



FREQUENCE

Bulletin trimestriel du Régulateur des Télécoms du Mali

N° 13 - Juin 2011



MODIBO IBRAHIM TOURE
LE NOUVEAU MINISTRE DES POSTES
ET DES NOUVELLES TECHNOLOGIES



LANCEMENT DU PROCESSUS
D'OCTROI DE LA 3ème
LICENCE DE TELEPHONIE



17 MAI, JOURNEE MONDIALE
DES TELECOMMUNICATIONS

Editorial

DE GRANDES AMBITIONS POUR LA POSTE DU MALI ET LE DÉVELOPPEMENT DES TIC



Dr. Choguel K. MAIGA

Directeur du CRT

Quel secteur plus que celui des postes s'est-il aussi réjoui du nouveau réaménagement de l'attelage gouvernemental qui est intervenu le 06 avril 2011 avec la création d'un Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies ?

Jadis prospère, avec l'évolution technologique qui a connu l'arrivée de l'internet et de nouveaux services d'envois express de courriers et de transfert d'argent, l'entreprise postale qui connaît des moments difficiles reste cependant au centre des préoccupations des hautes autorités.

C'est dans cette optique que le Président de la République, le 23 décembre 2010, lors de la cérémonie de remise officielle du « Grand Livre des postes et télécommunications du Mali (1960-2010) » réalisé par le Comité de Régulation des Télécommunications (CRT) dans le cadre du cinquantenaire de l'accession du Mali à l'indépendance, rendait hommage à la Poste en ces termes : « la poste est l'un des serviteurs qui a le mieux servi notre pays dans le cadre de son développement socio-économique ».

De même, le Chef de l'Etat a souhaité que « ce service s'adapte au nouvel environnement par l'exploitation des opportunités qu'offrent les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le domaine des services nouveaux à haute valeur ajoutée ».

Dédié un département ministériel aux postes et nouvelles technologies traduit en effet, une volonté politique forte des plus hautes autorités politiques de donner à la poste malienne sa notoriété d'antan par une utilisation accrue et efficiente des technologies de l'information et de la communication (TIC).

C'est ainsi que dès sa prise de fonction, le titulaire du tout nouveau département des Postes et des Nouvelles Technologies, M. Modibo Ibrahim TOURE a affiché ses ambitions en déclarant : « la poste marche ailleurs, et même à merveille, et la poste du Mali doit pouvoir marcher et c'est cela le message et le contenu de la mission à laquelle je vais m'atteler avec vous. »

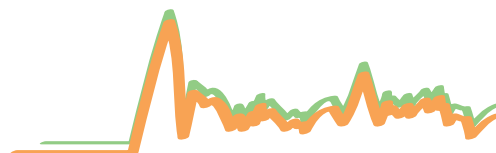
Il a affiché la même volonté concernant les TIC lors de son message à l'occasion du 17 mai, journée mondiale des télécommunications dont le thème est « Mieux vivre dans les communautés rurales grâce aux TIC » célébrée dans le village de Baguinéda.

Pour le ministre TOURE « la bataille pour réduire le fossé numérique ne sera effectivement et totalement un succès que lorsqu'elle est livrée et gagnée sur le front rural... ». Aussi, indique-t-il « notre vision est de faire des NTIC le pilier dorsal d'une société nouvelle dans le peloton des nations gagnantes. ».

La création du nouveau ministère donne l'occasion d'accélérer les réformes en cours notamment la mise en place du nouveau cadre législatif et réglementaire sur les postes, les télécommunications et les technologies de l'information et de la communication d'une part, et d'autre part, faire avancer certains grands chantiers tels que la mise en œuvre de la stratégie d'accès universel et la conduite du processus d'octroi d'une troisième licence.

En définitive donc, la création du Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies permettra entre autres d'impulser une dynamique nouvelle au développement du secteur postal, et de donner plus de visibilité aux actions de l'Etat dans la bataille pour la réduction de la fracture numérique notamment entre les zones urbaines et rurales du Mali.





Par décret n° 2011-176 / P-RM du 06 avril 2011, une nouvelle équipe gouvernementale avec Mme Cissé Mariam Kaïdama Sidibé comme Premier Ministre a été nommée. Parmi les nouveaux membres du Gouvernement figurent, M. Modibo Ibrahim Touré qui a en charge le Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies et Sidiki N'Fa Konaté qui occupe le portefeuille de la Communication, Porte Parole du Gouvernement.

« Frequence » vous présente les biographies des deux ministres.

BIOGRAPHIE DE M. MODIBO IBRAHIM TOURÉ

Le nouveau ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, Modibo Ibrahim Touré est l'un de nos compatriotes qui font la fierté du pays à l'extérieur pour avoir à son actif plus de 20 ans d'expérience dans le domaine du développement à des postes de responsabilité croissante.

Né le 7 février 1959 à Bamako, Modibo Ibrahim Touré est diplômé de l'Ecole nationale d'administration de Bamako d'où il sort comme inspecteur des finances.

Il effectue des études post-universitaires aux Etats-Unis et obtient un MBA en 1989 à l'Université Vanderbilt au Tennessee.

Jusqu'en septembre 1990, il travaille alors dans la multinationale américaine UPS (United Parcel Service) comme cadre supérieur dans la Division de planification financière et contrôle interne à Nashville.

A partir de là, Modibo Ibrahim Touré entame une riche carrière de fonctionnaire international au Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). D'abord en qualité de chargé de programme et plus tard comme assistant représentant résident. Promu représentant résident adjoint, il exerce ses nouvelles fonctions au PNUD à Djibouti de février 1994 à janvier 1997.

De septembre 2000 à juillet 2001, il était conseiller spécial du directeur régional pour l'Afrique. Modibo Ibrahim Touré a servi au Burkina Faso, à Djibouti, au Rwanda, au Tchad et en Ethiopie.

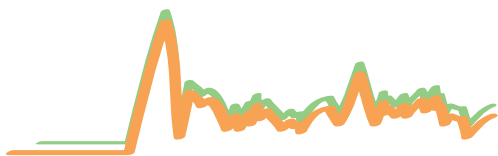
De juillet 2001 à juillet 2004, il est représentant résident du PNUD, coordinateur résident du Système des Nations unies ainsi que coordinateur humanitaire des Nations unies au Tchad. De juillet 2004 à août 2005, Modibo Ibrahim Touré est représentant résident du PNUD, coordinateur résident du Système des Nations unies et coordinateur des opérations humanitaires des Nations unies à Addis Abeba en Ethiopie.

Il est membre de l'équipe de transition du nouvel administrateur du PNUD, Kernal Dervis au sein de laquelle il s'attelle aux efforts de repositionnement stratégique de l'organisation ainsi que des réformes institutionnelles nécessaires à la mise en œuvre de la nouvelle vision définie.

Le nouveau ministre des Postes et des Nouvelles Technologies a servi également à New York successivement comme chargé de zone principal, responsable de la région des Grands Lacs et responsable au siège de pays comme le Ghana, le Liberia, la Mauritanie, le Togo et le Mali.

En 2006, il est désigné secrétaire Général de la Banque Africaine de Développement (BAD). Deux ans après, en 2008, il est nommé Directeur de Cabinet du Président de la même institution bancaire africaine. C'est ce poste qu'il occupait au moment où le Président de la République le choisit pour prendre en main les destinées du tout nouveau Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies.

Modibo Ibrahim Touré est marié et père de deux enfants. ■



BIOGRAPHIE DE M. SIDIKI N'FA KONATÉ

M. Sidiki N'FA KONATE
Ministre de la Communication,
porte-parole du Gouvernement



Le nouveau ministre de la Communication, porte-parole du Gouvernement, est très connu du grand public pour être journaliste et surtout, depuis 14 ans directeur général de l'ORTM.

Sidiki Konaté est né le 2 Janvier 1956 à Tousségéla, dans le cercle de Kolondiéba, en 3^e Région. Après des études primaires dans sa ville natale, il fréquente l'école fondamentale de Kolondiéba pour y passer le DEF en 1972. Il passe le baccalauréat au Lycée de Badalabougou en 1975. Sidiki N'Fa Konaté s'envole alors pour la France. Il s'inscrit à l'Université à Nice où il obtient une licence en lettres en 1977, puis une maîtrise en littérature comparée. Il passe alors un DEA en communication en 1980 et un Doctorat 3^e cycle en sciences et techniques de la communication en 1983.

Intégré à la fonction publique en 1987, Sidiki N'Fa Konaté a progressivement gravi tous les échelons à l'ORTM et au ministère de la Communication. Journaliste, présentateur du Journal télévisé, animateur de débats, chef du service reportage, il fut aussi conseiller technique au ministère de la Communication (1991-1993), conseiller technique auprès du CTSP en 1991, directeur général adjoint (1993-1997) puis directeur général de l'ORTM depuis 1997.

Auteur de plusieurs publications sur la communication et président du RAPAF (Réseau de l'audiovisuel public d'Afrique francophone), le nouveau ministre de la Communication est aussi formateur et professeur vacataire à l'Université de Bamako.

Marié, père de 3 enfants, il parle bambara, français, anglais et allemand. Il aime le football et les sports collectifs. Il est officier de l'ordre national du Mali depuis 2009. ■

CRT

VISITE DU MINISTRE DES POSTES ET DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Nommé par décret N°2011-176/P-RM du 06 Avril 2011 comme ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, M. Modibo Ibrahim Touré a rendu visite au Comité de Régulation des Télécommunications (CRT), le jeudi 21 Avril 2011. C'était dans le cadre d'une série de visites de prise de contact avec les services rattachés à son département.



*Le Ministre Modibo Ibrahim TOURÉ lors de sa visite au CRT
avec la Présidente du Conseil Mme Diallo M'Bodji Sène et le Directeur du CRT, Dr. Choquel Kokalla Maïga*

La cérémonie débuta par les mots de bienvenue des premiers responsables du CRT notamment la Présidente du Conseil, Mme Diallo M'Bodji Sène et le Directeur du CRT, Dr. Choquel Kokalla Maïga. Puis, ce fut une présentation des membres du Conseil du CRT et des membres de la Direction au ministre.

