

FRATEL

17e réunion annuelle
Bucarest, Roumanie 23 octobre 2019

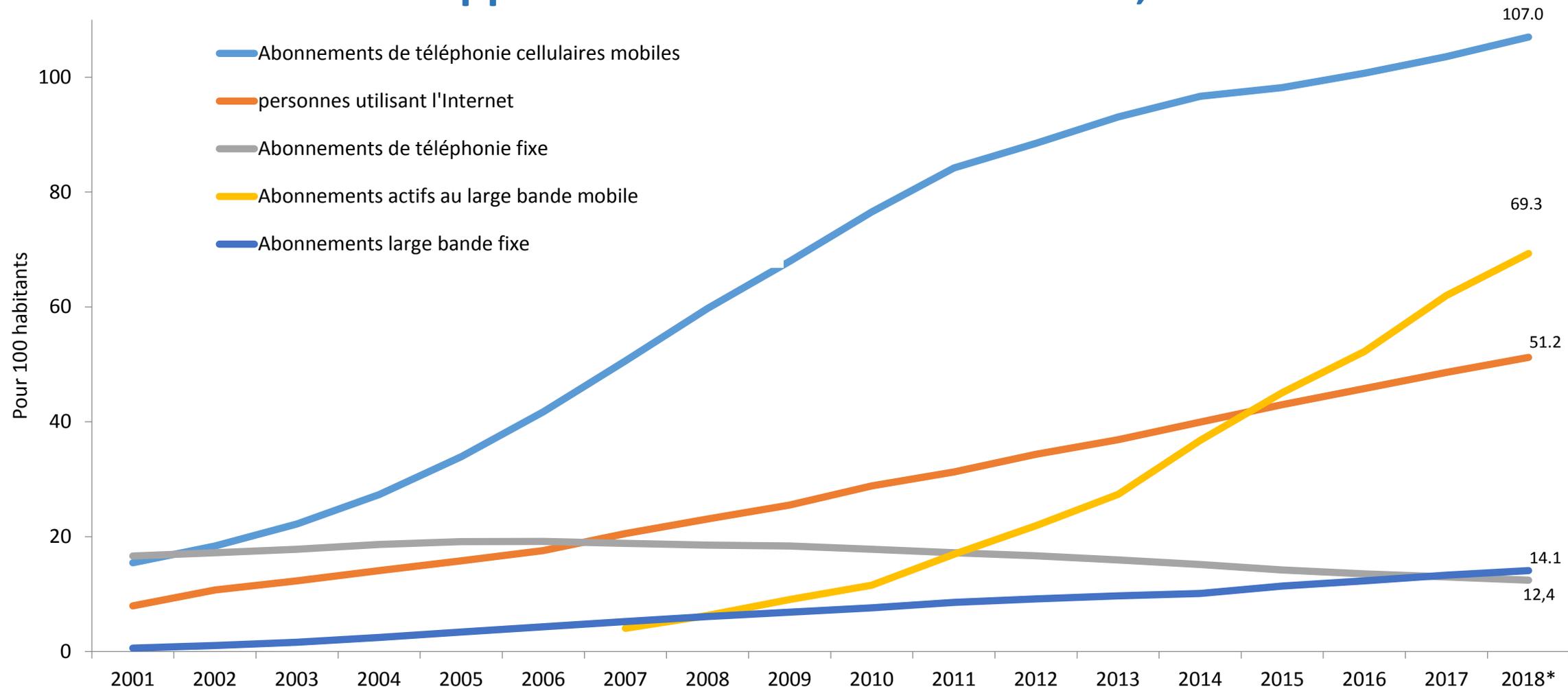
Table ronde 2 - Quels bénéfices attendus par la transparence et la mise à disposition des informations ?

