

FEUILLE DE ROUTE

Bureau de développement des télécommunications (UIT-D)

Genève, le 17 février 2014

Sujet: Nouveaux indicateurs des télécommunications/TIC provenant de sources de données administratives, 2011-2013

Le présent document contient les définitions des indicateurs de l'UIT qui proviennent de sources de données administratives et ont été élaborés entre 2011 et 2013, après la publication du *Guide de l'UIT pour la collecte de données administratives sur les télécommunications et les TIC*. Ces compléments reflètent les résultats des discussions du Groupe d'experts de l'UIT sur les indicateurs des télécommunications/TIC (EGTI), tels qu'approuvés par le Colloque sur les indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde.

Trafic de données sur l'Internet

Trafic sur l'Internet en large bande fixe (filaire) (exaoctets) (i135tfb)

Définition:

Le *trafic sur l'Internet en large bande fixe (filaire) (exaoctets)* désigne le trafic généré par les abonnés au large bande fixe tel que mesuré au point d'accès de l'utilisateur final. Il doit être mesuré en additionnant le trafic ascendant et descendant. Le trafic de gros, le trafic dans les espaces protégés et le trafic de la TVIP et de la télévision par câble ne doivent pas être pris en compte.

Trafic sur l'Internet en large bande mobile (dans le pays) (i136mwi)

Définition:

Le *trafic sur l'Internet en large bande mobile (dans le pays)* désigne les volumes de trafic en large bande générés à l'intérieur du pays à partir de réseaux 3G ou d'autres réseaux mobiles plus évolués, notamment des améliorations ou évolutions de la 3G ou des normes équivalentes en termes de vitesses de transfert de données. Les données sur le trafic doivent être collectées et agrégées au niveau du pays pour tous les réseaux mobiles 3G ou plus évolués du pays. Les trafics ascendant et descendant doivent être additionnés et présentés ensemble. Le trafic doit être mesuré au point d'accès de l'utilisateur final. Le trafic de gros et le trafic dans les espaces protégés ne doivent pas être pris en compte. Le trafic doit être indiqué en exaoctets.

Trafic sur l'Internet en large bande mobile (hors du pays, itinérance vers l'extérieur) (i136mwo)

Définition:

Le *trafic sur l'Internet en large bande mobile (hors du pays, itinérance vers l'extérieur)* désigne les volumes de trafic en large bande générés à l'extérieur du pays à partir de réseaux 3G ou d'autres réseaux mobiles plus évolués, notamment des améliorations ou évolutions du réseau 3G ou des normes équivalentes en termes de vitesses de transfert de données. Les données sur le trafic doivent être collectées et agrégées au niveau du pays pour tous les clients des opérateurs nationaux qui sont en itinérance en-dehors du pays et qui emploient le réseau 3G ou des réseaux mobiles plus évolués. Les trafics ascendant et descendant doivent être additionnés et présentés ensemble. Le trafic doit être mesuré au point d'accès de l'utilisateur final. Le trafic de gros et le trafic dans les espaces protégés ne doivent pas être pris en compte. Le trafic doit être indiqué en exaoctets.

Qualité du service

Taux d'échec d'appels sur les réseaux mobiles cellulaires (i146u)

Définition:

Le *taux d'échec d'appels sur les réseaux mobiles cellulaires* désigne le nombre d'appels effectués sur les réseaux mobiles cellulaires qui n'ont pas abouti par rapport au nombre total de tentatives d'appel sur ces réseaux pendant une année donnée. Un échec d'appel est une tentative d'appel d'un numéro valable pour lequel: a) il n'y a pas de réponse; b) il n'y a pas de tonalité d'occupation du numéro appelé; et c) il n'y a pas de tonalité de retour d'appel du côté de l'appelant dans les 40 secondes à partir du moment où le dernier chiffre du numéro appelé est reçu par le réseau. L'appelant doit se trouver dans une zone couverte par un réseau mobile cellulaire.

Taux d'appels interrompus sur les réseaux mobiles cellulaires (i146d)

Définition:

Le *taux d'appels interrompus sur les réseaux mobiles cellulaires* désigne la proportion d'appels entrants et sortants sur les réseaux mobiles cellulaires qui, après avoir été correctement établis et donc avoir obtenu un canal de trafic assigné, sont abandonnés ou interrompus avant que l'utilisateur ne les achève normalement, l'interruption anticipée étant causée par le réseau de l'opérateur.