En prenant la parole, le ministre Modibo Ibrahim Touré dira qu'il a eu une première rencontre avec le Directeur du CRT au cours de laquelle ont été évoqués les missions, le fonctionnement et les attentes du CRT. Il s'est dit disposé à bénéficier de l'expertise du CRT pour mener à bien sa mission à la tête du département des Postes et des Nouvelles Technologies. « Je ne suis pas un spécialiste des Télécommunications, mais l'importance du secteur n'a pas échappé aux plus hautes autorités du pays. Je ne doute pas un seul instant que le CRT soit à la hauteur des attentes. L'équipe du CRT a des compétences avérées et je suis rassuré », a-t-il laissé entendre.

Et, le ministre des Postes et des Nouvelles Technologies d'ajouter : « Je suis encouragé... Tout ce que je peux faire, on le fera ensemble. Je vous remercie ».

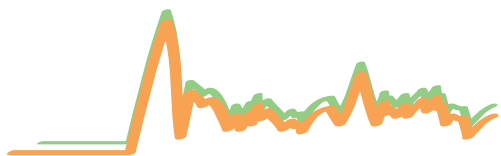
A ces mots, le Directeur du CRT répondra : « Je suis heureux d'entendre que le ministre ait constaté que le rôle du régulateur est de conseiller. Nous ferons en sorte que vous ne soyez pas déçu, que votre mission réussisse ».

Après cette intervention, M. Moctar Traoré doyen de l'Equipe de Direction du CRT, responsable du département Economie et Concurrence, remerciera le ministre au nom du personnel pour ses mots aimables et l'assura de la volonté du CRT de l'accompagner dans sa mission.

La visite du ministre et de sa délégation s'est terminée avec une présentation du personnel du CRT. ■

Siradié Traoré

Service Communication du CRT



PRISES DE CONTACT : MODIBO IBRAHIM TOURE A LA POSTE ET A L'AGETIC...

Le nouveau ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, Modibo Ibrahim Touré, a visité le 19 avril 2011 la Poste et l'Agence des technologies de l'information et de la communication (AGETIC).



*Le Ministre des Postes et des Nouvelles Technologies
à l'AGETIC*

La visite du ministre participait de ses prises de contact avec les services relevant de son département. A la direction générale de la Poste à Darsalam, le PDG Wandé Diakité a brossé la situation d'ensemble de l'entreprise. La Poste se porte mieux depuis deux ans grâce aux efforts et à l'accompagnement du gouvernement qui ont permis de lancer des nouveaux produits financiers et courriers avec des résultats probants en terme d'amélioration de la qualité de service, d'augmentation du chiffre d'affaires et d'agressivité commerciale avérée, a souligné Wandé Diakité. Ces résultats encourageants ne doivent cependant pas occulter les difficultés de trésorerie, la vétusté des infrastructures et les dettes de tous ordres qui freinent considérablement les efforts déployés, a tempéré le PDG de la Poste. C'est en terme d'appui fort au niveau des produits à forte valeur ajoutée et de l'accompagnement financier que la direction générale attend donc des actions supplémentaires de l'Etat.

Le délégué du personnel a présenté ses félicitations au ministre et souligné l'espoir suscité par la création de ce nouveau ministère et la nomination de Modibo Ibrahim Touré à sa tête. Le ministre Touré a confirmé que la création du département des Postes et des Nouvelles technologies attestait de la volonté des pouvoirs publics d'entamer et engager les réformes indispensables pour la relance des activités postales. « La Poste doit et peut retrouver sa voie. La Poste « nouvelle » se fera progressivement, graduellement et avec les hommes et les femmes que j'ai vus tout à

l'heure, déterminés, engagés et surtout optimistes. La poste marche ailleurs, et même à merveille, et la Poste du Mali doit pouvoir marcher et c'est cela le message et le contenu de la mission à laquelle je vais m'atteler avec vous », a assuré Modibo Ibrahim Touré.

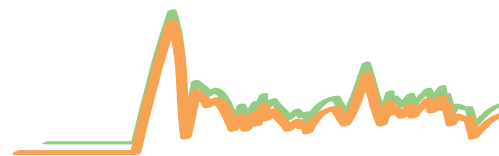
Le ministre et sa délégation ont ensuite visité certaines unités de production (centres de messagerie express et de tri, musée de la poste, colis postaux et bureau des postes de Bamako Darsalam) avant de mettre le cap sur l'Agence des technologies de l'information et de la communication (AGETIC).

Créée en 2005 à la place de la Mission de l'informatique et des nouvelles technologies de l'information (MINTI), l'AGETIC est un établissement public à caractère scientifique et technologique, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Son but : la promotion, la formation et la recherche dans le domaine des TIC, compte tenu de l'évolution remarquable qu'a connue notre pays dans ce domaine et la volonté exprimée par les autorités de faire des TIC un outil majeur de développement. Cela dans des secteurs prioritaires comme la santé, l'éducation, le commerce, les filières agropastorales, la préservation du patrimoine culturel, l'administration et la gestion décentralisée.

Le directeur par intérim de l'AGETIC, Mohamed Hadi Diallo, a expliqué au ministre ses objectifs ainsi que les projets de l'agence, notamment l'Intranet de l'administration, l'interconnexion des communes ou encore la connexion des établissements scolaires de notre pays. Modibo Ibrahim Touré a rencontré les différents chefs de département et agents et pris connaissance des difficultés que rencontre l'Agence, avant de visiter les locaux. ■

Baye Coulibaly

Source : l'Essor du 26 avril 2011



Le Conseil des ministres extraordinaire du vendredi 3 juin 2011 a adopté un projet de décret fixant la procédure d'octroi de la 3^{ème} licence d'établissement et d'exploitation de réseaux et services de télécommunications. Cette décision importante a été portée à l'attention des maliens par le Ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, Modibo Ibrahim Touré et son homologue de la Communication, Porte Parole du Gouvernement, Sidiki N'Fa Konaté lors d'un point de presse. Lire ci-dessous le communiqué du Conseil des ministres sur le projet de décret.

LANCEMENT DU PROCESSUS D'OCTROI DE LA 3^{ème} LICENCE DE TÉLÉPHONIE

COMMUNIQUÉ SUR L'OCTROI DE LA 3^{ème} LICENCE

Sur le rapport du ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, le Conseil des Ministres a adopté un projet de décret fixant la procédure d'octroi de la 3^{ème} licence d'établissement et d'exploitation de réseaux et services de télécommunication :

Dans le cadre de l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence, le Gouvernement a octroyé à un opérateur privé depuis 2002, une licence d'établissement et d'exploitation des réseaux et services de télécommunications.

L'arrivée d'un nouvel opérateur aux côtés de l'opérateur historique a permis d'améliorer de manière considérable aussi bien la couverture géographique du territoire national, que l'accessibilité des populations aux services des télécommunications à moindre coût.

En vue de poursuivre sa politique de développement du secteur, le Gouvernement a décidé, à l'instar des autres pays de la sous-région de procéder à l'octroi d'une licence à un nouvel opérateur.

Le présent projet de décret s'inscrit dans ce cadre. Il précise que l'octroi de la troisième licence d'établissement et d'exploitation de réseaux et services de télécommunications y compris le téléphone cellulaire GSM, se fera par appel d'offre international. Il en précise les différentes étapes et décrit la procédure d'attribution de la licence.

Le processus sera conduit par le ministre en charge des télécommunications et des Nouvelles technologies avec la participation des départements ministériels concernés et toutes les expertises nécessaires

LA POSTE RETROUVE SES MISSIONS DE SERVICES FINANCIERS POSTAUX

COMMUNIQUÉ SUR LA LOI PORTANT CRÉATION DE LA POSTE

Une des décisions importantes du Conseil des ministres du 01 juin 2011 a été l'adoption du projet de loi portant création de la Poste. Erigée en Office National des Postes (ONP) en 1989 sous la forme d'établissement public à caractère industriel et commercial, la Poste redevient « La Poste » avec la prise en charge des services financiers postaux une de ses anciennes missions. Lire ci-dessous le contenu du communiqué des Conseils des ministres sur la question.

Sur présentation du Ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, le Conseil des Ministres a adopté un projet de loi portant création de la Poste.

L'Office National des Postes (ONP) a été créé en 1989 sous la forme d'établissement public à caractère industriel et commercial.

Son évolution a été marquée par le retrait en 1990 des chèques postaux et de la Caisse nationale d'épargne de son portefeuille d'activités mais aussi par le recentrage de ses missions.

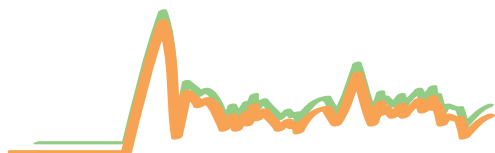
A l'instar de beaucoup d'autres services postaux à travers le monde, l'ONP doit aujourd'hui faire face aux exigences d'un environnement caractérisé par une évolution technologique générant des produits et des services électroniques qui ont relégué au second plan les produits postaux.

En outre, la libéralisation des marchés et de l'économie a favorisé l'émergence de plusieurs opérateurs privés dont l'arrivée a contribué à détériorer la position de l'ONP.

Face à cette situation, le Gouvernement a adopté une stratégie de développement du secteur postal dont l'un des principaux axes est la restructuration et la modernisation de l'opérateur public.

L'option retenue dans ce cadre est le maintien du statut d'établissement public à caractère industriel et commercial pour la nouvelle entité et la redéfinition de ses missions en vue de prendre en charge les services financiers postaux.

Le projet de loi adopté crée un établissement public qui porte la dénomination de « La Poste » conformément à la pratique au sein de l'Union Postale Universelle (U.P.U) dont la plupart des pays membres ont adopté la même appellation pour désigner l'opérateur public postal.



FORUM SUR LA REGULATION DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS AU MALI

LE CRT DIAGNOSTIQUE LES PRÉOCCUPATIONS DES CONSOMMATEURS

Le Comité de Régulation des Télécommunications (CRT), en partenariat avec les associations de consommateurs et de Presse, a organisé du 1er au 3 juin 2011 à AZALAÏ HOTEL NORD-SUD, un forum sur la régulation du secteur des télécommunications au Mali, sous la présidence du représentant du Ministre en charge des Poste et des Nouvelles Technologies M. Mamadou DIAOUNE.



