



## Communiqué

### **20<sup>e</sup> séminaire du réseau francophone de la régulation des télécommunications**

**10 mai 2023**

#### **« Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ? »**

À l'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.

#### **Une année 2023 placée sous le thème de la satisfaction des utilisateurs**

Cette année, les membres de Fratel ont décidé d'échanger sur le thème de la satisfaction des utilisateurs. La réunion annuelle de Fratel, qui sera organisée les 19 et 20 septembre prochains à Niamey (Niger), abordera les façons de renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation. Le séminaire, qui vient de s'achever, avait pour thème « Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ? ».

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.

#### **L'objectif principal du séminaire : échanger sur les raisons et les moyens d'associer l'utilisateur à la régulation**

Les régulateurs doivent être à l'écoute des utilisateurs des réseaux fixes et mobiles, savoir détecter les signaux faibles et informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible chaque citoyen pour lui permettre d'être en capacité de choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins. Il s'agit donc de fournir aux utilisateurs une information précise et personnalisée, tout en les mobilisant pour faire remonter au régulateur les problèmes rencontrés.

Après l'allocution de bienvenue de Mme Adrienne CORBOUD FUMAGALLI, Présidente de la ComCom de Suisse et une allocution de M. Az-El-Arabe HASSIBI, Directeur général de l'ANRT du Royaume du Maroc, Président 2023 de Fratel, deux tables-rondes se sont tenues sur le sujet. La première, présidée par l'ARPCE de la République du Congo, abordait les objectifs et les outils mis en place pour informer l'utilisateur. La seconde, conduite par l'ARCEP du Niger, 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. Ce sujet a également fait l'objet d'un atelier pratique sous la houlette de l'Arcep France, 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.

Enfin, l'ILR, le régulateur luxembourgeois, vice-président 2023 de Fratel, et SPIDER de l'université de Stockholm ont fait le point sur l'initiative de l'équipe Europe pilotée 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.

[www.fratel.org](http://www.fratel.org)

<https://www.fratel.org/20e-seminaire-fratel-09-et-10-mai-a-lausanne/>