



Plan d'action 2023 du réseau Fratel

Sur proposition du comité de coordination, les membres du Réseau francophone de la régulation des télécommunications (Fratel) ont adopté le plan d'action du réseau pour l'année 2023, lors de la 20^e réunion annuelle, qui s'est tenue les 10 et 11 novembre 2022 en République de Maurice, et en ligne.

Les objectifs des activités inscrites à ce plan d'action sont exposés ci-après.

1. Objectifs de la charte du réseau et propositions d'actions à mettre en œuvre en 2023

Rappel des objectifs de la charte

Fratel a pour mission de promouvoir l'échange d'information, de contribuer, dans la mesure de ses possibilités, aux efforts de formation, de coordination, et de coopération technique entre ses membres, ainsi que de collaborer à l'étude de toute question relative à la régulation des télécommunications.

Conformément à la charte qui unit ses membres, Fratel poursuit les objectifs suivants :

- encourager la connaissance mutuelle de ses membres, du mode d'exercice de leurs missions respectives et des marchés des télécommunications qu'ils régulent, notamment par des échanges de meilleures pratiques ;
- offrir des occasions de rencontres, d'information et d'échanges entre les experts de diverses disciplines des marchés des télécommunications/TIC et les acteurs des grands secteurs de l'activité financière, économique et juridique ;
- collaborer sur des sujets d'intérêt commun avec les autres réseaux d'institutions en charge de la régulation des télécommunications ou d'autres secteurs ;
- organiser des sessions de travail sous la forme d'un séminaire et d'une réunion annuelle au bénéfice de ses membres ;
- réaliser des études ou des travaux sur des sujets d'intérêt commun, en particulier lorsque le caractère francophone ou l'utilisation d'un cadre juridique commun est un des éléments déterminants de la recherche ;

20^e réunion annuelle de Fratel – 10 et 11 novembre 2022

- soutenir le renforcement des capacités de ses membres, notamment au travers de formations ;
- exercer toute autre activité en accord avec les objectifs de la Charte.

Les actions à mettre en œuvre en 2023

Lors de la 20^e réunion annuelle, les membres de Fratel ont décidé que les actions à mettre en œuvre en 2023 sont les suivantes :

- la réunion annuelle sur « **Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ?** » ;
- le séminaire d'échange d'information et d'expérience sur « **Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ?** » ;
- la mise en œuvre d'un outil ouvert aux membres de Fratel sur la représentation de la couverture et la qualité de service mobiles ;
- l'animation du site internet www.fratel.org, outil de communication et d'information sur les activités du réseau et de ses membres ;
- la facilitation de la formation et de la coopération entre membres de Fratel sur les sujets télécoms (Mastère Regnum, volet francophone de l'initiative de Team Europe, réunions en marge des événements internationaux...).

2. La réunion annuelle

Conformément à l'article 9 de la charte constitutive du réseau Fratel, le principe de la réunion annuelle des dirigeants des régulateurs consiste à inviter les membres du réseau à mettre en commun leur expérience et à faire part de travaux d'intérêt commun effectués à l'intérieur ou à l'extérieur du cadre mis en place par le réseau. Elle est aussi l'occasion d'élire le nouveau comité de coordination et d'approuver le plan d'action pour l'année suivante.

La réunion annuelle se tiendra au second semestre 2023, au Niger, sur le thème « **Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ?** ».

Les objectifs de régulation évoluent au fil des ans. Mais que ce soit l'ouverture à la concurrence, la protection de la neutralité de l'internet ou encore la connectivité pour tous, les actions sont menées au profit de l'utilisateur final qui est au cœur de la régulation.

La prise en compte de l'intérêt des utilisateurs dans l'action des régulateurs n'est donc pas nouvelle. Néanmoins, dans un contexte de fortes évolutions technologiques (fermeture d'anciens réseaux, déploiement de nouvelles technologies pour de

nouveaux usages), leurs attentes en matière de connectivité, et leurs besoins (parfois divers selon les utilisateurs) de qualité à un prix raisonnable évoluent.

