



L'expérience du Togo sur la mesure de la QoS

Conakry , 19 et 20 mars 2013

Mme Adzowavi GNOGNO ETOH

Plan

Introduction

I. Expérience du Togo dans la mesure de la QoS

II. Objectif, Démarches, Acteurs et Rôles

Conclusion



Introduction

Au Togo, le marché des communications électroniques est animé par quatre (4) opérateurs.

- ❖ Un opérateur de téléphonie fixe, TOGO TELECOM, principal fournisseur d'accès internet via diverses technologies dont l'ADSL, CDMA et WIMAX
- ❖ Deux (2) opérateurs de téléphonie mobile, TOGO CELLULAIRE et ATLANTIQUE TELECOM TOGO, offrent l'accès internet sur des réseaux GSM, GPRS, EDGE et UMTS ;
- ❖ Un opérateur d'accès, CAFE INFORMATIQUE, offre également des accès internet par BLR.



Expérience du Togo dans la mesure de la QoS _____

- ❖ La question de la qualité de service a toujours été une préoccupation majeure de l'ART&P.
- ❖ Les obligations de respect de la qualité de service sont inscrites dans les cahiers des charges des opérateurs avec des valeurs seuils à atteindre à des périodes définies.



Expérience du Togo dans la mesure de la QoS _____

**Dès le
début de la
régulation**

ART&P faisait un contrôle sur la base d'une liste d'indicateurs définis conjointement avec les opérateurs.

**Juillet et Août
2006**

ART&P a fait réaliser une enquête auprès des consommateurs par un cabinet.
Les résultats ont été transmis aux opérateurs pour remédier aux manquements.



Expérience du Togo dans la mesure de la QoS

**Janvier à
mars 2011**

ART&P a fait réaliser une campagne d'audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux mobiles et fixe par un consultant indépendant. Les résultats des mesures n'ont pas été publiés mais ont été communiqués aux opérateurs

Avril 2011

Depuis l'acquisition d'un outils de mesure de QoS, l'ART&P réalise ses propres mesures de qualité de service en mode drive test associées aux sites de référence .



