



RÉSEAU FRANCOPHONE DE LA RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

10^{ème} Séminaire
19 et 20 mars 2013

Hôtel de l'Indépendance - Novotel

Conakry
Guinée

**« La mesure de la qualité des services de communications
électroniques : approches, outils et méthodologie »**

PROGRAMME

À l'invitation et sous la présidence
de l'Autorité de régulation des postes et télécommunications de Guinée



19 mars 2013

9:00 **Accueil des participants**

09:30 **Cérémonie d'ouverture**

M. Emmanuel GNAN, Président du Conseil National de Régulation de l'ARPT de Guinée
M. DIABY Moustapha Mamy, directeur général de l'ARPT de Guinée, Présidence de FRATEL

10:00 **Table ronde 1 – Quels objectifs pour quelle mesure de la qualité de service ?**

Qu'elle concerne les services fixes, mobiles, voix ou données, la mise en place d'indicateurs de la qualité de service peut permettre au régulateur de répondre à des objectifs très différents. Des obligations relatives à la qualité de service peuvent ainsi viser une meilleure transparence au bénéfice du consommateur ou imposer une qualité minimale, faire partie du cahier des charges des autorisations générales ou des licences attribuées pour les ressources rares aux opérateurs. La qualité de service est également contenue dans les obligations du service universel ainsi que parmi les conditions d'accès à un financement public, ou encore dans les spécifications des offres de gros. Depuis plus récemment, le régulateur s'interroge sur la mesure des débits pour vérifier le respect du principe de neutralité des réseaux. Ces objectifs définis par le régulateur déterminent la nature de la qualité de service à mesurer : est-il plus pertinent par exemple de mesurer une qualité d'expérience (perçue par les utilisateurs) ou une qualité de service (définie selon des critères techniques) ?

Président : M. DIABY Moustapha Mamy, directeur général de l'ARPT de Guinée

Introduction : M. Frédéric FORSTER, Cabinet Bensoussan

Témoignages :

Mme Sylla DIGBA, ATCI de Côte d'Ivoire

M. Jacques STERN, membre du collège de l'ARCEP de France

M. Nabil MESBAHI, direction technique, ANRT du Maroc

M. Azimaré DJOBO, AZYM Consulting

12:00 **Questions - réponses**

12:30 Déjeuner

14:30 **Table ronde 2 – Quels sont les acteurs de la mesure de qualité de service, quelle démarche choisir ?**

Il est essentiel de s'interroger sur la responsabilité de la mesure de la qualité de service. En effet, l'indépendance de la mesure peut être déterminante. Entre régulateur, associations de consommateurs, consultants indépendants et opérateurs, quel rôle chacun devrait-il jouer dans la définition, la mesure et la publication d'indicateurs ? Quel processus de concertation engager pour mettre en place le dispositif adapté ? Y a-t-il une différence d'approche entre qualité de service des offres de gros et des offres de détail, entre types de services fixes ou mobiles, voix ou données ?

Président : M. Iosif POPA, conseiller auprès du président de l'ANCOM de Roumanie

Introduction : M. Jean-François LE BIHAN, directeur général, Cabinet EuroReg

Témoignages :

M. Sami TABBANE, directeur technique, SFM Technologies

M. Jean-Baptiste JOSES, directeur technique, CONATEL d'HAITI

M. Sylvain GLATZ, OFCOM de Suisse

Mme Adzowavi Massan GNOGNO ETOH, chef du service études techniques et contrôle de réseaux, ART&P du Togo

M. Romain Abilé HOUEHOU, RéCATIC (à confirmer)

Mme Irene Sia MILLIMOUNO, Intercelplus.com

16:30 **Questions - réponses**

17:00 **Point sur la mise en ligne d'une page dédiées à la terminologie sur le site de FRATEL**
Joël VOISIN-RATELLE, directeur adjoint des affaires internationales, ARCEP France

17 :30 Fin de la première journée

20:00 Dîner

20 mars 2013

09 :30 Table ronde 3 – Quelles méthodes de mesure de la qualité de service mettre en place ?

Selon l'objectif choisi, que l'on mesure la qualité d'expérience ou de service, mais aussi selon le type d'usage concerné (utilisation d'un service mobile en intérieur ou en mobilité, d'un service internet d'une offre groupée lorsque la télévision est en marche...), différentes méthodes peuvent être utilisées. Comment déterminer la méthodologie la plus adaptée aux indicateurs recherchés ? Quels outils existent pour effectuer des mesures dans les réseaux (par des logiciels par exemple) ou des mesures de qualité d'expérience (enquêtes auprès des consommateurs ou analyse des plaintes de consommateurs, méthodes dites déclaratives) ?

Président : M. Mathurin BAKO, président de l'ARCEP du Burkina Faso

Introduction : M. Jérôme Picard, directeur général, AFD Technologies

Témoignages :

M. Laurent GILLE, responsable du département des sciences économiques et sociales, Télécom ParisTech - Institut Mines-Télécoms

M. Hmad CHAFIAI', directeur général, Ingecys

M. Constaque HAKIZIMANA, chef du service chargé de la qualité de service, ARCT du Burundi.

Mme Marième Soda NDIAYE, ARTP du Sénégal

11:30 Questions - réponses

12 :00 Point sur le BADGE et le CARET

M. Laurent GILLE, responsable du département des sciences économiques et sociales, Télécom ParisTech - Institut Mines-Télécoms

12 :30 Cérémonie de clôture

Discours de clôture de la Présidence de FRATEL, M. DIABY Moustapha Mamy, Directeur Général de l'ARPT de Guinée

13:00 Déjeuner