



Rapport d'activité 2013

Lors de la dixième réunion annuelle qui s'est tenue à Lomé au Togo, les 22 et 23 octobre 2012, les membres de FRATEL ont chargé le nouveau Comité de coordination, présidé par M. DIABY Moustapha Mamy, directeur général de l'Autorité de régulation des postes et télécommunications (ARPT) de Guinée¹ et assisté du secrétariat exécutif de FRATEL assuré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) de France, de permettre la réalisation du plan d'action 2013 (cf. Annexe 1). Les différentes activités ont été mises en œuvre :

- la onzième réunion annuelle de FRATEL, qui s'est tenue à Bucarest les 15 et 16 octobre 2013 sur « la qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? » ;
- le séminaire d'échange d'information et d'expérience, qui a eu lieu les 19 et 20 mars 2013 à Conakry en Guinée sur « la mesure de la qualité des services de communications électroniques : approches, outils et méthodologie » ;
- la mise en place d'une nouvelle formation qualifiante en régulation des télécommunications associant des membres et partenaires de FRATEL, le MASTERE RegNum, qui débutera en janvier 2014 ;
- la mise en ligne d'une liste de bases de données, lexiques et publications spécialisés en terminologie des communications électroniques a été mise en ligne sur le site de FRATEL pour répondre au besoin des membres ;
- l'appui aux régulateurs membres du réseau pour la transition de l'analogique au numérique, au travers de la publication sur le site du réseau d'un Guide pratique pour le passage au numérique en Afrique sub-saharienne ;
- la présentation des activités du réseau à la réunion annuelle des associations de régulation organisée le 1^{er} juillet 2013 par l'UIT-D, en marge du colloque mondial des régulateurs (Varsovie).

Le présent document expose le bilan de ces différentes initiatives.

¹ outre le président, sont membres du comité de coordination en tant que vice-présidents : M. Marius CATALIN MARINESCU, président de l'ANCOM de Roumanie, et M. Mathurin BAKO, président de l'ARCEP du Burkina Faso

I. Le séminaire d'échange d'information et d'expérience

En 2013, le séminaire de FRATEL s'est tenu à Conakry à l'invitation de l'ARPT de Guinée sur « la mesure de la qualité des services de communications électroniques : approches, outils et méthodologie ».

Le séminaire a permis de souligner l'enjeu que représente le choix d'objectifs pour déterminer les méthodologies de mesure de la qualité de service, ainsi que l'importance de prendre en compte l'ensemble des acteurs qui interagissent autour de cette problématique.

Plus de 80 participants se sont réunis, représentants de 15 régulateurs², de l'administration guinéenne, des organisations internationales et du secteur privé.

Trois table-rondes ont permis aux participants d'échanger leurs expériences.

- Quels objectifs pour quelle mesure de la qualité de service ?

En matière de mesure de la qualité de service, il est essentiel de définir au préalable les objectifs de régulation pour lesquels la mesure est mise en œuvre. Trois principaux objectifs de la mesure de la qualité de service ont été soulignés : l'amélioration de la transparence au bénéfice du consommateur, la concurrence entre opérateurs et l'obtention de mesures comparables entre opérateurs. Pour atteindre ces objectifs, le régulateur est confronté à des contraintes et incompatibilités diverses (maîtrise des coûts, périmètre géographique...), qui lui imposent de faire des choix. Le régulateur travaille ainsi à la mise en œuvre d'indicateurs objectifs et pérennes donnant une vision globale de la qualité des services de communications électroniques, et prenant en compte l'évolution constante des services. Certains régulateurs réalisent un contrôle annuel de mesure par opérateur pour détecter les défaillances, à résoudre sous peine de sanction financière, d'autres mènent des campagnes de mesure commandées auprès de cabinets externes dont les résultats permettent d'établir un classement des opérateurs qui peut être rendu public par le régulateur.

- Quels sont les acteurs de la mesure de qualité de service, quelle démarche choisir ?

Il existe des relations multiples entre les différents acteurs du secteur autour de la mesure de qualité de service. Les associations de consommateurs sont des intermédiaires garants de la transparence de l'information, les prestataires de service doivent permettre une indépendance des résultats des mesures, un travail collaboratif entre opérateurs et régulateurs est nécessaire. Les différentes façons d'interagir de l'ensemble de ces acteurs, choisies par les autorités réglementaires, sont également amenées à évoluer en fonction des avancées technologiques du secteur.

- Quelles méthodes de mesure de la qualité de service mettre en place ?

