



## Communiqué

### **11<sup>ème</sup> réunion annuelle de FRATEL, Bucarest, 15 et 16 octobre 2013 « La qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? »**

Bucarest, le 16 octobre 2013

A l'invitation de l'ANCOM de Roumanie, la 11<sup>ème</sup> réunion annuelle de FRATEL sur « La qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? » a réuni à Bucarest, les 15 et 16 octobre 2013, une centaine de participants représentant 22 régulateurs membres du réseau francophone de la régulation des télécommunications et des acteurs du secteur.

M. Marius CATALIN MARINESCU, président de l'ANCOM de Roumanie et Mme Victoria POPESCU, ministre plénipotentiaire au ministère des affaires étrangères de Roumanie, ont rappelé l'importance des échanges de la Roumanie avec ses partenaires francophones (cette année marque le 20<sup>ème</sup> anniversaire de son entrée dans la francophonie) et le défi de s'intégrer dans une économie mondiale numérique. Selon M. MARINESCU, la concurrence par les infrastructures est un des meilleurs moyens pour assurer la qualité du service. Le président de FRATEL, M. DIABY Moustapha Mamy, directeur général de l'ARPT de Guinée, a ouvert les débats sur les différentes dimensions de la qualité de service qui repose sur différents acteurs que le régulateur doit organiser afin de fournir le service attendu par le consommateur.

Présidant la première table ronde sur les objectifs et méthodologies de mesures de la qualité de service, M. MARINESCU a souligné les efforts de l'ANCOM pour s'assurer que les utilisateurs sont assez informés pour choisir l'offre la plus adaptée à leur besoin. En introduction, M. Rémi FEKETE de Gide Loyrette Nouel a défini la qualité de service comme « la capacité à fournir sur un territoire donné à tout moment un service conforme à des exigences en matière de réponse et de bande passante » avant de faire le constat qu'à mesure que les nouvelles technologies se déploient, que le taux de pénétration augmente et l'offre s'enrichit, la qualité du service décroît, et de présenter les enjeux qui lui sont attachés : différenciation entre les opérateurs, attrait économique des États. M. Olivier BRUNOT président de Directique a indiqué que la finalité de la mesure détermine les objectifs précis de qualité de service, impliquant des méthodes de collecte et de contrôle différentes. Au sein du groupe Orange, M. Dorin ODIATIU a insisté sur le programme d'amélioration continue de la qualité de service, mis en oeuvre en Roumanie notamment au travers de l'évaluation de la perception de la satisfaction de l'utilisateur. En Tunisie, comme l'a précisé Mme Sihem TRABELSI, des enquêtes annuelles de mesure de la qualité de service 2G sont en place depuis 2003 sur la base de solutions automatisées mises en oeuvre en étroite collaboration avec les opérateurs. Sur le fixe, une approche hybride combinant mesure chez les opérateurs et dans les terminaux des utilisateurs a permis d'obtenir des résultats réalistes. Mme Syntiche NALIMBI de l'ART a tenu à souligner qu'en République centrafricaine il existe un besoin réel de mise en place d'un nouveau cadre qui formaliserait le dispositif de mesure de la qualité de service internet et inclurait un audit de la part d'un organisme indépendant. Pour M. Diéméléou BILE de l'ARTCI de Côte d'Ivoire, l'objectif du régulateur est d'assurer la qualité de fonctionnement des réseaux et la protection des consommateurs grâce aux leviers réglementaires. Soulignant que la norme en matière de qualité de service est structurante pour le marché, M. Malik IDRI de Clifford Chance a insisté sur le fait que le choix de la norme doit rester dans les mains du régulateur.

Présidée par M. DIABY Moustapha Mamy, qui a rappelé que le régulateur est le garant, et l'arbitre, d'un environnement favorable pour le secteur, la seconde table ronde portait sur les mesures utiles pour le régulateur. Les intervenants ont reconnu que les réseaux de nouvelle génération permettant le haut et le très haut débit avaient déplacé le débat de la qualité de service vers les pratiques de gestion de trafic des opérateurs. En introduction, M. Stéphane PIOT d'Analysys Mason a fait le constat de la complexification de la mesure de la qualité de service dans ce contexte. Pour répondre à cette problématique le régulateur dispose de nombreux outils plus ou moins interventionnistes (guides pour les consommateurs, enquêtes de satisfaction, mesure dans le réseau) pouvant mener à l'imposition de seuil à respecter par les acteurs. M.