Au centre Le Ministre Modibo I. TOURE, à droite Lassana Mouké SACKO membre du Conseil du CRT et à gauche Dr. Choquel K. MAIGA Directeur du CRT

Premier du genre, ce Forum s'inscrit dans le cadre du renforcement des capacités des associations de consommateurs et de Presse et fait suite à l'Atelier organisé par le CRT du 3 au 4 décembre 2009, sur le thème de « l'information et la sensibilisation sur les droits des consommateurs dans le secteur des télécommunications ».

Au cours de ce Forum, les participants ont débattu des missions de l'Etat et du régulateur en matière de télécommunication et des pratiques en matière de tarification des services de télécommunications, la qualité de service, la gestion de l'interconnexion des réseaux et la gestion des fréquences.

Les différentes sessions ont été animées par des experts du CRT et des opérateurs. Le Forum a également enregistré des communications sur les activités et le rôle des Fournisseurs d'accès Internet et services à valeur ajoutée. L'évènement a regroupé plus d'une soixantaine de participants.

A la cérémonie d'ouverture, le Directeur du CRT, Dr Choquel K. MAIGA a rappelé quelques missions du CRT conformément à l'Ordonnance N°99-043/P-RM, dont celle d'assurer la protection des usagers en matière de télécommunications.

Il a motivé l'élargissement de la tenue du forum aux associations de presse par leur rôle important dans le relai de l'information sur la régulation à l'endroit du grand public.

M. Adama TRAORE, porte parole des associations de consommateurs après avoir salué l'initiative du CRT pour

l'organisation d'un tel Forum, a formulé quelques attentes des associations de consommateurs. Entre autres : la pose de la fibre optique dans les 703 communes, l'information des consommateurs sur le rôle et responsabilités du régulateur, la diffusion des textes régissant le secteur des télécommunications/TIC, le renforcement des capacités des responsables des associations de consommateurs et de presse.

Le représentant des associations de Presse, M. Ibrahim COULIBALY, a, quant à lui, fait ressortir le rôle important de la Presse dans l'information du grand public sur les actions du régulateur. Les attentes de ladite association se résument à l'allègement des tarifs téléphoniques, d'internet et la mise en place d'un réseau Intranet pour les organes de Presse.

M. Mamadou DIAOUNE, représentant le Ministre des Postes et des Nouvelles Technologies a mis en exergue les effets positifs de la réforme du secteur des télécommunications avec la présence sur le marché de deux opérateurs titulaires de licence globale et quelques fournisseurs de services à valeurs ajoutées, avec des tarifs des services de la téléphonie qui sont parmi les plus bas dans l'espace UEMOA. M. DIAOUNE a aussi souligné l'importance de la protection du consommateur qui demeure une priorité du gouvernement. Il a enfin rassuré les participants de l'attachement du département à la pérennisation du cadre de concertation entre le CRT et les associations.

La suite des travaux a porté sur les exposés des thèmes figurant dans les Termes de référence du Forum.



A droite, le DG de la SOTELMA SA Nourredine BOUMZEBRA, et à gauche Bakara DIALLO, Directeur des Affaires juridiques et Fiscales de ORANGE MALI SA

Thème 1 : Fondamentaux de la Régulation du Secteur des Télécommunications

Ce thème a été exposé par M. Moussa OUATTARA, membre de la Direction en charge des affaires juridiques et internationales.

Après avoir présenté le cadre législatif et réglementaire qui régit le secteur des télécommunications au Mali, M. OUATTARA a défini les rôles de l'Etat et du Régulateur qui consistent entre autres à définir la politique du secteur, à élaborer les textes régissant le secteur, à assurer la gestion équitable des ressources rares.

S'agissant des rôles et responsabilités des opérateurs, M. OUATTARA a rappelé leurs obligations contenues dans le cahier des charges, notamment la couverture géographique, la fourniture d'une bonne qualité de service, le respect des conditions nécessaires pour assurer une concurrence saine et loyale, la protection de la vie privée, la protection des intérêts des usagers.

Thème 2 : Amélioration des connaissances des consommateurs maliens sur les spécificités techniques liées à l'utilisation de la téléphonie fixe et mobile au Mali

Les experts du CRT et ceux des opérateurs ont, chacun en ce qui le concerne, exposé les principes de tarification des services de télécommunications, les structures des prix, les indicateurs de qualité de service et l'interconnexion entre les opérateurs.

Sur les principes de tarification, M. Moctar TRAORE, Membre de la Direction du CRT en charge des questions économiques et de concurrence a rappelé les dispositions légales et réglementaires en la matière, à savoir la commu-

nication des tarifs au régulateur avant leur application et l'approbation de leurs modifications à la baisse ainsi que les outils sur lesquels se base le CRT pour mener le contrôle tarifaire.

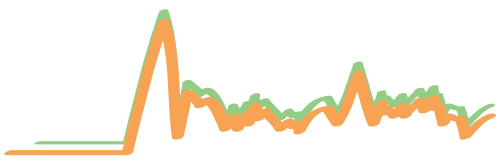
L'objectif de la réglementation des tarifs est d'assurer une meilleure protection des consommateurs du secteur des télécommunications.

Concernant la structure des prix, les représentants de la SOTELMA SA et d'ORANGE MALI SA ont fait des communications. Pour la fixation des prix, les opérateurs ont indiqué la prise en compte, sur la base de la comptabilité analytique, d'un certain nombre d'éléments dont les immobilisations techniques, les ressources humaines, les charges générales et les coûts d'interconnexion.

S'agissant des indicateurs de qualité de service, M. Issoufi K. MAIGA du département technique du CRT a d'abord présenté les caractéristiques techniques du réseau malien, la dorsale de fibre optique avec plus de 4000 kilomètres qui interconnecte le Mali au Burkina Faso, au Sénégal, la Mauritanie et à la Côte d'Ivoire.

Définissant la qualité de service, M. MAIGA s'est référé à la définition de l'UIT-T selon laquelle : « la qualité de services représente l'effet global procuré par la qualité de fonctionnement d'un service qui détermine le degré de satisfaction de l'utilisateur ».

Pour une meilleure qualité de service, M. Issoufi K. MAIGA a appelé au respect des cahiers des charges, sur la base desquels, le CRT opère des contrôles. Il n'a pas manqué de rappeler les actions initiées dans ce cadre par le CRT notamment: les enquêtes de satisfaction des utilisateurs des services mobiles effectuées en 2004 et 2006 et le contrôle technique des différents réseaux (fixe, mobile, Internet) en cours.



Pour le maintien de la qualité de service, les opérateurs ont souligné les efforts déployés en termes d'investissements et de management.

S'agissant de l'interconnexion des réseaux, M. TRAORE du CRT a d'abord rappelé les principes généraux admis en la matière notamment, la liberté d'établissement du contrat, l'obligation pour l'opérateur dominant de s'interconnecter avec les nouveaux entrants, les conditions de réalisation de manière objective transparente et non discriminatoire. Aussi, a-t-il indiqué que pour la fixation des tarifs d'interconnexion, le CRT se base sur le modèle CMILT de type Bottom-up développé par la Banque mondiale. Il a enfin fait cas des différents arbitrages menés par le CRT pour fixer les tarifs d'interconnexion. Les opérateurs pour leur part ont insisté sur les enjeux économiques de l'interconnexion.

du Mouvement consommériste aux USA, sous l'impulsion de Ralph Nader en 1960 jusqu'à la Résolution de l'ONU en 1985 qui a fixé la Charte des droits des consommateurs.

Dans sa communication, M. TRAORE a beaucoup mis en exergue la nécessaire collaboration entre le CRT et certaines Administrations comme la DNCC, les Douanes et proposé des mesures pour renforcer les capacités des associations de consommateurs et de Presse en vue d'une meilleure protection de leurs intérêts.

Les travaux ont été sanctionnés par des recommandations.

A la cérémonie de clôture présidée par le Ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, Modibo Ibrahima TOURE, le Directeur du CRT s'est réjoui de l'organisation du Forum et a pris bonne note des résultats des travaux.



Les membres de la Commission d'organisation du Forum

Thème 3 : Gestion et contrôle des fréquences

M. Ibrahim Belco MAIGA, responsable de la gestion des fréquences au département technique du CRT a évoqué les règles en cours sur la gestion et le contrôle des fréquences au niveau national qu'international avec les structures et instruments spécialisés de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

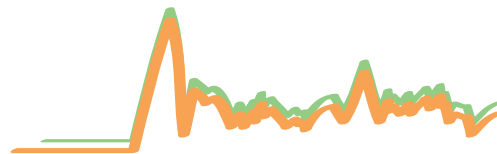
S'agissant du contexte national, il a indiqué que seul le CRT est responsable de la gestion et du contrôle des fréquences.

Thème 4 : Rôle central du consommateur dans la définition des actions du régulateur

M. Ahmadou TRAORE du département des affaires juridiques et internationales du CRT a fait un rappel historique

Pour le Ministre des Postes et des nouvelles Technologies, les recommandations formulées cadrent parfaitement avec la vision du Gouvernement. Il a saisi l'occasion pour annoncer aux participants la décision de l'Etat malien de lancer le processus d'octroi d'une troisième licence d'Établissement et d'exploitation des réseaux et service de Télécommunication du Mali. ■

Synthèse réalisée par,
Ibrahima A. KONE / ECC-CRT



ATELIER SUR LE BACKBONE NATIONAL VERS UNE GESTION PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ



A gauche, Michel Rogy de la Banque Mondiale et Moustapha TRAORE membre de la Direction du CRT chargé du Département Economie et Concurrence

Sous l'égide du Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies, le Comité de Régulation des Télécommunications, en partenariat avec la Banque Mondiale, a organisé le 7 juin 2011, un atelier sur « les différents modèles possibles pour la réalisation et la gestion des infrastructures fibres optiques financés par des investissements publics » sous la présidence du Ministre de tutelle Modibo Ibrahim Touré. On notait la présence du Représentant résident par intérim de la Banque Mondiale, Mme Bouaré Fily Cissoko, les directeurs généraux des services rattachés au département et des opérateurs de télécommunications.

