



REPUBLIQUE DU NIGER
CABINET DU PREMIER MINISTRE
Autorité de Régulation des
Télécommunications et de la Poste

Atelier sur la gestion de la qualité de service dans les Etats membres de l'ARTAO, Conakry du 24 au 27 mai 2016/

Expérience du Niger sur la gestion de la qualité de service des réseaux mobiles



SOMMAIRE

- Problématique de la QoS
- Réglementation en matière du contrôle de la QoS
- Technologies et services exploités
- Gestion des activités de la QoS
- Protocole de contrôle de la qualité de service des opérateurs mobiles
- perspectives

Problématique du contrôle de la QoS

- La concurrence exige des opérateurs des investissements importants pour satisfaire la clientèle;
- Le respect et la conformité aux normes nationales et internationales contrôlées par le régulateur est une contrainte majeure pour assurer la protection des consommateurs;
- Ces derniers se plaignent et saisissent le régulateur pour venir à leur secours;
- Face à La diversité des services offerts, l'évolution rapide des technologies, l'insuffisance des cadres réglementaires, des ressources humaines et techniques, le régulateur peut-il assurer convenablement jouer son rôle ?

La réglementation en matière de QoS(1)

- La loi 2012-070 en son article 5 dispose que: *« l'Autorité de Régulation contrôle le respect par les opérateurs des prescriptions résultant des dispositions législatives et réglementaires qui leurs sont applicables ainsi que les engagements afférents aux licences et autorisations dont ils bénéficient. Elle propose ou prononce à leur encontre des sanctions correspondant aux manquements constatés»*.
- L'article 4 de la même loi dispose que l'ARTP a pour **mission de** : *« protéger les intérêts des utilisateurs et des opérateurs, en prenant toute mesure propre à garantir l'exercice d'une concurrence saine et loyale dans le secteur, dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en vigueur »;*

La réglementation en matière de QoS(2)

- Les cahiers des charges des licences mobiles stipulent, en leur article 9.1 que: *« le titulaire est tenu d'assurer une permanence du service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La durée cumulée d'indisponibilité d'une Station de Base (BTS) ne doit dépasser 48 heures par an »*
- et en leur article 9.2 que: *« Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de service conformes aux standards internationaux, et en particulier aux normes de l'UIT, pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout. En particulier, les niveaux de qualité devront permettre d'atteindre les niveaux minima suivants, dans les agglomérations et sur les axes routiers desservis :*
 - *Taux de perte maximum de 5%, y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférences, foires, etc.) ;*
 - *Probabilité de couverture supérieure à 70% pour un terminal 2W à l'intérieur des immeubles jusqu'au premier mur ;*
 - *Probabilité de couverture supérieure à 80% pour un terminal 2W à l'intérieur des véhicules ;*
 - *Probabilité de couverture supérieure à 90% pour un terminal 2W en extérieur».*

Technologies et services exploités

Opérateurs	Technologies exploitées	Services fournis
SONITEL	CDMA,	Voix, internet
SAHELCOM S.A	GSM, GPRS	Voix, internet, sms, roaming
CELTEL NIGER S.A	GSM, GPRS, 3G	Voix, internet, sms, roaming, MMS
ATLANTIQUE TELECOM NIGER S.A	GSM, GPRS, 3G	Voix, sms, roaming,internet
ORANGE NIGER S.A	WiMax, GSM, GPRS, 3G	Voix, internet, sms, MMS roaming

Gestion des activités de contrôle de la QoS

Elle s'effectue lors des contrôles annuels du respect des obligations des cahiers des charges et pour les mobiles en 2006, 2012 et 2015.

- Le contrôle annuel se fait sur pièces;
- Le contrôle des opérateurs mobiles par drive test en général à l'aide d'un cabinet qui utilise son propre matériel de mesure.
- Depuis 2015, les mesures sont effectuées par les équipes de l'ARTP et l'exploitation des résultats de mesure par un cabinet.
- Le contrôle de 2006 avait abouti à la sanction de l'opérateur historique et a conduit à sa nationalisation.
- Le contrôle de 2012 a été contesté par les opérateurs par manque de procédures .
- Le contrôle de 2015 est en cours, cependant le défaut de procédures a été corrigé.

Mise en place d'un protocole de contrôle de la QoS

Les insuffisances et lacunes décelées lors des contrôles précédents et les plaintes généralisées des consommateurs, ont amené le régulateur à remettre la qualité de service au cœur de ses activités et à lui donner toute son importance.

- Un protocole de contrôle a été élaboré et soumis à l'appréciation des opérateurs mobiles;
- Plus de précisions ont été faites dans la définition des indicateurs et la fixation des seuils.
- La consignation dans une décision des indicateurs à mesurer.

Perspectives (1)

Aux termes de la réglementation actuelle, les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus en matière de QoS principalement:

- d'assurer des taux de disponibilité (conformes aux normes de l'UIT) aux niveaux de l'ensemble des nœuds et artères de leurs réseaux ;
- de veiller à ce que le taux de perte maximum des appels intra réseaux (on net), ne puisse guère dépasser 5% même pendant des événements générant de forte intensité de trafic ;
- d'assurer des taux de couverture outdoor, incar et indoor respectivement à 90%, 80% et 70%.

Ces indicateurs ne permettent pas de rendre compte de la maintenabilité (coupure de communication), de la qualité auditive des appels voix et de la qualité de service de données. Cela nécessitera une révision de la réglementation afin de la compléter.

Perspectives (2)

Pour ce faire, le régulateur veillera à:

- Définir en collaboration avec les opérateurs, un protocole de mesure de la QoS voix et données ;
- Faciliter la couverture du territoire par la mise en œuvre du fonds d'accès universel;
- Doter le service de contrôle de QoS d'un personnel suffisant et compétent;
- Mettre en place une plateforme d'enregistrement et de traitement automatiques des plaintes des consommateurs;
- Procéder à plus de contrôle de la qualité ;
- Publier les résultats de contrôle.

Je vous remercie.