

Qualité de service et protection des consommateurs des services de télécommunications au Maroc

*Rôle du régulateur des télécommunications
Marocain : l'ANRT*

M. Abdelali MADANI

PLAN

- Environnement juridique des télécommunications au Maroc.
- Acteurs des télécommunications au Maroc.
- Qualité des services de télécommunications au Maroc : Rôle du régulateur marocain.
- La protection des consommateurs des services de télécommunications : outils et défis.

Environnement juridique des télécommunications au Maroc

- Loi 24-96 tel qu'elle a été modifiée et complétée par la loi 55-01
- Décrets d'applications et cahiers des charges des opérateurs
- Décisions du Directeur Général de l'ANRT
- Engagements du Maroc vis-à-vis de l'OMC et des instances internationales (le Maroc est membre de l'UIT et d'autres organisations internationales à ce niveau il adopte les recommandations et normes mises en place par celles-ci).

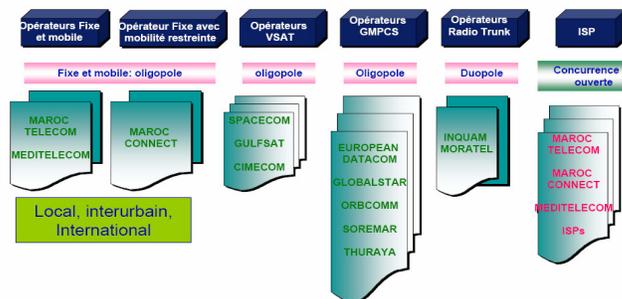


Abdelali MADANI, ANRT, MAROC

3

Acteurs des Télécommunications au Maroc (ANRT, DEPTI, Opérateurs)

- Août 1997 promulgation de la loi 24-96 relative à la Poste et aux Télécommunications :
 - Fin du monopole concédé à l'ex- ONPT
 - Création d'un organe de régulation nationale du secteur « ANRT »
 - Libéralisation du secteur
 - Introduction de nouveaux opérateurs détenteurs de licences d'établissement et d'exploitation de RPT (téléphonie mobile-2, fixe-3, VSAT-3, GMPCS-5, et 3RP-2..)
 - Transfert d'une licence d'établissement et d'exploitation du premier réseau GSM à la Société Nationale IAM « ex ONPT » et l'ouverture progressive de son capital



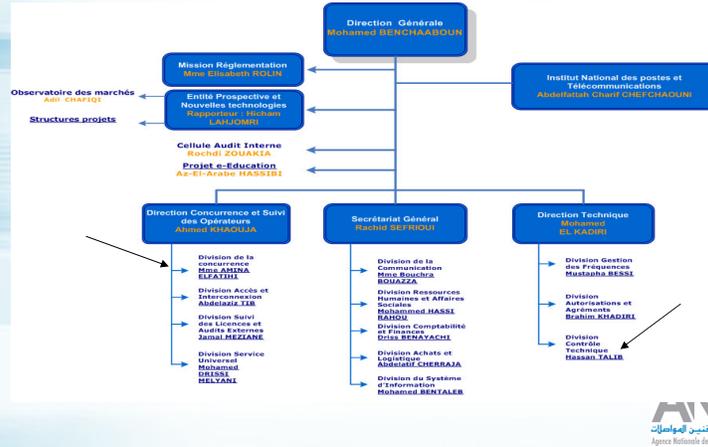
Abdelali MADANI, ANRT, MAROC

4

Qualité des services de télécommunications au Maroc :

Place du contrôle de la qualité des services de télécommunications dans l'organigramme de l'ANRT

– ANRT : Statut et organisation



Abdelali MADANI, ANRT, MAROC

5

Qualité des services de télécommunications au Maroc :

Rôle de l'ANRT

Définition :

La qualité de service d'après la recommandation UIT-T E 800 est définie comme « Effet global produit par la performance d'un service qui détermine le degré de satisfaction de l'utilisateur de service »

La qualité de service est évaluée du point de vue du consommateur, ce qui constitue une réalité puisque c'est ce facteur qui détermine la réussite ou l'échec du service.

N.B : la qualité de service et la protection des consommateurs sont deux composantes essentielles des services de télécommunications.



Abdelali MADANI, ANRT, MAROC

6

Qualité des services de télécommunications au Maroc : Engagements des opérateurs

Sur le plan juridique :

- En plus des annexes particulières dédiées spécialement aux conditions générales de qualité de service, les cahiers des charges des opérateurs disposent explicitement d'obligations fermes aux opérateurs leur imposant de :

- « -..... mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité de service comparables aux standards internationaux.
- mettre en œuvre les protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes et les équipements et les procédures nécessaires afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes en vigueur, en particulier par l'UIT et l'ETSI, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout.
- ... respecter les conditions minimales, notamment celles qui sont mesurées par les paramètres suivants :
 - Taux de blocage des appels (TB) ;
 - Taux de coupure des appels (TC) ;
 - Puissance du champs (P) (les seuils de ces valeurs sont précisés dans les annexes)
 - Une qualité auditive au moins conforme à la norme de l'ETSI. »

extrait des cahiers des charges des opérateurs portant sur la qualité de service



Qualité des services de télécommunications au Maroc : Engagements des opérateurs

- Une Décision du DG de l'ANRT (ANRT/DG/N°10 du 27 octobre 2005) fixe les modalités et délais de fourniture à l'ANRT des indicateurs QoS, par les exploitants de réseaux publics de Télécommunications. Ces informations peuvent être transmises selon des canevas et formats établis par l'ANRT, mensuellement, semestriellement ou annuellement au plus tard le 31 janvier ;
- L'ANRT peut procéder à des contrôles auprès des opérateurs et à cet effet, ils doivent mettre à sa disposition les moyens nécessaires pour mener à bien cette mission ;



