

## **11<sup>ème</sup> SEMINAIRE FRATEL**

**« La qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? »  
Bucarest – 15 et 16 Octobre 2013**

**Table Ronde 3 – « Comment garantir la transparence sur la  
qualité des offres pour les consommateurs ? »**

**Nabil MESBAHI  
ANRT - MAROC  
[n.mesbahi@anrt.ma](mailto:n.mesbahi@anrt.ma)**



# Plan

---

- 1 La réglementation du secteur des télécommunications
- 2 Contrôle de la QoS : motivations et objectifs
- 3 La QoS des télécommunications au Maroc
- 4 La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur
- 5 Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite
- 6 Les mesures concurrentielles

# La réglementation du secteur des télécommunications

---

**La réglementation du secteur des télécommunications couvre un certain nombre de domaines:**

- Réglementation de la délivrance de licences permettant l'entrée sur le marché;
- Réglementation visant à développer une concurrence durable;
- Réglementation des prix (assurant une baisse des prix);
- Service universel;
- Qualité de service;
- Dégroupage;
- Interconnexion;
- Obligations d'information (sur les prix et sur la qualité de service).

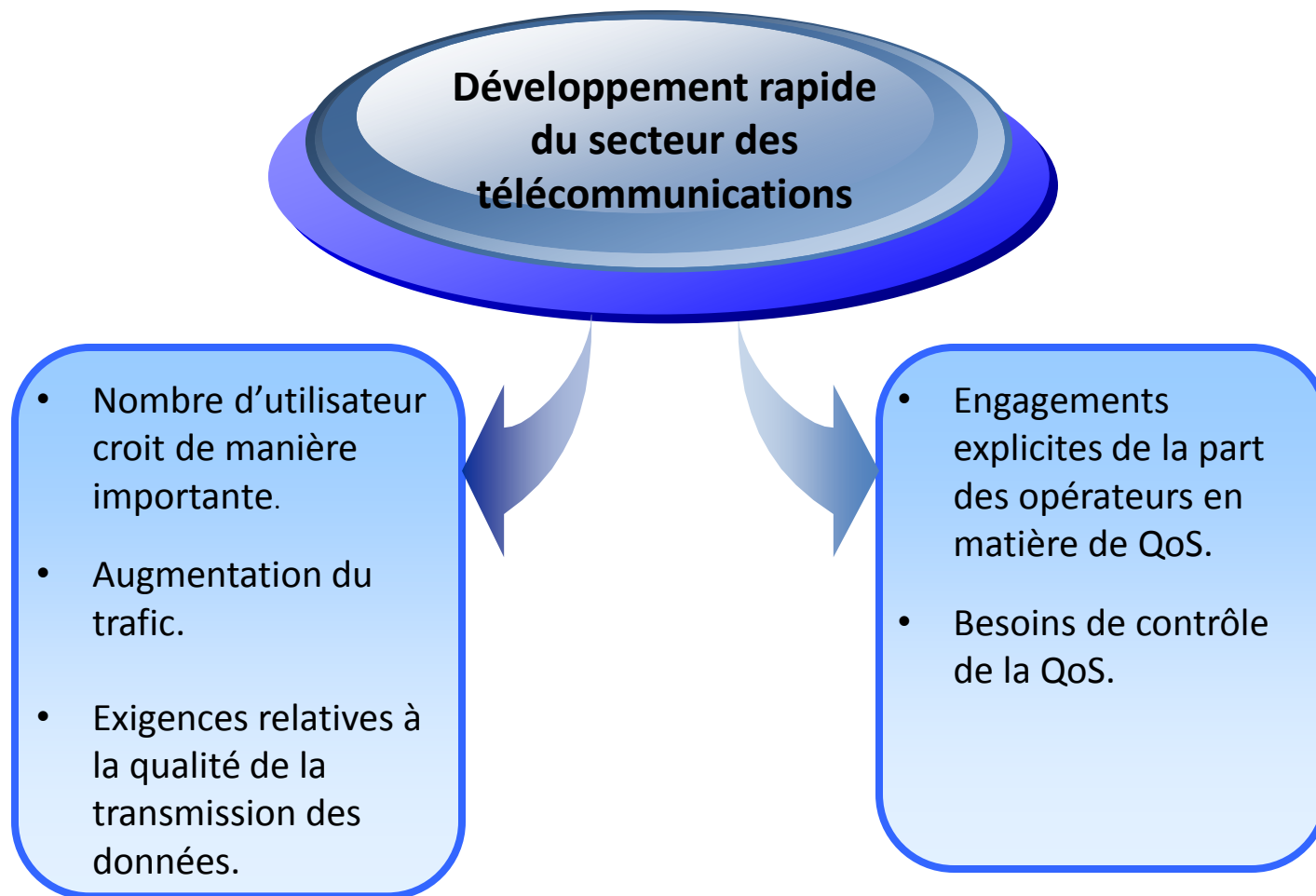
# Plan

---

- 1 La réglementation du secteur des télécommunications
- 2 Contrôle de la QoS : motivations et objectifs
- 3 La QoS des télécommunications au Maroc
- 4 La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur
