



RÉSEAU FRANCOPHONE DE LA RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Introduction de la table-ronde n°2 Quels sont les acteurs de la mesure de qualité de service, quelle démarche choisir ?

Présentation de M. Jean-François LE BIHAN
Consultant principal, EuroReg, Luxembourg

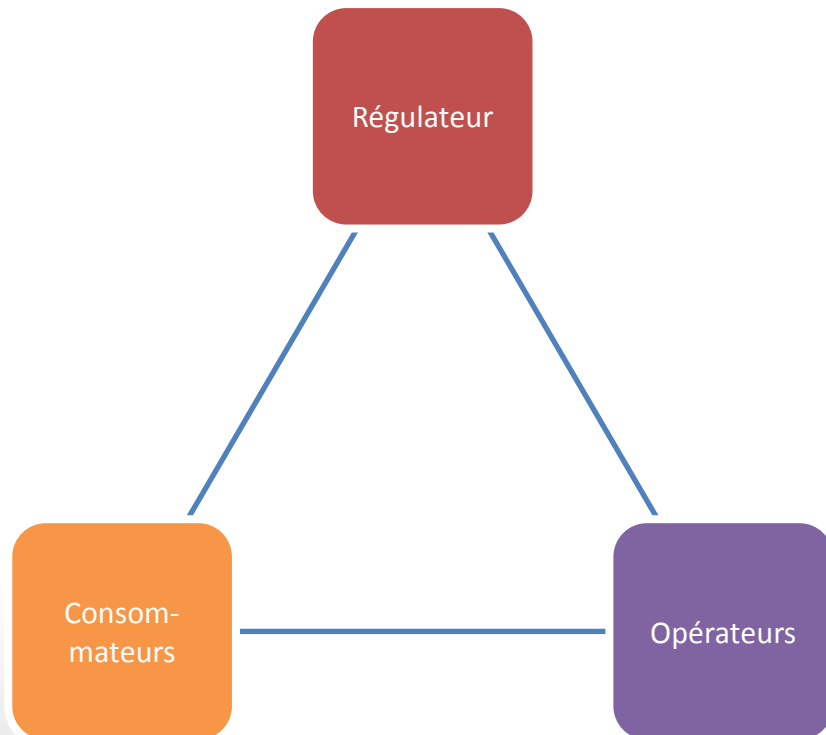
10^{ème} séminaire Fratel, Conakry, Guinée, 19 & 20 mars 2013

Jean-François Le Bihan

- Précédemment
 - A l'UIT au Bureau régional en Éthiopie, responsable du **projet HIPSSA pour l'harmonisation réglementaire des TIC** en partenariat avec l'Union européenne et l'Union africaine
 - A l'ARCEP en France, en charge de la **modélisation technico-économique** pour le **service universel** et la **terminaison mobile** dans les DOM
 - Dans plusieurs pays européens, comme **ingénieur réseaux et radio**: planification 3G, centre supervision opérateur BLR puis FAI mondial
- Depuis, cabinet de conseil indépendant EuroReg
 - Expertise réglementaire alliant **aspects techniques, juridiques et économiques**
 - **Partenariats** avec des cabinets d'avocat, de conseil en ingénierie, d'intelligence économique et d'audit financier
- Actuellement
 - **Étude comparative** de certains audits de qualité de service et de couverture radio récents en Afrique francophone

Les acteurs de la mesure de qualité de service : une relation à trois?

