



11^{ème} Réunion Annuelle FRATEL

« La Qualité de Service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? »

Bucarest, le 15 Octobre 2013

La Qualité de Service en commun

Une Marque regroupant des Compétences complémentaires



**L'INGÉNIERIE
POUR LES
OPÉRATEURS**



**LES OUTILS ET
LES
CONSULTANTS**



**LE CONSEIL
POUR LES
RÉGULATEURS**



**LA FORMATION
OPÉRATIONNELLE**

Patrice MICONI

Consultant indépendant, spécialisé pour les Régulateurs de Télécommunications sur les questions de Qualité de Service depuis 1996, en Europe et en Afrique.



Membre de Secteur de l'ITU-D depuis 2010.



Fondateur du Cabinet PMIConseil en 2009, spécialisé dans la Qualité de Service des Réseaux Mobiles pour les Régulateurs de Télécommunications.



Co-fondateur de la marque PRAGMA en 2009, regroupant plusieurs Sociétés internationales dans l'Ingénierie, le Conseil, les Outils et la Formation pour les Opérateurs et Régulateurs de Télécommunications.



Fondateur de GLOBAL ENGINEERING TELECOM en 1996, spécialisé dans l'Ingénierie des Réseaux Mobiles en France.

21 Audits QoS réalisés depuis 2010

Pour les Régulateurs du Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Tchad et Togo.

Règlementation

Définition des Cahiers des Charges des Licences

Burkina Faso, Gabon, Mauritanie, Togo...

Conception

Définition de Dispositif Global de Contrôle de la Qualité de Service des Réseaux

France, Gabon, Mauritanie, Tchad...

Vérification

Réalisation des Audits de la Qualité de Service des Réseaux Mobiles

Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Tchad, Togo...

Responsabilisation

Formation des Equipes Techniques des Régulateurs

Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Gabon, Mauritanie, Tchad...

Implication

Animation des Séminaires Nationaux organisés par les Régulateurs sur la Qualité de Service

Centrafrique, Gabon, Mauritanie, Tchad...

Anticipation

Participation active lors des Rencontres Internationales pour les Télécommunications de demain

ARTAC – ARTAO – FRATEL – FTRA – GSR – ITU-D – MWC

L'utilité des Mesures de Qualité à l'Action du Régulateur

Contribution de Patrice MICONI lors de la Table Ronde 2 :
« Quelles sont les mesures de qualité de service utiles à l'action du régulateur ? ».

Pourquoi mesurer la Qualité des Services ?

L'Utilité des Mesures de Qualité à l'Action du Régulateur

Contrôler les Engagements des Opérateurs en termes de Qualité.

Amener les Opérateurs par la contrainte à respecter une Qualité Minimale.

Informers les Consommateurs des niveaux de Qualité.

Amener les Opérateurs par l'incitation du Marché à l'amélioration continue de la Qualité.

Maîtriser l'Aménagement Numérique du Territoire.

Accompagner les Opérateurs à fournir un Service Universel.

Arbitrer les Conflits liés à l'interconnexion, aux Fréquences...

Bénéficier d'une aide à la Décision liée à l'impact Qualité des conflits.

Préparer le Marché aux évolutions technologiques.

Décider l'évolution des Services de Qualité.

Comment suivre la Qualité de Service ?

			QUE CONTROLER ?				
			Disponibilité des Réseaux	Accessibilité Temporelle aux Services	Accessibilité Géographique aux Services	Fiabilité des Services	QoE
METHODES	Contrôle Continu	Données Fournies par les Opérateurs	Voix DATA	Voix DATA	NON	Voix DATA	NON
		Données Fournies par Sondes	NON	NON	Voix DATA	Voix DATA	DATA
	Contrôle Ponctuel	Audit Terrain	NON	NON	Voix DATA	Voix DATA	Voix DATA
		Enquête auprès des Utilisateurs	NON	NON	Voix DATA	Voix DATA	Voix DATA

Que doit respecter le Régulateur ?

L'Utilité des Mesures de Qualité à l'Action du Régulateur

Globalité.

Le Dispositif de Contrôle doit être étudié dans sa Globalité (réglementaire, technique, organisationnelle, financière...) avec tous les acteurs du Marché.

Objectivité.

Les résultats obtenus ne doivent pas dépendre des équipements de mesures, des mesureurs, des moyens techniques et financiers.

Impartialité.

Garantir l'indépendance des Résultats de Mesures des intérêts des différents Acteurs.

Continuité.

Mesurer l'évolution de la Qualité (amélioration ou dégradation) dans le temps.

Communiqué.

Informé les Consommateurs des niveaux de Qualité constatés.

Conclusion

La Mesure de la Qualité est Utile à l'Action du Régulateur et est recommandée par l'UIT...

14^{ème} Forum on Telecommunication/ICT Regulation and Partnership in Africa (FTRA 2013)



Victoria Falls, Zimbabwe, 3-6 Septembre 2013

7^{ème} Recommandation du Communiqué Final :

“Les régulateurs devraient mettre en place un système de suivi et de contrôle de la qualité de service et de la qualité d'expérience, élaboré en concertation avec les opérateurs, les associations de consommateurs et l'ensemble des parties prenantes. Ce système devrait avoir pour finalité la diffusion d'un flux constant d'informations, de manière objective et impartiale. Compte tenu du fait que les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services ne suffisent pas à garantir un niveau suffisant de qualité de service dans le contexte de l'utilisation accrue des services, les régulateurs sont invités à jouer leur rôle de protection des consommateurs en matière de qualité de service.”

Merci de votre attention.

Patrice MICONI

patrice.miconi@pmic.fr

www.a-world-of-pragmatism.com



+33 672164938



patrice.miconi



www.linkedin.com/in/patricemiconi



PRAGMA TELECOM



PMICONI