Qualité de service le rôle du régulateur et des consommateurs à l'ère du numérique

Nancy Sundberg
Bureau de développement des télécommunications (BDT)
Union internationale des télécommunications (UIT)



Développement des TIC dans le monde, 2001-2018*



Note: * Estimations
Source: ITU World Telecommunication /ICT Indicators database

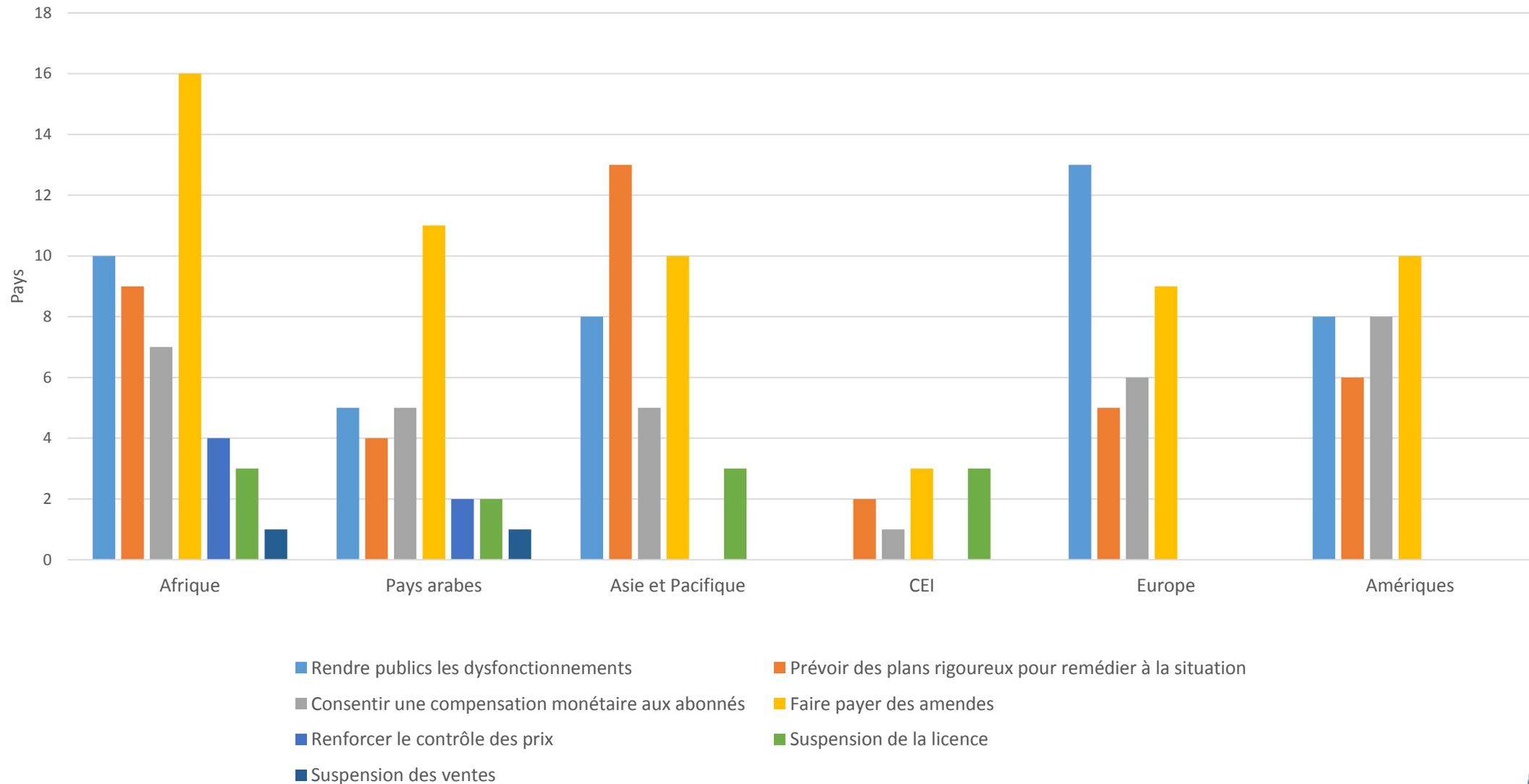




Qualité de service

- La qualité de service est importante pour les clients (particuliers et entreprises) et les fournisseurs de services
- Mesurer la qualité de service et la qualité de l'expérience devient de plus en plus complexe pour le Régulateur qui doit suivre le rythme des innovations technologiques et commerciales pour garantir une qualité de service raisonnable
- La qualité peut être affectée par de nombreux facteurs au niveau du réseau et tout au long de la chaîne de valeur, tels que le périphérique, le matériel, l'infrastructure, le service et les applications.
- L'approvisionnement en qualité de service doit être surveillé, encouragé et appliqué en cas de besoin
- Des différences peuvent apparaître entre la qualité de service perçue et évaluée. Le consommateur a un rôle à jouer pour améliorer la qualité de service

