

Union internationale des télécommunications

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

ASSEMBLÉE MONDIALE DE NORMALISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Hammamet, 25 octobre – 3 novembre 2016

Résolution 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

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

© UIT 2016

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

RÉSOLUTION 95 (Hammamet, 2016)

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, également définis dans le Plan stratégique, 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 (TIC) 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 est 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), 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), les Etats Membres sont 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 devra 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 les progrès réalisés dans l'utilisation et l'adoption des TIC et de procéder à des analyses comparatives en la matière, demeurent 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 permettant 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 sur le thème "Le large bande au service du développement durable" adoptée par la Conférence mondiale de développement des télécommunications de 2014;
- 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 du Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT-T), 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

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 que joue ce Groupe en encourageant la collaboration entre les opérateurs, les fournisseurs de solutions techniques et les régulateurs, dans le cadre d'un débat ouvert sur de nouvelles stratégies visant à offrir une meilleure qualité de service aux utilisateurs,

décide que le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT

- 1 doit poursuivre l'élaboration des Recommandations nécessaires sur la qualité de fonctionnement, la qualité de service et la qualité d'expérience;
- 2 en collaboration étroite avec le Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D), doit prendre des initiatives destinées à mieux faire connaître combien il est important de tenir les utilisateurs informés sur la qualité des services offerts par les opérateurs;
- 3 en collaboration étroite avec l'UIT-D et les bureaux régionaux de l'UIT, doit fournir des références qui aident les pays en développement¹ et les 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;
- 4 doit organiser des ateliers et des programmes de formation et prendre de nouvelles initiatives, pour encourager une plus grande participation 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

de continuer d'appuyer, afin de mettre en oeuvre les points 2 et 4 du *décide* ci-dessus, les activités du Groupe QSDG pour permettre des discussions ouvertes sur les questions opérationnelles et réglementaires entre les régulateurs, les opérateurs et les fournisseurs quant aux nouvelles stratégies propres à améliorer la qualité de service et la qualité d'expérience pour les utilisateurs,

¹ Les pays en développement comprennent aussi les pays les moins avancés, les petits Etats insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays dont l'économie est en transition.

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

- 1 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;
- 2 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;
- 3 sur la base des résultats du point 2 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 et tenir les utilisateurs informés,

charge les commissions d'études du Secteur de la normalisation des télécommunications, selon leur mandat

- 1 d'élaborer des recommandations destinées à fournir des orientations aux régulateurs pour la définition de stratégies et de méthodes de test permettant de contrôler et de mesurer la qualité de service et la qualité d'expérience;
- 2 d'étudier les scénarios d'évaluation, les stratégies de mesure et les outils de test de la qualité de service et de qualité d'expérience qu'adopteront les régulateurs et les opérateurs;
- 3 d'étudier des méthodes d'échantillonnage pour les mesures de la qualité de service aux niveaux local, national et mondial et de fournir aux régulateurs des orientations en la matière;
- 4 de fournir des références sur les indicateurs fondamentaux de performance et de qualité minimaux satisfaisants aux fins de l'évaluation de la qualité des services;
- 5 de mettre en oeuvre des stratégies pour accroître la participation des pays en développement et des pays développés de toutes les régions à l'ensemble de leurs activités,

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 la Commission d'études 12 de l'UIT-T et le Groupe QSDG, en fournissant des contributions et des avis spécialisés et en apportant des connaissances et des données d'expérience concrètes concernant les travaux de la Commission d'études 12.