A l'ouverture des travaux, dans son mot introductif, le Directeur du CRT, Dr. Choguel K. Maïga a rappelé un des objectifs clé du développement du secteur dans notre pays qui est l'accroissement de l'offre du service large bande. Il a aussi fait référence aux efforts d'investissement des opérateurs Sotelma SA et Orange Mali SA.

L'objectif pour le Mali, a fait entendre le Directeur du CRT, c'est d'éviter la

fracture numérique sur son territoire et à se positionner comme une plateforme de transit entre pays de la sous-région, pour l'accès à la capacité des câbles sous marins de l'Atlantique.

Dr. Choguel K. Maïga a mis l'accent sur les efforts en cours pour actionner l'usage de l'internet. Ce sont entre autres : la mise en œuvre d'une stratégie d'accès universel ; la dynamisation de la concurrence entre l'ensemble des acteurs du haut débit et la poursuite du déploiement des applications e-transformationnelles.

Mme Bouaré de la Banque Mondiale a rappelée l'appui de son institution au secteur des télécommunications à travers Projet d'appui à la croissance .

Elle a ensuite réitéré la disponibilité de la Banque Mondiale à consolider les acquis et à mener des nouvelles actions dans le domaine des télécommunications.

Le Ministre des Postes et des Nouvelles Technologies, avant de déclarer les travaux ouverts, a surtout exhorté les participants à faire preuve

d'esprit d'innovation et à débattre de l'impact utile du projet à court et moyen termes.

Les travaux

Selon le programme préétabli, les travaux se sont poursuivis avec un exposé sur l'état des lieux des infrastructures et projets de fibres optiques au Mali, fait par M. Issoufi Kouma Maïga du Département Technique du CRT et Baba Konate Conseiller Technique du Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies.

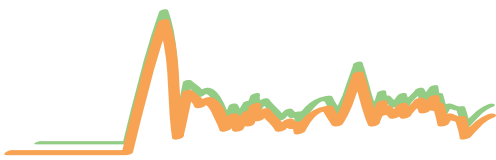
Les deux animateurs ont présenté un panorama des tronçons construits par les opérateurs et par le Gouvernement qui constituent le backbone national malien.

Le projet du Gouvernement concerne le réseau dans le Nord Est du pays avec des connexions de Gao vers l'Algérie et le Niger (la phase 1) et le réseau connectant 84 bureaux de postes dans le delta du Niger. Dans le futur il est envisagé la connexion vers la Guinée ainsi que la connexion Gao Mopti permettant de raccorder le réseau Nord Est avec les fibres optiques existantes dans l'Ouest du pays.

La décision du déploiement de la fibre optique dans ses zones est motivée par le souci de l'Etat à rendre disponible le haut débit sur le territoire national.

Le deuxième exposé qui a suivi était présenté par Michel Rogy, ICT Policy Advisor à la Banque Mondiale et était orienté sur le thème de l'atelier.

Dans son exposé sur les modèles, l'expert de la Banque mondiale Michel Rogy, a présenté des cas concrets de réalisation et d'exploitation de BACKBONE de certains pays. Les principaux modèles possibles avec soit un risque exclusivement (ou quasi exclu-



sivement) porté par les pouvoirs publics (Tanzanie, Kenya, Rwanda), soit un risque partagé dans un partenariat public privé (Burundi, France, Brésil) ont été présentés avec leurs avantages et leurs inconvénients, et les motifs de leur choix détaillés.

Pour l'expert de la Banque Mondiale, dans le contexte spécifique du Mali, pour la gestion de la phase 1 déjà financée par le Gouvernement, trois modèles restent envisageables : le modèle de la société nationale du haut débit (Kenya), le modèle opérateur d'opérateurs (Rwanda) et le modèle consortium/partage d'infrastructure (Burundi). En tenant compte des objectifs que pourraient se donner le Gouvernement (cohérence avec la politique sectorielle, impact sur la valorisation de la 3ème licence, impact sur l'intensité de la régulation, propension du secteur privé à utiliser l'infrastructure, difficultés de mise en place du modèle), seuls deux modèles paraissent appropriés a priori : le modèle opérateur d'opérateurs (Rwanda) et le modèle consortium/partage d'infrastructure (Burundi).

Les débats ont permis de donner des clarifications sur les tronçons financés par le Gouvernement qui ne doivent pas être assimilés à un « réseau du Gouvernement ». Il s'agit d'une infrastructure structurante qui a vocation à être utilisée par tous les opérateurs et fournisseurs d'accès à Internet, en s'intégrant dans leurs réseaux.

Les intervenants ont essentiellement comparé le modèle opérateur d'opérateurs et le modèle consortium/partage d'infrastructure. Certains intervenants ont souligné que le modèle consortium/partage d'infrastructure était moins intéressant en raison des conflits d'intérêt entre les différents opérateurs qui empêcheraient de se mettre d'accord sur les conditions d'exploitation et qu'il vaudrait mieux privilégier le modèle opérateur d'opérateurs. En règle générale, il est en effet compliqué de mettre d'accord dans un Partenariat

Public Privé des opérateurs par ailleurs concurrents sur le marché. D'autres intervenants ont fait remarquer que dans un modèle opérateur d'opérateurs, il ne faut pas que ce soit une société publique qui exploite : or les études de cas montrent qu'il est difficile de recruter un prestataire tech-

pour des questions de redondance et pour éviter la fracture numérique.

2. d'instaurer un dialogue entre les acteurs du secteur et assurer le suivi par le CRT et le Cabinet du Ministre pour identifier dans les meilleurs délais la solution la plus appropriée pour la phase 1 du projet gouverne-



*Mamadou Iam DIALLO, modérateur de l'Atelier entouré de :
Dr. Choquel K. MAIGA et Mamadou DIAOUNE, chargé de mission au MPNT*

nique privé pour assurer l'exploitation de tronçons dans des zones a priori peu rentables. Les intervenants conviennent qu'il faut approfondir la réflexion sur ces deux modèles pour déterminer celui qui est le plus approprié.

Concernant la phase 2 du projet du Gouvernement, des intervenants soulignent qu'on pourrait envisager utiliser un autre modèle, du type de celui de la France ou du Brésil, en mettant les opérateurs en concurrence pour l'obtention soit d'une subvention soit d'un aménagement de leurs obligations de service universel. Il faut cependant faire attention à l'équilibre entre financement du backbone et financement de l'accès universel, car dans les zones a priori peu rentables, c'est l'accès universel qui va permettre de générer du trafic sur le backbone.

mental (modèle opérateur d'opérateurs avec prestataire technique privé ou modèle consortium/partage d'infrastructure).

3. d'élargir la discussion aux modèles français et brésilien pour la phase 2 du projet gouvernemental.

4. de mettre en œuvre rapidement la stratégie d'accès universel approuvée par le Gouvernement afin de générer du trafic pour les différents tronçons du backbone national, notamment ceux financés par les pouvoirs publics dans les zones économiquement peu rentables.

La journée s'est achevée par les remerciements du CRT à la Banque Mondiale et l'ensemble des acteurs qui ont contribué aux succès des travaux.

Synthèse du
Service Communication du CRT

Récommandations

Les intervenants recommandent :

1. d'encourager la connexion entre les différents tronçons privés et publics

HOMOLOGATION DES ÉQUIPEMENTS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DANS L'ESPACE UEMOA

DES LIGNES DIRECTRICES TRACÉES PAR LES TECHNICIENS



**GROUPE DE TRAVAIL
DU COMITÉ DES RÉGULATEURS NATIONAUX
DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE L'UEMOA (CRTEL)
SUR L'HOMOLOGATION DES ÉQUIPEMENTS**



Du 29 au 31 mars 2011 s'est tenue à l'Hôtel Radisson Blu de Bamako (Mali), sur invitation du Comité de régulation des Télécommunications et sous la supervision d'un expert de l'UEMOA, une rencontre de réflexion sur la mise en œuvre de procédures communes et de reconnaissance mutuelle des homologations (agrément) dans l'espace UEMOA conformément au mandat confié à l'Administration du Mali par le Comité des Régulateurs de Télécommunications de l'UEMOA (CRTEL) lors de sa 4^{ème} réunion les 29 et 30 Juin 2010 à Abidjan (Côte d'Ivoire).

La rencontre a regroupé outre les délégations des Autorités en charge de la régulation des télécommunications des pays membres de l'UEMOA à l'exception de la Côte d'Ivoire, les opérateurs de télécommunications du Mali (SOTELMA S.A. et Orange Mali), l'Office National de la Poste), l'ORTM, des représentants de la Direction Nationale des Industries (DNI), de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Mali (CCIM), de la Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence (DNCC) et des Forces Armées et de Sécurité du Mali.

Cérémonie d'ouverture et déroulement des travaux

La cérémonie d'ouverture a été présidée par le représentant du Ministre de la Communication et des Nouvelles Technologies du Mali, M. Baba KONATE, en présence du Directeur du CRT Dr Choguel K. MAIGA.

Prenant la parole le premier, le Directeur du CRT, dans son allocution, a souhaité la bienvenue aux participants et s'est réjoui de la tenue de l'atelier dont il a souligné toute l'importance. Il a aussi indiqué que son organisation traduit l'engagement du Mali à œuvrer pour une meilleure intégration des Etats, à travers les politiques et les lois au niveau communautaire. A cet effet, il rappellera l'Accord Cadre qui lie le Mali et les pays voisins dans le cadre de la coordination des fréquences au niveau des frontières.

Pour finir, Dr. Maïga a remercié toutes les structures impliquées aux questions d'homologation/normalisation au Mali, qui ont bien voulu accepter de prendre part aux travaux. Après ses mots de bienvenue, M. KONATE a souligné l'importance de l'homologation des équipements dans l'espace

UEMOA. Selon lui, l'un des objectifs du CRTEL étant d'encourager la mise en œuvre d'une politique de régulation harmonisée dans le secteur des télécommunications, il est impératif pour les Etats membres de l'UEMOA de réduire le coût des équipements, pour satisfaire les besoins et exigences des populations, et l'écart en matière de normalisation entre les pays développés et les pays en développement d'une part et d'autre part d'encourager la participation de nos pays aux activités entre autres de normalisation des télécommunications au niveau de l'UIT. Il a exhorté les délégués à une participation active aux travaux et a souhaité que ceux-ci aboutissent à l'adoption d'un projet de lignes directrices pour la mise en place d'un cadre de reconnaissance mutuelle des homologations dans l'espace UEMOA.

