



# Rapport d'activité 2023 du réseau Fratel

## À propos de Fratel

Lancé en 2002 à Paris à l'occasion d'un symposium des régulateurs francophones organisé à l'initiative de l'Autorité française de régulation des télécommunications (devenue l'Arcep en 2005) et en présence de représentants de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF), de la Banque mondiale et de la Commission européenne, le réseau francophone de la régulation des télécommunications (Fratel) compte une cinquantaine de membres répartis sur cinq continents.

Le réseau s'est fixé comme objectif, d'une part, de créer des liens privilégiés et faciliter les échanges d'information et d'expérience entre les régulateurs ayant la langue française en partage et, d'autre part, de mettre en œuvre des actions de formation sur des thèmes d'intérêt commun.

## Organisation de Fratel en 2023

Une charte, adoptée à Bamako en 2003, lors de la première réunion annuelle et mise à jour en 2019 à Bucarest, définit les objectifs du réseau et son mode de fonctionnement. En particulier, un Comité de coordination, composé d'un président et de deux vice-présidents, est renouvelé chaque année. En 2023, il s'agit de M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur Général de l'ANRT du Royaume du Maroc, assisté de MM. Luc TAPPELLA, Directeur de l'ILR du Luxembourg et Marc SAKALA, Directeur général de l'ARPCE de la République du Congo. En outre, un secrétariat exécutif permanent assuré par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) de France est chargé, notamment, d'assister le comité de coordination dans la mise en œuvre du plan d'action annuel.

Cette année, la réunion annuelle qui devait se tenir à Niamey au Niger les 19 et 20 septembre a dû être reportée compte tenu de la situation du pays et le comité de

21<sup>e</sup> réunion annuelle de Fratel-Rapport d'activité 2023

coordination a décidé de l'organiser les 25 et 26 octobre à Rabat au Royaume du Maroc.

Le réseau a, par ailleurs, célébré cette année les 20 ans de son existence, la première réunion annuelle de Bamako s'étant tenue les 27 et 28 octobre 2003. Cet anniversaire s'est notamment matérialisé au travers d'un montage vidéo et d'album photo numérique offert aux autorités lors de la réunion annuelle de Rabat et la distribution d'une gourde aux responsables d'autorités lors du séminaire Fratel de Lausanne et de la réunion annuelle de Rabat.

## **Le comité de coordination 2023, composé de trois dirigeants d'autorités de régulation membres du réseau**

### **Le Président**



M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur Général de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) du Royaume du Maroc

### **Les Vice-présidents**



M. Luc TAPPELLA, Directeur de l'Institut luxembourgeois de régulation (ILR) du Grand-Duché de Luxembourg.



M. Marc SAKALA, Directeur Général de de l'Agence de Régulation des Postes et des Communications électroniques (ARPCE) de la République du Congo

## Le mot du président de Fratel

L'année 2023 s'achève et elle a été bonne. Nous avons poursuivi nos réunions fructueuses et débats constructifs, resserré davantage les liens entre les Membres de Fratel et fixé de nouvelles perspectives. Nous avons aussi fêté, dans la convivialité et l'optimisme, nos 20 ans à Rabat, capitale du Royaume du Maroc. Cette anniversaire célèbre les valeurs d'ouverture et de respect mutuel qui ont toujours prévalu dans Fratel. Un espace construit sur une base pluraliste et culturelle qui en fait une exceptionnelle mosaïque dynamique et inclusive.

Durant cette année, qui a été placée sous le thème de la satisfaction des utilisateurs par les Membres de Fratel, nous avons jeté l'ancre à Lausanne (Suisse) et à Rabat (Maroc). A chaque fois, nous avons approfondi les échanges autour d'une thématique importante à ce stade de la régulation du secteur des télécommunications « Comment renforcer la satisfaction des utilisateurs et les associer à la régulation ».

Cette thématique trouve toute sa légitimité dans l'environnement mondial que nous connaissons, caractérisé par les importantes mutations technologiques et une concurrence intense. Une étude récente de Salesforce (2022) révèle que près de 40% des clients à l'échelle mondiale se disaient insatisfaits de leurs opérateurs actuels ; les clients exigeant un niveau de qualité supérieur et aligné à leurs attentes. Ce contexte impose aux régulateurs de, perpétuellement, s'adapter, d'évoluer et de disposer de l'agilité nécessaire, avec une écoute adaptée au marché et particulièrement des consommateurs et des utilisateurs des réseaux fixes et mobiles.

Il s'agirait, en conséquence, d'informer le citoyen pour lui permettre d'être à même d'opérer librement ses choix de services. Cette action ne devrait pas se limiter à la seule information, mais permettre également de recueillir son retour d'expérience et le mobiliser pour remonter aux régulateurs les éventuelles difficultés rencontrées.

Outre les sujets habituels que traitent les régulateurs, l'implication davantage des utilisateurs devrait être analysée et son importance appréhendée.

Enfin, je tiens à exprimer le plaisir que l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT, Royaume du Maroc) a eu à présider Fratel pour l'année 2023. Je tiens à remercier vivement l'ILR (Luxembourg) d'avoir assuré une brillante présidence durant 2022 et me réjouis de passer la main à l'ARPCCE de la République du Congo en lui souhaitant beaucoup de succès dans son mandat.

M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur général de l'ANRT du Royaume du Maroc et président 2023 de Fratel

## Résumé

L'année 2023 du réseau Fratel a été placée sous le thème de la satisfaction des utilisateurs avec :

- un séminaire d'information et d'échange à Lausanne, en Suisse, les 09 et 10 mai sur « Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ? » ;
- une réunion annuelle les 25 et 26 octobre à Rabat, au Royaume du Maroc sur « Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ? ».

Pour préparer ce thème, un questionnaire sur la satisfaction des utilisateurs a été envoyé en début d'année aux autorités membres de Fratel. Une synthèse de ces contributions a été présentée par le Secrétariat exécutif lors du séminaire.

En outre, des travaux pour développer un outil sur la couverture et la qualité de service mobiles ont abouti, en 2023, à la mise en ligne de l'outil pour les membres de Fratel au second semestre 2023.

Enfin, la réunion annuelle de Rabat, fut l'occasion de présenter le processus d'invitation au programme iPRIS, consacré à la politique et la réglementation des TIC et au renforcement institutionnel et à destination des régulateurs francophones et des associations régionales d'Afrique sub-saharienne. Le programme iPRIS s'inscrit dans une approche « équipe Europe » de l'Union européenne qui consiste à soutenir ensemble des initiatives de changement en mettant en commun les ressources et les expertises. Le programme est financé par la Commission européenne, la Suède et le Luxembourg. PTS, le régulateur suédois et SPIDER, un centre de recherche de l'université de Stockholm seront les chefs de file du programme. L'ILR, en tant que membre de Fratel et représentant du Luxembourg, est un partenaire stratégique de mise en œuvre du programme. Les initiatives de changements retenues obtiendront le soutien technique de régulateurs francophones en matière de renforcement des capacités réglementaires pour la période 2023-2027. La première session en langue française de cette initiative existant déjà en langue anglaise est prévue pour l'automne 2024 au Luxembourg. Ce programme vient en complément du Mastère RegNum de Télécom Paris soutenu par Fratel dont la 7<sup>e</sup> promotion a débuté en janvier 2023 à Abidjan, et compte 26 participants.