La réunion annuelle sera, tout d'abord, l'occasion d'évoquer les différents types d'utilisateurs au bénéfice desquels la régulation s'exerce et les moyens mis en œuvre pour satisfaire leurs besoins voire les protéger. En effet, au-delà de la connectivité pour tous, certains consommateurs, groupes sociaux, professionnels ou encore entreprises nécessitent de s'assurer de leur satisfaction, le cas échéant mais pas nécessairement par des régulations spécifiques. Les régulateurs pourront évoquer les mesures mises en place pour répondre aux différentes demandes, plus ou moins variées ou spécifiques, des utilisateurs.

Les échanges porteront également sur les moyens d'améliorer l'efficacité des actions d'information à l'égard de ces différentes catégories d'utilisateurs comme l'utilisation des relais de transmission de l'information, des nouveaux canaux de communication ou actions innovantes. L'utilisation par les régulateurs, des données produites par les utilisateurs ou à leur destination pour orienter le marché pourra également faire l'objet des discussions. L'intégration des utilisateurs à la conception des actions de régulation qui les concernent directement, notamment les outils de cartographie, les indices de qualité de service et d'expérience ou d'indicateurs globaux du marché pourra également être discutée.

Enfin, la question de l'accompagnement du grand public face aux évolutions technologiques pourra faire l'objet de débats. En effet, que ce soit avec la fermeture d'anciens réseaux fixes ou mobiles ou le déploiement de nouvelles technologies comme la 5G et demain la 6G, il importe pour les opérateurs, les régulateurs et les pouvoirs publics de manière générale d'anticiper les inquiétudes ou remises en question (transitions, usages numériques et utilisation des équipements, impact sur l'environnement, la santé...). Il peut être pertinent pour les différents acteurs du marché, le cas échéant, de prendre en compte, après expertise, ces aspects en amont de certaines de leurs décisions, et d'informer voire accompagner les utilisateurs sur les conséquences de fermeture des technologies les plus anciennes et de les associer aux changements technologiques. Ainsi, seront évoquées les mesures prises par les autorités membres de Fratel et les acteurs de l'écosystème.

En marge de la réunion annuelle, pourra être organisé un atelier dédié avec les administrations francophones en charge du numérique et des services e-gouv, e-santé, e-éducation... sur la réduction de la fracture numérique et l'utilisation des services numériques publics.

3. Le séminaire d'échange d'information et d'expérience

Conformément à l'article 10 de la Charte, le séminaire d'échange d'information, à vocation plus technique, approfondit un des aspects du thème de l'année établi dans le plan d'action. Il permet aux membres de partager leur savoir-faire et leur expérience sur une problématique d'intérêt commun tout en évoquant les problèmes spécifiques rencontrés dans l'exercice de leurs missions.

Le séminaire se tiendra au premier semestre 2023, en Suisse, et portera sur « **Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ?** ».

Ces dernières années, les réseaux fixes et mobiles se sont progressivement déployés et permettent de profiter des services offerts par les opérateurs dans la majeure partie des territoires. Les offres deviennent de plus en plus diverses tant en termes de prix que de qualité.

Il revient aux régulateurs d'être à l'écoute des utilisateurs des réseaux fixes et mobiles, de savoir détecter les signaux faibles et informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible pour permettre à chaque citoyen d'être en capacité de choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins. Il s'agit d'une part, de donner du pouvoir aux utilisateurs en leur fournissant une information précise et personnalisée et, d'autre part, mobiliser les utilisateurs pour faire remonter les problèmes rencontrés.

Lors de ce séminaire, les membres du réseau seront, dans un premier temps, amenés à évoquer les moyens et outils servant à mieux informer l'utilisateur pour guider son choix ; que ce soient des portails d'information dédiés, des outils de mesure de la qualité de service fixe ou mobile ou de représentation de la couverture, des comparateurs d'offres ou encore des moteurs de recherche qui donnent des informations sur des technologies et débits disponibles, etc.