Types de sanctions qui ont été déjà appliqués aux opérateurs qui ne remplissent pas leurs obligations en matière de QoS, 2019



Source: UIT

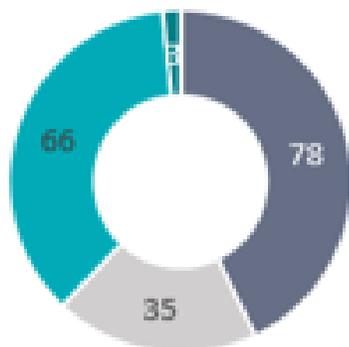


Une approche collaborative

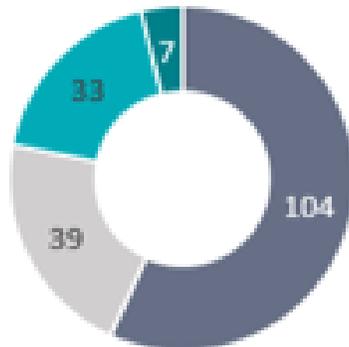
Pour stimuler la transparence, l'engagement et la concurrence

- Avec les autres régulateurs

Consumer protection



Data protection



- No institutional setup
- Do not collaborate
- Collaborate
- Same agency

- Avec les opérateurs/fournisseurs de services: publications des résultats des tests, selon la réglementation en vigueur

- Avec les utilisateurs

«Crowdsourcing»; tests conduits par les utilisateurs eux-mêmes avec leur équipements (smartphone, etc.) pour évaluer la qualité de leurs services, enquêtes, *reporting* et mécanismes de voie de recours



06:30 📶 🌐 🔋

🔍 www.bipt-data.be ↻

ibpt | Portail De Données ☰ | 🌐 fr

Crowdsourcing

Couverture mobile mesurée par les utilisateurs. Une application mobile dédiée utilise votre smartphone pour évaluer la couverture mobile et la vitesse des données mobiles.

Aidez-nous à compléter cette carte

Téléchargez notre application et rejoignez une communauté de crowdsourcers enthousiastes.

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

< >



Lignes directrices GSR-13 et GSR-18

GSR13

LIGNES DIRECTRICES

RELATIVES AUX BONNES PRATIQUES EN CE QUI CONCERNE
L'ÉVOLUTION DU RÔLE DE LA RÉGLEMENTATION ET DES
RÉGULATEURS DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

ITUGSR
GENEVA 2018

LIGNES DIRECTRICES DU GSR-18
SUR LES BONNES PRATIQUES RELATIVES
AUX NOUVELLES FRONTIÈRES
RÉGLEMENTAIRES POUR RÉUSSIR
LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Plus que jamais, les décideurs et les régulateurs doivent suivre le rythme de la transformation numérique qui touche tous les secteurs et a des répercussions sur tous les aspects de notre quotidien en tant que consommateurs, travailleurs et citoyens.

Il faut des approches politiques et réglementaires dynamiques fondées sur l'anticipation et la collaboration associées à des modèles économiques et modèles d'investissements innovants et durables pour créer les conditions dans lesquelles la transformation numérique pourra tenir toutes ses promesses. Parallèlement, il faut à tout moment disposer d'une infrastructure TIC sécurisée, sûre et fiable, ainsi que de modes d'accès et de fourniture financièrement abordables pour les services numériques.

Je suis convaincu que les présentes Lignes directrices sur les bonnes pratiques donneront aux régulateurs les outils nécessaires pour explorer ces nouveaux horizons.



M. Brahima Sanou,
Directeur du Bureau
de développement des
télécommunications (BDT), UFR

Il semble aujourd'hui que tout le monde se prépare à vivre une nouvelle révolution. La révolution de l'interconnectivité. La révolution d'une nouvelle forme d'intelligence.

Les villes intelligentes, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets sont au cœur de toutes les discussions. Ces concepts sont sur le point de transformer notre quotidien et, même si cela peut sembler paradoxal, de nous rapprocher les uns des autres. Tous les objets que nous utilisons au quotidien, de nos voitures à nos dispositifs médicaux, seront connectés à l'Internet pour former un vaste réseau de communication de machine à machine, de personne à machine et de personne à personne.