Les cinq parties qui composent le présent rapport d'activité évoquent les principaux travaux en lien avec le thème de l'année, les travaux sur la couverture et qualité de service mobiles, la promotion de la formation des membres du réseau en particulier la formation RegNum organisée par Telecom Paris ainsi que les autres activités du réseau.

## **1. 20<sup>e</sup> séminaire d'échange d'information et d'expérience sur « Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ? »**

À l'aimable invitation de la Commission fédérale de la Communication (ComCom) de Suisse et de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du Royaume du Maroc, présidente de Fratel en 2023, le réseau francophone de la régulation des télécommunications (Fratel) a tenu, à Lausanne et en ligne, son 20<sup>e</sup> séminaire, les 9 et 10 mai 2023.

Plus de 120 personnes ont participé en présentiel et en ligne, au séminaire, représentant notamment 28 autorités de régulation membres du réseau Fratel, mais aussi des institutions internationales (Union Internationale des Télécommunications, OCDE, OIF), des administrations, des associations de consommateurs, des universitaires et des acteurs du secteur.

Mme Adrienne CORBOUD FUMAGALLI, Présidente de la ComCom de Suisse et M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur général de l'ANRT du Royaume du Maroc, Président 2023 de Fratel ont ouvert le séminaire. Le secrétariat exécutif a, ensuite, présenté, en introduction des travaux, une synthèse des réponses du questionnaire envoyé aux autorités en début d'année sur la satisfaction des utilisateurs.

Deux tables-rondes se sont tenues sur les raisons et moyens d'associer l'utilisateur à la régulation. La première abordait les objectifs et les outils mis en place pour informer l'utilisateur. La seconde s'est focalisée sur les initiatives des régulateurs pour recueillir des informations directement auprès des utilisateurs et pour les utiliser à des fins de régulation, notamment l'enrichissement d'outils cartographiques à destination des utilisateurs. Ce sujet a également fait l'objet d'un atelier pratique lors duquel les autorités ont pu notamment échanger sur le projet de représentation cartographique de la couverture et de la qualité des services de télécommunications prévu pour les membres de Fratel.

## Première table ronde sur « Informer l'utilisateur : pourquoi, comment ? »



La première table ronde, présidée par M. Louis Marc SAKALA, Directeur général de l'ARPC (République du Congo), a été introduite par Mme Sofie MADDENS, Cheffe de la division de l'environnement réglementaire et commercial du BDT (UIT-D). Ensuite sont intervenus, M. Jean Christophe SCHWAAB, Membre du Comité directeur de la Fédération romande des consommateurs et membre de la ComCom (Suisse), Mme Madalina CLAPON, Experte à la Direction des relations internationales à l'ANCOM (Roumanie), M. Sylvain GLATZ, Spécialiste en télécommunications à l'OFCOM (Suisse) et M. Sidy DIOP, Associé chez Deloitte France.

En introduction, Mme MADDENS a rappelé que la connectivité dans le monde numérique d'aujourd'hui avait un impact majeur sur l'ensemble de la société et qu'une approche collaborative entre secteurs était nécessaire pour bénéficier du numérique. En effet, si des politiques pour améliorer la pénétration du haut et très haut débit sont nécessaires, la maximisation de l'impact économique du numérique ne peut être obtenue que par un ensemble holistique de politiques allant de l'accès, à l'adoption et l'inclusion de tous dans le monde numérique. C'est la raison pour laquelle, les autorités de régulation se doivent de collaborer étroitement avec d'autres autorités telles que les institutions de protection des consommateurs, les organismes chargés de la protection des données personnelles, les autorités de la concurrence et toutes les autres organisations concernées au niveau national mais aussi avec les autres régulateurs au niveau international afin de couvrir tous les nouveaux services numériques issus de l'innovation, et en particulier la sécurité. Elle a terminé son



propos liminaire en rappelant les conclusions des travaux de la Commission d'étude 1 de l'UIT-D sur les « [Informations, protection et droits des consommateurs](#) ».

Représentant d'une association de consommateurs, M. SCHWAAB a évoqué les plaintes des consommateurs dont les principales avaient trait à l'itinérance internationale, les services à valeur ajoutée ou la fracture numérique<sup>1</sup>. Maintenant, les plaintes s'étendent à d'autres domaines comme l'opacité des offres qui sont de plus en plus diverses et qui évoluent sans cesse. La multiplicité des acteurs rend également le marché plus opaque et la comparaison des offres devient très complexe. Il a également émis des critiques sur les sites comparatifs privés qui peuvent parfois être liés aux opérateurs et qui peuvent être biaisés. Enfin, il a dénoncé les promesses non tenues de débits annoncés pour la fibre optique et la complexité pour les consommateurs de faire valoir leurs droits pour faire respecter leurs promesses. Si la Suisse fait généralement confiance à l'auto-régulation, en cas d'échec, le régulateur est assez démuné et n'a pas forcément les bases juridiques et réglementaires pour sanctionner. Il manque d'outils pour faire respecter le droit des consommateurs et autres utilisateurs finals comme des collectivités locales.

De leurs côtés, les régulateurs roumain et suisse ont présenté les outils mis en place pour permettre aux utilisateurs d'éclairer leurs choix. Mme CLAPON de l'ANCOM a notamment évoqué infoCentru, le portail d'information dédié aux utilisateurs des services de communications et postaux, Netograf, l'instrument officiel d'évaluation de la qualité de service internet en Roumanie, Aisemnal, la carte de couverture et de qualité de service mobile ou encore Veritel.ro, site de comparaison des offres de détail des opérateurs. Tous ces outils d'information variés, accessibles gratuitement aident à protéger les consommateurs, à les informer pour éclairer leurs choix. En outre, ils peuvent stimuler la concurrence entre les opérateurs et favoriser l'amélioration de la qualité de service et de la couverture. Elle a, pour terminer, présenté le processus de plainte en Roumanie et le rôle joué par l'unité des plaintes et de l'information de l'ANCOM en lien avec les autres directions du régulateur notamment dans les actions ou campagnes de contrôle. M. GLATZ a, quant à lui, présenté l'approche suisse sur la qualité de service. Les citoyens ont besoin de plus d'informations et de transparence pour faire leur choix, au-delà des aspects tarifaires et techniques. L'Ofcom a voulu impliquer les utilisateurs et les opérateurs pour mesurer et publier cette qualité de service mais sans imposer de minima de qualité. Outre la qualité théorique des cartes de couverture, il a été convenu, après changement de la loi, que les principaux fournisseurs de services mesurent et publient la qualité de leurs services et qu'un outil de crowdsourcing soit développé. Un site internet commun aux principaux fournisseurs de services a été créé et expose les résultats des mesures. Cependant, la responsabilité de publication des données a été transférée aux opérateurs et elles ne

---

<sup>1</sup> De pas avoir de téléphones de dernière génération pour avoir accès à une application gouvernementale, payer un supplément pour des factures papier ont été cités comme exemples.