Dans un second temps, il conviendra d'évoquer les mesures et initiatives prises par les régulateurs pour donner la parole aux utilisateurs et leur permettre de remonter des informations. Il peut s'agir, non seulement, des consultations publiques et des échanges avec les associations qui les représentent mais aussi, par exemple, d'outils de crowdsourcing pour la mesure de la qualité mobile et fixe ou de plateformes de plainte ou d'alertes sur des dysfonctionnements.

Enfin, lors d'un atelier pratique, les régulateurs pourront présenter leurs outils et échanger autour des premiers retours de l'outil de représentation de la couverture et qualité de service ouvert aux membres de fratel.

4. Mise en œuvre de l’outil sur la représentation de la couverture et de la qualité de service mobiles

Le groupe de travail composé d’experts de seize autorités de régulation créé fin 2019 (onze autorités en 2019 rejointes, en 2021, par cinq autres), sous la direction de l’ARCEP du Burkina Faso, autorité présidente 2020 du réseau, veillera à la mise en ligne de l’outil sur la représentation de la couverture et de la qualité de service mobiles, notamment au travers d’un portail commun et le rendra disponible aux membres du réseau qui souhaiteront l’utiliser.

Dans le cadre du programme européen « Programme UE-ACP de réponse numérique à la crise Covid-19 », l’Agence française de développement s’est proposée d’accompagner financièrement Fratel dans le projet. Après un appel d’offres lancé par l’AFD le 17 août 2022 et la sélection du prestataire en fin d’année 2022 par le Comité de sélection, au moins 6 autorités se sont portées volontaires pour tester l’outil avec pour objectif une mise en ligne des données de couverture et de qualité de service en 2023.

5. Facilitation de la formation et de la coopération entre membres de Fratel sur les sujets télécoms

Le Mastère spécialisé RegNum

Le Mastère en régulation de l’économie numérique, RegNum, est un cycle de formation sur deux ans qui a pour but de répondre aux besoins de formation spécialisée des experts en télécommunications, notamment issus d’Afrique francophone subsaharienne, en matière de régulation économique, technique et financière appliquée aux télécommunications. Il s’adresse aux cadres en charge d’activités en lien à la régulation de l’économie numérique.

Organisé et mis en œuvre par Telecom Paris, ce Mastère, approuvé par la conférence des grandes écoles en avril 2013, comprend deux Badge (Brevet d’aptitude délivré par les grandes écoles), l’un en régulation des communications électroniques abordant notamment les instruments de la régulation (interconnexion, service universel, gestion du spectre...), RegTel, démarré il y a plus de 15 ans et un en régulation de la finance électronique et des postes, RegFep. Le Badge RegInt dédié à la régulation des plateformes et des contenus a pour sa part été supprimé en 2021. Les personnes ne souhaitant se former que sur un champ spécifique de la régulation peuvent s’inscrire spécifiquement à un des deux Badges.

20^e réunion annuelle de Fratel - 10 et 11 novembre 2022

Cet ensemble de formations est structuré autour de 7 sessions de 60 heures de cours et ateliers présentiels et d'une session finale de soutenance. Chaque Badge est composé de 4 sessions (270 heures), ainsi qu'une session de soutenance de mémoire. Les deux premières sessions sur le renforcement des connaissances de base et l'introduction à l'économie numérique et à sa régulation sont communes à l'ensemble des formations. Les 2 Badge se différencient ensuite par les thèmes abordés lors des 2 autres sessions : 2 sessions sur l'économie et la régulation des communications électronique pour RegTel et 1 session sur l'économie et la régulation des données personnelles et 1 session sur l'économie et la régulation des activités financières et postales pour RegFep. A la suite de la suppression du badge RegInt en 2021, la session sur l'économie et régulation de l'Internet et des contenus numériques n'est disponible que dans le cadre du Mastère.