A l'issue de la cérémonie d'ouverture, un bureau de séance composé du Togo comme président, du Burkina Faso et du Mali comme rapporteurs a été mis en place.

Les travaux se sont axés autour des exposés de deux experts de l'Agence Nationale de Régulation des télécommunications (ANRT) du Maroc et des communications des différents pays participants sur leurs expériences en matière d'homologation d'équipements.

Les experts de l'ANRT ont, dans leur présentation, fait ressortir les points concernant : le cadre réglementaire de l'activité d'agrément, les procédures d'agrément et l'élaboration de spécifications techniques d'agrément.

A la suite des présentations des expériences des pays, un projet de lignes directrices pour la mise en place d'un cadre de reconnaissance mutuelle des homologations dans l'espace UEMOA a été présenté par l'ANRT et examiné par les participants.

Les débats qui ont suivi se sont focalisés sur le projet de lignes directrices pour un cadre harmonisé dont certains points essentiels sont :

- L'élaboration des spécifications techniques d'agrément (STA) des interfaces harmonisées, sur la base des normes communautaires et internationales :
 - privilégier les normes UIT et ETSI ou autres à spécifier.
 - Une attestation d'immatriculation au registre du commerce de l'un des pays de l'UEMOA.
- La mise en place d'un seul laboratoire de l'UEMOA au lieu d'investir dans plusieurs laboratoires nationaux,
- L'exigence du marquage UEMOA à l'instar du marquage CE.
- La Fixation d'une durée harmonisée de la validité de l'agrément (10 ans).
- L'instauration de procédures d'autorisation d'importation temporaire/définitive harmonisées pour les admi-

nistrations et établissements publics, les corps diplomatiques, les opérateurs de télécommunications (lorsque le matériel est destiné pour le Backbone), les particuliers.

- L'inclusion d'un contrôle de commercialisation dans les codes de télécommunications des différents pays si ce n'est pas encore inclus.
- La définition des procédures précises en matière de dédouanement des équipements de télécommunications
- L'implication des administrations douanières des pays de l'UEMOA pour exiger un document du régulateur (de l'un des pays de l'UEMOA) avant d'autoriser l'importation de tout équipement de télécommunications (Agrément, Certificat d'agrément, Admission temporaire/Définitive, Dispense d'agrément...etc).
- La mise en place d'une base de données partagée et actualisée en temps réel par les différents organes de régulation de l'UEMOA. Cette base de données contiendra toutes les informations sur les dossiers en cours, les agréments délivrés, les certificats accordés, les autorisations d'importation et admission temporaires accordées ainsi que les dispenses d'agrément délivrées.
- La création d'un portail d'information pour le nouveau cadre d'agrément au sein de l'UEMOA. Ce portail devrait être conçu pour les professionnels des secteurs ainsi que pour les consommateurs et fournir toutes les informations requises en matière d'importation, de commercialisation et d'utilisation des équipements de télécommunications.

L'Atelier s'est achevé par la lecture du rapport final et d'une motion de remerciement adressée aux autorités maliennes et particulièrement au CRT. Les participants ont remercié les experts de l'ANRT.

M. Moussa OUATTARA, Membre de Direction chargé des Affaires Juridiques et Internationales du CRT, qui présidait cette cérémonie, a félicité les participants pour le résultat de leurs travaux. ■

Service Communication CRT

IMPRESSIONS SUR LA TENUE DE L'ATELIER SUR L'HOMOLOGATION DES EQUIPEMENTS EN ZONE UEMOA



Abdelkarim BELKHADIR
EXPERT ANRT MAROC

Fréquence : Voulez-vous vous présenter à nos lecteurs?

Je suis Abdelkarim BELKHADIR, Ingénieur d'Etat de formation et détenant un Master spécialisé (Manager Telecom) de l'INT d'Evry, Chef du Service Agréments au sein de la Direction Technique de l'ANRT.

Quelles sont vos impressions sur l'organisation de la rencontre?

Je dirai que cette organisation a été parfaite et je profite de cette occasion pour exprimer ma gratitude au personnel du CRT et le féliciter d'avoir réussi l'organisation de cet atelier.

Quelle est l'importance de l'homologation des équipements de télécommunications?

L'agrément des équipements de télécommunications est très important. Avec l'agrément on peut :

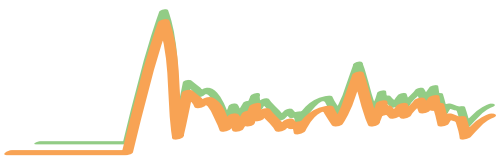
- garantir, dans l'intérêt général, la sécurité des usagers et du personnel des exploitants ainsi que la protection des réseaux de télécommunications ;
- s'assurer de la bonne utilisation du spectre radioélectrique ;
- garantir, dans l'intérêt général, la compatibilité de ces équipements à fonctionner, d'une part, avec les réseaux publics de télécommunications et, d'autre part, avec les autres équipements terminaux permettant d'accéder à un même service.

Qu'est-ce que vous avez retenu des exposés des différents pays de l'UEMOA ?

A priori, les procédures d'agrément des pays de l'UEMOA sont très proches les unes des autres. Toutefois, d'autres leviers principaux de l'homologation ne sont pas encore mis en œuvre, en l'occurrence le contrôle de commercialisation des équipements de télécommunications mis sur le marché et la coordination en temps réel avec la douane.

Y - a - t'il une base pour la mise en œuvre des projets de lignes directrices ?

Effectivement il y a une base. Les pays de l'UEMOA devraient parvenir facilement à harmoniser la plupart des interfaces radioélectriques et de télécommunications puisque leurs plans nationaux des fréquences ne sont pas si différents. La volonté politique existe et elle insiste bien sur l'harmonisation des réglementations dans le traité de l'UEMOA. ■



INTERVIEWS



Abossé AKUE-KPAKPO
EXPERT UEMOA

Fréquence : Voulez-vous vous présenter à nos lecteurs s'il vous plaît?

Je m'appelle Abossé AKUE-KPAKPO. Je suis Gestionnaire de télécommunication de formation. Je suis actuellement Expert en Technologie de l'Information et de la Communication auprès de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

Auparavant, j'ai travaillé pendant près d'une quinzaine d'années à Togo Telecom. Je suis consultant Indépendant auprès de certains organismes comme le CMTL, l'ESMT et l'UIT. Je suis également Expert agréé près les cours et tribunaux du Togo.

Quelles sont vos impressions après l'organisation d'un atelier pour l'harmonisation de l'homologation des équipements de télécommunications dans l'espace UEMOA?

Après l'atelier sur l'homologation des équipements, mes impressions sont très bonnes sur trois plans :

Le premier plan est l'effectivité du CRTEL et la tenue de cette réunion en est l'exemple concret. Je pense que les deux organes créés par la Commission de l'UEMOA à savoir le CRTEL et la COFTEL (Conférence des Opérateurs et Fournisseurs de Service de Télécommunications) sont rentrés dans leur phase active.

Le deuxième point de satisfaction vient de la qualité des présentations faites par les Experts de l'ANRT du Maroc et des débats qui ont suivi ces présentations. Sur ce plan, je voudrais adresser mes félicitations au CRT pour ce choix judicieux qui a été fait de s'appuyer sur des expertises africaines dans le domaine de l'homologation des équipements de télécommunications.

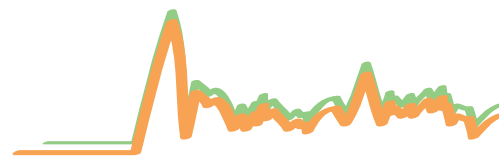
Enfin, je suis satisfait de la bonne organisation de l'atelier et je voudrais remercier tous ceux qui ont travaillé pour la réussite de cet événement.

A l'issue de ces travaux de trois jours, peut-on espérer voir dans un futur proche, une harmonisation de l'homologation des équipements de télécommunications dans l'espace UEMOA?

Oui, nous pouvons espérer voir dans un avenir plus ou moins proche une harmonisation de l'homologation des équipements de télécommunications car l'essentiel du travail a été abattu à Bamako. Les résultats des travaux de l'atelier seront transmis au CRTEL et validés lors de sa prochaine réunion. Le CRTEL transmettra les conclusions validées à la Commission de l'UEMOA. A partir de ce moment, le processus est lancé pour l'adoption des textes réglementaires pour l'harmonisation de l'homologation des équipements de télécommunications.

Quel est votre mot de la fin?

Le mot de fin est un espoir que j'émet de voir le CRTEL et la COFTEL devenir des organes de proposition et de concertation dans le dispositif d'harmonisation du secteur des télécommunications / TIC dans l'espace UEMOA. ■



INTERVIEWS



NDIAYE DIOUF
ARTP – SENEGAL

Tout d'abord nous remercions l'UEMOA, à travers CRTEL, d'avoir initié cette rencontre qui permettra aux régulateurs de la sous région de déterminer un cadre harmonisé pour l'agrément et l'harmonisation des équipements de télécommunications.

Cette rencontre devrait nous permettre (ou nous a permis) d'élaborer une série de recommandations relatives à la détermination de spécifications techniques communes et à l'élaboration de procédures communes d'agrément des équipements pouvant être utilisés, déployés et commercialisés dans l'espace UEMOA.

L'harmonisation offrira entre autres avantages:

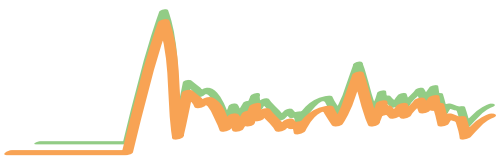
- de faciliter le mouvement des biens, services et personnes à travers les frontières ;
- de disposer de standards communs sur les biens manufacturés ;
- de mieux utiliser les ressources rares, que sont les fréquences, au plan communautaire.

Nous tenons à remercier le CRT du Mali pour la bonne organisation et le cadre magnifique qui a abrité les travaux.

