

21^e réunion annuelle de Fratel

25 et 26 octobre 2023

Centre de Conférence de l'hôtel Marriott
Rabat
Maroc

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

PROGRAMME

À l'aimable invitation de
l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT)
du Royaume du Maroc, Présidente de Fratel 2023

25 octobre 2023

08h30 Accueil et café de bienvenue

09h00-09h30

Cérémonie d'ouverture et allocutions

- Allocution de **M. Az-El-Arabe HASSIBI**, Directeur Général de l'ANRT du Royaume du Maroc et Président 2023 de Fratel
- Allocution de **M. Luc TAPELLA**, Directeur de l'ILR du Luxembourg et Vice-Président 2023 de Fratel

Célébration des 20 ans de Fratel

09h30-12h30 TABLE RONDE 1 - Quelles actions du régulateur pour protéger et satisfaire les besoins des différentes catégories d'utilisateurs ?

Les actions des régulateurs visent à concilier les intérêts d'acteurs privés avec des objectifs d'intérêt général au bénéfice de l'utilisateur final. Dans un contexte de fortes évolutions technologiques, les attentes en matière de connectivité, et les besoins de qualité à un prix abordable sont aujourd'hui au cœur de la régulation. Cependant, il importe de s'assurer de la satisfaction des consommateurs, des professionnels, ou des entreprises le cas échéant. Les intervenants de cette table ronde évoqueront les mesures mises en place ou à prendre pour répondre aux différentes demandes, plus ou moins variées ou spécifiques, des utilisateurs.

Président

-**M. Az-El-Arabe HASSIBI**, Directeur Général - ANRT (Maroc)

Introduction

-**M. Christophe FICHET**, Avocat associé
- Bignon Lebray

Témoignages

-**M. celestin KADJIDJA**, Président - ARCEP (Gabon)

-**M. Cheikh Baye CHEIKH ABDALLAHI**, Conseiller du Président chargé des études, de l'analyse et de la prospective-ARE (Mauritanie)

-**M. Ouadi MADIH**, Président - Fédération nationale des associations du consommateur (Maroc) et Membre du CA - Union africaine des consommateurs

-**M. Olivier BRUNOT**, Président - Directique

11h00-11h30 Photo de famille et pause café

11h30-12h30 Session de questions-réponses de la table

12h30-14h00 Déjeuner

14h00-16h30 TABLE RONDE 2 - Quelles implications des utilisateurs dans la régulation ?

Les moyens à mettre en œuvre pour améliorer l'information à l'égard des différentes catégories d'utilisateurs requièrent une importance de plus en plus essentielle. Ainsi, la mobilisation des relais de transmission de l'information et des nouveaux canaux de communication ou par le biais d'actions innovantes seront présentés lors de cette table ronde. L'utilisation par les régulateurs des données produites par les utilisateurs ou collectées auprès des acteurs pour orienter le marché fera également l'objet des discussions. Enfin, sera évoquée l'association des utilisateurs à la conception des actions de régulation qui les concernent directement.

Présidente

-Mme Tantely JEANS, Economiste -
ILR (Luxembourg)

Introduction

-M. Munhem YOUSSEF,
Directeur - Tera Consultant

Témoignages

-M. Jean-Paul APATA, Directeur des
activités de télécommunications -
ARTCI (Côte d'Ivoire)

-M. Dorian GNIKI - GNIKI, Chef de
service relations avec les
Consommateurs - ARPCE (République
du Congo)

-M. Emmanuel SOGADJI, Président -
Ligue des consommateurs du Togo

15h30-16h30 Session de questions - réponses de la table ronde 2

16h30-17h00 Pause-café

(Séance réservée aux autorités membres de Fratel)

17h00-17h30 Point sur les activités 2023 de Fratel

- Volet francophone du Projet iPRIS « ICT Policy & Regulation - Institutional Strengthening » par Mme Tantely JEANS, Economiste - ILR (Luxembourg)
- Outil Fratel sur la représentation de la couverture et de la qualité de service mobile par la société Qosi

17h30-18h00 Adoption du rapport d'activité 2023 et élection du Comité de coordination 2024

18h00 Fin de la première journée

19h30 Dîner de gala

26 octobre 2023

08h00-09h30 PETIT-DEJEUNER-DEBAT des dirigeants d'Autorités sur l'autonomie et l'indépendance des régulateurs

(Séance réservée aux Présidents, Membres de Collège, Directeurs généraux des autorités membres de Fratel)

09h30-10h00 Adoption du plan d'action 2024 de Fratel

(Séance réservée aux autorités membres de Fratel)

10h00-12h15 TABLE RONDE 3 – Quelles mesures pour accompagner le grand public face aux évolutions technologiques ?

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 des citoyens. Il peut être pertinent pour les différents acteurs du marché de prendre en compte, après expertise, ces aspects en amont de leurs décisions, et d'informer, voire accompagner, les utilisateurs sur les conséquences de la fermeture des technologies les plus anciennes et de les associer aux changements technologiques. Ainsi, lors de cette table ronde, seront évoquées les mesures prises par les autorités membres de Fratel ou les acteurs publics et/ou privés dans ce contexte.

Président

-M. Marc SAKALA, Directeur Général - ARPCE (République du Congo)

Introduction

-M. Arthur FOCH, Spécialiste sénior en développement numérique - La Banque mondiale

Témoignages

-Mme Laure de LA RAUDIERE, Présidente - Arcep (France)

-M. Francesco CIAVATTONE, Directeur - Corecom du Val d'Aoste (Italie)

-M. Hicham LAHJOMRI, Directeur technique - ANRT (Maroc)

11h00-12h15 Session de questions – réponses de la table ronde 3

12h15-12h30 Cérémonie de clôture

-Allocution de M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur Général de l'ANRT du Royaume du Maroc et Vice-Président 2024 de Fratel

-Allocution de M. Marc SAKALA, Directeur Général de l'ARPCE de la République du Congo) et Président 2024 de Fratel

12h30 Déjeuner

14h00-17h30 Visite de la ville de Rabat