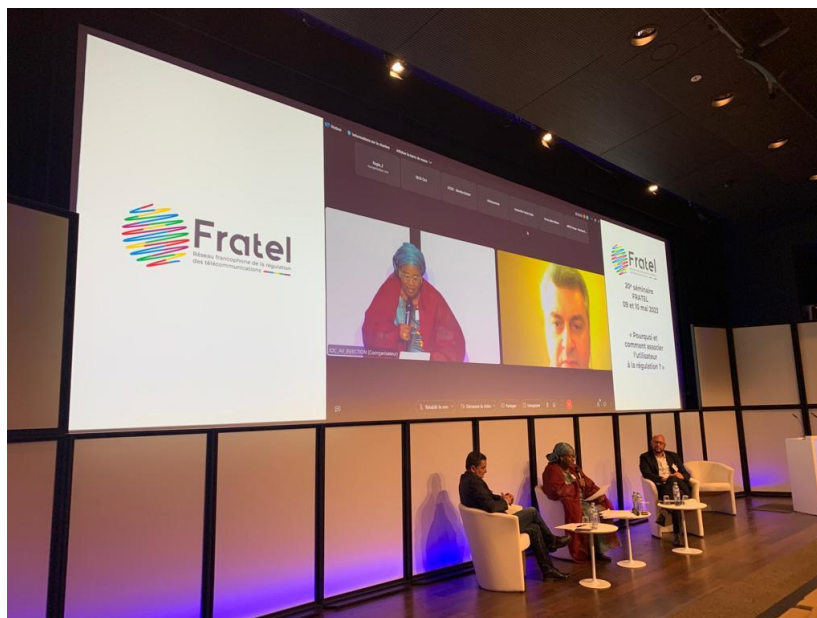
sont donc pas vérifiées par le régulateur, notamment parce qu'il n'y pas d'obligation de qualité de service. En outre, le site internet et l'outil souffrent d'une faible popularité, donc peu de mesures sont réalisées et publiées. En effet, les fournisseurs de services ne font pas la promotion de leur outil de mesure et de leur site Internet de publication.

Enfin, l'exposé de M. DIOP était consacré à la comparaison des offres de détail en Afrique de l'Ouest avec la méthode des paniers de l'OCDE. L'introduction d'offres prépayées de petits montants a participé au succès des télécoms en Afrique. Cependant, le foisonnement de ces offres aux caractéristiques diverses empêche une comparaison frontale et donc de faire jouer la concurrence. Si plusieurs régulateurs ont mis en place des comparateurs ou des indices de prix, la méthodologie des paniers de l'OCDE permet de juger de l'abordabilité des tarifs entre pays et de comparer les offres au sein d'un même pays. Il faut d'abord définir les caractéristiques du panier et ensuite calculer le prix. La collaboration très fine avec les opérateurs est très importante afin d'alimenter le modèle. Il a présenté deux retours d'expérience sur la comparaison entre pays pour l'UEMOA et la comparaison entre opérateurs pour un seul pays sur le paiement mobile pour la BCEAO.

Lors des discussions, la difficulté de comparaison des offres ainsi que le manque d'informations pour le changement d'opérateur et les conditions de résiliation ont été soulevées. En parallèle, la création d'une relation de confiance entre régulateurs et opérateurs pour travailler ensemble notamment pour la publication des données de couverture et qualité de service est essentielle. Enfin, les outils de mesure de qualité de service internet officiels pouvant être utilisés pour contester un contrat avec son opérateur en cas de différence entre débit annoncé et débit réel ou en cas de procédure de sanction ont été évoqués par la Roumanie, le Luxembourg, le Togo ou encore le Val d'Aoste (Italie).



## Deuxième table ronde sur « Quelles initiatives des régulateurs pour donner la parole aux utilisateurs et remonter des informations ? »



La deuxième table ronde a été modérée par Mme Aichatou OUMANY BETY, Présidente du Conseil d'administration de l'ARCEP Niger. Après une introduction de Mme Martha BAXTER - Analyste principale à l'OCDE (en ligne), ont témoigné M. Michel GALLEY, Directeur général de l'ARCEP Togo, M. Ciré SECK, Directeur du contrôle et de la qualité de service à l'ARTP du Sénégal (en ligne), M. Omar IBRAHIM, Expert principal de l'interconnexion à l'INTRA d'Égypte (en ligne) et M. Arik BENAYOUN, Directeur commercial Associé chez nPerf.

Selon Mme BAXTER de l'OCDE, l'engagement et la participation des utilisateurs sont importants pour améliorer le fonctionnement du marché. Pour les régulateurs, les principaux problèmes sont ceux liés aux consommateurs. Comme le marché, les technologies mais aussi les demandes des utilisateurs évoluent rapidement, la régulation doit être agile et s'adapter à cette réalité. De plus, les lacunes ou asymétries d'information compliquent le processus de réglementation que ce soient sur les besoins des consommateurs, les défaillances du marché ou encore sur des résultats ou des impacts de l'intervention réglementaire. Il est compliqué de prendre des décisions éclairées et d'évaluer leur impact. Il convient, de ce fait, de donner plus facilement la parole aux utilisateurs et pas uniquement au travers des consultations publiques. Lorsque les citoyens se sentent traités équitablement lors d'interactions avec des organismes publics, ils sont plus enclins à accepter les règles, à se sentir inclus dans la société et faire confiance à leur gouvernement. Donner la parole à l'utilisateur peut conduire à une meilleure qualité de prise de décision. Néanmoins, pour collecter et donner un sens à l'information, les régulateurs sont confrontés à de

multiples obstacles qu'ils soient d'ordre juridique, budgétaire, technique ou pratique comme l'illustre l'impossibilité de faire remonter des informations. Pour aider les régulateurs dans ce domaine, le réseau des régulateurs économiques de l'OCDE a publié un [guide de bonnes pratiques et de recommandations](#) sur la gouvernance des régulateurs. Enfin, elle a partagé deux initiatives innovantes de régulateurs hors du secteur télécom qui ont donné la parole aux utilisateurs pour alimenter la prise de décision pour qu'elle soit plus inclusive et pertinente.

Ensuite, les représentants des régulateurs togolais, sénégalais et égyptien ont partagé leurs expériences et présenté leurs outils pour donner de l'information à l'utilisateur et faire remonter des plaintes ou des alertes afin d'améliorer la régulation.

L'ARCEP Togo s'est tournée vers une stratégie de régulation par la donnée qui vient compléter les outils traditionnels du régulateur afin d'orienter le marché dans la bonne direction et mettre le consommateur au centre de la régulation. Il fallait se baser sur la puissance des consommateurs pour rééquilibrer le rapport de force avec les opérateurs qui sont en situation de duopole. Le régulateur a mis en place une série d'outils pour que chaque consommateur devienne un micro-régulateur comme par exemple un simulateur tarifaire pour améliorer la transparence, un outil de crowdsourcing pour la connectivité fixe et mobile, des enquêtes de satisfaction, la portabilité des numéros mobiles et surtout un partenariat stratégique très fort avec les associations de consommateurs associés à pratiquement l'ensemble des travaux de l'ARCEP. En outre, le régulateur a pris des mesures pour améliorer la comparabilité des offres en interdisant la différenciation des appels téléphoniques « on-net » et « off-net » ou en imposant aux opérateurs de préciser les tarifs unitaires par unité de temps dans leurs offres. L'outil de crowdsourcing développé au Togo affiche des indicateurs simples et compréhensibles pour l'utilisateur et permet au client de donner son avis après la mesure. Ces avis sont remontés automatiquement sur la plateforme de l'ARCEP qui peut ensuite les utiliser pour affiner ou réorienter sa régulation. Toutes ces politiques réglementaires ont permis au pays d'améliorer la qualité de service et la couverture et faire fortement baisser les tarifs.