Le mastère spécialisé intègre 6 des 7 sessions proposées selon les choix du participant (390 heures).

RegTel se déroule à Ouagadougou et Paris et RegFep se tient à Abidjan, Ouagadougou et Paris.

Le processus de recrutement pour la septième promotion a pris fin en novembre 2022 et les cours débuteront début 2023.

L'initiative de Team Europe de renforcement des capacités de régulation pour l'Afrique sub-saharienne

L'Institut luxembourgeois de régulation, vice-président sortant du réseau, va explorer la participation des membres européens du réseau Fratel à l'initiative de Team Europe menée par PTS, le régulateur suédois pour accompagner le développement d'une offre de formation en français aux régulateurs et associations régionales de régulateurs en Afrique sub-saharienne.

Le programme « TEI-une initiative de Team Europe pour le renforcement des capacités réglementaires en Afrique subsaharienne » est une initiative conjointe de l'Agence suédoise de développement et coopération et de la Direction générale des partenariats internationaux de la Commission européenne - DG-INTPA.

Le projet sera conduit par le régulateur suédois PTS et le Centre indépendant suédois « Programme suédois pour les TIC dans les régions en développement » (SPIDER) en collaboration avec les autorités de régulation de l'UE, en tant que partenaires stratégiques, les associations régionales et les régulateurs nationaux sub-sahariens.

20^e réunion annuelle de Fratel - 10 et 11 novembre 2022

L'objectif global de cette initiative est d'améliorer une connectivité inclusive et durable en Afrique subsaharienne en renforçant la capacité des autorités de régulation à mettre en œuvre des projets stratégiques.

Réunions des membres de Fratel en marge des réunions internationales

En 2022, des réunions des membres de Fratel en marge des réunions internationales ont été organisées comme lors du GSMA Mobile World Congress de Barcelone, la Conférence de plénipotentiaires de l'UIT à Bucarest et la conférence internationale de l'International Institut of Communications à Ottawa. Au regard du succès de ces réunions, il est proposé, en 2023, de continuer à soutenir des initiatives qui permettent d'améliorer les relations et la coopération entre membres de Fratel. Le colloque mondial des régulateur (GSR) de l'UIT sera notamment une bonne occasion pour se retrouver et échanger.

6. Le site internet Fratel.org, outil de communication et d'information sur les activités du réseau et de ses membres

Conformément aux articles 2, 3 et 4 de la Charte, Fratel veillera à promouvoir et à valoriser ces initiatives, notamment au travers de son site Internet <http://www.fratel.org>

Fratel.org est un site Internet administré par le secrétariat exécutif, assuré par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) de France, pour le réseau.

Les autorités sont invitées à enrichir le site internet de Fratel. Le secrétariat exécutif de Fratel facilitera le partage d'informations susceptibles d'intéresser les autres régulateurs, qu'elles soient ou non en lien avec le thème de l'année.

Annexe : Récapitulatif des actions à mettre en œuvre en 2023

Les actions adoptées à mettre en œuvre, présentées ci-dessus, sont récapitulées par le tableau suivant :

	Calendrier	Lieu	Thème/Actions
Séminaire d'échange d'information et d'expérience	1 ^{er} semestre 2023 2 jours	Suisse	Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ?
Réunion annuelle	2 ^e semestre 2023 2 jours	Niger	Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ?
Formation qualifiante MASTERE RegNum	Janvier 2023 - décembre 2023	Paris Ouagadougou Abidjan	
Initiative Team Europe	Janvier 2023 - décembre 2023		
Outil sur la représentation de la couverture et la qualité de service mobiles	1 ^{er} Semestre 2023 : -Mise en ligne de l'outil		Mise en ligne d'un outil ouvert aux membres de Fratel sur la représentation de la couverture et la qualité de service