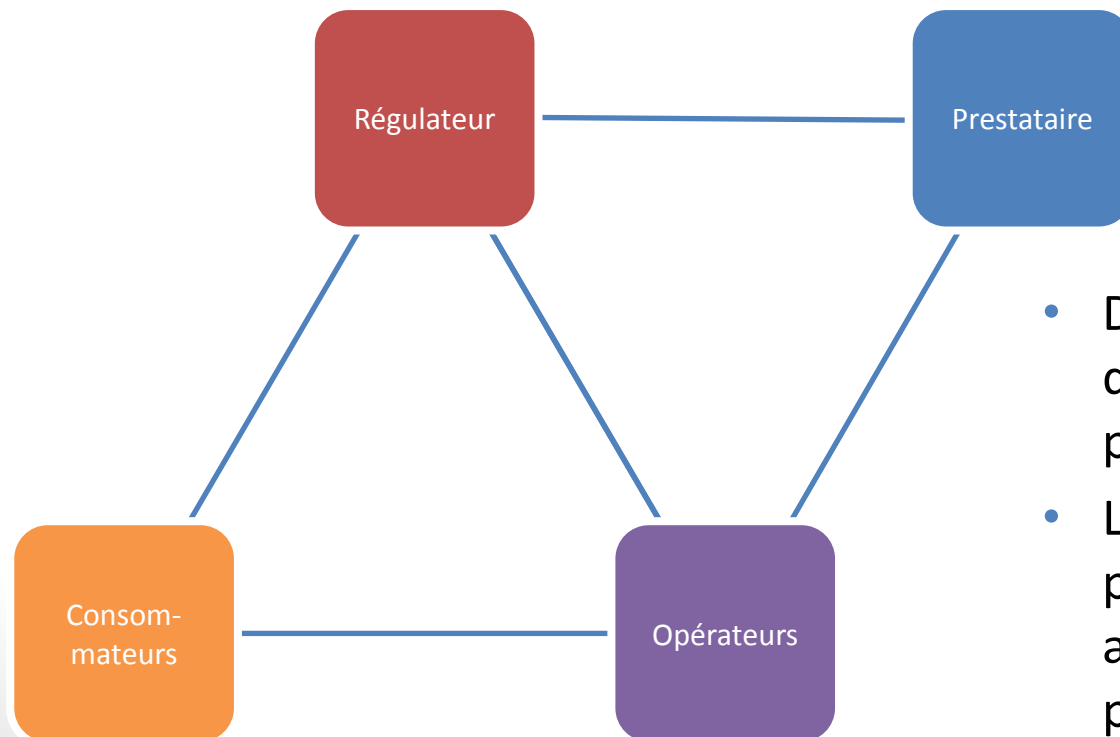
- En général, il existe une relation triangulaire entre le régulateur qui a simultanément comme missions de
 - défendre les consommateurs d'abus des opérateurs et
 - assurer le développement du secteur et donc de ses opérateurs



- Les associations de défense de consommateurs sont des intermédiaires qui peuvent faciliter les échanges entre régulateurs et consommateurs
- Elles peuvent être sectorielles ou généralistes parfois avec une entité spécialisée
- Le régulateur peut contribuer à développer leurs capacités

Les acteurs de la mesure de qualité de service : une relation à quatre?

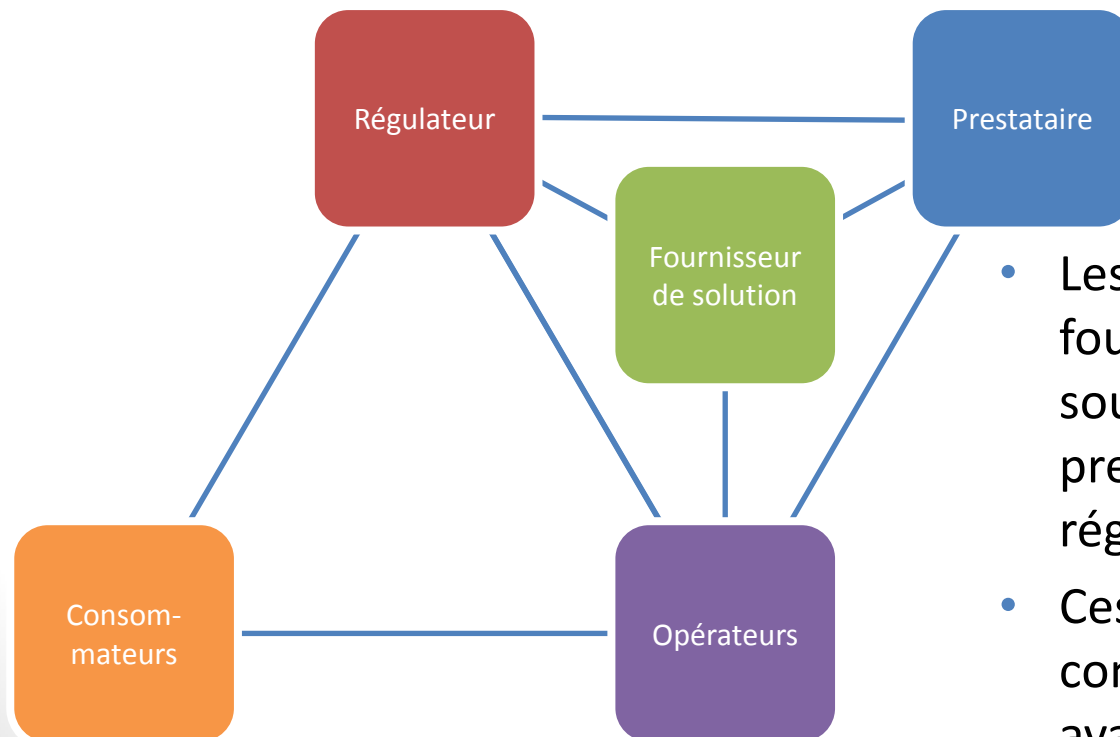
- Les prestataires de services sont des cabinets spécialisés dans la mesure de la qualité des services et de la couverture radio
- Ces experts de l'ingénierie des réseaux offrent leurs services aux régulateurs comme aux opérateurs