La stratégie de la qualité de service et de couverture 2021-2023 mise en place par l'ARTP du Sénégal s'est notamment concrétisée par la création d'une application mobile de crowdsourcing « sama réseau » et un portail d'analyse des mesures de qualité actives et/ou passives permettant au régulateur de prendre des décisions idoines. L'application permet de visualiser la carte de couverture des réseaux mobiles, tester le débit de la connexion Internet mobile et Wifi et de signaler un problème. L'application mobile et la plateforme d'analyse sont en constante évolution et de nouvelles fonctionnalités devraient être intégrées comme la possibilité de donner son niveau de satisfaction sur une échelle de MOS après un appel téléphonique, l'amélioration du système de communication avec le régulateur ou encore l'envoi

d'un feedback après une réclamation. Cet outil permet à l'ARTP de faire un suivi plus fin des indicateurs de performance, d'avoir une vision de l'expérience utilisateur à chaque instant.

M. IBRAHIM a présenté l'application développée par le régulateur « myNTRA » et déjà téléchargées plus de 3,5 millions de fois dont 3 millions de comptes activés. Elle est interactive et permet l'échange d'information dans les deux sens pour les particuliers et entreprises. Sur la page d'accueil principal, il est possible d'obtenir des informations générales sur la cybersécurité, les données du marché ou encore les actualités du régulateur. Pour les entreprises, des informations sur les équipements et appareils homologués et permis d'importation et les fréquences disponibles pour les réseaux (radio amateur, aéronautique, systèmes HF, VSat...) sont mises à disposition. Pour les particuliers, huit services interactifs sont proposés tels un test du débit, une carte de la qualité de service, la liste des magasins des opérateurs, la gestion de ses offres, le processus de portabilité du numéro étape par étape, un portefeuille numérique ou encore la possibilité de porter plainte et les suivre. Toutes ces informations permettent à chaque utilisateur de faire un choix éclairé sur l'offre et l'opérateur qui correspond le mieux à ses besoins. Il a précisé que l'application n'était pas le canal principal pour recevoir les plaintes. Enfin, il a mentionné que grâce aux plaintes reçues via les différents canaux, le régulateur a pris des décisions de régulation proportionnées et ciblées que ce soit sur les numéros à valeur ajoutée, la portabilité des numéros ou encore la qualité de service fixe.

Enfin, le représentant de nPerf a partagé un retour d'expérience en tant qu'opérateur de crowdsourcing. Cette entreprise a développé une application qui permet la mesure la qualité de l'expérience utilisateur avec la navigation sur internet et pas uniquement le débit. Ils ont également créé un score nPerf qui permet de jauger une connexion à partir de 5 tests et donc de comparer les données au niveau local mais aussi national voire international. Selon lui, le plus compliqué est de développer une communauté d'utilisateurs qui font des tests afin que les données soient les plus représentatives possible de la réalité du marché. Ensuite, le filtrage et le traitement des données est une étape primordiale afin d'éviter de publier des données biaisées. Il importe aussi de vulgariser cette information et traduire des résultats techniques par des usages compréhensibles par les utilisateurs. Enfin, il considère les outils de crowdsourcing comme des alliés leur permettant de bénéficier de plus de données pour leurs missions de contrôle des obligations et de surveillance du marché. Cela permet aussi d'évaluer l'efficacité de la régulation avec l'évolution au fil de l'eau du déploiement des réseaux.

Lors de la session de questions-réponses, les questions de déduction des volumes de données consommées par les tests de qualité de service actifs ou passifs, l'usage des résultats pouvant être contestées par les opérateurs ou encore les moyens d'améliorer



la popularisation de l'utilisation des outils ont notamment été soulevées. Au Togo, les tests de crowdsourcing sont gratuits à la suite de négociation avec les opérateurs et de plus, l'incontestabilité des données provient du fait que les sondes sont installées sur les équipements réseau des opérateurs. Enfin, le régulateur travaille en collaboration avec les associations de consommateurs pour démocratiser et faire la publicité sur ses outils.



## Atelier sur la « Présentation d'outils des autorités servant à mieux informer les utilisateurs ou faire remonter les informations »



L'atelier a été animé par M. Serge ABITEBOUL, Membre du Collège de l'ARCEP France et a vu la participation de M. Luc TAPPELLA, Directeur de l'ILR (Luxembourg) MM. ALI BOUDAUD et Abdou SECK, respectivement Directeur des opérations et Responsable des opérations numériques chez QoSi et M. Yannick DEWILDE, Premier conseiller à l'IBPT, le régulateur belge (en ligne).

En introduction de cet atelier, M. ABITEBOUL, a rappelé cette tendance observée au sein des régulateurs pour être encore plus à l'écoute des utilisateurs, de souhaiter détecter les signaux faibles et d'informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible pour faire de chaque citoyen un micro-régulateur. L'objectif est d'utiliser la puissance de l'information afin d'orienter le marché dans la bonne direction. Il s'agit d'un nouveau mode d'action qui complète les outils traditionnels du régulateur. Les régulateurs donnent du pouvoir aux utilisateurs en leur fournissant une information précise et personnalisée et, en même temps, récupèrent des données et identifient des dysfonctionnements récurrents via des alertes, des plaintes ou des données de tests effectués par les utilisateurs et ce, afin de mieux cibler leur action et de gagner en efficacité.

M. TAPPELLA a, en introduction de son intervention, évoqué les trois rôles de la régulation : tout d'abord garantir l'ouverture à la concurrence, ensuite permettre et promouvoir l'innovation et l'investissement pour de meilleurs services pour les utilisateurs et enfin, responsabiliser le consommateur, dans le cas d'un marché mature avec une concurrence qui fonctionne. Il ne faut pas que le consommateur fasse un choix par défaut mais éclairé grâce à différents outils. Comme le pays est petit

et que le régulateur se caractérise par des moyens humains limités, une approche collaborative avec les opérateurs était nécessaire. Il importe que le régulateur et les opérateurs se fassent mutuellement confiance bien que la confiance n'empêche pas le contrôle. Concrètement, pour donner du pouvoir au consommateur, l'ILR a développé une série d'outils mis à leur disposition. En 2022, a été créé le site « myILR.lu » qui intègre toutes les applications et les informations à disposition du consommateur. Les utilisateurs peuvent également poser des questions s'ils ne trouvent pas l'information recherchée sur le portail « Checkmynet.lu » mesure via une centaine de tests la qualité de l'internet et l'expérience du consommateur. Les données sont ensuite disponibles en open-data et sur une carte « made in Luxembourg ». M. TAPPELLA a expliqué que, dans le cas où le consommateur observe à plusieurs reprises une divergence entre les débits mesurés et les débits repris dans son contrat d'accès internet, il peut déclencher des voies de recours auprès de son fournisseur de services d'accès internet. Si la réclamation reste sans réponse après un délai d'attente raisonnable, ou en cas de réponse insatisfaisante, il est possible de saisir gratuitement le service de médiation de l'Institut.

