

Table ronde 1

« Quelles actions du régulateur pour protéger et satisfaire les besoins des différentes catégories d'utilisateurs ? »

De la Mauritanie

- **Pays de l'Afrique de l'Ouest frontalier au nord avec l'Algérie et le Maroc, au sud par le Sénégal et le Mali, à l'ouest par l'océan atlantique, et à l'est par le Mali**
- **Très grande superficie, faible densité et forte dispersion:**
 - Superficie: plus d'1 million de km², plus de 24 fois la Suisse
 - Population: 4,5 millions en 2023, (ANSADE)
 - Densité: moins de 4 habitants/km²
 - Les agglomérations de plus 1000 habitants: moins de 500
- **Economie:**
 - **Pib (nominal): 10,5 Mds USD en 2023, (Autorités mauritaniennes et projections du FMI)**
 - **Une croissance économique de 2,4% en 2021 à 7,1% en 2022 (BM)**
- **Une population jeune: plus de la moitié a moins de 20 ans, (OIT)**
- **Forte culture de l'information et du lien social, en lien avec le nomadisme**
- **Un développement continu de la demande et de l'offre en services de CE**
- **Besoin de protection du consommateur**

De l'ARE: Loi 2001-18

- **Multisectorialité: Article 1:** *Il est créé un organe indépendant de régulation multi-sectorielle dénommé « Autorité de Régulation ».*
- **Plus d'indépendance: Article 2:** *L'Autorité de Régulation est une personne morale de droit public, indépendante, dotée de l'autonomie financière et de gestion, régie par le statut particulier défini par la présente loi. Elle est rattachée au Premier Ministre.*
- **Collégialité:** *Elle fonctionne avec un Conseil National de Régulation, qui en est l'instance décisionnelle, et des directions opérationnelles*
- **Fonctionnement: Article 37:** *Le Président du Conseil National de Régulation est responsable de la gestion technique, administrative et financière de l'Autorité de Régulation. Il a qualité pour ester en justice. Il convoque et préside les séances du Conseil National de Régulation. Il définit les modalités d'organisation du travail entre les membres du Conseil. Le Président du Conseil signe les décisions de l'Autorité, assure leur diffusion et veille à leur mise en œuvre...*

Les secteurs régulés



Télécoms



Poste



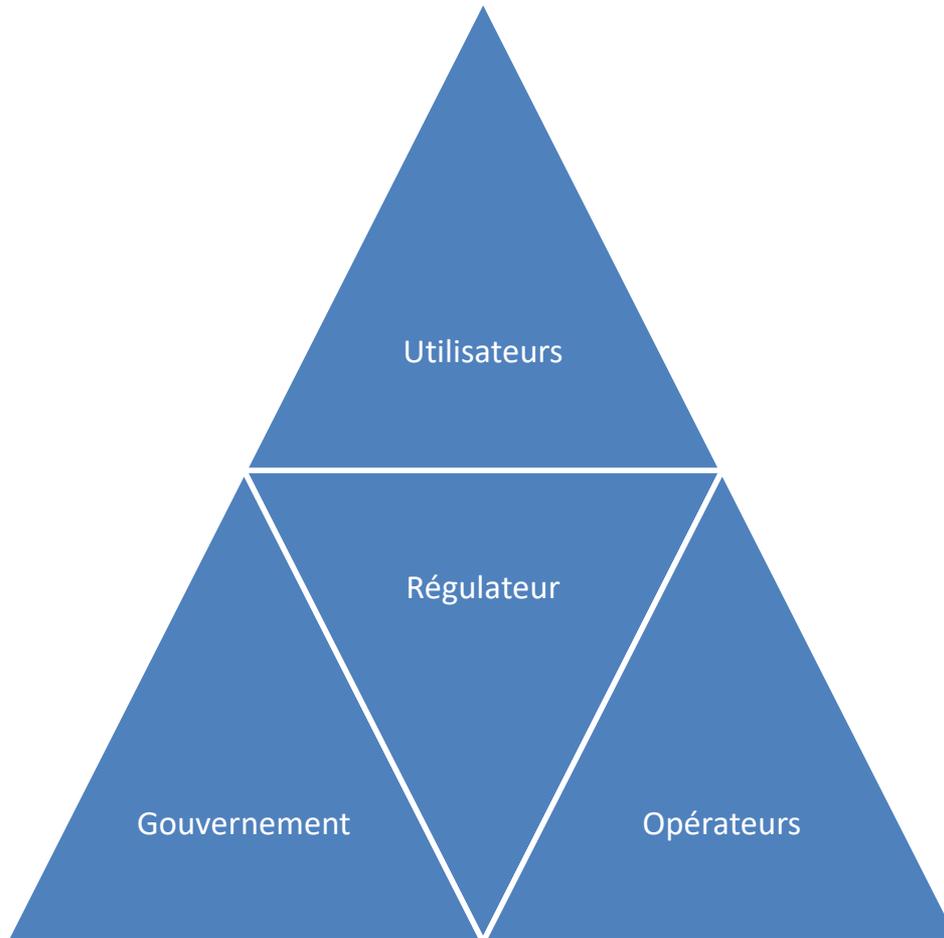
Eau



Electricité



La régulation comme recherche d'un équilibre dynamique



Cadre légal

- Loi 2001-18 créant l'ARE est explicite en son article 4 où elle énumère parmi les missions de l'ARE :
 - ..
 - 3/ Protéger les intérêts des **utilisateurs** et des opérateurs en prenant toute mesure propre à garantir l'exercice d'une concurrence effective, saine et loyale dans le secteur concerné et dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.
 - ...
 - Mettre en œuvre les mécanismes de consultation des **utilisateurs** et des opérateurs prévus par les lois et règlements.
 - ...
- Loi 2013-025 portant sur les communications électroniques
 - Elle définit clairement la notion d'**utilisateur** comme étant *toute personne physique ou morale utilisant un service de communications électroniques à des fins privées ou professionnelles sans être nécessairement abonnée à ce service*;
 - En son article 6, elle prévoit que l'ARE *prend les mesures nécessaires pour faire assurer la continuité du service et protéger les intérêts des **utilisateurs***;
 - Le chapitre 12 est consacré aux droits et protections des utilisateurs de réseaux et services de communications électroniques, à travers trois sections : Vie privé, Traitement des données à caractère personnelle et Information des utilisateurs.

Quelles catégories d'utilisateurs?

- Plusieurs segmentations possibles :
 - Grand public/Entreprises
 - « Entreprises » segmenté à son tour en fonction du chiffre d'affaires et/ou du nombre d'employés
 - Grand public segmenté en fonction de :
 - » L'âge
 - » L'usage : simple utilisateur de la voix, simple utilisateur d'Internet, fournisseur de contenus, développeurs, utilisateurs de plateformes numériques...etc.
 - » Personnes aux besoins spécifiques...

Quels moyens mis en œuvre pour satisfaire les besoins des utilisateurs?

- Actions réglementaires
- Connectivité : réseaux de fibres optiques, licences 4G, projet de couverture frontalière en cours de mise en place
- Partage d'infrastructures et accès: itinérance nationale avant le 31/12/2023
- Qualité de Service : enquêtes régulières, mises en demeure des opérateurs pris en défaut et sanctions parfois
- Publication systématique des résultats des campagnes QS sur le site de l'ARE (www.are.mr)
- Enquête pour la détermination de la demande et de son niveau de satisfaction en termes de couverture, qualité et coût :
 - Questionnaire pour les consommateurs
 - Questionnaire pour les entreprises
- Consultation publique