- 5 Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite
- 6 Les mesures concurrentielles

## Contrôle de la QoS : motivations et objectifs

---



## Contrôle de la QoS : motivations et objectifs

---

Le contrôle de la qualité de service peut avoir plusieurs objectifs:

- Améliorer la qualité de service offerte aux utilisateurs.
- Vérification des obligations des opérateurs en matière de qualité de service.
- Comprendre l'état du marché.
- Le maintien et l'amélioration de la qualité, en présence de la concurrence.
- Le maintien et l'amélioration de la qualité en l'absence de la concurrence.
- Aider les opérateurs d'assurer une concurrence équitable.
- Assurer le bon fonctionnement de l'interconnexion entre les opérateurs.

# Plan

---

- 1 La réglementation du secteur des télécommunications
- 2 Contrôle de la QoS : motivations et objectifs
- 3 La QoS des télécommunications au Maroc
- 4 La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur
- 5 Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite
- 6 Les mesures concurrentielles

# La QoS des télécommunications au Maroc

---

Un cadre réglementaire international (normes) :  
UIT-T, ETSI, IEEE...

Un cadre réglementaire national :  
-Attributions  
-Obligations QoS des opérateurs

**l'ANRT exerce un suivi régulier de la QoS**

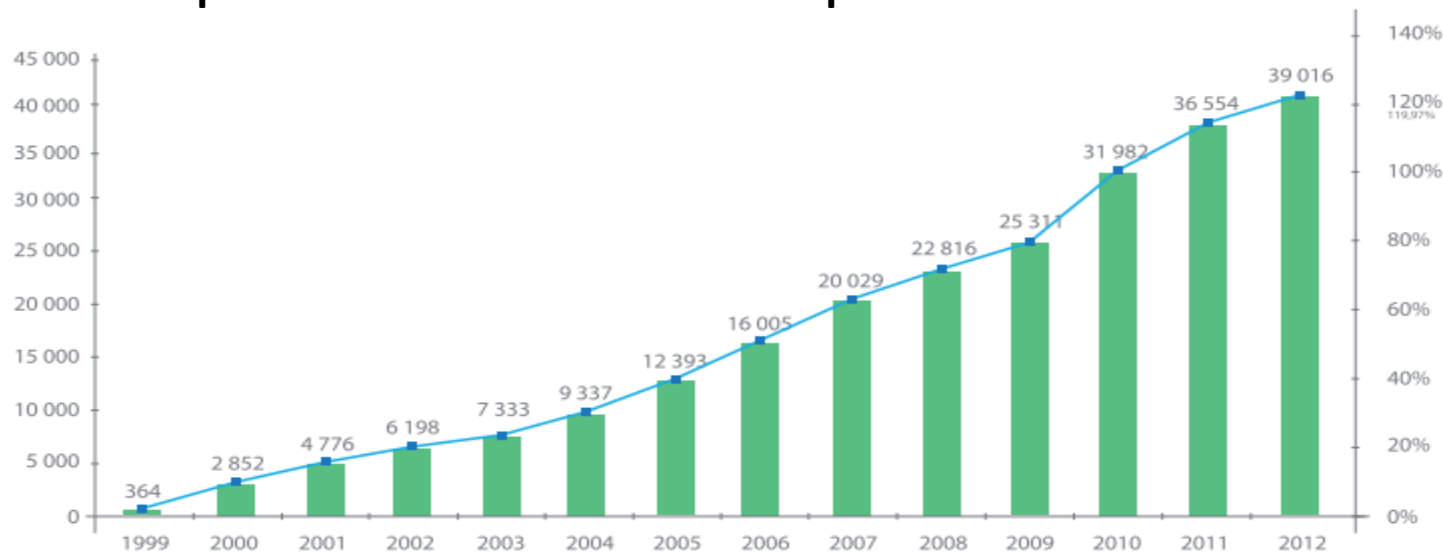
Analyse des données reçues des opérateurs (KPI, Données d'interconnexion...)

