|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **Union internationale des télécommunications****Bureau de la Normalisation des Télécommunications** |  |

 Genève, le 29 novembre 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réf.:Tél.:Fax:Courriel: | **Circulaire TSB 62**+41 22 730 6828+41 22 730 5853tsbsg12@itu.int | - Aux administrations des Etats Membres de l'Union;- Aux Membres du Secteur UIT-T;- Aux Associés de l'UIT-T;- Aux établissements universitaires participant aux travaux de l'UIT |
|  |  | **Copie**:- Aux Présidents et Vice-Présidents des commissions d'études;- Au Directeur du Bureau de développement des télécommunications;- Au Directeur du Bureau desradiocommunications;- Aux Directeurs des Bureaux régionaux de l'UIT |
| Objet: | **Questionnaire sur la situation des cadres réglementaires nationaux en matière de qualité de service** |

Madame, Monsieur,

Dans sa Résolution 95 (Hammamet, 2016)[[1]](#footnote-1) sur les ***Initiatives prises par le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT-T) pour mieux faire connaître les bonnes pratiques et les politiques relatives à la qualité de service***, l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT) a reconnu l'importance des travaux sur la qualité de fonctionnement, la qualité de service (QoS) et la qualité d'expérience (QoE) qui sont menés par la Commission d'études 12 de l'UIT-T (CE 12) et par son Groupe sur le développement de la qualité de service (QSDG).

Cette Résolution détermine la façon dont les études relatives aux stratégies réglementaires en matière de qualité devraient être menées pendant la période d'études actuelle, et précise les résultats attendus de la CE 12 et des autres commissions d'études concernés de l'UIT-T.

Entre autres choses, la Résolution 95 dresse une liste des sujets importants qu'il convient d'étudier, parmi lesquels:

• des lignes directrices et des bonnes pratiques pour l'établissement de cadres nationaux de mesure de la qualité permettant de réaliser des mesures de la qualité de service et de la qualité d'expérience, en particulier dans les pays en développement, en identifiant les besoins de ces pays en matière de renforcement des capacités humaines et institutionnelles;

• des stratégies visant à informer les utilisateurs de la qualité des différents services qui leur sont proposés;

• des scénarios d'évaluation et des méthodes de test de la qualité de service et de la qualité d'expérience;

• des méthodes d'échantillonnage pour les mesures de la qualité de service aux niveaux local, national et mondial;

• des références sur les indicateurs fondamentaux de performance et de qualité minimaux satisfaisants aux fins de l'évaluation de la qualité des services;

• la promotion de la participation des régulateurs, des opérateurs et des fournisseurs dans des discussions ouvertes sur les questions opérationnelles et réglementaires quant aux nouvelles stratégies propres à améliorer la qualité de service et la qualité d'expérience pour les utilisateurs.

En outre, aux termes de la Résolution, le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications est chargé, en collaboration étroite avec le Directeur du Bureau de développement des télécommunications:

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

• de mener des activités, dans chaque région, 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'une qualité de service acceptable aux utilisateurs;

• 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 et tenir les utilisateurs informés.

La CE 12 a mis au point un Plan opérationnel[[2]](#footnote-2) afin d'organiser ses travaux en vue de la mise en oeuvre de la Résolution 95. Les points 3.1 et 3.2 du Plan opérationnel prévoient l'élaboration d'un **questionnaire sur la situation des cadres réglementaires** au sein des Etats Membres de l'UIT **en ce qui concerne la qualité de service, la qualité d'expérience et la satisfaction des utilisateurs**.

Le questionnaire est disponible à l'adresse: [**https://www.research.net/r/sg12-servicequality**](https://www.research.net/r/sg12-servicequality).

Afin de mieux comprendre le niveau de maturité des cadres réglementaires des Etats Membres de l'UIT en matière de qualité de service et de déterminer les besoins particuliers concernant les cadres de mesure de la qualité, **la CE 12 demande que des contributions soient soumises par le biais de ce questionnaire avant le 31 mars 2018**.

Les résultats de l'enquête seront examinés à la prochaine réunion de la CE 12, qui aura lieu à Genève, du 1er au 10 mai 2018.

Je vous remercie par avance de bien vouloir porter la présente Circulaire à l'attention des experts chargés de la qualité de service dans votre organisation, afin que les réponses à ce questionnaire soient nombreuses.

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

*(signé)*

Chaesub Lee
Directeur du Bureau de la normalisation
des télécommunications

1. Disponible à l'adresse <https://www.itu.int/pub/T-RES-T.95-2016>. [↑](#footnote-ref-1)
2. Figurant dans le Document SG12-TD380, disponible à l'adresse: <https://www.itu.int/md/T17-SG12-170919-TD-GEN-0380/en>. [↑](#footnote-ref-2)