Plaintes pour 100 abonnements au réseau mobile cellulaire (i146c)

Définition:

Les *plaintes pour 100 abonnements au réseau mobile cellulaire* désignent le nombre de plaintes liées à la prestation de services de téléphonie mobile cellulaire reçues pendant une année donnée, divisé par le nombre total d'abonnements actifs au réseau mobile cellulaire, multiplié par 100. Les statistiques doivent comprendre toutes les plaintes liées à la prestation de services de téléphonie mobile cellulaire (y compris la voix, les SMS et les données) reçues pendant l'année considérée, quels que soient la validité et le sujet de la plainte. Si plus d'une plainte est déposée par un même client sur un même sujet, chaque plainte doit être décomptée séparément. Si un client dépose à nouveau une plainte avant qu'une plainte en cours n'ait été menée à son terme, la nouvelle plainte ne doit pas être décomptée comme une plainte distincte, mais comme une poursuite de la première plainte en cours.

Plaintes pour 100 abonnements au large bande mobile (i146mw)

Définition:

Les *plaintes pour 100 abonnements au large bande mobile* désignent le nombre de plaintes liées à la prestation de services de téléphonie mobile en large bande reçues pendant une année donnée, divisé par le nombre total d'abonnements actifs au réseau mobile en large bande, multiplié par 100. Les statistiques doivent comprendre toutes les plaintes liées à la prestation de services de téléphonie mobile en large bande reçues pendant l'année considérée, quels que soient la validité et le sujet de la plainte. Si plus d'une plainte est déposée par un même client sur un même sujet, chaque plainte doit être décomptée séparément. Si un client dépose à nouveau une plainte avant qu'une plainte en cours n'ait été menée à son terme, la nouvelle plainte ne doit pas être décomptée comme une plainte distincte, mais comme une poursuite de la première plainte en cours.

Plaintes pour 100 abonnements au large bande fixe (filaire) (i147c)

Définition:

Les *plaintes pour 100 abonnements au large bande fixe (filaire)* désignent le nombre de plaintes liées à la prestation de services de téléphonie fixe (filaire) en large bande reçues pendant une année donnée, divisé par le nombre total d'abonnements actifs au réseau fixe (filaire) en large bande, multiplié par 100. Les statistiques doivent comprendre toutes les plaintes liées à la prestation de services de téléphonie fixe (filaire) en large bande reçues pendant l'année considérée, quels que soient la validité et le sujet de la plainte. Si plus d'une plainte est déposée par un même client sur un même sujet, chaque plainte doit être décomptée séparément. Si un client dépose à nouveau une plainte avant qu'une plainte en cours n'ait été menée à son terme, la nouvelle plainte ne doit pas être décomptée comme une plainte distincte, mais comme une poursuite de la première plainte en cours.

Temps d'activation du service pour le large bande fixe (filaire) (en jours) (i147t)

Définition:

Le *temps d'activation du service pour le large bande fixe (filaire)* désigne le délai écoulé entre la date de demande et la date d'activation du service. Il convient d'indiquer le temps moyen d'activation du service pour toutes les nouvelles demandes reçues pendant une année donnée.

Télévision à péage

Abonnements à la TVIP

Définition:

Les *abonnements à la TVIP* désignent le nombre d'abonnements à la télévision par Internet (TVIP), c'est-à-dire la télévision fournie via un réseau IP géré pour prendre en charge le niveau requis de qualité de service, qualité d'expérience, sécurité, interactivité et fiabilité. Cela n'inclut pas les vidéos lues via un accès Internet public, par exemple par la diffusion en continu, ni les abonnements à des services de contenus audiovisuels "over-the-top".

Abonnements à la télévision par satellite

Définition:

Les *abonnements à la télévision par satellite* désignent le nombre d'abonnements payants à un système de réception directe (DTH) de télévision par satellite, c'est-à-dire à un système de télévision payante dont la réception s'effectue via une antenne satellite. Ces abonnements ne comprennent pas les programmes de télévision par satellite transmis en clair.

Abonnements à la télévision par câble

Définition:

Les *abonnements à la télévision par câble* désignent les abonnements à des programmes de télévision multicanal fournis par des réseaux de câbles coaxiaux. Ils comprennent les abonnements à la télévision par câble analogique aussi bien que numérique. Si le détail des abonnements à la télévision par câble analogique et numérique est disponible, il convient de préciser le type d'abonnement dans une note. La TVIP fournie par le câble n'est pas prise en compte.