Qualité des services de télécommunications au Maroc :

Engagements des opérateurs

- L'ANRT peut modifier les conditions minimales et les paramètres en concertation avec les opérateurs ;
- L'opérateur est tenu de remettre à l'ANRT un rapport décrivant en détail la méthodologie et les équipements utilisés pour le contrôle et le suivi de la qualité de service notamment :
 - Les indicateurs du degré de satisfaction des abonnés ;
 - La périodicité des entretiens des équipements de son réseau ;
 - Les moyens techniques offerts aux équipes de planning, exploitation et entretien obtenu de 2ème niveau.



Qualité des services de télécommunications au Maroc :

Efforts déployés par l'ANRT

- Enquêtes et sondages :
 - Enquête annuelle d'évaluation de la qualité des réseaux de téléphonie mobile de norme GSM, telle que perçue par les consommateurs dans les conditions où ceux-ci les utilisent au quotidien.

Ces enquêtes sont sous-traités à des bureaux d'études spécialisés, motivées par :

- + Les besoins énormes en terme de ressources humaines et matérielles pour la réalisation d'une enquête généralisée sur les zones de couverture au Maroc. La durée de cette enquête n'est que de quelques semaines et ces ressources ne seront en action que pendant cette période;
- + La fiabilité et la crédibilité des résultats de mesures;
- + Un benchmark international a montré que plusieurs pays sous-traitent la partie mesures QoS tout en les supervisant (France, Royaume Uni...).



Qualité des services de télécommunications au Maroc :

Efforts déployés par l'ANRT

Et supervisés et encadrés par l'ANRT, en :

- + Élaborant les cahiers de prescriptions spéciales : configuration générale de l'enquête , Choix des échantillons, Nombre d'appels, horaire, positions, outils de réalisation (bancs de contrôle QoS GSM ou mesures manuelles...);
 - + Définissant les indicateurs à évaluer : Tb, Tc, QA, Qualité et délai de transmission SMS, MMS et GPRS;
 - + Sélectionnant le soumissionnaire ;
 - + Publiant les résultats et conclusions.
-
- Enquête ponctuelle d'évaluation de la qualité des réseaux de téléphonie mobile
 - Enquête et sondage de satisfaction des consommateurs visant à mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs des services de télécommunications aussi bien sur le plan des services techniques, des services commerciaux et sur le plan des tarifs : enquêtes irrégulières menées par la DCSO.



Qualité des services de télécommunications au Maroc :

Efforts déployés par l'ANRT

– Audit opérationnel : cas de la qualité de service ADSL

- Raisons de l'audit opérationnel : réclamations et doléances des FAI et des consommateurs
- Déroulement de l'audit : (ANRT + Cabinet DOTECON)
- Objectif : améliorer la qualité de service ADSL
- Principales recommandations :
 - Proposition à l'ANRT de SLA (service level agreement) appropriés et séparés pour la relève de dérangements, pour l'installation et pour la collecte ;
 - Ces SLA feront l'objet de négociation et accords entre IAM et FAI, ils viseront à officialiser les relations entre ces entités dans le but de parvenir à une convergence de vues sur le service fourni, sa qualité, ses caractéristiques, les responsabilités et les priorités de chacune des parties.
 - Les SLA constituent un moyen efficace pour l'amélioration des services de télécommunications de façon concertée et négocié.



Protection des consommateurs des services de télécommunications : outils et défis

Introduction :

Les droits spécifiques des consommateurs sont généralement régis par la réglementation nationale relative à la protection des consommateurs et les principes directeurs définis par les Nations Unies (au Maroc, le code de consommation est en cours de préparation).

▪ En amont :

L'ANRT met en place des garde-fous pour la protection des consommateurs :

- Obligations des opérateurs de traitement équitable des consommateurs ;
- Droit de regard sur les contrats et les conditions générales de fourniture des services de télécommunications ;
- Obligation des opérateurs d'informer les consommateurs sur les tarifs de fourniture de chaque service et des conditions générales d'offre de service.



Protection des consommateurs : outils et défis de l'ANRT

▪ En aval l'ANRT :

- Informe le public à travers son site Internet sur la réglementation des télécommunications et les décisions prises dans le cadre de la régulation de ce secteur ;
- Audite le système de facturation des opérateurs (en cas de problèmes liés aux factures et suite aux doléances des consommateurs) ;
- Droit accordé par la loi relative à la poste et aux télécommunications aux associations reconnues d'utilité publique de saisir l'ANRT en cas de litiges avec les opérateurs.

▪ Défis :

- Analyse de tous les contrats des opérateurs avec les consommateurs afin de déterminer les déséquilibres contractuels existants et de proposer des réajustements ;
- Etablir un dialogue avec les consommateurs à travers des associations de protection des consommateurs en matière de sensibilisation aux droits et devoirs des consommateurs des services de télécommunications.



Merci pour votre attention