Makhtar FALL de l'UIT a rappelé que certaines pratiques entraînent une qualité de service dégradée pour certains consommateurs. Il convient donc de s'interroger sur les moyens de les réguler (travaux de la commission 12 de l'UIT). Le colloque mondial des régulateurs de 2013 a permis de recommander des bonnes pratiques d'une gestion de trafic raisonnable. En France, comme l'a présenté M. Jacques STERN, membre du collège de l'ARCEP, en fonction des différents objectifs de régulation à concilier, un large éventail d'outils de mesure est envisageable. Ainsi, sur le fixe, l'ARCEP en collaboration avec les opérateurs a mis en place un outil principal fondé sur un environnement contrôlé et un outil complémentaire composé de tests en ligne. Ceci concourt aux trois niveaux d'action du régulateur : la prévention au travers de mesures comparables, le règlement des différends fondé sur une meilleure connaissance des marchés et une action prescriptive en cas de problème structurel éventuel fixant un minimum de qualité de service, l'ARCEP ayant fait le choix de ne pas imposer a priori ce type de seuil. M. Benjamin MINKO de l'ART du Cameroun a insisté sur le déphasage entre les technologies déployées par les opérateurs et les outils de contrôle des réseaux dont dispose le régulateur avant de s'interroger sur les mesures idoines qui permettraient au régulateur de mener à bien sa mission en matière de qualité de service. Au Mali, M. Issoufi K. MAIGA de l'AMRTP a indiqué que la qualité de service est définie en fonction de la satisfaction des utilisateurs et que les obligations sont fixées dans les cahiers des charges. Au niveau de l'UEMOA, des travaux sont menés pour identifier des indicateurs harmonisés. Alcatel-Lucent en Roumanie mesure en temps réel la qualité de service au niveau des équipements des opérateurs à leur demande, comme l'a précisé M. Florin PETOLEA. Pour M. Patrice MICONI de PMI Conseil la mesure de la qualité de service répond à différentes missions du régulateur. Il doit respecter un certain nombre de critères de mesure, l'objectivité, l'impartialité, la continuité des mesures, la transparence pour les consommateurs.

La dernière table ronde sur les moyens de garantir la transparence sur la qualité des offres pour les consommateurs était présidée par M. Abayeh BOYODI de l'ART&P du Togo. Pour introduire le sujet de la transparence des offres pour les consommateurs, Mme Claire Audin de Clarity a rappelé que celle-ci était l'un des objectifs de qualité de service, que le régulateur met en œuvre par la publication d'indicateurs comparant les offres des opérateurs pour informer les consommateurs mais aussi au travers d'une régulation *ex ante*, imposant un référentiel de mesures, fonction des contraintes géographiques, économiques ou technologiques nationales. Les opérateurs ne font jamais une offre pour faire un « cadeau » aux consommateurs. Les offres n'ont pas pour objectif de faire baisser les revenus. Une régulation *ex ante* risque d'être peu flexible, limitant par exemple les offres promotionnelles. Pour M. Daniel HOMORODEAN du *cluster* Cluj IT et président d'Arxia, Internet doit être à la disposition de tous les individus, l'accessibilité, pour les personnes handicapées représentant un défi à relever aujourd'hui et pour lequel des normes internationales existent. Mme Corina VOICU a présenté le comparateur d'offres mis en œuvre par l'ANCOM permettant à l'utilisateur de lister ses besoins et avoir instantanément une comparaison des offres qui peuvent y répondre, classées en fonction des conditions tarifaires et techniques. Les opérateurs alimentent cet outil et l'ANCOM vérifie les informations qu'ils introduisent. En Bulgarie, comme indiqué par M. Todor PRAMATAROV de la CRC, des valeurs cibles relative à la qualité de service pour le service universel ont été précisées dans la loi sur les communications électroniques et l'ordonnance sur le service universel. Mme Annalise EGGIMANN de l'OFCOM suisse a souligné que sur le marché suisse la convergence des réseaux et des services a permis de dynamiser la concurrence entre les opérateurs par la qualité des services offerts et la communication aux consommateurs, le régulateur jouant le rôle d'organisateur et de promoteur de cette concurrence. M. Axel PALMAERS de l'IBPT a présenté le dispositif de transparence mis en œuvre en Belgique, fondé sur la communication au client de la vitesse effective de leur connexion en fonction de l'accès auquel il peut prétendre. Les opérateurs sont en charge d'informer le consommateur avant et après la signature du contrat, l'IBPT contrôle ces communications et effectue des campagnes sur le terrain, un simulateur tarifaire étant accessible en ligne sur le site du régulateur. Enfin, M. Nabil MESBAHI a indiqué qu'au Maroc, pour éviter les préjudices pour le consommateur résultant d'une information imparfaite, l'ANRT met en place des mesures concurrentielles (contrôle fidélisation, facilitation changement d'opérateur, contrôle de la publication des offres).

Le réunion annuelle a par ailleurs été l'occasion d'adopter le rapport d'activité 2013 et le plan d'action 2014 du réseau, qui prévoit la tenue du prochain séminaire au printemps à Dakar sur « les attributions des licences 3G et 4G, et l'état des lieux de l'attribution du 1<sup>er</sup> dividende », et l'organisation de la réunion annuelle au Maroc au second semestre sur « quelles fréquences et quelle gestion du spectre pour répondre aux besoins de demain pour le secteur des communications électroniques ? ».