
De la QoS traditionnelle à la QoE des services OTT

Retour d'expérience de l'ARCEP Gabon et perspectives régulatrices

Réunion du Groupe régional Afrique de la CE 12 de l'UIT-T (SG12RG-AFR)

Livingstone — 12 au 13 mai 2026 | Didas OLERI, Directeur des Homologations et de la Qualité des Réseaux

PLAN DE PRESENTATION

Une intervention en trois temps



I — CONSTAT

*Ce que révèle l'audit
ARCEP 2025*

Slides 3 — 8



II — DILEMME

*La problématique
régulatoire*

Slides 7 — 10



III — OUVERTURE

*Pistes, débats,
propositions*

Slides 11 — 14

*Une présentation conçue pour **ouvrir le débat**, non pour le clore.*

PARTIE I — LE CONSTAT

Le glissement structurel des usages

~70%

Part du trafic OTT dans le
trafic mobile total en
Afrique

~ 95%

Utilisateurs pour qui
WhatsApp est le service de
communication primaire

↘-30%

Évolution du trafic voix
licencié sur les 5 dernières
années

↗×3

Évolution du trafic OTT sur
la même période

Sources : Global Growth Insights 2025 ; GSMA / Ericsson Mobility Report 2025 ; Telegeography 2015-2020 ; ANRT Maroc 2025 ; ARTCI Côte d'Ivoire

Les services qui structurent les usages échappent largement au périmètre régulé.

PARTIE I — LE CONSTAT

Classe des services audités



Appels vocaux WhatsApp

Service interactif



Transferts de fichiers WhatsApp

Service Transfert applicatif (uplink)



Vidéo à la demande

Service Streaming adaptatif (downlink)



Téléchargement / téléversement

Service Transfert bidirectionnel



Navigation Web

Service interactif

PARTIE I – LE CONSTAT

Service vocale interactif



Appels vocaux Classique & WhatsApp

ANNEE

☐ 2025

VOLUME DE TESTS
EFFECTUÉS SUR APPEL
CLASSIQUE

13 393

VOLUME DE TESTS
EFFECTUÉS SUR WHATSAPP

6 682

OPERATEUR

☐ AIRTEL
☐ LIBERTIS

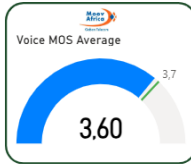
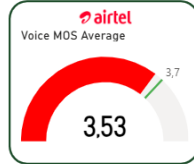
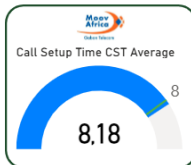
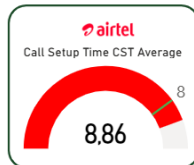
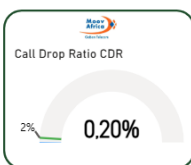
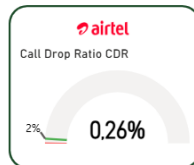
TYPE DE TESTS

☐ PHONE
☐ WHATSAPP

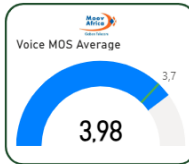
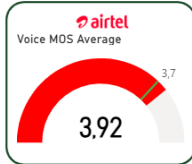
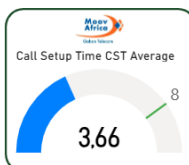
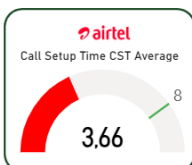
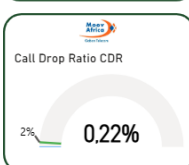
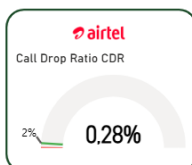
REGION