Mesures terrain (campagnes) réalisées par l'ANRT



# La QoS des télécommunications au Maroc

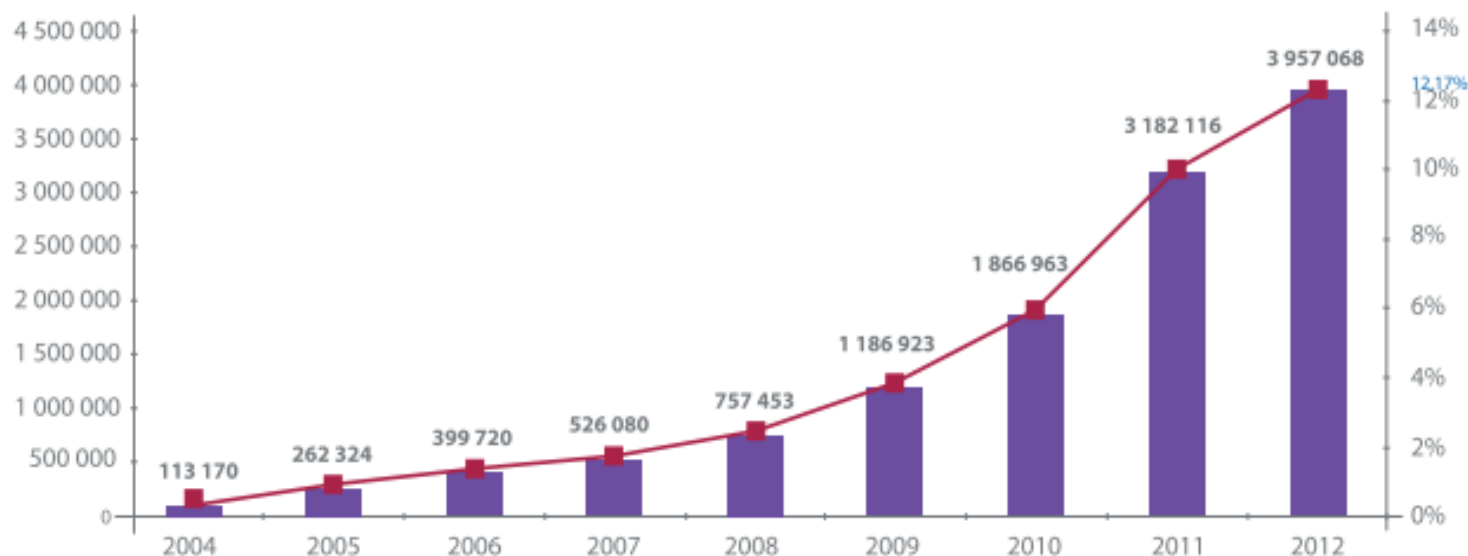
## Evolution du parc des abonnés et du taux de pénétration du mobile



- Le marché de la téléphonie mobile est en constante évolution. Le nombre d'abonnés mobile a atteint plus de 39 millions à fin 2012, contre 36,5 à fin 2011, soit une croissance annuelle de 6,74%.
- Le taux de pénétration de la téléphonie mobile s'est apprécié de 6 points en une année pour s'établir à 119,97% à fin 2012 (contre 113,57% en 2011).
- A fin 2012, l'opérateur Maroc Telecom détenait la plus grande part du parc mobile avec 45,77% du marché, contre 29,53% pour Medi Télécom et 24,7% pour Wana Corporate.

