|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| itu_logo | **Assemblée mondiale de normalisation  des télécommunications (AMNT-16) Hammamet, 25 octobre - 3 novembre 2016** | | CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  | |  | |
|  | |  | |
| **SÉANCE PLÉNIÈRE** | | **Addendum 2 au Document 46-F** | |
|  | | **21 septembre 2016** | |
|  | | **Original: anglais** | |
|  | | | |
| Etats Membres de la Commission interaméricaine des télécommunications (CITEL) | | | |
| Projet de nouvelle résolution [IAP-1]: INITIATIVES PRISES PAR l'UIT-T pour mieux faire connaître les bonnes pratiques  et les politiques relatives à la qualité de service | | | |
|  | | | |
|  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Résumé:** | La présente contribution contient une proposition de nouvelle Résolution relative aux initiatives prises par l'UIT-T pour faire mieux connaître les bonnes pratiques et les politiques relatives à la qualité de service. Cette Résolution reconnaît l'importance des travaux actuellement en cours à l'UIT dans ce domaine et indique comment les études devraient être menées pendant la prochaine période d'études. |

ADD IAP/46A2/1

Projet de nouvelle Résolution [IAP-1]

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

(Hammamet, 2016)

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (Hammamet, 2016),

considérant

*a)* que le numéro 13 de l'article 1 de la Constitution de l'UIT dispose que "plus particulièrement, l'Union facilite la normalisation mondiale des télécommunications, avec une qualité de service satisfaisante";

*b)* que l'un des objectifs de l'UIT définis dans le Plan stratégique de l'Union pour la période 2016-2019, approuvé en vertu de la Résolution 71 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, consiste à assurer la connectivité et l'interopérabilité à l'échelle mondiale, l'amélioration de la qualité de fonctionnement, de la qualité, de l'accessibilité économique et de la rapidité d'exécution du service et à réaliser des économies sur les systèmes dans leur ensemble, dans le domaine des radiocommunications, notamment en élaborant des normes internationales;

*c)* que l'un des engagements pris par l'UIT, définis dans le Plan stratégique de l'Union pour la période 2016-2019, approuvé en vertu de la Résolution 71 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, est de fournir des services d'excellente qualité et de satisfaire au mieux les bénéficiaires et les parties prenantes,

rappelant

*a)* que la Résolution 200 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires définit, entre autres buts et cibles du Programme Connect 2020 pour le développement des télécommunications/technologies de l'information et de la communication dans le monde, le But 2: Inclusion – Réduire la fracture numérique et mettre le large bande à la portée de tous;

*b)* que, aux termes de la Résolution 196 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, le Directeur du Bureau de développement des télécommunications a été chargé d'attirer l'attention des décideurs et des autorités nationales de régulation sur le fait qu'il est important de tenir les utilisateurs et les consommateurs informés de la qualité des différents services offerts par les opérateurs, ainsi que sur l'importance d'autres mécanismes de protection visant à promouvoir les droits des consommateurs et des utilisateurs;

*c)* que, aux termes de la Résolution 196 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, les Etats Membres, les Membres des Secteurs et les Associés sont invités à soumettre des contributions permettant de faire connaître les bonnes pratiques et les politiques relatives à la qualité de service;

*d)* que, aux termes de la Résolution 196 (Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, les Etats Membres ont été invités à promouvoir l'adoption de politiques qui favorisent la fourniture de services de télécommunication selon des modalités qui permettent d'offrir une qualité satisfaisante aux utilisateurs;

*e)* que, aux termes de la Résolution 131 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires, il a été décidé que l'UIT devrait renforcer la coordination avec les autres organisations internationales concernées participant à la collecte de données sur les TIC et définir, dans le cadre du Partenariat sur la mesure des TIC au service du développement, un ensemble normalisé d'indicateurs destinés à améliorer la disponibilité et la qualité des données et des indicateurs sur les TIC, et à favoriser l'élaboration de stratégies et de politiques publiques aux niveaux national, régional et international,

reconnaissant

*a)* que la collecte et la diffusion, transparentes et concertées, d'indicateurs et de statistiques de qualité permettant de mesurer et de procéder à une analyse comparative des progrès réalisés dans l'utilisation et l'adoption des TIC demeure un facteur déterminant pour favoriser la croissance socio‑économique;

*b)* que les indicateurs de qualité et leur analyse offrent aux gouvernements et aux parties prenantes un mécanisme qui leur permet de mieux comprendre les principaux leviers de l'adoption des télécommunications/TIC et facilitent la formulation des politiques nationales actuelles,

tenant compte

*a)* de la Résolution 101 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires intitulée "Réseaux fondés sur le protocole Internet";

*b)* de la Déclaration de Dubaï adoptée par la Conférence mondiale de développement des télécommunications (Dubaï, 2014), sur le thème "Le large bande au service du développement durable";