Autres abonnements à la télévision

Définition:

Les *autres abonnements à la télévision* désignent les abonnements à des programmes de télévision payants différents de la TVIP, la télévision par satellite et la télévision par câble. Ils comprennent notamment les abonnements à des plates-formes de télévision telles que les systèmes hyperfréquence de distribution multipoint (MMDS) et la télévision numérique de Terre payante (TNT payante). Les programmes de télévision diffusés en clair ne doivent pas être pris en compte. Les plates-formes correspondant aux données communiquées doivent être indiquées dans une note.

Prix du large bande mobile

Le 11^{ème} Colloque sur les indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde (WTIS), tenu à Mexico du 4 au 6 décembre 2013, est convenu que l'UIT collecterait des données pour les offres suivantes du large bande mobile: i) sur téléphone à prépaiement, 500 Mo; ii) sur téléphone à postpaiement, 500 Mo; iii) sur ordinateur à prépaiement, 1 Go; iv) sur ordinateur à postpaiement, 1 Go.

Un ensemble de règles et d'hypothèses communes s'appliquent aux indicateurs du large bande mobile:

1. Les prix doivent être collectés selon l'une des technologies suivantes: UMTS, famille du HSPA, famille du LTE, famille du CDMA EV-DO et WiMAX mobile (IEEE 802.16e et 802.16m). Les prix concernant le WiFi ou les points d'accès hertziens ne sont pas pris en compte.
2. Les prix doivent être collectés dans la devise nationale, taxes comprises.

3. Seuls les prix pour un seul utilisateur et pour un usage domestique doivent être collectés. Si les prix diffèrent d'une région à l'autre dans un pays donné, on prendra en compte les prix de la ville la plus grande (en termes de population) ou de la capitale.
4. Les prix doivent être collectés aussi bien: a) pour les abonnements au large bande mobile sur téléphone, que b) pour les abonnements au large bande mobile sur ordinateur.
5. Les prix du large bande mobile doivent être collectés auprès de l'opérateur ayant la plus grande part de marché (mesurée en termes de nombre d'abonnements au large bande mobile). Si cette information n'est pas disponible, les prix du large bande mobile doivent être collectés auprès de l'opérateur de mobile cellulaire ayant la plus grande part de marché (mesurée en termes de nombre d'abonnements au mobile cellulaire) du pays.
6. Différents opérateurs peuvent être choisis pour différents services du large bande mobile si: a) il existe différents leaders sur le marché selon le segment (postpaiement, prépaiement, sur ordinateur, sur téléphone); b) il n'existe pas d'offre pour un sous-panier particulier.
7. Les prix doivent être collectés pour les services à prépaiement et postpaiement, aussi bien pour les offres sur téléphone que sur ordinateur. S'il existe plusieurs offres, il faut choisir celle qui correspond aux prescriptions en matière de volumes de données.
8. Si les opérateurs proposent différentes périodes d'engagement dans leurs offres de large bande mobile à postpaiement, il faut choisir l'offre sur 12 mois (ou celle dont la durée d'engagement est la plus proche de 12 mois). S'il n'existe que des périodes d'engagement plus longues, il convient de le signaler dans une note.
9. Les données concernant les prix doivent être collectées pour l'offre la moins chère, avec un volume de données autorisé d'au moins:
 1. 1 Go pour un abonnement par port USB ou clé (sur ordinateur);
 2. 500 Mo pour un abonnement sur téléphone.

L'offre choisie ne doit pas être celle dont la limite de volume autorisé est la plus proche de 500 Mo ou 1 Go, mais elle doit comprendre un minimum de 500 Mo ou 1 Go. Ainsi, pour un opérateur qui propose une offre à 300 Mo et une autre à 800 Mo, il faut choisir l'offre à 800 Mo ou deux fois l'offre à 300 Mo (si le forfait peut être doublé pour obtenir une limite mensuelle de 600 Mo) pour le sous-panier de 500 Mo. L'offre retenue doit être la moins chère des deux.

Les volumes de données doivent comprendre aussi bien les données ascendantes que descendantes. Si les prix sont liés à des "heures d'utilisation" et non à des volumes de données, il convient de le signaler dans une note distincte. **Note:** L'UIT ne pourra sans doute pas prendre ces offres en compte dans le comparatif.