Expérience du Togo dans la mesure de la QoS

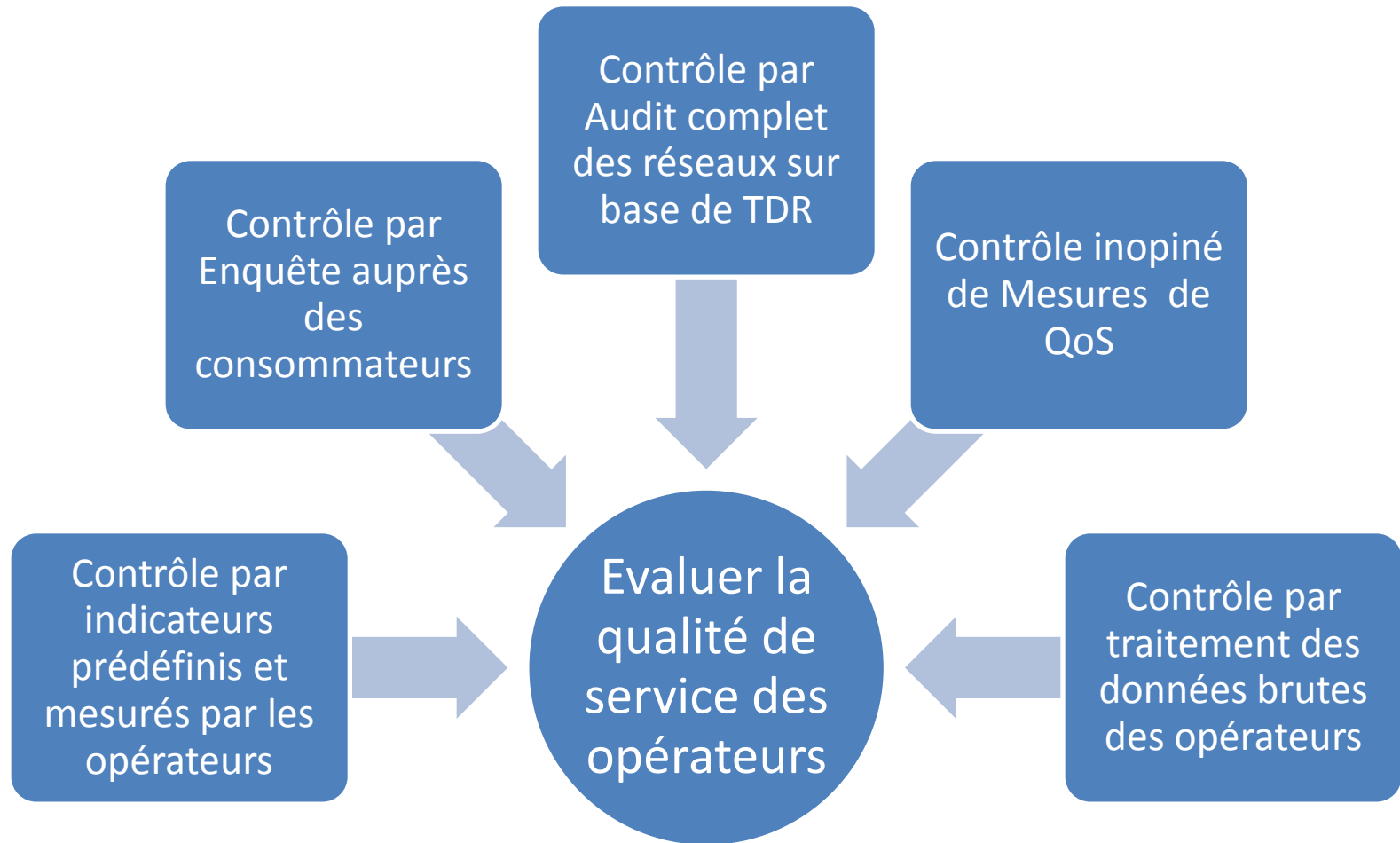
Actuellement

L'ART&P explore actuellement l'axe du contrôle de la QoS par la récupération et le traitement des données brutes de l'OMC (Operating and Maintenance Center) ou du CDR (Call Data Record).

La démarche jusqu'alors a été de type pédagogique.

Dans le futur, elle sera orientée vers des sanctions conformément aux cahiers des charges

Un objectif, multiples démarches



Multiples démarches, mais complémentaires

Contrôle par indicateurs prédéfinis et mesurés par les opérateurs

Cette démarche est un peu plus contraignante pour un résultat faible.

Contrôle par Enquête auprès des consommateurs

Cette démarche permet d'apprécier les prestations commerciales offertes, tels l'accueil, le temps d'attente en un point de vente, le délai de règlement des plaintes etc