- Par le passé, une majorité de prestataires provenaient de pays développés
- Dans les pays émergents des prestataires se sont progressivement établis
- La plupart des prestataires font aujourd'hui appel à des partenaires locaux

Les acteurs de la mesure de qualité de service : une relation à cinq?

- Régulateurs, opérateurs et prestataires de service achètent des solutions de mesure de qualité de services et de couverture radio à des fournisseurs offrant équipements, logiciels et souvent des services connexes

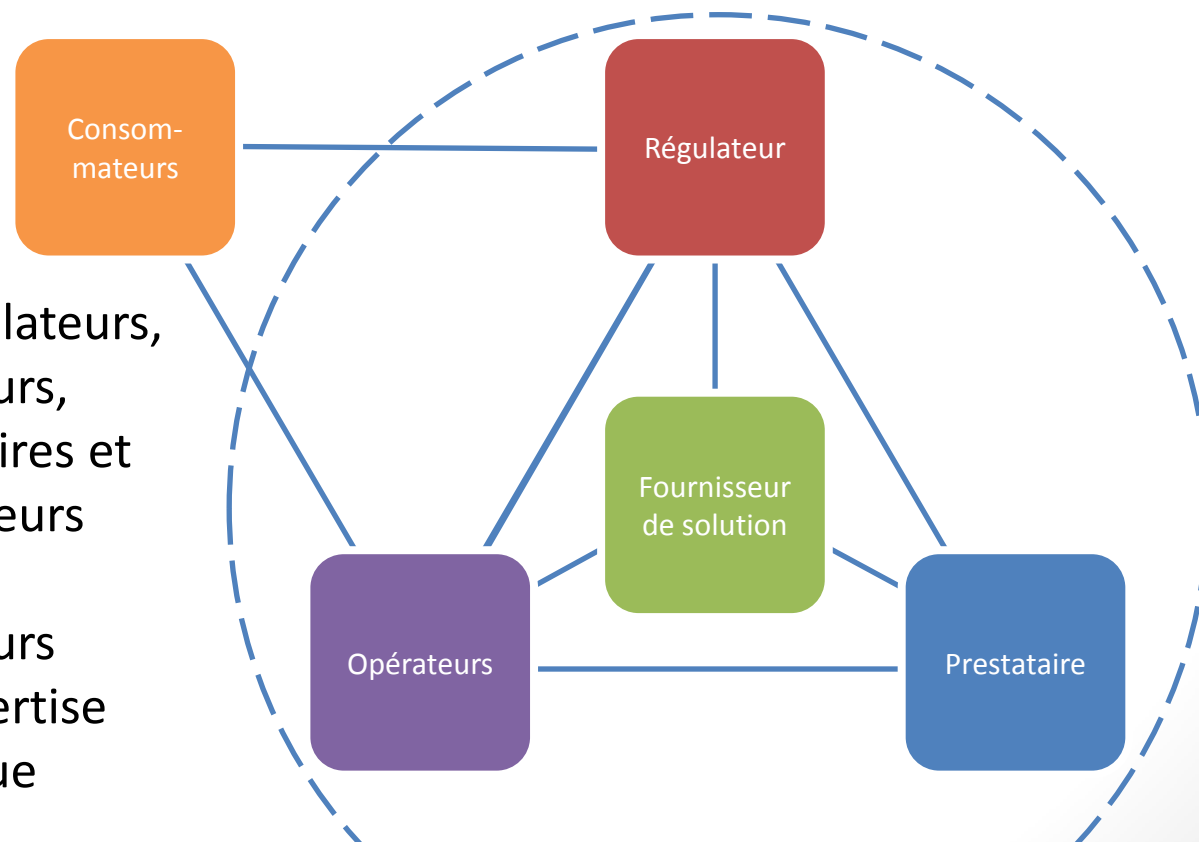


- Les prestataires et fournisseurs jouent souvent un rôle de prescripteurs auprès des régulateurs
- Ces derniers doivent être conscients de ses avantages et inconvénients

Les consommateurs restent souvent en marge du processus d'audit

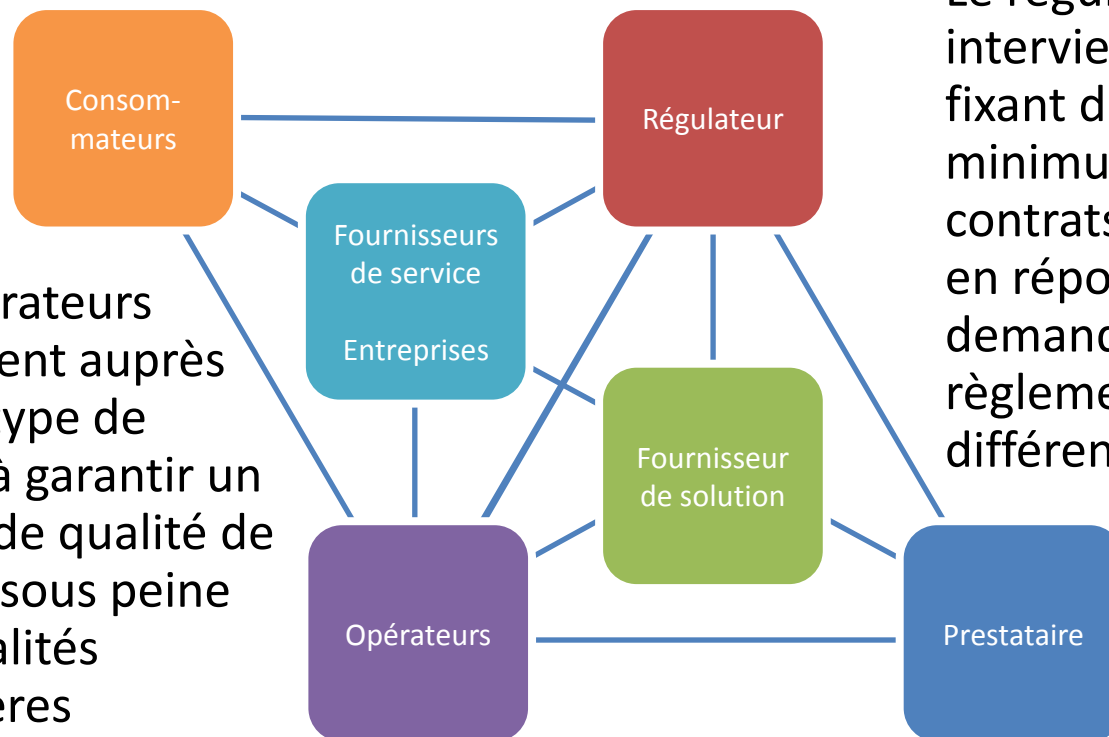
- Un rôle possible pour les associations de consommateurs est de s'assurer que les procédures des régulateurs garantissent une véritable indépendance des mesures par les prestataires de service