L'enjeu de la mesure de la qualité de service est de faire évoluer la relation triangulaire consommateur, opérateur, régulateur en phase avec les évolutions technologiques du secteur. Pour cela, on distingue les indicateurs de mesure de la qualité de service (objective) de celle de la qualité d'expérience ou ressentie (subjective), qu'il faut néanmoins croiser pour obtenir une

² Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Côte d'Ivoire, France, Guinée, Haïti, Mali, Maroc, Roumanie, Sénégal, Suisse, Togo, Tunisie

mesure la plus objective possible de la qualité du service. L'arbitrage prix–qualité–coût est une problématique essentielle pour le régulateur. En Afrique, cet arbitrage est complexe car la fourniture d'énergie détermine aussi le coût et la qualité du service de télécommunication, la qualité ressentie par l'utilisateur étant ainsi altérée. Les méthodes de mesure varient selon les choix faits par les autorités compétentes en fonction de leurs objectifs prioritaires. L'harmonisation des mesures fait l'objet d'un travail et d'étude tant au niveau national, que régional (UEMOA, CEMAC) et international (UIT).

II. La réunion annuelle

La onzième réunion annuelle de FRATEL s'est tenue les 15 et 16 octobre à Bucarest en Roumanie à l'invitation de l'ANCOM de Roumanie. Elle a réuni une centaine de participants, représentant 22 régulateurs membres du réseau francophone de la régulation des télécommunications et des acteurs du secteur, afin de partager leur expérience sur « la qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? ».

La réunion a permis de revenir sur l'enjeu que représente le choix d'une méthodologie de mesure de la qualité de service par rapport aux objectifs choisis. L'accent a été mis sur le rôle du régulateur et les mesures utiles dans le cadre de ses fonctions. La rencontre s'est notamment concentrée sur l'objectif de transparence de la qualité des offres pour les consommateurs.

Le thème retenu a été décliné au cours de trois tables-rondes.

- Comment choisir une méthodologie en fonction des objectifs de qualité de service ?

Le suivi de la qualité de service peut répondre à des objectifs de régulation différents, et prendre ainsi différentes formes : contraintes liées à l'attribution de ressources rares, à la mise en œuvre du service universel, respect du principe de neutralité des réseaux, transparence vis-à-vis du consommateur pour faciliter le changement d'opérateur et ainsi faciliter l'exercice de la concurrence... Selon les objectifs à atteindre, le régulateur devra choisir parmi différentes méthodes : type de mesure, choix des indicateurs, périodicité, recours à un prestataire extérieur ou pas, financement... Quels sont ces objectifs de régulation liés à la qualité de service ? Quelles sont les méthodologies d'évaluation de la qualité de service les plus adaptées en fonction des objectifs retenus ?

- Quelles sont les mesures de qualité de service utiles à l'action du régulateur ?

Le régulateur peut imposer des obligations de qualité de service dans les autorisations de fréquences qu'il attribue aux opérateurs ou au travers de certaines décisions (de régulation symétrique ou asymétrique), qu'il doit par la suite contrôler opérateur par opérateur au travers d'un suivi périodique d'indicateurs adaptés. Il peut aussi effectuer un suivi d'une évolution globale du secteur pour en identifier et comprendre les tendances, comme par exemple lorsqu'il mesure les débits des opérateurs ou cherche à connaître leurs mesures de gestion de trafic mises en place. Quels sont les moyens à sa disposition pour suivre ou pour imposer une qualité de service ? Quels sont ses outils de contrôle ?

- Comment garantir la transparence sur la qualité des offres pour les consommateurs ?

Face à la multiplication et à la complexité croissante des offres de services de communications électroniques (offres groupées, accès aux données...), les consommateurs ont parfois des difficultés à comprendre les propositions commerciales des opérateurs. Afin d'exercer leur choix, au-delà d'une compréhension des conditions tarifaires proposées par les opérateurs, une bonne appréhension de leur contenu même et la connaissance de la qualité de service des différentes offres leur est nécessaire pour qu'ils puissent les évaluer et les comparer en fonction de leurs besoins. Les régulateurs, les opérateurs ainsi que d'autres acteurs du secteur travaillent à favoriser une meilleure transparence des offres, en améliorant la fiabilité des informations, leur lisibilité et l'accès à l'information pour tous les consommateurs. Comment favoriser une meilleure lisibilité des offres ? Comment le consommateur peut-il bénéficier de la transparence nécessaire en matière de qualité de service ?

La réunion annuelle a été l'occasion d'élire le nouveau comité de coordination du réseau, l'Autorité nationale de régulation des communications (ANCOM) de Roumanie prenant la présidence pour 2014, accompagnée de deux vice-présidents : Autorité de régulation des postes et télécommunications de Guinée (ARPT) et l'Autorité de réglementation des secteurs des postes et des télécommunications du Togo (ART&P).

Le prochain séminaire de FRATEL se tiendra au printemps 2014 à Dakar (Sénégal), à l'invitation de l'Agence de régulation des télécommunications et des postes du Sénégal (ARTP) sur le thème « Attributions des licences 3G et 4G, état des lieux de l'attribution du 1^{er} dividende ».

La réunion annuelle portera sur « quelles fréquences et quelle gestion du spectre pour répondre aux besoins de demain pour le secteur des communications électroniques ? » et aura lieu au Maroc, à l'invitation de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT).