Par ailleurs, cet outil permet au régulateur de suivre le déploiement des réseaux fixes et mobiles et l'évolution du marché. La cartographie de la couverture théorique des réseaux mobiles est également disponible sur un portail hébergé par le gouvernement. Par ailleurs, le service de médiation gratuit permet généralement au consommateur de trouver une solution mais aussi au régulateur de détecter des signaux faibles et de prendre les mesures adéquates. Enfin, avec la fermeture du réseau cuivre, le régulateur a mis en place en collaboration avec les opérateurs, un outil permettant de connaître la date de déconnexion du réseau cuivre à l'adresse et un processus pour informer les consommateurs. L'objectif de tous ces outils est d'informer, sensibiliser et accompagner les consommateurs. Les discussions se sont concentrées sur le processus de la fermeture du réseau cuivre et l'application « checkmynet » et son processus pour évaluer la qualité du réseau fixe.

MM. SECK et BOUDAUD de la société QoSi ont ensuite présenté la plateforme de représentation de la couverture et qualité de service mobiles Mag-M financée par l'Agence française de développement sur base de fonds européens et testée par huit autorités membres de Fratel. La plateforme permet d'agréger des données de mesure de qualité de service, de couverture et autres mesures géolocalisables sous différents formats. Ensuite, il est possible de superposer des couches, d'ajouter des points d'intérêt comme les écoles, les hôpitaux, des zones industrielles et contextualiser la donnée afin d'en tirer des analyses. La plateforme devient un outil d'aide à la décision. Ensuite, ils ont montré les différentes fonctionnalités disponibles pour les régulateurs selon les données importées. Il est possible de créer des cartes avec de nombreuses possibilités de critères, de filtres et de couches assez facilement. Par exemple, il est possible de créer une carte incluant la couverture théorique, des mesures de signal,



des relais antennaires, des mesures de drive tests et permet de faire des analyses et mener des contrôles. Chaque carte génère un lien et il est possible de la publier ou de limiter l'accès pour usage interne. Enfin, l'outil permet de créer des statistiques et un tableau de bord avec de grandes capacités de paramétrage.

Enfin, M. DEWILDE est intervenu en présentant l'outil de comparatif tarifaire mis en place par l'IBPT, le régulateur belge, « Meilleurtarif.be ». Cet outil donne du pouvoir au consommateur et aux professionnels mais permet aussi à l'IBPT de faire des analyses sur l'évolution des prix. Initiée en 2006 et mise à disposition du public en 2009, la plateforme a connu plusieurs mises à jour pour plus d'efficacité et intégrer les évolutions du marché comme les offres groupées. Si le consommateur est enregistré au préalable à l'espace client en ligne de son opérateur, il est possible de calculer automatiquement la meilleure offre, l'outil récupérant les données de consommation réelles passées. Dans le cas contraire, il est nécessaire pour une simulation manuelle d'entrer certaines données. L'outil intègre les offres de téléphonie fixes, mobiles y compris internet et les offres groupées. Sur base de ces données, l'outil fournit une liste d'offres correspondantes classées par ordre croissant du coût mensuel moyen. Au niveau de l'IBPT, conformément à la loi, il convient d'inclure tous les plans tarifaires disponibles sur le marché y compris celles des petits opérateurs et valider les plans. Comme les tarifs sont parfois complexes à modéliser, l'outil doit évoluer constamment. Même si l'outil est complet et officiel, il souffre d'un manque de publicité, de visibilité et de popularité. L'utilisation pourrait être plus élevée. Il s'avère que ce n'est pas la spécialité du régulateur de développer des applications et malheureusement d'autres outils sont mieux référencés ou plus simples d'utilisation mais pas toujours précis. Il a terminé sa présentation par une démonstration en direct de l'outil.



## **2. 21<sup>e</sup> réunion annuelle sur « Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ? »**

A l'aimable invitation de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du Royaume du Maroc, présidente de Fratel en 2023, la 21<sup>e</sup> réunion annuelle du réseau s'est tenue les 25 et 26 octobre à Rabat.

Plus de 140 participants, représentant 18 autorités de régulation, membres de Fratel, des institutions internationales (Banque mondiale), des associations de consommateurs et des acteurs du secteur ont assisté à la réunion qui avait pour thème « Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ? ». Cette thématique a été déclinée en trois tables rondes.

La réunion annuelle a été ouverte par MM. Az-el-Arabe HASSIBI et Luc TAPPELLA, respectivement Président et Vice-Président de Fratel en 2023. La réunion annuelle fut l'occasion de célébrer les 20 ans d'existence du réseau, présenter les travaux du groupe de travail sur l'outil de représentation de la couverture et de la qualité de service mobile. En outre, il a été question de l'initiative de renforcement des capacités de régulation pour l'Afrique sub-saharienne-le programme iPRIS.

L'adoption du plan d'action 2024 ainsi que l'élection du nouveau comité de coordination ont également été des moments forts de cette réunion annuelle. Il sera composé pour 2024 de Louis-Marc SAKALA, Directeur général de l'ARPCE de la République du Congo (président), de M. Az-el-Arabe HASSIBI, Directeur général de l'ANRT du Maroc et de Mme Laure de la RAUDIÈRE, Présidente de l'Arcep France (vice-présidents).

### **Première table ronde sur « Quelles actions du régulateur pour protéger et satisfaire les besoins des différentes catégories d'utilisateurs ? »**

Cette table ronde présidée par M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur Général de l'ANRT du Royaume du Maroc a été introduite par M. Christophe FICHET, Avocat associé chez Bignon Lebray. Sont ensuite intervenus M. Célestin KADJIDJA, Président de l'ARCEP (Gabon), M. Cheikh Baye CHEIKH ABDALLAHI, Conseiller du Président chargé des études, de l'analyse et de la prospective à l'ARE de Mauritanie, M. Ouadi MADIH, Président de la fédération nationale des associations du consommateur du Maroc et Membre du conseil d'administration de l'Union africaine des consommateurs et M. Olivier BRUNOT, Président de Directique.

Dans son propos introductif, M. FICHET est revenu sur la notion de consommateur et, plus largement, sur celui d'utilisateur, incluant professionnels, entreprises ou encore

le secteur public. Il a ensuite soulevé un grand nombre de questions afin de lancer les débats sur la disponibilité pour les régulateurs des moyens et outils nécessaires et adéquats pour, d'une part, réguler un secteur en perpétuelle évolution et, d'autre part, appréhender les enjeux et attentes des utilisateurs. Les questions visaient aussi les sources de financement des infrastructures, à l'heure des très fortes augmentations des volumes de données ou encore les responsabilités des utilisateurs et fournisseurs de contenus et d'application gros consommateurs de capacité, en particulier en cas de dégradation de la qualité de service. Il a également invité les régulateurs à réfléchir aux régulations les plus pertinentes et efficaces pour répondre à ces défis.