- Car régulateurs, opérateurs, prestataires et fournisseurs restent détenteurs de l'expertise technique



Différente approche pour la qualité des service de gros et de capacité

- Les fournisseurs d'accès à internet, les fournisseurs de services à valeur ajoutée et les grandes entreprises dont les produits et services reposent sur un niveau élevé de qualité des services de communications électroniques s'appuient sur une approche contractuelle avec les opérateurs

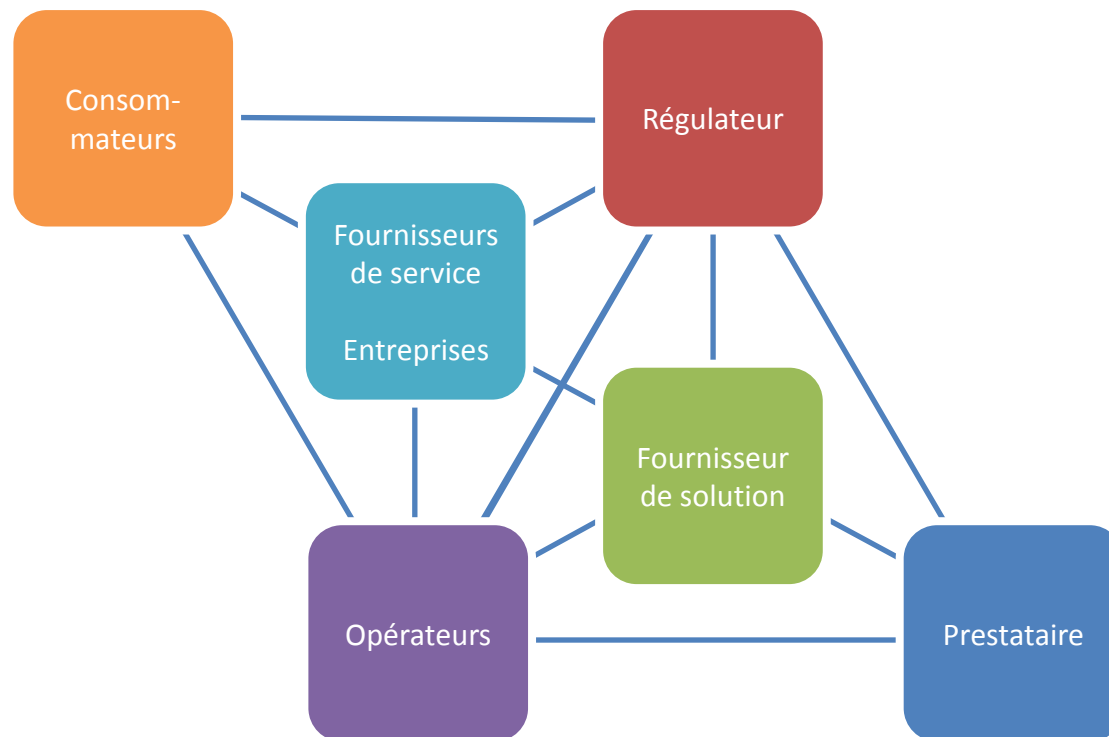


- Le régulateur intervient ex-ante en fixant des critères minimum pour ces contrats puis ex-post en répondant aux demandes de règlement des différends

- Les opérateurs s'engagent auprès des ce type de clients à garantir un niveau de qualité de service sous peine de pénalités financières

Le régulateur doit se tenir au centre de cette relation à six

- Les régulateurs délèguent la responsabilité d'effectuer les mesures aux prestataires mais ils conservent celles de définir ses objectifs et son périmètre, de s'assurer de la validité de la méthodologie utilisée et de l'usage fait des résultats