# La QoS des télécommunications au Maroc

## Evolution et taux de pénétration de l'internet



- Le marché de l'Internet mobile 3G réalise ainsi une croissance de 26,37%. Le parc d'abonnés à ce service est ainsi passé de 2,59 millions d'abonnés en 2011 à 3,27 millions en 2012.
- Les abonnés à l'Internet mobile 3G dominent le marché de l'Internet avec une part de 82,73% du parc global à fin 2012, contre 81,4% en 2011

# La QoS des télécommunications au Maroc

---

## Les services objets des campagnes de mesures :

- Service voix 2G et 3G.
- Service de la messagerie (SMS et MMS).
- Services GPRS et EDGE.
- Service Data 3G sur PC et Smartphones.



- ✓ Les mesures s'effectuent dans les zones couvertes à la fois par tous les opérateurs concernés.
- ✓ Les mesures de la QoS sont menées sur la base d'échantillons larges et significatifs.

# Plan

---

- 1 La réglementation du secteur des télécommunications
- 2 Contrôle de la QoS : motivations et objectifs
- 3 La QoS des télécommunications au Maroc
- 4 La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur
- 5 Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite
- 6 Les mesures concurrentielles

# La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur

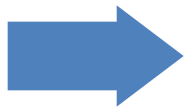
---

La réglementation dans le secteur des télécommunications se préoccupe depuis longtemps de l'intérêt des consommateurs.

Le développement de la concurrence : effets bénéfiques dans l'économie et profitable aux consommateurs.

Elargissement du choix de fournisseurs de services pour les utilisateurs :

- ✓ Les consommateurs doivent être informés.
- ✓ Faire des choix éclairés entre les fournisseurs de service.



- ✓ les consommateurs bénéficient de la concurrence.
- ✓ Pression sur les fournisseurs pour fidéliser leurs clients et améliorer la qualité des services offerts

# Plan

---

- 1 La réglementation du secteur des télécommunications
- 2 Contrôle de la QoS : motivations et objectifs
- 3 La QoS des télécommunications au Maroc
- 4 La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur
- 5 Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite
- 6 Les mesures concurrentielles

# Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite

---

**Quand les consommateurs ont trop peu d'information, il peut en résulter divers types de préjudices**

- Les consommateurs ne participent pas au marché parce qu'ils connaissent mal les produits et services proposés;
- Les consommateurs paient trop cher;
- Les consommateurs n'achètent pas le produit ou le service qui répond le mieux à leurs besoins;
- Les consommateurs sont déçus par la qualité dégradée du service.

# Plan

---

- 1 La réglementation du secteur des télécommunications
- 2 Contrôle de la QoS : motivations et objectifs
- 3 La QoS des télécommunications au Maroc
- 4 La réglementation des télécommunications dans l'intérêt du consommateur
- 5 Préjudice pour le consommateur résultant d'une information imparfaite
- 6 Les mesures concurrentielles



# Les mesures concurrentielles

---

## Les mesures concurrentielles que le régulateur doit prendre en compte :

- Assurer une meilleure information;
- Contrôler la fidélisation et la complexité des offres;
- Simplifier les procédures de changement de fournisseur;
- Contrôler les prix des services;
- Contrôler la publication des offres;
- Exiger que tous les opérateurs fournissent aux consommateurs des informations complètes, comparables, appropriées et exactes;
- Effectuer des campagnes de mesures de la qualité de service en vue d'informer les consommateurs sur les aspects qualitatifs du service.

***Merci pour votre attention***

**Nabil MESBAHI**  
**ANRT - MAROC**  
**[n.mesbahi@anrt.ma](mailto:n.mesbahi@anrt.ma)**