|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| The International Teleocmmunication Union - Connecting the World. | **Union internationale des télécommunications****Bureau de la Normalisation des Télécommunications** |  |
|  |  | Genève, le 28 mars 2022 |
| **Réf.:** | **Circulaire TSB 004**Manifestation du TSB/MA | – Aux Administrations des États Membres de l'Union;– Aux Membres du Secteur de l'UIT-T;– Aux Associés de l'UIT-T;– Aux Établissements universitaires participant aux travaux de l'UIT |
| **Contact:** | **Martin Adolph** |
| **Tél.:** | +41 22 730 6828 |
| **Fax:** | +41 22 730 5853 |
| **E-mail:** | tsbevents@itu.int | **Copie**:– Aux Président et Vice-Présidents des commissions d'études;– À la Directrice du Bureau de développement des télécommunications;– Au Directeur du Bureau desradiocommunications;– Aux Directeurs des bureaux régionaux de l'UIT |
| **Objet:** | **Atelier de l'UIT sur le thème "Qualité de service et qualité d'expérience des services financiers numériques" (Manifestation entièrement virtuelle, 12 mai 2022)** |

Madame, Monsieur,

1 J'ai l'honneur de vous informer que l'Union internationale des télécommunications (UIT) organise un atelier virtuel sur le thème **"Qualité de service et qualité d'expérience des services financiers numériques"**, qui se tiendra le **12 mai 2022 de 14 heures à 17 heures, heure de Genève (UTC+2)**.

2 Les services financiers numériques (DFS), en particulier ceux qui s'appuient sur les réseaux mobiles, sont devenus un service essentiel dans la société numérique en pleine évolution. Il est nécessaire de définir des méthodes de test appropriées ainsi qu'un ensemble d'outils de mesure de la qualité pour évaluer l'expérience utilisateur et la qualité de service, afin d'appuyer les efforts en vue de l'utilisation à plus grande échelle des services financiers numériques et de fournir des orientations aux autorités de régulation sur la protection des consommateurs.

3 Cet atelier, organisé en application des Résolutions 89 "Promouvoir l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour réduire les disparités en matière d'inclusion financière" et 95 "Initiatives prises par le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT pour mieux faire connaître les bonnes pratiques et les politiques relatives à la qualité de service" de l'AMNT-20, a pour objectif:

– de présenter les travaux de la Commission d'études 12 de l'UIT-T ainsi que les normes disponibles en ce qui concerne la réalisation d'évaluations de la qualité des services DFS;

– de fournir un cadre aux acteurs de la communauté des services DFS, afin qu'ils puissent échanger leurs données d'expérience et leurs vues sur l'évaluation de la qualité des services DFS;

– d'identifier les exigences et les problèmes liés à la réalisation d'évaluations de la qualité des services DFS ainsi que le rôle des normes à cet égard.

4 L'atelier s'adresse aux représentants des autorités de régulation des télécommunications et des services financiers, aux décideurs, aux fournisseurs de services financiers numériques, aux opérateurs de réseaux mobiles, aux fournisseurs et aux autres parties prenantes s'occupant de l'évaluation de la qualité des services financiers numériques.

5 Toutes les informations utiles concernant l'atelier (projet de programme, intervenants, lien pour l'inscription, modalités de connexion à distance) seront communiquées sur la page web de la manifestation, à l'adresse
<https://www.itu.int/en/ITU-T/Workshops-and-Seminars/2022/0512/Pages/default.aspx>.

Cette page web sera actualisée périodiquement, à mesure que parviendront des informations supplémentaires. Les participants sont priés de consulter régulièrement la page web pour prendre connaissance des dernières informations.

6 Veuillez noter que l'inscription à l'atelier est obligatoire.

7 La participation est gratuite et ouverte à toutes les parties prenantes intéressées, notamment aux États Membres, aux Membres de Secteur et aux Associés de l'UIT ainsi qu'aux établissements universitaires participant aux travaux de l'UIT, ainsi qu'à toute personne issue d'un pays Membre de l'UIT qui souhaite contribuer aux travaux.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Chaesub Lee
Directeur du Bureau de la normalisation
des télécommunications