Les régulateurs gabonais et mauritanien ont ensuite évoqué les mesures prises dans leurs pays respectifs pour protéger le consommateur. Au Gabon, le régulateur a, par exemple, pris une décision pour interdire le débit automatique du compte principal du consommateur lorsque son volume de données n'est plus suffisant. Dès lors, les opérateurs mobiles sont tenus d'avoir l'accord préalable du consommateur. M. KADJIDJA a également évoqué l'exemple d'une baisse des tarifs de données mobiles prises par les opérateurs après concertation avec le régulateur afin d'apaiser le climat social et répondre aux demandes d'une association de jeunes consommateurs. En Mauritanie, selon M. CHEIKH ABDALLAHI, la régulation est toujours à la recherche d'un équilibre dynamique entre les demandes et attentes des utilisateurs, des opérateurs et du gouvernement. Pour satisfaire les besoins des utilisateurs, l'ARE a pris des mesures pour améliorer la connectivité comme l'imposition du partage d'infrastructure pour permettre l'itinérance nationale avec une mise en œuvre prévue pour la fin de l'année 2023. L'ARE mise également sur la qualité des services proposés par les opérateurs dans un pays caractérisé par sa très grande superficie, sa faible densité et la forte dispersion de sa population (dont une partie pratique un mode de vie nomade). A cette fin, le régulateur est amené à conduire régulièrement des enquêtes dont les résultats sont publiés sur son site internet. C'est ainsi qu'il a déjà mis en demeure et sanctionné des opérateurs pris en défaut. Il a également regretté l'absence d'associations militant pour la protection des consommateurs dans son pays. Pour sa part, M. MADIH, membre de la fédération des associations de consommateurs d'Afrique a présenté les résultats d'une enquête menée auprès de ses 43 adhérents. Il en ressort que 54% des associations de consommateurs de l'organisation ont une relation formelle avec les régulateurs de leurs pays respectifs. Cette relation peut se traduire par des appuis institutionnels, des partenariats sur certains projets ou encore par du renforcement de capacité et de connaissance. Il a également souligné l'importance de la création d'une cellule de protection des consommateurs. Une telle unité dédiée est déjà présente dans pratiquement 70% des autorités des pays africains (sur base des associations ayant répondu). Il a toutefois noté le faible niveau de satisfaction des consommateurs, d'une part, sur la qualité de service particulièrement par rapport au prix des services offerts et la couverture et, d'autre part, sur le processus de réclamation ou de plainte et la

rapidité de résolution des problèmes. Pour améliorer la relation entre régulateur et association de consommateurs, il a fait part d'une série de recommandations de l'UAC telles que le renforcement de l'arsenal juridique des régulateurs ou encore la mise en place d'une collaboration institutionnelle ou d'un partenariat formel entre le régulateur et les organisations des consommateurs. Enfin, M. BRUNOT a insisté sur les moyens d'action à la disposition des régulateurs pour mieux prendre en compte la diversité des besoins selon les catégories d'utilisateurs, même si tous souhaitent en premier lieu de la connectivité, de la capacité et la qualité des services élémentaires. Il peut s'agir de la diffusion et de la publication d'informations fiabilisées de couverture, de qualité de service et de satisfaction; mais également de la réalisation de « bilans diagnostics » pour accompagner les opérateurs sur la résolution des difficultés majeures endogènes et exogènes. La mise en place d'outils de collecte et remontée d'informations depuis les opérateurs ou encore la création d'un guichet de signalement des anomalies et plaintes au travers plusieurs canaux et suivi de leur traitement peuvent constituer d'autres modes d'action. Dans le cadre la mesure de performance des réseaux, il recommande de prendre en considération plusieurs facteurs comme la qualité d'expérience et l'aspect émotionnel afin d'être plus à l'écoute des utilisateurs.

Lors de la session de questions-réponses, les discussions se sont focalisées sur le financement des réseaux, la réduction des tarifs au travers la mise en place des points d'échange internet nationaux et régionaux en Afrique et l'importance de l'apport de la société civile pour faire évoluer le secteur.



## Deuxième table ronde sur « Quelles implications des utilisateurs dans la régulation ? »

Mme Tantely JEANS, économiste à l'ILR, le régulateur luxembourgeois, a modéré la table ronde. Après une introduction de Munhem YOUSSEF, Directeur chez Tera Consultant, ont témoigné M. Jean-Paul APATA, Directeur des activités de télécommunications à l'ARTCI de Côte d'Ivoire, M. Dorian GNIKI - GNIKI, Chef de service relations avec les Consommateurs à l'ARPCE de la République du Congo et M. Emmanuel SOGADJI, Président de la Ligue des consommateurs du Togo.

Dans son introduction, M. YOUSSEF a souligné le rôle de plus en plus important des utilisateurs qui sont appelés à s'impliquer dans la régulation et devenir, selon lui, des micro-régulateurs. Cela peut se traduire par l'envoi de plaintes, de signalements, de tests de qualité de services ou de couverture auprès de son régulateur. Ainsi, le régulateur peut affiner sa régulation et détecter les défaillances des réseaux. M. APATA a, de son côté, présenté trois mesures phare du régulateur ivoirien pour impliquer les utilisateurs : l'outil cartographique de la couverture mobile, le cadre permanent d'échange mis en place entre l'ARTCI et les associations de consommateurs et une décision importante sur le marché de détail : la conservation des avantages lors de souscriptions de bonus. Les relations avec les associations se traduisent par la formation des représentants des associations, leur implication en amont de certains projets les concernant comme l'outil de cartographie, leur consultation en amont des décisions ou encore l'organisation conjointe de déplacement terrains. Sur ce dernier aspect, il a précisé que les opérateurs y étaient également associés. Quant à M. GNIKI-GNIKI, il a exposé l'expérience du régulateur congolais. Il a d'abord évoqué les différents canaux de communication mis en place par l'ARPCE pour recevoir les plaintes des utilisateurs et ainsi créer une relation forte : numéro vert, numéros WhatsApp permettant l'envoi de plaintes à toute heure, courrier électronique ou papier et en 2024 par SMS pour les clients toujours en 2G. Il a ensuite annoncé le lancement prochain d'une application de crowdsourcing pour les consommateurs congolais. Cette application mobile permettra de mesurer la qualité des réseaux et le niveau de satisfaction des offres. Il a également évoqué les tests du régulateur pour vérifier la conformité des offres de détail qui ont été préalablement validées. Il a terminé sa prise de parole avec la présentation du cadre d'échange avec les consommateurs, en particulier lors de la journée du 15 mars dédiée mondialement aux droits des consommateurs et l'implication du régulateur dans la formation des journalistes. L'objectif est une meilleure compréhension du rôle du régulateur, des métiers innovants du numérique et une sensibilisation aux arnaques en ligne.