10. Les données concernant les prix doivent couvrir une période de 30 jours. Si par exemple l'offre choisie couvre 10 jours, elle doit être décomptée trois fois pour correspondre à une période de 30 jours.
11. Il faut donner la priorité aux offres forfaitaires (comprenant un certain volume de données). Les offres prévoyant un paiement à la consommation doivent être choisies quand elles représentent l'option la moins chère pour un panier donné, ou si elles constituent la seule option possible. Si les opérateurs facturent des prix différents pour le paiement à la consommation en fonction de

la plage horaire dans la journée (heures de pointe/heures creuses), il faut calculer la moyenne des prix. Si le tarif des heures creuses débute après minuit, il ne doit pas être pris en compte.

12. Même si l'offre est censée être "illimitée", il convient de lire attentivement les petits caractères car la plupart du temps les volumes de données sont limités, soit par une limitation du trafic (en limitant la vitesse), soit par une interruption du service.
13. Les données relatives aux frais non récurrents, comme les frais d'installation et de mise en route, ne sont pas prises en compte.
14. Il convient de privilégier les forfaits qui ne sont pas groupés (avec des services vocaux, par exemple). Si l'offre choisie comprend d'autres services en-dehors de l'accès au large bande mobile, il convient de l'indiquer dans une note.
15. Les prix doivent correspondre à une offre ordinaire (sans promotion particulière) et ne doivent pas prendre en compte les offres spéciales, les réductions temporaires ou les groupes d'utilisateurs spéciaux (par exemple des clients actuels). Les offres spéciales concernant un certain type d'appareil (iPhone/Blackberry, iPad) ne doivent pas être prises en compte, ni les réductions de prix accordées pendant la nuit.

Offre sur téléphone à prépaiement 500 Mo

Prix de l'offre:

Prix de l'offre, en devise locale, pour un abonnement large bande mobile sur téléphone à prépaiement avec 500 Mo de données.

Plafonnement de volume:

Volume maximal de données Internet (en mégaoctets, Mo) qui peuvent être transférées en 30 jours en utilisant l'abonnement large bande mobile sur téléphone.

Prix de l'utilisation excédentaire, par Mo:

Prix de chaque mégaoctet (Mo) supplémentaire de données Internet téléchargées au-delà du plafond prévu dans l'abonnement large bande mobile sur téléphone.

Durée de validité de l'offre en jours:

Durée pendant laquelle l'offre à prépaiement de 500 Mo est valable, en nombre de jours.

Offre sur téléphone à postpaiement 500 Mo

Prix de l'offre:

Prix de l'offre, en devise locale, pour un abonnement large bande mobile sur téléphone à postpaiement avec 500 Mo de données.

Plafonnement de volume:

Volume maximal de données Internet (en mégaoctets, Mo) qui peuvent être transférées en 30 jours en utilisant l'abonnement large bande mobile sur téléphone.

Prix de l'utilisation excédentaire, par Mo:

Prix de chaque mégaoctet (Mo) supplémentaire de données Internet téléchargées au-delà du plafond prévu dans l'abonnement large bande mobile sur téléphone.

Durée de validité de l'offre en jours:

Durée pendant laquelle l'offre à postpaiement de 500 Mo est valable, en nombre de jours.

Offre sur ordinateur (USB/clé) à prépaiement 1 Go

Prix de l'offre:

Prix de l'offre, en devise locale, pour un abonnement large bande mobile sur ordinateur à prépaiement avec 1 Go de données.

Plafonnement de volume:

Volume maximal de données Internet (en gigaoctets, Go) qui peuvent être transférées en 30 jours en utilisant l'abonnement large bande mobile sur ordinateur.

Prix de l'utilisation excédentaire, par Go:

Prix de chaque mégaoctet (Go) supplémentaire de données Internet téléchargées au-delà du plafond prévu dans l'abonnement large bande mobile sur ordinateur.

Durée de validité de l'offre en jours:

Durée pendant laquelle l'offre à prépaiement de 1 Go est valable, en nombre de jours.

Offre sur ordinateur (USB/clé) à postpaiement 1 Go

Prix de l'offre:

Prix de l'offre, en devise locale, pour un abonnement large bande mobile sur ordinateur à postpaiement avec 1 Go de données.

Plafonnement de volume:

Volume maximal de données Internet (en gigaoctets, Go) qui peuvent être transférées en 30 jours en utilisant l'abonnement large bande mobile sur ordinateur.

Prix de l'utilisation excédentaire, par Go:

Prix de chaque mégaoctet (Go) supplémentaire de données Internet téléchargées au-delà du plafond prévu dans l'abonnement large bande mobile sur ordinateur.

Durée de validité de l'offre en jours:

Durée pendant laquelle l'offre à postpaiement de 1 Go est valable, en nombre de jours.