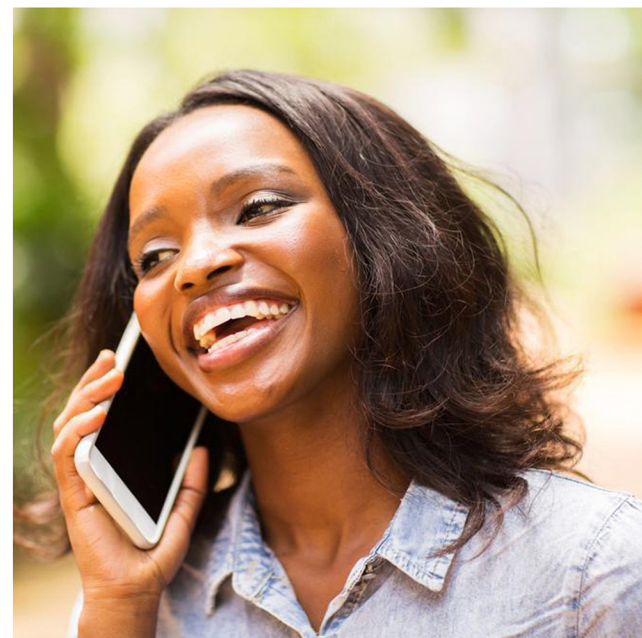




Tél.: +229 21 31 01 65 / Fax : +229 21 31 00 67
01 BP 2034 COTONOU – E-mail : contact@arcep.bj
Site Web : www.arcep.bj * Ligne verte 131
   [arcep.benin](https://www.facebook.com/arcep.benin)

QUALITÉ DE SERVICE DU RESEAU



Ce prospectus a été élaboré dans le cadre du programme de sensibilisation des consommateurs de l'ARCEP BENIN. Il présente quelques informations nécessaires sur la « qualité de service ».

1 Qu'est-ce que la qualité de service ?

La qualité de service (QoS : Quality of Service) désigne la capacité d'un réseau à respecter les exigences de fourniture d'un type de service de communications électroniques notamment en termes d'accessibilité, de disponibilité, de continuité et d'intégrité. Elle détermine le degré de satisfaction d'un consommateur.

2 Quelle structure est chargée de contrôler la qualité de service offerte par les opérateurs au Bénin ?

Conformément à la réglementation en vigueur, l'ARCEP BENIN est chargée du suivi et du contrôle de la qualité de service des opérateurs des services de communications électroniques au Bénin.

L'article 116 de la loi n°2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin dispose que l'Autorité de régulation est une structure d'enquêtes de vérifications et d'analyses et qu'à ce titre, elle peut, de sa propre initiative procéder aux requêtes, vérifications et demandes de documents et d'informations, sur place et sur pièces, auprès des opérateurs et auprès de la

clientèle, afin d'identifier des dysfonctionnements, d'en déterminer les causes et les responsabilités et d'exiger les corrections nécessaires.

3 Comment la qualité de service est-elle appréciée ?

La qualité de service fournie par les opérateurs se mesure à travers les indicateurs de qualité de service définis par la réglementation en vigueur. Il s'agit de l'accessibilité au réseau, la disponibilité, la continuité et l'intégrité du service. Ces classes d'indicateurs de qualité de service sont évaluées par les indicateurs clés de performances KPI (Key Performance Indicator)

4 Comment la qualité de service est-elle contrôlée au Bénin ?

Au Bénin, le suivi et le contrôle de la qualité de service se font selon deux approches :

- l'évaluation de la couverture et de la qualité de service des réseaux via la chaîne de mesure drive test dans des zones bien déterminées, sur la base d'un protocole établi par l'ARCEP BENIN conformément aux normes internationales et validé en collaboration avec les opérateurs et, en ce qui concerne la qualité expérientielle, avec les associations de consommateurs ;

- l'évaluation de la qualité de service via un système de suivi permanent, en utilisant les compteurs bruts de l'OMC-R provenant des systèmes des opérateurs.

Ces contrôles permettent à l'ARCEP BENIN de vérifier si les obligations de couverture et de qualité de service contenues dans les cahiers de charges des opérateurs sont respectées.

5 Quels sont les objectifs visés par les contrôles de l'ARCEP BENIN ?

Les objectifs visés par l'ARCEP BENIN sont entre autres :

- assurer la protection des consommateurs ;
- évaluer la qualité de fonctionnement des réseaux au Bénin ;
- apprécier la qualité des différents services offerts (Voix : 2G/3G, Data : 2G/3G/4G, SMS, MOS,).

6 A quoi servent les résultats de mesures de qualité de service effectués par l'ARCEP BENIN ?

Les résultats de ces mesures font, le cas échéant, l'objet de recommandations ou de mise en demeure et sanction par une décision de l'ARCEP BENIN.

7 Quelles sont les sanctions encourues par les opérateurs en cas de non-respect des indicateurs de qualité de service ?

Le non-respect des indicateurs de qualité de service est sanctionné par une amende dont le montant est compris entre 0,1% et 4% du chiffre d'affaires consolidé du dernier exercice comptable.