Tout

APPEL CLASSIQUE



APPEL WHATSAPP



CATEGORIES

RURAL 1

RURAL 2

URBAINE

DATE

24/07/2025

18/09/2025

OPÉR... ● AIRTEL ● LIBERTIS



01

Voix Classique vs voix OTT

PARTIE I — LE CONSTAT

Service Interactif



Navigation Web



Appel WhatsApp

ANNEE

☐ 2025

OPERATEUR

☐ AIRTEL

☐ LIBERTIS

TYPE DE TESTS

☐ CAPACITY HTTP/FTP

REGION

Tout

LISTE DES SITES WEB

Plusieurs sélections

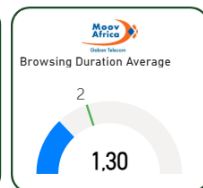
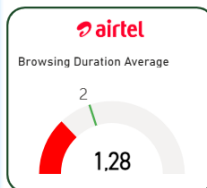
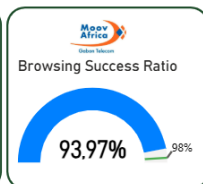
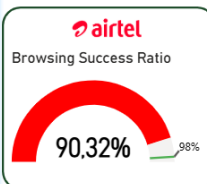
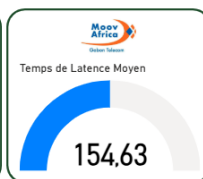
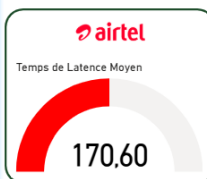
TYPE DE TESTS

☒ WHATSAPP

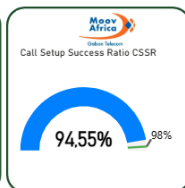
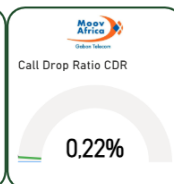
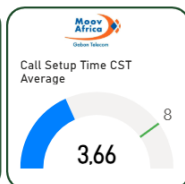
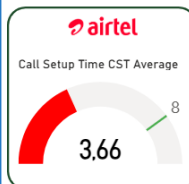
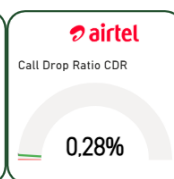
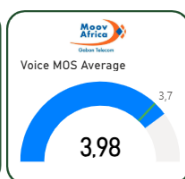
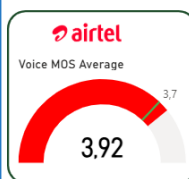
TYPE DE TESTS

☒ YOUTUBE SER...

NAVIGATION WEB



APPEL SUR WHATSAPP



CATEGORIES

☐ RURAL 1

☐ RURAL 2

☐ URBAINE

02

Sensibilité différentielle

OPÉRAT... ● AIRTEL ● LIBERTIS



PARTIE I – LE CONSTAT

Service adaptatif



Vidéo à la demande



Téléchargement / téléversement

ANNEE

☐ 2025

VOLUME DE TESTS
EFFECTUÉS SUR LES
TRANSFERTS DE DONNÉES

89 805

VOLUME DE TESTS
EFFECTUÉS SUR LA
DIFFUSION VIDÉO

15 883

OPERATEUR

☐ AIRTEL

☐ LIBERTIS

TYPE DE TESTS

☐ HTTP DL

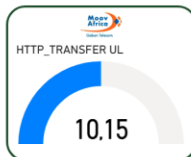
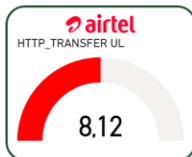
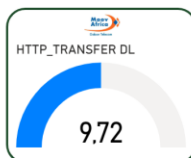
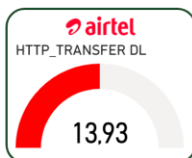
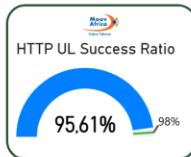
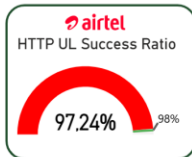
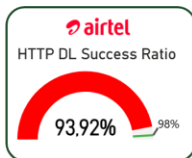
☐ HTTP UL

☐ YOUTUBE SERVICE

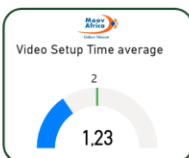
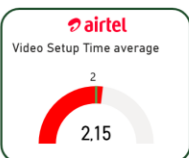
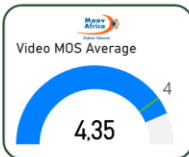
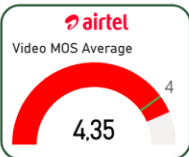
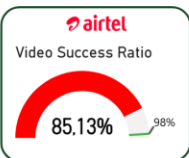
REGION