Les moments-clés de la relation entre régulateurs et prestataires

Procédure d'achat public	Prestataire	Régulateur	Commentaires
Durée du contrat	Accord cadre pluriannuel ou appel d'offre ponctuel		<i>Protocole pérenne pour un suivi d'année en année</i>
Termes de référence		Rédaction des termes de référence	<i>Sollicitation de retours d'expérience auprès d'autres membres du réseau FRATEL</i>
AMI (et/ou consultation restreinte)	Manifestations d'intérêt	Présélection des candidats	
Offres techniques et financières	Soumission	Analyse puis sélection d'une offre	<i>Eventuelle vérification des références auprès des membres du réseau FRATEL</i>

Les moments-clés de la relation entre régulateurs et prestataires

- Campagne de mesures, analyse des données et conclusions de l'audit
 - **Encadrement** par le personnel du régulateur de la campagne de mesures conduite par le prestataire et coordination entre prestataire et opérateurs
 - **Participation** du personnel du régulateur à des fins de **formation** et **internalisation du savoir-faire** pour les contrôles continus
 - **Evaluation à mi-parcours par le régulateur** des éventuels obstacles et des objectifs de la campagne
 - Traitement des données et remise du rapport d'audit par le prestataire
 - **Discussion des conclusions** entre régulateur et prestataires avant soumission du rapport final
 - **Présentation du rapport** par les prestataires au sein du régulateur et éventuellement au public
- Service après-vente par le prestataire de la mission d'audit et suivi de la relation commerciale pour répondre à des **missions connexes**

Les défis de la relation entre régulateurs et opérateurs

- Contrôles continu ou ponctuels
 - **Suivi interne aux opérateurs et audits externes** qu'ils commanditent mais **auxquels le régulateur n'a pas accès**
 - **Communication périodique de PKI** des opérateurs au régulateur
 - **Publication** des résultats des audits et des PKI
- Echanges bilatéraux et multilatéraux entre régulateurs et opérateurs
 - **Séminaires** sur la définition des **indicateurs** et des **méthodes** de mesure
 - Partage par les opérateurs de leur savoir-faire avec le régulateur
 - **Réunions de coordination** pour les audits
 - Invitation à la conférence de presse de présentation des résultats d'audit
 - **Consultations publiques** sur les méthodes de mesure
 - **Commentaires** des opérateurs sur les résultats
 - Utilisation des résultats par les opérateurs pour leur communication

Quelle place pour les consommateurs et leurs associations?

- Sondages d'opinion des consommateurs au sujet de leur perception de la qualité de service des opérateurs par les régulateurs
 - Mali, Niger, Sénégal, etc.
- Implication des associations de consommateurs par le régulateur
 - Comme **observateurs** aux ateliers de définition des indicateurs
 - Comme **parties prenantes** aux séances publiques de présentation des résultats des audits
 - Comme **contributeurs** à la réflexion du régulateur sur les objectifs d'amélioration à atteindre
 - Comme **acteurs et relais** du travail de vulgarisation des droits du consommateur et des obligations des opérateurs
- Recueil des réclamations
 - Par les **régulateurs** (hotline ou guichet web dédié) et
 - Par le **service clients des opérateurs**

Conclusion et points de discussion

- Associations de consommateurs
 - **Intermédiaire**: relais, point focal, filtre, risque politique, etc.
 - **Capacité et expertise** variables et actions de **renforcement**
 - **Suivi** des activités du régulateur pour assurer la **transparence**
- Prestataires de services
 - Simultanément des opérateurs et des régulateurs: **indépendance**
 - **Horizons différents des expertises**: pays développés, pays émergents et partenaires locaux
 - Partenariat avec les fournisseurs de solutions : **prescripteurs**
- Opérateurs
 - **Bénéfices d'une attitude collaborative** envers le régulateur
 - **Audits comme support de communication** pour les mieux placés
- Régulateurs
 - **Rôle central et responsabilité supérieure** envers tous les acteurs

Merci pour votre attention

A votre disposition pour plus d'informations

Jean-François LE BIHAN, Consultant principal

Cabinet EuroReg, 59 rue du X Octobre, L-7243 Bérelange

Luxembourg

+352 661 82 40 20

jflebihan@gmail.com