*c)* de la Résolution 140 (Rév. Busan, 2014) de la Conférence de plénipotentiaires sur le rôle de l'UIT dans la mise en oeuvre des résultats du Sommet mondial sur la société de l'information et dans l'examen d'ensemble de leur mise en oeuvre par l'Assemblée générale des Nations Unies,

notant

*a)* que la Commission d'études 12, en sa qualité de commission d'études directrice pour la qualité de service et la qualité d'expérience, est chargée de coordonner les activités relatives à la qualité de service et à la qualité d'expérience au sein de l'UIT-T et avec d'autres organisations de normalisation et forums, et de définir des cadres pour améliorer la collaboration;

*b)* que la Commission d'études 12 est la commission d'études de rattachement pour le Groupe sur le développement de la qualité de service (QSDG),

reconnaissant

*a)* les travaux actuellement menés par le Groupe QSDG en ce qui concerne les discussions sur les aspects opérationnels et réglementaires de la qualité de service et la qualité d'expérience, et le rôle important de ce Groupe pour encourager la collaboration entre les opérateurs, les fournisseurs de solutions techniques et les régulateurs dans le cadre d'un débat ouvert sur de nouvelles stratégies de nature à offrir une meilleure qualité de service aux utilisateurs finals,

décide

1 que l'UIT-T doit poursuivre l'élaboration des Recommandations nécessaires sur la qualité de service et la qualité d'expérience des applications et services multimédias;

2 que la Commission d'études 12 de l'UIT-T doit continuer de coordonner les activités du Secteur concernant la qualité de service et la qualité d'expérience;

3 que l'UIT-T, en collaboration étroite avec le Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT‑D) doit prendre des initiatives destinées à mieux faire connaître l'importance qu'il y a de tenir les utilisateurs et les consommateurs informés sur la qualité des services offerts par les opérateurs;

4 que l'UIT-T, en collaboration étroite avec l'UIT‑D et les Bureaux régionaux de l'UIT, doit aider les régulateurs des pays en développement et des pays les moins avancés à établir un cadre national de mesure de la qualité permettant de réaliser des mesures de la qualité de service et de la qualité d'expérience et d'assurer la transparence des résultats des mesures de qualité, afin d'encourager les investissements pour offrir aux utilisateurs finals des services de meilleure qualité et pour leur permettre d'effectuer des comparaisons;

5 que l'UIT-T doit organiser des ateliers, des programmes de formation et prendre de nouvelles initiatives pour encourager une participation plus large des régulateurs, des opérateurs et des fournisseurs au débat international sur la qualité de service et pour mieux faire connaître l'importance des mesures de la qualité de service et de la qualité d'expérience,

charge le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 afin de mettre en oeuvre les points 3 et 5 du *décide* ci-dessus, de continuer à soutenir les activités du Groupe QSDG en tant que cadre de discussions ouvertes, sur les questions opérationnelles et réglementaires, entre les régulateurs, les opérateurs et les fournisseurs pour ce qui est des nouvelles stratégies propres à améliorer la qualité de service et la qualité d'expérience pour les utilisateurs,

charge le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications, en collaboration étroite avec le Directeur du Bureau de développement des télécommunications

1 de mettre en oeuvre un programme de l'UIT relatif à la qualité de service et la qualité d'expérience, pour favoriser la mise en oeuvre du point 4 du *décide* ci-dessus;

2 d'aider les pays en développement et les pays les moins avancés à identifier les possibilités de formation et de renforcement des capacités humaines et institutionnelles en vue de l'établissement d'un cadre national de mesure de la qualité;

3 de mener dans chaque région des activités afin d'identifier et de hiérarchiser les problèmes auxquels sont confrontés les pays en développement et les pays les moins avancés en ce qui concerne la fourniture d'un service de bonne qualité aux utilisateurs finals;

4 sur la base des résultats du point 3 du *charge* ci-dessus, d'aider les pays en développement et les pays les moins avancés à prendre et à mettre en oeuvre des mesures pour améliorer la qualité de service,

charge la Commission d'études 12

1 d'élaborer des recommandations destinées à donner des orientations aux régulateurs sur les stratégies permettant de contrôler la qualité de service et la qualité d'expérience pour ce qui est des services de télécommunication et à en assurer la bonne application;

2 d'étudier les scénarios d'évaluation, les stratégies de mesure et les outils de test qu'adopteront les régulateurs et les opérateurs en matière de qualité de service et de qualité d'expérience;

3 de fournir aux régulateurs des références sur les indicateurs fondamentaux de performance et de qualité minimaux satisfaisants afin d'évaluer la qualité des services de télécommunication, y compris les services Internet large bande;

4 de mettre en oeuvre des stratégies destinées à accroître la participation des pays en développement et des pays développés de toutes les régions au débat international portant sur la qualité de service fournie et propre à permettre des comparaisons des résultats aux niveaux national et international,

invite tous les Membres

1 à collaborer avec l'UIT-T pour la mise en oeuvre de la présente Résolution;

2 à participer aux initiatives prises par le Groupe QSDG et par la Commission d'études 12 en fournissant des contributions, des avis spécialisés et en apportant des connaissances et des données d'expérience concrètes sur le cadre réglementaire et les aspects opérationnels de la qualité de service.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_