III. Mise en œuvre du projet de formation en régulation des télécommunications

Le MASTERE en régulation du numérique (RegNum) organisé par Telecom ParisTech a été approuvé par la conférence des grandes écoles (CGE) en avril 2013 pour être mis en œuvre à la rentrée suivante. Elle aura lieu en janvier 2014 pour permettre aux candidats de compléter leur dossiers. Il inclut les sessions de formation du BADGE RegTel et de nouveaux contenus qui s'articulent autour de trois thèmes principaux :

- la régulation d'internet et du e-commerce (Net Neutralité, protection des données personnelles, etc.) ;
- la régulation des contenus (régulation de l'audiovisuel et articulation télécoms-audiovisuel) ;
- l'approfondissement d'un certain nombre de thèmes déjà abordés.

L'objectif de ce mastère est de permettre aux cadres en charge des activités liées à la régulation de l'économie numérique dans les pays en voie de développement d'apprendre à réfléchir sur des cas de régulation pour qu'ils puissent par la suite être en mesure d'élaborer les solutions qui

conviendront pour une situation donnée. C'est un diplôme de niveau supérieur qui se composera en réalité de deux badges qui peuvent être suivi de manière indépendante :

- le BADGE RegTel ;
- un nouveau BADGE en régulation des contenus et services numériques (RegCont) qui pourra notamment être suivi par ceux ayant été diplômés du BADGE RegTel.

L'obtention de ces deux badges permet la diplomation du mastère spécialisé dans le cadre des règles de la CGE.

Le mastère est destiné aux cadres en charge des activités liées à la régulation de l'économie numérique dans les pays en voie de développement :

- cadres des instances de régulation dans le numérique ;
- opérateurs économique sud numérique, opérateurs de réseaux ou prestataires de services de communications électroniques, diffuseurs audiovisuels ;
- direction centrale des ministères en charge des sujets du numérique ;
- prestataires de services (cabinets de conseil, d'avocats...).

Les candidats doivent avoir au minimum un niveau Bac +4 et 3 ans d'expérience de la régulation dans le secteur du numérique.

Les diplômés du BADGE RegTel auront aussi accès au BADGE RegNum dans la limite de 20% par promotion.

Enfin, la formation, étalées sur 21 mois, totalise 390 heures de cours réparties sur six sessions de deux semaines chacune et une semaine de soutenances des thèses professionnelles. Chaque semaine comporte 30 heures partagées entre des cours magistraux et des études de cas (20% des heures de cours). Trois sessions auront lieu à Ouagadougou et trois à Paris.

IV. La mise en ligne d'une liste de bases de données, lexiques et publications spécialisées en terminologie des communications électroniques

Pour répondre aux besoins des membres du réseau en matière de terminologie, le secrétariat exécutif du réseau, en collaboration avec deux experts de la commission spécialisée de terminologie et de néologie des communications électroniques (aujourd'hui commission spécialisée de terminologie et de néologie de l'économie numérique), a préparé une liste de bases de données, lexiques et publications spécialisés en terminologie des communications électroniques existantes, qui a été présentée à l'occasion du séminaire de Conakry, les 19 et 20 mars 2013. Les membres ont ainsi donné leur accord pour sa publication sur le site du réseau, qui est effective depuis le 26 mars 2013.

V. **L'appui aux régulateurs membres du réseau pour la transition de l'analogique au numérique, au travers de la publication sur le site du réseau d'un guide pratique pour le passage au numérique en Afrique sub-saharienne**

A l'occasion de la plénière 2012 de Lomé (22 et 23 octobre), les membres de FRATEL avaient exprimé leur souhait d'obtenir un appui du réseau dans leur démarche de mise en œuvre de la transition de la télévision analogique vers le numérique.

Afin de répondre à cette demande, le secrétariat exécutif du réseau a publié sur le site internet, le guide pratique pour le passage au numérique en Afrique sub-saharienne. Elaborés par un groupe de travail interministériel français (Ministère du redressement productif, Ministère des affaires étrangères, Ministère de la culture et de la communication), le guide est destiné aux décideurs des pays qui entament la transition de la télévision analogique à la télévision numérique et qui souhaitent s'inspirer de l'expérience française.

VI. **La participation de FRATEL à la réunion des associations régionales organisée le 1er juillet par l'UIT-D, en marge du Colloque mondiale des régulateurs (Varsovie, 1-4 juillet 2013).**

Comme chaque année depuis sa création, FRATEL a participé à la réunion des associations de régulateurs de l'UIT, organisée en marge du Colloque mondial des régulateurs et qui s'est tenu cette année du 1^{er} au 4 juillet 2013 à Varsovie en Pologne.

Pour cette réunion, FRATEL était représenté par son président, M. Diaby Moustapha Mamy, directeur général de l'ARPT de Guinée, et son vice-président M. Mathurin Bako, président de l'ARCEP du Burkina Faso, accompagné des délégations guinéennes et burkinabés ainsi que d'Eugénie Berthelot, représentant le secrétariat exécutif de FRATEL, assuré par l'ARCEP de France, qui a présenté les activités du réseau en 2013.