateforme va bien, votre fournisseur d'accès que votre ligne va bien, et vous serez seul avec le problème. C'est cette zone grise, et non la qualité moyenne, qui distingue l'OTT d'un raccordement dédié — comme l'explique [trunk SIP : ce qu'un décideur doit comprendre](#).

Les quatre situations où l'OTT se dégrade

- **La saturation de votre propre accès.** De loin la première cause. Une sauvegarde cloud, un téléchargement massif ou une visio saturent le lien montant et la voix tringue — alors que l'accès est « en bon état ».
- **Le réseau local mal réglé.** Wi-Fi surchargé, absence de priorisation, switch saturé : le problème est souvent chez vous, à quelques mètres du téléphone. Les prérequis sont détaillés dans [QoS et qualité de la voix sur IP](#).
- **Les heures de pointe de l'accès mutualisé.** Sur une fibre FTTH partagée, les soirées et certains créneaux peuvent voir la qualité varier — rarement critique en horaires de

bureau, mais réel pour les activités en soirée.

- **Les incidents de transit.** Rares, mais impossibles à diagnostiquer depuis chez vous : un problème d'interconnexion quelque part sur le chemin.

Ces quatre causes ont une caractéristique commune : **trois sur quatre sont chez vous**. C'est une bonne nouvelle — cela signifie que l'essentiel de la qualité d'un trunk OTT se joue sur des réglages que vous maîtrisez.

Sécuriser un OTT sans payer un lien dédié

- **Prioriser la voix sur votre routeur** : réserver une part de bande passante montante et faire passer les flux voix avant tout le reste. C'est le réglage à plus fort effet, et il est gratuit.
- **Filaire pour les postes fixes**, Wi-Fi maîtrisé pour les softphones : la moitié des plaintes de qualité en entreprise viennent du Wi-Fi.
- **Dimensionner le lien montant** : compter environ 0,1 Mbit/s par appel simultané, et vérifier que le reste de l'activité laisse cette marge.
- **Mesurer avant de discuter** : les indicateurs de qualité de votre solution — voir [le MOS expliqué au décideur](#) — transforment une plainte en dossier.
- **Prévoir un secours** : un lien 4G/5G en bascule automatique protège la voix des coupures, voir [les architectures de secours](#).

Quand l'OTT ne suffit plus

Trois signaux doivent faire basculer vers un accès garanti ou une classe de service dédiée : un **volume d'appels élevé et continu** (accueil, centre de contact, standard d'établissement), une **exigence contractuelle** vis-à-vis de vos propres clients ou usagers, et une **criticité de la joignabilité** — santé, sécurité, astreintes. Dans ces cas, le surcoût d'un lien [FTTE ou FTTO](#) n'achète pas du débit : il achète un interlocuteur responsable de la qualité, et des engagements opposables.

En synthèse

- L'OTT offre une **bonne qualité en pratique, sans garantie de bout en bout** — la nuance se paie le jour d'un incident.
- Trois causes de dégradation sur quatre sont **chez vous** : saturation, réseau local, dimensionnement.

- Priorisation, filaire, marge sur le montant, mesure : un OTT bien réglé tient très bien la charge d'une PME.
- Volume continu, engagement client, criticité : les trois signaux qui justifient un accès garanti.

Cet article décrit des comportements généraux à visée d'information ; les performances réelles dépendent de votre accès, de votre réseau local et des offres souscrites, et se vérifient par la mesure.

Pour aller plus loin

- [Le MOS expliqué au décideur : mesurer la qualité réelle de vos appels](#)
- [QoS et qualité de la voix sur IP : les prérequis réseau](#)
- [Trunk SIP : ce qu'un décideur doit comprendre avant de signer](#)
- [FTTH, FTTB, FTTE, FTTO : comprendre et comparer les 4 fibres](#)

Une qualité d'appel qui laisse à désirer ?

AILERYS Conseil mesure, identifie la cause réelle — accès, réseau local ou architecture — et arbitre entre réglage et changement d'accès.

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

À lire aussi dans ce dossier

- [Codecs voix : pourquoi cela compte pour la qualité](#)
- [Le SBC expliqué au décideur](#)
- [Secours de lien : les architectures](#)
- [PABX RNIS non amorti : les 4 stratégies d'attente](#)

Article révisé le 7 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/qualite-voix-trunk-ott-niveaux-service/>