



## Communiqué

### **21<sup>e</sup> réunion annuelle du réseau francophone de la régulation des télécommunications**

**le 26 octobre 2023**

#### **« Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ? »**

Sur l'aimable invitation de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du Royaume du Maroc, présidente de Fratel en 2023, la réunion annuelle du réseau s'est tenue les 25 et 26 octobre à Rabat.

#### **2023, une année anniversaire placée sous le thème de la satisfaction des utilisateurs**

En cette année 2023 qui marque les 20 ans du réseau, les membres de Fratel ont décidé de placer la satisfaction des utilisateurs au cœur de leurs échanges. Ainsi, après le séminaire de Lausanne des 9 et 10 mai derniers axé sur « Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ? », les membres du réseau se sont réunis à Rabat à l'occasion de leur réunion annuelle pour échanger sur le thème « Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ? ».

Plus de 140 participants représentant 18 autorités de régulation, membres de Fratel, des institutions internationales (Banque mondiale), des associations de consommateurs de différents pays, et des acteurs du secteur ont assisté à cette réunion.

#### **L'objectif principal de la réunion annuelle : veiller à une meilleure prise en compte des intérêts des utilisateurs**

Les objectifs de régulation évoluent au fil des ans. Mais que ce soit l'ouverture à la concurrence du marché des télécoms 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 telles que la fermeture d'anciens réseaux, le déploiement de nouvelles technologies pour de

---

Secrétariat exécutif de Fratel : 14, rue Gerty Archimède, 75012 Paris

Tél : +33 1 40 47 72 28 - Site Web : <http://www.fratel.org>

nouveaux usages (virtualisation, bâtiments connectés, etc.), les attentes en matière de connectivité et les besoins de qualité à un prix raisonnable évoluent.

Pour évoquer les différents aspects de cette thématique, trois tables rondes se sont tenues après les allocutions de M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur général de l'ANRT du Royaume du Maroc, Président 2023 de Fratel et Luc TAPPELLA, Directeur de l'ILR du Luxembourg, Vice-Président 2023 du réseau.

Lors de la première table ronde modérée par l'ANRT du Maroc, les intervenants ont évoqué les différents types d'utilisateurs au bénéfice desquels la régulation s'exerce et ce qui est mis en œuvre pour satisfaire leurs besoins voire les protéger. La deuxième table ronde présidée par l'ILR du Luxembourg abordait les moyens d'améliorer l'efficacité des actions d'information à l'égard de ces différentes catégories d'utilisateurs. Enfin, la troisième table ronde conduite par l'ARPCE de la République du Congo, était consacrée à la question de l'accompagnement du grand public face aux évolutions technologiques.

### **L'Agence de Régulation des Postes et des Communication Electroniques (ARPCE) de la République du Congo prend la tête du comité de coordination en 2024 et l'Arcep France fait son entrée au sein du comité**

Au cours de la réunion annuelle s'est déroulée l'élection du nouveau comité de coordination du réseau pour 2024. Il est composé de M. Marc SAKALA, Directeur général de l'ARPCE de la République du Congo (président), de Mme Laure DE LA RAUDIERE, Présidente de l'Arcep France et M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur général de l'ANRT du Maroc (vice-présidents).

Les membres ont vivement remercié Luc TAPPELLA, Directeur de l'ILR du Luxembourg, pour avoir été membre du Comité de coordination durant les 3 dernières années.

### **Les prochaines réunions de Fratel porteront d'une part sur l'avenir des réseaux et de la régulation et, d'autre part, sur les enjeux de régulation relatifs aux marchés de la donnée et des services numériques.**

Le prochain séminaire aura lieu au cours du premier semestre 2024 au Togo et aura pour thème « Économie de la donnée et services numériques : quels enjeux de régulation technico-économiques ? ».

La réunion annuelle du réseau se tiendra au cours second semestre 2024 et portera sur « Quels modèles d'affaires et quelles stratégies des opérateurs télécom dans le futur ? ».