Nous devons nous assurer que nous sommes prêts à relever les défis que cette évolution technologique ne manquera pas de poser. En tant que régulateurs, nous devons faire en sorte que nous profitions tous pleinement de toutes les possibilités qu'offrent ces nouvelles technologies en instaurant un cadre réglementaire moderne fiable et prévisible, grâce auquel la transformation numérique de notre société sera possible.



M. Sorin Grindecams,
Président, ANCOM,
Roumanie

Donner aux consommateurs les moyens de prendre des décisions en toute connaissance de cause, grâce à l'élaboration d'outils en ligne qui leur permettent de contrôler le débit, la qualité de service et le prix de l'accès, est un autre exemple de mesure que les régulateurs pourraient prendre pour encourager la concurrence.

- ...de mettre en place les dispositions réglementaires et les mesures et programmes en faveur de la connectivité adéquats pour encourager le partage de l'infrastructure et du spectre et **améliorer la couverture et la qualité de fonctionnement** des réseaux au niveau national
- ...D'examiner, selon qu'il conviendra et dans le cadre de notre mandat, les cadres nécessaires pour garantir la confidentialité et la sécurité des données des organismes publics, des entreprises et des consommateurs, afin **que les parties prenantes soient dûment informées des problèmes de sécurité et de protection de la vie privée que pourraient leur poser les services en ligne et aient accès à des informations mises à jour et justes sur les services et les applications qu'elles utilisent** (y compris concernant la **fiabilité, le débit, la qualité de service et la gestion du trafic de données**).





Si l'on considère les près de 20 années d'existence du GSR, on constate que le rôle du régulateur dans le secteur des TIC est plus important que jamais auparavant. Les TIC sont au cœur même des efforts visant à réaliser les 17 Objectifs de développement durable fixés par les Nations Unies, et la mise en place d'une infrastructure TIC accessible et financièrement abordable est la condition préalable à la poursuite du développement socio-économique de tous les pays du monde. Les nouvelles lignes directrices, qui ont été élaborées sur la base des contributions des régulateurs de toutes les régions et adoptées par consensus, marquent la voie à suivre pour mettre en place une connectivité numérique inclusive à l'échelle mondiale.

Mme Dorcas Rogdan-Martín,
Directrice du service de développement des communications, des médias et de la connectivité



L'environnement réglementaire des marchés numériques évolue rapidement et est extrêmement complexe. Il reste encore beaucoup à faire, et les régulateurs de tous les secteurs doivent relever le défi qui consiste à connecter toute moitié de la population mondiale. Les Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques du GSR-19 que nous avons adoptées constituent un outil inestimable qui permet aux régulateurs de relever les défis de demain et d'appréhender sagement les technologies, les modèles économiques et des structures commerciales qui évolueront rapidement et qui touchent les économies, la société et les populations à travers le monde.

M. Brian Weill,
Régulateur, ancien directeur des communications, des médias et de la connectivité, des communications et de la connectivité / Responsable de la stratégie et des relations publiques

Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques de 2019

"Accélérer la mise en place de la connectivité numérique pour tous"

De quels outils et approches réglementaires dispose-t-on pour pouvoir expérimenter dans le domaine du numérique?