Enfin, tous nos remerciements pour les deux excellents diners auxquels nous avons été conviés, dans des cadres magnifiques. Merci à toute l'équipe du CRT ■



**CONSULTEZ
NOTRE SITE WEB :
www.crt-mali.org**



17 MAI, JOURNÉE MONDIALE DES TELECOMMUNICATIONS

« MIEUX VIVRE DANS LES COMMUNAUTÉS RURALES GRÂCE AUX TIC »

Le Mali, à l'instar des autres pays du monde a célébré le 17 Mai, la Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information.



*Grande mobilisation des Femmes de Baguinéda
lors de la journée mondiale des Télécommunications*

Placée sous le thème, « Mieux vivre dans les communautés rurales grâce aux TIC », l'édition 2011 de la Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information a été fêtée dans notre pays à Baguinéda à une trentaine de kilomètres de Bamako, sous la présidence du Ministre de la Communication, porte-parole du Gouvernement, M. Sidiki N'Fa Konaté, assurant l'intérim de son homologue des Postes et des Nouvelles Technologies.

Etaient présents à la cérémonie, les autorités administratives et locales, notamment le préfet de Kati, le sous préfet et le maire de Baguinéda, des notabilités, les représentants du Comité de Régulation des Télécommunications (CRT), de l'Agence des Technologies de l'Information et de la Communication (AGETIC), et de la SOTELMA-SA, d'Orange-Mali SA et de l'UNESCO.

Au programme de la journée, la visite du Centre Multimédia Communautaire (CMC), la conférence-débats et la remise de diplômes.

Les festivités ont commencé par la visite du ministre au CMC où il a pu se rendre compte des efforts en cours pour réduire la fracture numérique. C'est ce CMC qui a abrité les sessions de formation à l'informatique pour plus d'une centaine de participants composés d'élèves et jeunes diplômés dans le cadre de cette journée commémorative.

A l'ouverture de la cérémonie, le maire de la commune rurale de Baguinéda, Toumani Diarra, a rappelé l'importance des TIC dans le développement socio-économique des zones rurales.

Pour le Maire, la Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information offre l'occasion de réfléchir aux moyens de réduire la fracture numérique. Un processus auquel le monde rural entend prendre part, a-t-il souligné.

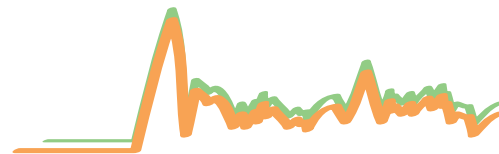
Tout comme le maire de la Commune rurale de Baguinéda, le sous-préfet,

Mohamed Ould Sidi Mohamed et le porte-parole du chef de village, Sékou Diarra, après s'être réjouis du choix porté sur Baguinéda, ont déploré le manque de couverture de réseau téléphonique dans certaines zones de leur commune, et d'électricité sur l'ensemble de la commune rurale de Baguinéda.

S'exprimant au nom de son homologue des Postes et des Nouvelles Technologies dont il assure l'intérim, le Ministre de la Communication, a salué les différentes délégations avant de réaffirmer la volonté des plus hautes autorités du pays d'associer le monde rural à l'évolution des TIC. A ses dires, la connexion du monde rural s'impose comme une nécessité inéluctable parce que, la moitié de la population mondiale vit dans des régions rurales.

Pour le ministre Konaté, les TIC doivent servir la promotion socio-économique et l'utilisation des langues nationales. C'est pourquoi, rappellera-t-il, les autorités du pays ont œuvré pour :

- la connexion d'une vingtaine de communes urbaines et rurales dans le cadre du programme de désenclavement numérique et la popularisation de l'accès à l'Internet prévue dans les documents de politique générale ;
- l'implantation de 23 Centres Multimédia Communautaires (CMC) à travers le pays pour réduire la fracture numérique ;
- l'adoption en mars 2010 des conclusions de l'atelier de validation de la stratégie d'accès universel aux services de télécommunications en milieu rural ;
- l'élaboration en cours par le



département des Postes et des Nouvelles Technologies de la politique sectorielle « e-agriculture » pour augmenter la production agricole.

TIC par les couches les plus larges. A titre d'exemple, le conseiller du ministre en charge des TIC a parlé du projet « e-agriculture » en cours d'élaboration qui permettra aux populations de mettre en valeur leurs

aux TIC, et la remise de diplômes de reconnaissance destinés au Directeur du CRT, aux Directeurs Généraux des deux opérateurs de téléphonie (Sotelma Sa et Orange Mali), au Directeur Général de l'AGETIC, à celui de la Télémédecine, aux personnalités locales et à des chefs d'entreprises œuvrant dans le secteur des TIC.

Les autres activités

Au programme de la commémoration de la journée mondiale des télécommunications, il eut bien d'autres activités qui se sont déroulées la veille, le 16 mai 2011. Ainsi, le Secrétaire Général a inauguré le Centre de télémédecine du Point G, fruit de la coopération Mali-Inde. Au cours d'une visioconférence, des médecins ont pu échanger avec leurs homologues d'Inde sur des cas précis de maladies.

Dans l'après-midi, une délégation du Ministère des Postes et des Nouvelles Technologies s'est rendue à Tadiana dans la commune rurale de Sanankoroba pour visiter le projet « Djamaphone » de Orange Mali.

Il faut signaler également que dans le cadre de la journée mondiale des télécommunications, une session de formation en informatique et des jeux radiophoniques ont été organisés et les lauréats récompensés. ■

Siradié Traoré

Service Communication du CRT



Le Ministre de la Communication, Porte parole du Gouvernement, Sidiki N'Fa KONATE avec le Prefet de Kati (en Boubou) le Sous-prefet et le Maire de Baguineda

La Conférence débat

La conférence-débat qui a suivi a été orientée sur le thème de la journée à savoir « Mieux vivre dans les communautés rurales grâce aux TIC ». Un thème débattu par le Dr. Ousmane Ly de l'Agence Nationale de la Télémédecine (ANTIM), le Directeur Général de l'AGETIC, Mohamed Ady Diallo, le Directeur de l'OPIB et le représentant de l'ONG l'ARRI-Mali.

Dans son exposé, Dr. Ousmane Ly a défini la Télémédecine comme une discipline qui utilise les moyens de télécommunications (comme l'Internet et les outils informatiques) pour diagnostiquer ou soigner une maladie. La télémédecine est arrivée pour la première fois dans notre pays en 1996, rappellera-t-il avant de citer quelques exemples d'intervention.

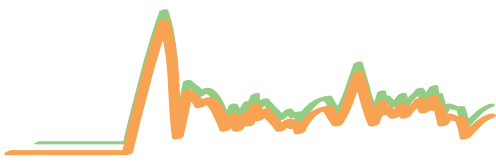
Le Directeur de l'AGETIC a pour sa part expliqué les missions de sa structure dont celle d'appuyer toutes les initiatives visant à l'appropriation des

cultures en vue de leur exportation dans les normes prédéfinies.

Dans son intervention, le Directeur de l'Office du Périmètre Irrigué de Baguineda (OPIB), M. Seydou Batié Touré, a rappelé l'historique de l'Office qui existe depuis 1929 et dont l'objectif est le développement de l'agriculture. Il évoquera également les avancées enregistrées avec l'électrification et la couverture téléphonique de la localité.

M. Modibo Coulibaly de IRRA-Mali (Initiative de Recherche sur les Radios Rurales en Afrique) évoquera le cas de son ONG qui a initié depuis 2007 un projet pour renforcer le revenu des agriculteurs sans contre partie aucune. Pour ce faire, l'ONG travaille avec cinq radios rurales dans les régions de Kayes, Koulikoro, Ségou et Mopti.

Les débats qui ont suivi, ont permis aux participants d'avoir des précisions surtout sur des questions techniques. La cérémonie a pris fin par la remise d'attestations à certains élèves formés



FORMATION BADGE 2011 «SESSION B : MARCHÉ ET TARIFS»

La semaine du 28 mars au 1er avril 2011 a été consacrée au développement par LAURENT GILLE, des points suivants :

- les régimes d'interconnexion : la doctrine des facilités essentielles et les aspects juridiques de l'interconnexion ;
- les coûts et la régulation : les coûts réglementaires et les modèles CMILT ;
- le partage (ou la réplique) des infrastructures : le partage d'infrastructures (réseaux mobiles) et l'échelle de l'investissement (réseaux fixes).

RÉGIMES D'INTERCONNEXION

Les régimes d'interconnexion sont relatifs aux marchés de gros qui préoccupent beaucoup les régulateurs en termes d'énergie et de moyens dont il faut disposer pour résoudre les questions qui se posent. On distingue deux régimes d'interconnexion : la terminaison d'appel (TA) et le Bill & Keep (BAK).

En terminaison d'appel, les opérateurs se passent le trafic le plus loin possible. La TA est basée sur le mécanisme traditionnel de compensation du réseau téléphonique commuté (RTC). Elle induit à une tarification d'accès.

En régime de BAK, l'opérateur passe le trafic dès qu'il peut de façon à faire supporter les coûts par les autres. Le BAK induit à une tarification forfaitaire.

L'interconnexion est très importante dans l'équilibre économique d'un opérateur, ce qui explique que la balance d'interconnexion est très surveillée. La régulation de l'interconnexion soulève par conséquent beaucoup de litiges.

On distingue trois types d'interconnexion :

- Niveau service : capacité à la demande
- Niveau réseau : capacité permanente
- Niveau infrastructure : fourniture d'un élément support.

Le concept d'interconnexion recouvre beaucoup d'éléments (partage d'infrastructures, locations, etc.).

Les objectifs que le régulateur poursuit en matière de régulation sont multiples et se résument à :

- satisfaire les consommateurs (offrir au plus grand nombre des tarifs à bas prix) ;
- inciter à l'efficacité sans détruire la qualité ;
- faciliter l'entrée aux nouveaux entrants ;
- poursuivre les objectifs d'équité ;
- contribuer au développement économique ;
- limiter les abus de position dominante ;

- renforcer la concurrence.

La régulation de l'interconnexion est un outil essentiel de la régulation, un signal économique adressé aux marchés et un paramètre clé des modèles d'affaires.

Le régime d'interconnexion est fondé sur la doctrine des facilités essentielles et les aspects juridiques.