Tout

TRANSFERTS DE DONNÉES



VIDEO À LA DEMANDE



CATEGORIES

RURAL 1

RURAL 2

URBAINE

DATE

24/07/2025

18/09/2025

OPÉRAT... ● AIRTEL ● LIBERTIS



03

OTT

Une double rupture



RUPTURE DES USAGES

utilisateurs jugent le réseau à travers des services qui ne figurent pas dans les obligations des opérateurs.



RUPTURE DES PARAMÈTRES

*paramètres déterminants pour la QoE
OTT ne sont pas ceux historiquement
contrôlés par le régulateur*

→ *Ces deux ruptures fondent la problématique soumise au débat*

PARTIE II — LE DILEMME

La problématique centrale

« *Doit-on intégrer les KPI QoE des services OTT dans les obligations des licences des opérateurs mobiles ?* » »

Question subsidiaire — *Dans quelle mesure les opérateurs de réseaux peuvent-ils être tenus responsables de la qualité de services qu'ils ne fournissent pas ?*



PÉRIMÈTRE du mandat
régulateur



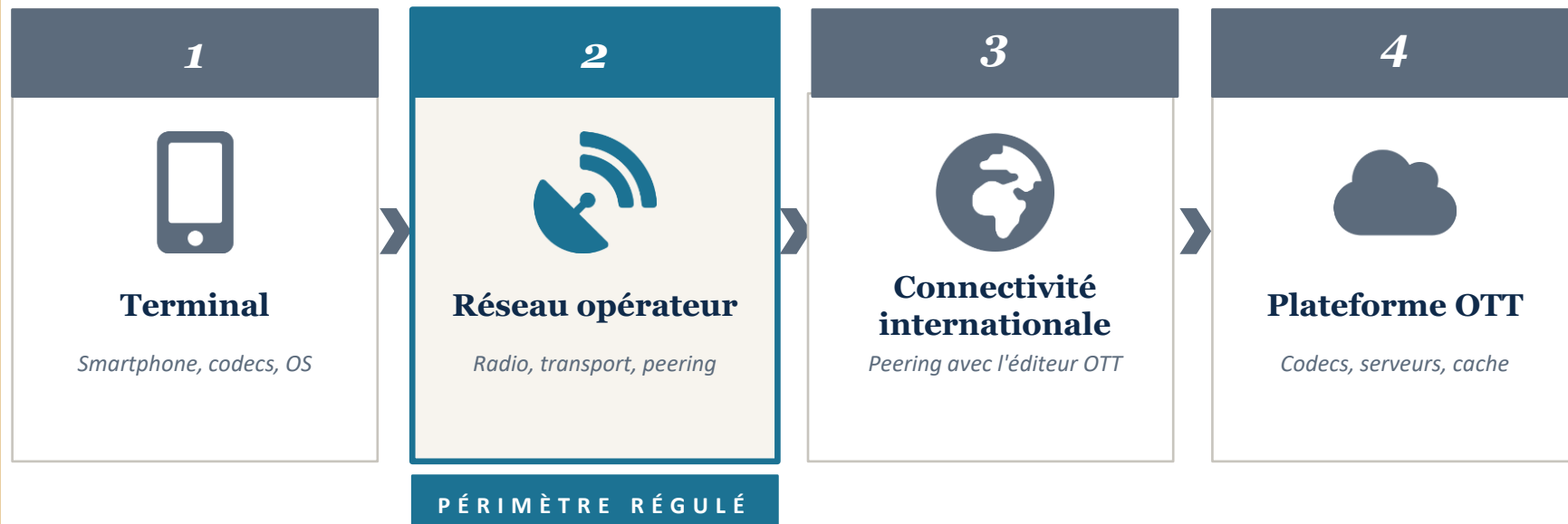
IMPUTABILITÉ technique



ÉQUITÉ des obligations

PARTIE II — LE DILEMME

La chaîne de responsabilité — 4 acteurs, 1 perception



*Le régulateur ne contrôle qu'**1 maillon sur 4**. L'utilisateur perçoit la qualité de toute la chaîne.*