Enfin, M. SOGADJI a présenté les implications des utilisateurs dans la régulation au Togo. Les associations de consommateurs et le régulateur ont notamment signé un

accord de partenariat afin de formaliser leurs relations. Cela se traduit par l'association des représentants des consommateurs aux enquêtes de satisfaction lancées par le régulateur. Ils permettent une diffusion plus large auprès de la population. Ils sont également associés à la présentation des résultats lors des conférences publiques. Par ailleurs, ils sont invités à l'étape des réflexions du régulateur sur la quasi-totalité de ses initiatives dont l'application mobile de mesure de la performance des réseaux. Les associations sont aussi impliquées dans la gestion des plaintes des consommateurs auprès de l'ARCEP. Il a précisé que la forte participation des consommateurs aux enquêtes de satisfaction a contraint les opérateurs à refondre leurs offres tarifaires et que la publication des décisions du régulateur sur les différents réseaux sociaux a permis la remontée de commentaires et une plus grande adhésion des consommateurs. En conclusion, il a souligné l'importance de la participation des consommateurs dans la régulation afin d'accroître l'acceptabilité des décisions et leur confiance dans les activités et les initiatives du régulateur. Il importe toutefois de prévoir un cadre de discussion clair, structuré avec des mécanismes de participation ouverts et transparents tout en veillant à une représentation équilibrée.

Lors des discussions, la formation et la sensibilisation des journalistes mais aussi des juges a été soulevée tout comme le besoin en expertise juridique chez les régulateurs.





### **Troisième table ronde sur « Quelles mesures pour accompagner le grand public face aux évolutions technologiques ? »**

Lors de cette table ronde présidée par M. Marc SAKALA, Directeur général de l'ARPC de la République du Congo, l'introduction a été assurée par M. Arthur FOCH, Spécialiste sénior en développement numérique à La Banque mondiale. Ensuite, Mme Laure de LA RAUDIERE, Présidente de l'Arcep France, M. Francesco CIAVATONE, Directeur du Corecom du Val d'Aoste (Italie) et M. Hicham LAHJOMRI, Directeur technique à l'ANRT du Maroc ont évoqué l'expérience de leurs pays respectifs.

M. FOCH de la Banque mondiale a tout d'abord planté le décor du débat de cette table ronde en posant une série de questions structurantes telles que comment accélérer l'extension de la 5G et celle de la fibre optique dans les pays en développement et réduire la fracture technologique mondiale mais aussi comment réduire leurs coûts de déploiement pour les rendre in fine plus abordables pour le grand public, les moyens à mettre en place pour sensibiliser et informer le grand public sur ces évolutions technologiques (y compris sur leurs impacts sanitaires et environnementaux) et développer les usages ou encore quel mix de politiques mettre en place pour favoriser l'inclusion numérique et développer les usages des populations, y compris les moins favorisées.

Pour répondre à ces questions, les régulateurs français, italien et marocain ont témoigné et présenté la situation dans leurs pays. Mme DE LA RAUDIERE a tout d'abord rappelé les enjeux de la régulation afin de réduire la fracture numérique et favoriser l'inclusion numérique dans lesquels s'intègrent les aspects d'acceptabilité. Il importe de comprendre les doutes et inquiétudes suscitées par les nouvelles technologies notamment sur les usages, les impacts sanitaires et environnementaux. Elle est ensuite revenue sur les grands changements technologiques actuels en France tels que le déploiement de la fibre et la fermeture du cuivre ou encore les attributions des fréquences cœur pour la 5G et les mesures prises par l'Arcep ou les acteurs privés sur ces différents chantiers. La transmission d'une information claire et fiable au grand public et la mise en place d'un dialogue permanent avec l'ensemble des parties prenantes sont essentielles pour réussir ces transitions et réduire les doutes et craintes des citoyens. Elle a conclu son propos en évoquant les enjeux liés à l'empreinte environnementale du numérique. Selon l'Arcep, une combinaison de

mesures d'écoconception et de sobriété est nécessaire pour endiguer la tendance et réduire l'empreinte environnementale du numérique.

Ensuite, le Directeur du CoReCom du Val d'Aoste, agence locale de l'AGCOM, le régulateur italien, a fait le point sur le développement de la 5G et de la fibre dans le pays. Il a évoqué la collaboration avec le ministère de la santé pour informer la population sur les aspects sanitaires liés aux fréquences et à la technologie 5G. En effet, les inquiétudes de l'impact des nouvelles technologies sur la santé et l'environnement se sont accentuées ces dernières années dans le pays. C'est également l'évaluation des effets des rayonnements électromagnétiques qui a été au cœur de la présentation de M. LAHJOMRI, le représentant de l'ANRT. Il a rappelé les normes internationales fixées par l'OMS qui précisent les limites d'exposition à ne pas dépasser et présenté les actions menées au Maroc. Le régulateur, par exemple, mène régulièrement des campagnes de mesure pour évaluer la conformité des installations et le niveau d'exposition du public aux ondes radios. Les informations sur ces niveaux seront d'ailleurs prochainement disponibles à travers un outil cartographique. Ainsi, la population aura accès aux résultats sur l'ensemble du territoire national.

Lors des débats, les questions d'acceptabilité de la 5G dans certains pays africains, des leviers les plus pertinents pour le déploiement des nouvelles technologies et, l'accompagnement de la population et des entreprises pour développer les usages et se familiariser avec les services numériques ont été évoquées. Le rôle de l'État à travers notamment l'implantation de kiosques numériques parmi les populations les moins connectées a notamment été souligné.





### 3. Outil sur la représentation de la couverture et la qualité de service mobiles

Depuis 2019, des réflexions sont menées au sein de Fratel sur la représentation de la couverture et qualité de service mobiles avec l'élaboration d'un document « Mesurer la performance des réseaux Mobiles : couverture, qualité de service et cartes », la déclinaison du document en site internet [donneesmobiles.fratel.org](https://donneesmobiles.fratel.org) financé par l'Agence française de développement et en 2020 une étude sur la faisabilité d'un outil ouvert aux membres de Fratel sur la représentation de la couverture et la qualité de service mobiles. Pour mener à bien ce projet d'outil, un groupe de travail composé d'experts d'autorités de régulation a été créé, présidé par M. Stéphane YAMEOGO de l'ARCEP du Burkina Faso, autorité présidente 2020 du réseau, sous le pilotage du comité de coordination. Il compte actuellement seize autorités.

#### Rappel du processus

Le groupe de travail a rédigé un rapport sur la faisabilité d'un tel outil reprenant les besoins des autorités, une description de scénarios, une analyse et des recommandations. Il a été présenté à l'ensemble des membres du réseau en vue de décider de la suite des travaux lors de la réunion annuelle du 3 décembre 2020. Par ailleurs, l'Agence française de développement, qui soutient cette initiative, a recruté la société de conseil Tactis en appui au groupe de travail afin d'accompagner le projet lors de la phase initiale d'examen de la faisabilité d'un outil et recensement des besoins des autorités.

Lors de la réunion annuelle 2020, les orientations proposées par le comité de coordination sur la base du rapport du groupe de travail et des deux livrables de Tactis ont été approuvées.

Dans le cadre du programme européen « Programme UE-ACP de réponse numérique à la crise Covid-19 », l'AFD s'est proposée pour accompagner Fratel dans le projet. Ce soutien vient dans la continuité de la collaboration entre Fratel et l'AFD ces dernières années au sujet des données de couverture et de qualité de service (voir publication et site...).