LA DOCTRINE DES FACILITÉS ESSENTIELLES

La théorie des ressources essentielles pose la problématique de choix d'un fournisseur quand ce dernier détient une ressource unique, non concurrentielle et non duplicable (économiquement) ; ressource devant être ouverte et facturée de façon non discriminatoire et surtout orientée sur les coûts.

Il existe trois façons de juger l'orientation des tarifs d'interconnexion sur les coûts :

- le benchmark pour s'inspirer des expériences réussies en matière de calculs orientés sur les coûts dans des pays similaires en terme de densité de pénétration, de population, de superficie, etc (par exemple les pays de l'espace UEMOA ou ailleurs au besoin) ;
- l'introduction de la comptabilité analytique dans les systèmes de gestion comptables des opérateurs ;
- et la modélisation des réseaux à synthétiser et à alimenter.

LES ASPECTS JURIDIQUES DE L'INTERCONNEXION

L'interconnexion est le mécanisme par lequel des opérateurs de réseaux distincts se connectent pour assurer la continuité de leurs réseaux et échanger du trafic. C'est le marché de gros du trafic.

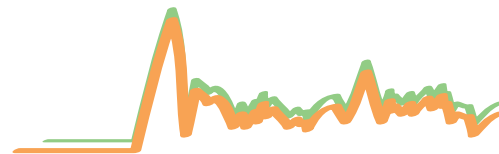
Le dispositif juridique de l'interconnexion est construit par les éléments ci-après :

- une loi sur les télécommunications ;
- un décret qui fixe les conditions requises en la matière,
- des décisions qui fixent les règles relatives aux modalités d'application des dispositions réglementaires ;
- des lignes directrices clarifiant certains enjeux ;
- une convention ou accord d'interconnexion entre des opérateurs.

L'obligation d'interconnexion est la conséquence directe de la notion de ressources essentielles.

Coûts et régulation

Les concepts de coûts ont été abordés. On distingue des coûts réglementaires, des coûts prospectifs et les coûts du capital.



LES COÛTS RÉGLEMENTAIRES

Les coûts réglementaires sont des coûts pertinents qui sont considérés dans le mécanisme d'allocation des coûts. Il doit exister une causalité directe dans le service concerné et les coûts pris en compte ; cette causalité étant largement liée à la notion de coût incrémental.

LES COÛTS PROSPECTIFS

Ils portent sur les coûts des meilleures technologies disponibles au moment du calcul. Ils renferment trois notions différentes qui sont :

- Coûts actuels : coûts des marchés actuels qui sont plus faibles du fait du progrès technique pour les équipements et plus élevés du fait de la croissance économique pour la main d'œuvre ;
- Optimisation technique relative au choix des architectures et des matériels les plus performants ; optimisation des investissements ;
- Efficience pour l'exploitation la plus performante ; optimisation de l'exploitation.

LE COÛT DU CAPITAL

C'est la rentabilité normale ou attendue des ressources investies dans les ressources rares (exemple : cas des numéros de téléphones fixes ou mobiles). En d'autre terme, c'est le taux de rentabilité économique normatif d'une entreprise (exemple : cas des télécommunications).

La valeur du coût du capital est fonction du niveau de risque de la firme. En effet, les règles du marché financier sont telles que, plus le risque de la firme est élevé, plus le coût du capital est élevé et inversement.

En matière d'allocation de coûts, il est généralement fait recours à deux méthodes, à savoir : la méthode comptable et la méthode de reconstitution des coûts. Pour minimiser les coûts, les opérateurs ont tendance à mutualiser leurs efforts par le partage des infrastructures.

PARTAGE DES INFRASTRUCTURES

La maîtrise de la qualité des infrastructures et celle des coûts sont très importante dans le contexte du partage des infrastructures. S'agissant de la maîtrise des coûts, le partage des réseaux d'accès peut réduire de près de 60% les coûts correspondants. Cela permet en conséquence de déployer l'infrastructure plus rapidement en mutualisant les efforts et de réduire entre autres charges, la consommation d'énergie très onéreuse en matière de télécommunications.

Les différentes formes de partage des infrastructures sont :

- la co-localisation ;
- le partage de réseau ;
- l'itinérance nationale ;
- l'externalisation de l'exploitation et de la maintenance.

Le partage des infrastructures présente des avantages et des inconvénients. En effet, en termes d'avantages, on peut retenir :

- L'extension de la couverture des réseaux ;
- La réduction du capital requis pour les réseaux (élimination de duplications)
- Une meilleure utilisation des ressources rares et la protection de l'environnement (spectre des fréquences, servitudes, terrains, paysages, etc...).

S'agissant des inconvénients, on peut noter ci-après : le partage des infrastructures ne réduit-il pas la pression de la concurrence ? La question vaut dans la mesure où le partage est un accord entre opérateurs (il tombe sous le coup des dispositions de droit de la concurrence interdisant les ententes qui pourraient nuire à la concurrence en vertu de l'article 101 du Traité de Rome) et la non maîtrise du prix auquel s'opère la facturation des infrastructures partagées. C'est pourquoi d'ailleurs, le partage des infrastructures est plutôt poussé par les opérateurs que par le régulateur dont l'autorisation est généralement requise. Le partage des infrastructures entre deux opérateurs peut aussi être destiné à rendre plus difficile l'entrée sur le marché d'un 3ème opérateur (risque de collusion).

CHOIX DES THÈMES DE MÉMOIRES

Cette 2ème session a été aussi marquée par le choix des thèmes de mémoires sous tendu par beaucoup de questionnements ouvrant la voie à des pistes de réflexion pour améliorer les performances des régulateurs et par conséquent promouvoir davantage une concurrence saine et loyale dans le secteur au niveau des pays respectifs. Ce qui a conduit les « Badgistes » du CRT de cette promotion à choisir les thèmes suivants :

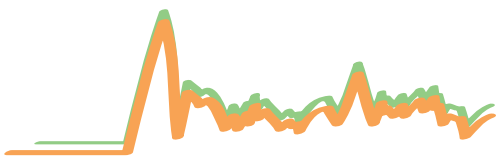
- Comment traiter l'accès/service universel des télécommunications/TIC dans le contexte actuel du Mali ?
- Quels types de services à valeur ajoutée pour la société malienne ?
- Quelles stratégies de reconquête de marché par l'opérateur historique postal du Mali ? ■

Les « Badgistes » CRT de la session 2011 :

Cheick Mohamed NIMAGA

Ibrahim Youssoufa DIALLO

Abderhamane DIALLO



INTERCONNEXION

LE CRT FAIT L'AUDIT DES CAPACITÉS DE SOTELMA SA ET ORANGE MALI SA

Durant la période du 18 mars au 7 avril 2011, le CRT, dans le cadre de sa mission de régulation a procédé à l'audit des capacités d'interconnexion des réseaux des opérateurs de télécommunications : SOTELMA SA et Orange Mali SA. L'audit a été conduit par l'Ecole Supérieure Multinationale des Télécommunications (ESMT) qui dispose de l'expertise requise et des matériels techniques appropriés pour mener à bien l'opération.

Le développement efficient du secteur des télécommunications ne pourra se faire sans une plus grande maîtrise de la composante « interconnexion » qui est définie comme : « une liaison physique et logique des réseaux de télécommunications utilisés par le même opérateur ou un opérateur différent, afin de permettre aux utilisateurs d'un opérateur de communiquer avec les utilisateurs du même opérateur ou d'un autre opérateur ou d'accéder aux services fournis par un autre opérateur. Les services peuvent être fournis par les parties concernées ou par d'autres parties qui ont accès au réseau ».

Le CRT en sa qualité de garant entre autres, de l'effectivité de cette interconnexion entre les opérateurs et de la qualité de service fournie aux consommateurs a jugé nécessaire de mener cet audit. L'Objectif du régulateur est de s'assurer du dimensionnement correct des liens d'interconnexion pour un écoulement efficace du trafic inter-réseaux surtout celui en période de promotion où lesdits liens sont suffisamment sollicités et des dispositions prises par les opérateurs en vue du renforcement de leurs capacités d'interconnexion pour les années 2011 et 2012 durant lesquelles le parc global des clients et le trafic d'interconnexion connaîtront certainement une croissance aussi importante que celle observée sur l'année 2010.

Anticiper une telle opération est un gage d'amélioration des relations « fournisseur ↔ client » entre les deux opérateurs avec à la clé les ressources financières importantes générées par le trafic de l'interconnexion.

Sur la base du rapport de l'audit, le CRT a communiqué, un certain nombre de recommandations, aux opérateurs dont la mise en œuvre, permettra sans nul doute aux opérateurs, de remplir leurs obligations en matière d'interconnexion ce, conformément aux dispositions pertinentes de l'ordonnance n°99-043/P-RM du 30 septembre 1999 régissant les télécommunications en République du Mali modifiée par la loi 01-005 du 27 février 2001 et de ses textes d'application. ■

Issoufi K. MAIGA
Département technique CRT

L'INTRODUCTION DE LA DEMARCHE QUALITE EN ENTREPRISE

L'EXPERIENCE DE LA SOTELMA SA

Bamako le 24 février 2011 à l'hôtel LAÏCO AMITIE a eu lieu la cérémonie officielle de remise à la SOTELMA SA du Certificat ISO 9001 version 2008.



Poignée de main entre (à droite) le DG de la SOTELMA SA, M. Norredine BOUMZEBA et (à gauche) M. Eric SALAÛN DG de DET NORSE VERITAS France

Les Principes de la démarche Qualité : Formalisation d'un référentiel

La qualité est devenue de nos jours un thème sur lequel, les entreprises s'appuient de plus en plus pour conduire le changement organisationnel. Les normes ISO créées pour apprécier les capacités organisationnelles des fournisseurs sont désormais utilisées comme des outils de management en interne. La diminution du nombre des niveaux hiérarchiques et les démarches contractuelles ont obligé les entreprises à développer de nouveaux modes de coordination avec plus de décentralisation. Pour que cette évolution ne soit pas synonyme d'éparpillement, les entreprises ont mis un certain nombre de processus sous assurance qualité.

Ainsi, les acteurs deviennent responsables de leurs activités au regard d'un référentiel dont la mise en œuvre est vérifiée régulièrement par des audits qualité.