Contrôle par Audit des réseaux sur base de TDR

Donne une vision global de la qualité d'un réseau

Contrôle inopinés de Mesures de QoS

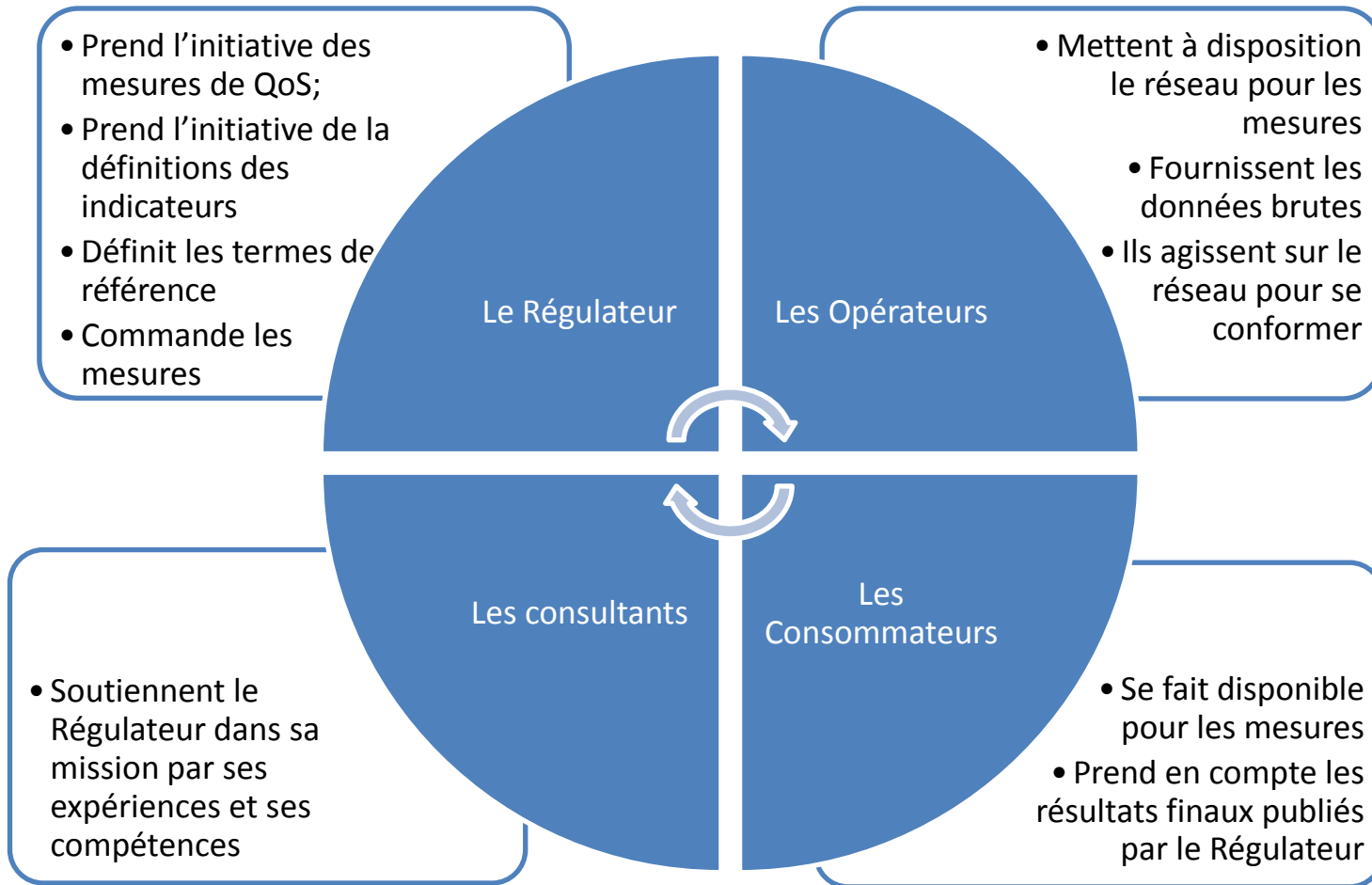
Utile surtout pour contrôler des zones spécifiques pour des raisons précises

Contrôle par traitement des données brutes des opérateurs

A l'avantage de fournir assez de détails en ce qui concerne la qualité liée aux offres de gros

offres de gros , offres de détail, services fixes ou mobiles, service de la voix ou de données. Néanmoins, certaines appréciations de la qualité de service touchant les offres de gros, ne peut se faire que par le traitement des fichiers bruts de CDR (Call Data Record).

Plusieurs acteurs, différents rôles



Conclusion

- La mesure de la qualité de service est principalement du ressort du régulateur. Toutefois il n'est ni l'unique, ni le principal acteur.
- Les autres acteurs que sont les opérateurs et les utilisateurs sont indispensables à la mission de contrôle du Régulateur.
- Malheureusement le troisième acteur qu'est l'ensemble des consommateurs est souvent inexistant dans le processus, soit parce qu'ils ne sont pas organisés en entité capable d'intervenir, soit parce qu'ils sont organisés mais inefficace sur le terrain.
- Il serait vraiment souhaitable qu'on parvienne à un processus de concertations où les trois principaux acteurs, le régulateur, les opérateurs et les associations de consommateurs se mettent ensemble pour convenir de comment faire la mesure de la qualité de service

Merci pour votre attention