L'Agence a lancé un appel d'offre le 17 août 2022 pour sélectionner le prestataire. Cet appel d'offre incluait les termes de référence élaborés par le groupe de travail de Fratel. Le prestataire a été sélectionné fin 2022, début 2023.

## Travaux en 2023

Le prestataire, la société Qosi, ayant été choisi au début de l'année 2023, la réunion de lancement s'est tenue le 20 janvier.

La solution doit permettre la mise à disposition d'informations et de consultation des données sur la couverture et les données de qualité de services pour le grand public à travers un portail web. Elle doit également prévoir une base de données hébergeant les données de qualité de service et de couverture mobiles aisément exploitable, accessible et consultable par les membres du réseau habilités. L'outil devrait être ouvert aux régulateurs du réseau.

Durant l'année 2023, une série d'autorités dont celles du Cameroun, de Côte d'Ivoire, de la Guinée, de la République du Congo, du Sénégal et du Togo ont pu tester l'outil en l'alimentant avec des données de couverture et de qualité de service. A l'occasion de la réunion annuelle de Fratel, un point d'étape a été fait par le prestataire aux membres du réseau. En novembre, une première version de la plateforme a été créée. L'objectif pour l'année 2024 sera d'enrichir le site par l'inclusion de nouvelles données par les régulateurs et de mener des réflexions sur la pérennité financière du projet.

## 4. Promotion de la formation des membres du réseau

### 4.1. Le Mastère Regnum

Le mastère spécialisé (MS) en régulation de l'économie numérique (RegNum) est organisé et délivré par Telecom Paris (<https://regnum-ms.com>).

Au sein de ce diplôme de niveau supérieur RegNum, deux Badge (Brevet d'aptitude délivré par les grandes écoles) font partie de la formation, et existent indépendamment :

- le Badge RegTel consacré à la régulation du secteur des communications électroniques, notamment aux instruments de la régulation (interconnexion, service universel, gestion du spectre...);
- le Badge RegFep spécifique à la régulation de la finance électronique et des postes.

Parmi les 7 sessions organisées sur 3 thèmes différents (régulation des communications électroniques, régulation de l'internet et des contenus, régulation des activités financières et postales), les participants au Mastère doivent en choisir 6.

Prenant la suite du Badge ouvert en 2005, ce Mastère a démarré en janvier 2014 avec 32 participants. La 7<sup>e</sup> promotion du Mastère a débuté en janvier 2023 à Abidjan, et compte 26 participants (24 pour le mastère RegNum et deux « badgistes »).

Le Mastère s'appuie sur sept partenaires essentiels :

- l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes du Burkina Faso ;
- l'Autorité française de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse ;
- l'Autorité de régulation des télécommunications de Côte d'Ivoire ;
- la Commission nationale de l'informatique et des libertés de France ;
- L'Association francophone des autorités de protection des données personnelles ;
- l'École Multinationale Supérieure des Postes d'Abidjan ;
- et Telecom Paris.

La formation se déroule sur deux ans et compte 390 heures de cours réparties sur six sessions de deux semaines chacune, et une semaine de soutenance des thèses professionnelles. Chaque semaine comporte 30 heures partagées entre des cours magistraux, des études de cas et des débats. En temps normal, sur les deux ans que

Le Mastère, trois sessions se déroulent à Ouagadougou, trois à Paris et une à Abidjan. 2023, la formation s'est tenue dans locaux de Télécom Paris ainsi que dans ceux de l'EMSP à Abidjan, l'organisation de sessions à Ouagadougou étant actuellement temporairement suspendue.

Le mastère est destiné aux cadres en charge des activités liées à la régulation de l'économie numérique, notamment dans les pays de l'Afrique francophone subsaharienne :

- cadres des instances de régulation dans le numérique ;
- cadres des opérateurs de réseaux ou de prestataires de services de communications électroniques, de diffuseurs audiovisuels ;
- cadres des directions centrales des ministères en charge des sujets du numérique ;
- cadres des prestataires de services (cabinets de conseil, d'avocats, ...).

Les candidats au Mastère doivent avoir au minimum un niveau Bac+5, ou Bac+4 et 3 ans d'expérience de la régulation dans le secteur du numérique, alors que pour les Badges, un niveau de Bac+4 ou Bac+3 et 3 ans d'expérience est exigé.

Des mémoires d'étudiants sélectionnés par Télécom Paris sont disponibles sur le site de Fratel à cette adresse : <https://www.fratel.org/mastere-regnum/>

#### **4.2. L'initiative de renforcement des capacités de régulation pour l'Afrique sub-saharienne-programme iPRIS**

L'Institut luxembourgeois de régulation, vice-président 2023 du réseau, est un partenaire stratégique pour le volet francophone du programme iPRIS (« ICT Policy & Regulation - Institutional Strengthening » ou « Politique et régulation des TIC-renforcement institutionnel ») pour accompagner le développement d'une offre de formation aux régulateurs et associations régionales de régulateurs en Afrique subsaharienne.

Ce programme établi pour la période 2023-2027 est cofinancé par l'Union européenne (Direction générale des partenariats internationaux de la Commission européenne - DG-INTPA), la Suède (l'Agence suédoise de développement et de coopération) et le Luxembourg (Ministère des Affaires étrangères et européennes). Il est piloté par le régulateur suédois PTS et le Centre indépendant suédois « Programme suédois pour les TIC dans les régions en développement » (SPIDER) en collaboration avec l'institut luxembourgeois de régulation en tant que partenaire stratégique, les associations régionales et les régulateurs nationaux sub-sahariens.

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.

En 2023, SPIDER et l'ILR ont tout d'abord présenté le projet lors du séminaire de Lausanne. Lors de la réunion annuelle de Rabat, l'ILR a informé les membres du réseau du processus de sélection et des critères de choix définis par SPIDER. La première session de formation 2024, qui aura lieu au Luxembourg, regroupera sept autorités sélectionnées. Leurs initiatives de changement devront porter sur des projets stratégiques fondés sur les besoins dans les domaines du cadre institutionnel et réglementaire, du déploiement d'infrastructures de communications électroniques, des aspects concurrentiels et de la dynamique des marchés, de la gestion du spectre, de la numérotation et adressage, de la sécurité numérique et des infrastructures, de la protection des consommateurs et de nouveaux défis réglementaires. Dans le cadre du programme, les organisations réglementaires régionales seront chargées de l'accompagnement et du suivi des initiatives des autorités membres de leur réseau.

### **4.3. Les autres offres de formation**

Plusieurs régulateurs de Fratel contribuent également à la formation des professionnels dans le secteur des télécommunications en français. Par exemple, L'ANRT du Maroc a ouvert, depuis quelques années, l'accès au cycle Ingénieur de l'Institut National des Postes des Télécommunications (INPT) aux fonctionnaires et cadres africains exerçant au sein des administrations et établissements publics de leurs pays.

## **5. Autres activités du réseau**

### **La réunion des associations de régulation organisée par l'UIT-D en marge du Colloque mondial des régulateurs**

Fratel a participé à la réunion des associations de régulateurs de l'UIT, organisée à l'occasion du colloque mondial des régulateurs qui s'est tenu cette année du 5 au 8 juin à Sharm-el-Sheikh, en Égypte. À cette occasion, Fratel était représenté par le secrétariat exécutif.