



RÉSEAU FRANCOPHONE DE LA RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

11^{ème} Réunion annuelle
15 et 16 octobre 2013

Hôtel Radisson Blu Bucarest
rue Calea Victoriei 63 – 81
Bucarest
Roumanie

« La qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ? »

À l'invitation de l'Autorité nationale des Communications de Roumanie
Sous la présidence de l'Autorité de régulation des postes et
télécommunications de Guinée

15 octobre 2013

8:00 **Accueil des participants à l'hôtel**

09:00 **Cérémonie d'ouverture**

M. Dan NICA, ministre des communications et de la société informationnelle
M. Marius CATALIN MARINESCU, président de l'ANCOM de Roumanie et vice-président de FRATEL
M. Diaby MOUSTAPHA MAMY, directeur général de l'ARPT de Guinée, président de FRATEL
M. Ovidiu DRANGA, ministère des affaires étrangères, secrétaire d'État aux affaires globales chargé de la Francophonie

10:00 **Table ronde 1 : 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 ?

Président : M. Marius CATALIN MARINESCU, président de l'ANCOM de Roumanie

12:00 **Questions - réponses**

12:30 **Déjeuner**

14 :00 **Table ronde 2 : 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 ?

Président : M. Diaby MOUSTAPHA MAMY, directeur général de l'ARPT de Guinée

16:00 **Questions - réponses**

16:30 **Adoption du rapport d'activité 2013 de FRATEL**

Présentation du Guide pratique pour le passage au numérique en Afrique sub-saharienne, DGCIS (à confirmer)

Le comité de coordination

Le Secrétariat exécutif

17:00 **Élection du Comité de coordination**

17 :30 **Fin de la première journée**

19:30 **Dîner**

16 octobre 2013

9:30 Table ronde 3 : 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 ?

Président : M. Abayeh BOYODI, directeur général par intérim de l'ART&P du Togo

11:30 Questions - réponses

12 :00 FRATEL : plan d'action 2014

Point sur le nouveau MASTERE et sur la Conférence africaine sur la régulation et l'économie des télécommunications (CARET), Laurent Gille (à confirmer)

Adoption du plan d'action 2013, le comité de coordination

12 :30 Cérémonie de clôture

Discours de clôture de la présidence de FRATEL

13:00 Déjeuner