PARTIE II — LE DILEMME

Trois positions, trois logiques réglementaires

POSITION 1

Statu quo

La QoE OTT ne relève pas des licences

+ Force

Respect strict de la neutralité du net et du périmètre licencié

– Limite

Déconnexion croissante avec l'expérience réelle des utilisateurs

POSITION 2

Intégration directe

Les KPI QoE OTT deviennent des indicateurs contractuels opposables

+ Force

Alignement direct sur les usages réels

– Limite

L'opérateur est tenu responsable d'une chaîne dont il ne maîtrise qu'un maillon

POSITION 3

Intégration indirecte

Les paramètres réseau qui conditionnent la QoE OTT deviennent des indicateurs contractuels

+ Force

Voie techniquement et juridiquement défendable

– Limite

Nécessite une montée en compétence méthodologique

PARTIE III — L'OUVERTURE

La position de l'ARCEP Gabon

01

CONSTATER

Le statu quo n'est plus tenable

Maintenir la régulation à son périmètre traditionnel revient à se déconnecter de la réalité de l'expérience utilisateur. La crédibilité du régulateur est en jeu.

02

RECONNAÎTRE

L'intégration directe est fragile

Tenir un opérateur pour responsable de la qualité d'un service qu'il ne fournit pas, dans une chaîne où il ne contrôle qu'un maillon, créerait un précédent contestable.

03

EXPLORER

L'intégration indirecte mérite d'être étudiée

Enrichir les obligations de licence par des indicateurs réseau orientés OTT —
Ces paramètres relèvent intégralement de la responsabilité de l'opérateur tout en conditionnant réellement la QoE OTT.

PARTIE III — L'OUVERTURE

Questions ouvertes au débat régional

? Q1 — PÉRIMÈTRE

Les services OTT relèvent-ils du mandat des ANR, ou faut-il un cadre dédié ?

? Q2 — IMPUTABILITÉ

Comment isoler la responsabilité de l'opérateur dans une chaîne à quatre acteurs ?

? Q3 — MESURE

Quelle méthodologie de mesure faire converger au niveau africain pour la comparabilité ?

? Q4 — COOPÉRATION

Faut-il un cadre de dialogue formel avec les éditeurs OTT (codecs, CDN, peering) ?

? Q5 — HARMONISATION

Faut-il un socle commun d'indicateurs réglementaires QoE OTT au niveau régional ?

Vos contributions ?

Chaque pays présent est invité à apporter son éclairage

CONCLUSION

Un débat régional, une voix africaine

1

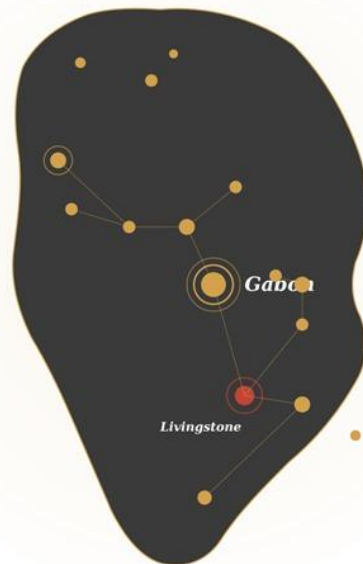
La problématique soulevée dépasse les capacités d'un seul régulateur national

2

Le SG12RG-AFR offre le cadre approprié pour faire émerger une position africaine concertée.

3

L'ARCEP Gabon appelle de ses vœux une coordination renforcée entre régulateurs africains sur ce sujet.



Faire entendre la voix africaine dans les travaux de normalisation de l'UIT-T

M E R C I



***Vos questions,
vos contributions,
vos expériences nationales***

OLERI Didas

[Directeur des Homologations et de la Qualité des Réseaux] | ARCEP Gabon

didas.oleri@arcep.ga | (+241) 66 268 108