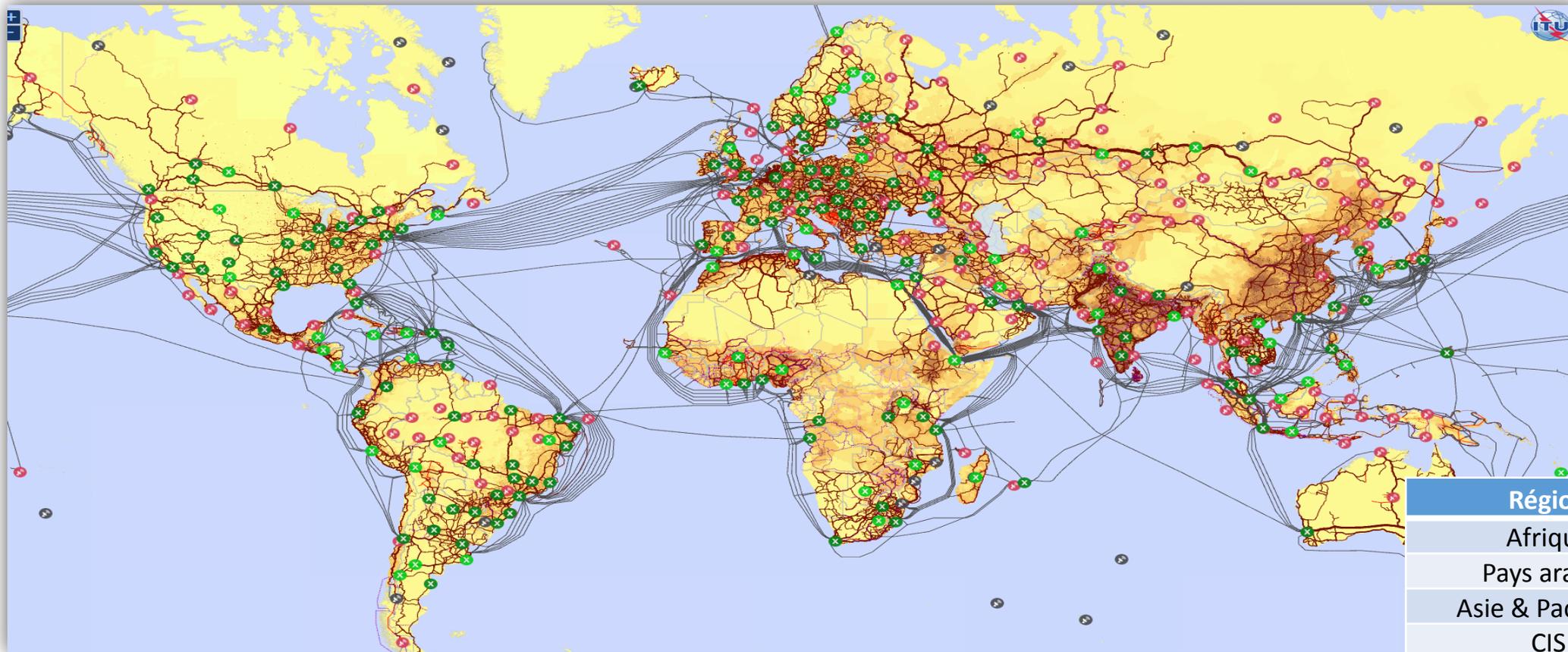
Des solutions de contrôle agiles axées sur les données et fondées sur les normes applicables à l'interopérabilité des systèmes et des outils relatifs aux données entre les régulateurs et les acteurs du marché peuvent faciliter la surveillance du marché dans des domaines tels que la qualité de service, la qualité d'expérience et le respect de la réglementation.

– Des mécanismes diversifiés pour la participation et les retours d'informations des consommateurs permettent de recueillir de nombreuses idées en matière de réglementation et d'ajuster avec précision les politiques réglementaires et leur mise en oeuvre.

...

Carte sur le large bande de l'UIT

Soutenir la connexion des personnes à l'économie numérique et Identifier les lacunes et les opportunités d'investissement
- Outil d'aide à la décision pour le déploiement du réseau



Région	Opérateurs
Afrique	93
Pays arabes	40
Asie & Pacifique	94
CIS	26
Europe	141
Amériques	108
Total	512

Layers

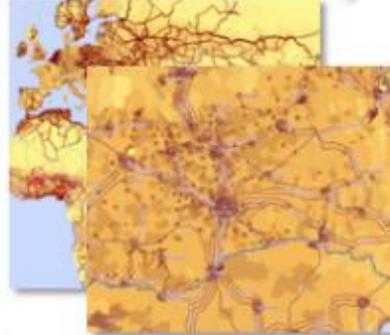
UN Map



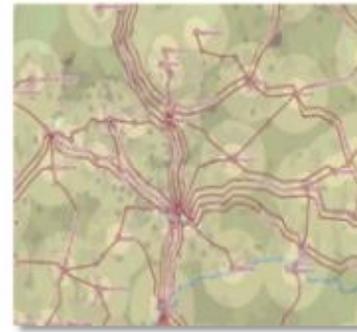
Natural Earth



Population Density



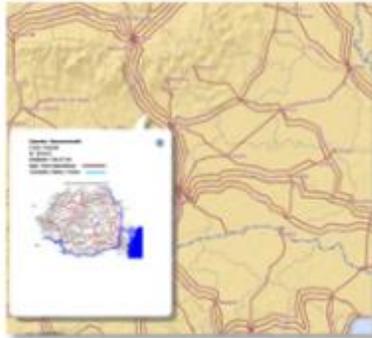
Distance to Nodes



Validation Status



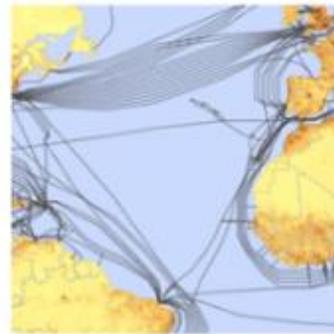
World transmission Links



Satellite Earth Stations



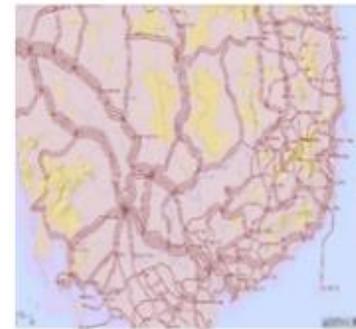
Submarine Cables



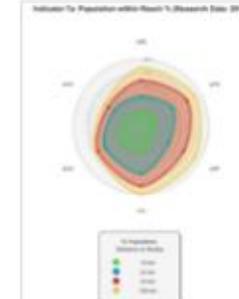
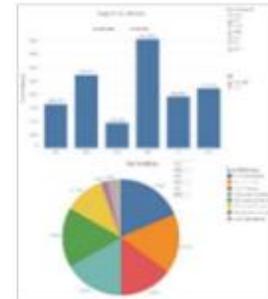
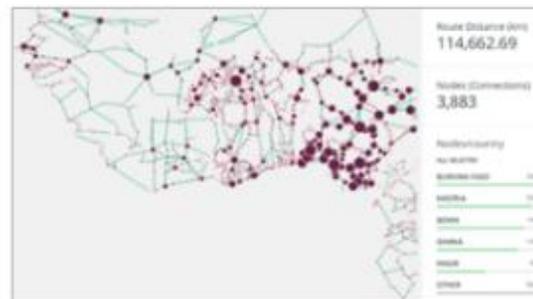
IXPs



Mobile Coverage



Location Intelligence
Visual Analysis
Dashboards
Indicators



UIT- Outil de suivi réglementaire des TIC

1. Examine les pratiques réglementaires en vigueur dans les pays Membres de l'UIT dans divers domaines, dont la qualité de service. Suivi pays par pays, par région et comparatif par année depuis 2007.

2. Les paramètres QoS suivis incluent:

- Qui définit les politiques pour la QoS
- Quels services sont soumis à la surveillance de la qualité de service
- Approches d'application parmi d'autres



ICT Regulatory Tracker 2018

#ITUdata

[Tracker by Country](#) [Country Card](#) [Tracker by Region](#) [Comparison](#) [Map](#) [Generations of Regulation](#) [About the Tracker](#)

Select an option

ICT Regulatory Tracker 2018: Europe

Cluster	C1: Regulatory Authority	C2: Regulatory Mandate	C3: Regulatory Regime	C4: Competition Framework	Overall Score
Max Score:	20	22	30	28	100
Country					
Albania	18	16	25	24	83.00
Andorra	6	8	8	0	22.00
Austria	18	16.5	28	27	89.50
Belgium	18	19	30	27	94.00
Bosnia and Herzegovina	19	21	27	26	93.00
Bulgaria	19	16.5	28	28	91.50

Share:



Global ICT Regulatory Outlook 2018



QoS Regulation Manual



(Disponible seulement en anglais sur le portail sur la regulation de la QoS)

Content of the Manual:

- i. QoS framework from a technical perspective, drawing from the work done by ITU-T on QoS standardization
- ii. QoS regulatory framework and the role of National Regulatory Authorities (NRAs) in addressing QoS
- iii. Traffic management , QoS parameters and Key Performance Indicators (KPIs)
- iv. Broadband QoS measurement, examining different measurement tools and platforms. The economic principles for QoS regulation
- v. Network neutrality and its regulation worldwide
- vi. Consumer protection and privacy aspects
- vii. QoS enforcement
- viii. 16 Country case studies 8 of which are from the SADC region