Les référentiels sont des documents qui énoncent un ensemble d'exigences auxquelles un système d'assurance qualité doit répondre. Ces exigences portent sur les moyens à mettre en œuvre par l'entreprise pour assurer la qualité de ses produits ou de son service. Ces moyens sont spécifiés en termes de finalités, sans pour autant que soit imposées des structures types ou des procédures types.

Les référentiels servent donc de cadres pour la mise en place d'une démarche qualité.

Les Normes ISO : un langage mondial de la qualité

Pour mettre en œuvre un management de la qualité, les entreprises disposent, entre autres, des normes ISO dont l'applicabilité est vérifiée dans tous les domaines de l'économie. Un des principes de la démarche qualité est d'analyser un processus en fonction de ce que le client attend de ce même processus. Pour cela, ISO distingue 04 catégories de produit : les produits matériels, les logiciels, les produits issus des processus continus et les services. À différentes catégories de produits sont appliquées des normes en fonction de ce que l'on veut voir être mis sous assurance qualité.

Les plus célèbres et les plus usités des référentiels qualité sont sans nul doute les normes ISO 9000

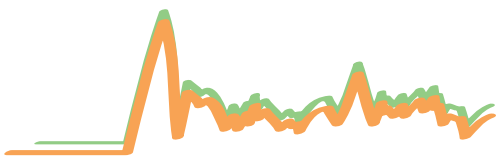
- ISO 9000 : Systèmes de management de la qualité - principes essentiels et vocabulaire
- ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité - exigences
- ISO 9004 : Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances

La norme ISO 9001 qui définit les exigences d'un Système de Management Qualité (SMQ) est un modèle pour l'assurance qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées. Elle est la seule de la série à pouvoir faire l'objet d'une certification et est basée sur le concept qui voit l'entreprise comme un processus en soi ou plutôt une somme de processus permettant la réalisation d'un produit.

Il existe de nos jours 18000 Normes ISO actives. Qu'apporte une démarche qualité à l'entreprise ?

Il est assez classique de présenter la démarche qualité comme étant nécessaire à la survie de l'entreprise, voire comme un avantage d'ordre commercial dans le cas des entreprises certifiées. Si cette vision est juste, elle n'est pas exhaustive.

En effet, la qualité ne consiste plus seulement à fournir le meilleur produit ou service à ses clients, c'est d'abord un mode de management qui s'appuie sur une culture d'entreprise méthodique et sur une pratique quotidienne à tous les niveaux de la hiérarchie. Le premier apport d'une démarche qualité, c'est la mobilisation du personnel autour d'un projet d'entreprise.



Les bénéfices d'une démarche qualité sont présentés ci-dessous en deux catégories :

Sur les relations de l'entreprise avec son environnement

- Améliorer la satisfaction du client et sa fidélisation.
- Conquérir de nouveaux marchés
- Renforcer sa notoriété et son image de marque.
- Développer ses atouts face à la concurrence
- Pouvoir devenir une référence en matière de qualité sur son marché
- Justifier ses prix versus la qualité du produit ou du service rendu.

Sur les relations internes à l'entreprise

- Mobiliser l'ensemble des Ressources Humaines avec un objectif précis et sur un projet concret.
- Favoriser les initiatives individuelles et la créativité pour améliorer la qualité.
- Réorganiser les processus de l'entreprise.
- Revoir les méthodes de travail et l'ensemble de l'organisation.
- Améliorer la communication entre les services.
- Réduire les coûts de production.

L'ASSURANCE QUALITE SOTELMA

Privatisée en juillet 2009, l'exploitation de la SOTELMA SA par le groupe Maroc télécom a débuté en août 2009. Au terme d'une année de gestion les indicateurs déterminants évalués entre 2009 et 2010 ont été les suivants :

Le parc a évolué de 164% pour le mobile, 22% pour le fixe et 167% pour l'internet, la part de marché mobile a atteint les 31% (+12 points) et plus 95% pour le fixe, la croissance du chiffre d'affaire a été de 25, 1%

Ces avancées très significatives en une année reposent sur les innovations suivantes

- Mise en place d'une nouvelle organisation en novembre 2009 accompagnée d'une réorganisation des processus
- Signature de l'Accord d'Etablissement entre la Direction Générale de SOTELMA-SA et les partenaires sociaux ?
- Réalisation d'importants investissements à hauteur de 56 milliards FCFA (plus de 85 millions d'euro)
- Mise en service de plateforme de l'IN de 5 000 000 d'abonnés
- Doublement de la couverture radio GSM (grandes villes, grands axes et zones rurales)
- Progression exceptionnelle du parc d'abonnés : par rapport à 2009 : 174% pour le Mobile,
- Lancement de nouvelles offres adaptées aux différentes catégories de clientèle
- Renforcement des équipes opérationnelles via le recrutement et la formation

Lancement de la politique qualité

Le lancement moins d'une année après l'arrivée du partenaire stratégique, Maroc Telecom, du processus de la démarche qualité se justifie pour des raisons bien précises à savoir :

- Mieux cerner les attentes de nos clients par une écoute attentive et active, respecter nos engagements et améliorer l'accueil et le service client ;
- Développer les compétences de nos collaborateurs, fidéliser les talents et faciliter l'adaptation aux nouveaux contextes et aux défis technologiques ;
- Améliorer nos performances en optimisant continuellement nos processus et nos coûts ;
- Poursuivre notre contribution au développement durable au Mali par la création d'emplois et le développement des infrastructures ;
- Affirmer notre volonté d'entreprise citoyenne par des actions de partenariat dans les domaines sportif, culturel, social et de protection de l'environnement ;
- Améliorer continuellement notre système de management de la qualité.

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) de SOTELMA a pour finalité de :

- Satisfaire les exigences des clients
- Respecter les exigences réglementaires applicables
- Satisfaire les exigences internes à SOTELMA - SA (procédures et autres)
- Evaluer et surveiller la satisfaction des exigences mentionnées ci-avant

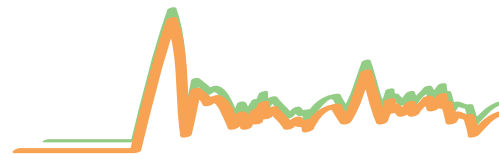
Le SMQ est construit autour d'un ensemble de processus (approche processus) qui sont groupés autour des trois axes : Le Processus de Management, le processus de réalisation et le processus Support

La maîtrise du SMQ passe par celle des documents internes et externes.

La documentation du SMQ de SOTELMA comprend : la cartographie générale des processus, les procédures obligatoires de la norme ISO 9001 : 2008, le manuel qualité, la politique qualité, les objectifs qualité, les cartes d'identité des Processus (PS), les procédures et autres documents nécessaires au fonctionnement des PS, les enregistrements associés à chaque processus.

Le processus de certification de la SOTELMA a débuté en 2010 et s'est déroulé à travers les étapes suivantes :

1. Avril 2010 : Définition de la Politique Qualité SOTELMA (Lancement de la compagnie)
2. Mai-juin-juillet 2010: Préparation documentaire du Système de Management de la Qualité (SMQ) comprenant les Processus de Management, de Réalisation et Support



3. Juillet 2010: Sensibilisation des collaborateurs au plan national
4. Juillet-août 2010: Déploiement des Procédures au niveau de toutes les entités
5. 07 Juillet 2010: 1ère Réunion de revue de Direction sur l'évaluation du processus
6. Août-septembre 2010: Audits internes réalisés par Maroc Telecom
7. Septembre –Octobre 2010: Audit Initial de certification réalisé par le cabinet DNV
8. Novembre 2010: Création de l'entité Qualité (Département de la Qualité) rattachée à la Direction Générale
9. Décembre 2010: Elaboration et mise en œuvre du Plan d'actions de la SOTELMA SA en réponse aux constats de l'audit de Certification
 - L'évaluation du processus à travers le Plan d'actions correctif des insuffisances constatées par l'audit Initial a conduit le cabinet International DNV à juger de la conformité du SMQ SOTELMA avec la norme ISO 9001:2008.
1. 6 Janvier 2011: Obtention du Certificat ISO 9001:2008 (Cf. copie du certificat ci-dessous). Ce certificat ISO 9001:2008 est valable jusqu'au 06 Janvier 2014 et couvre l'ensemble des services et des produits de la SOTELMA SA. Cette obtention fait de la SOTELMA SA (dernière acquisition du groupe Maroc Telecom), la première filiale du même groupe à être certifiée ISO 9001 version 2008.
2. 24 février 2011: Remise officielle du Certificat ISO 9001:2008 par le Directeur de DNV Paris.
3. 28 février au 03 mars 2011: Réalisation de l'audit complémentaire du cabinet DNV dans le cadre de l'amélioration continue du SMQ, qui est une exigence de la norme ISO 9001 :2008

L'engagement de la SOTELMA SA à satisfaire ses Clients a sous-tendu toute sa politique de management de la Qualité et cela en conformité avec les exigences légales et réglementaires auxquelles elle a souscrit lors de l'obtention de la licence d'exploitation des réseaux de télécommunications.

Cette volonté d'engagement de l'opérateur historique est aujourd'hui plus visible grâce à la stratégie mise en œuvre, à l'accompagnement qualitatif d'un groupe expérimenté et dynamique qu'est Maroc Telecom ainsi qu'à l'implication et la participation actives de l'ensemble du personnel. En terme de perspectives à court terme, l'année 2011 sera consacrée à :

- la pérennisation et la consolidation des acquis du Système de Management de la Qualité de SOTELMA à travers des audits internes Qualité planifiés par l'entité Qualité.

- le maintien des efforts d'investissements comme objectif de doubler le parc d'abonnés
- le développement des compétences des Ressources Humaines

Offrir un service de qualité dans un environnement concurrentiel est un signe de compétence, de savoir-faire, mais c'est aussi un état d'esprit, une culture.

La vision de la SOTELMA SA quant à l'avenir de la pérennisation de la fourniture de ses prestations porte sur : la motivation des Ressources Humaines, l'engagement soutenu de la Direction Générale, la conformité constante au référentiel de qualité ISO, les prix de ses produits et services. ? Ce qui la place résolument sur la rampe de lancement du «management de la qualité totale» (Total Quality Management - TQM).

L'ambition de la SOTELMA SA est de ne pas s'arrêter à cette seule certification, car la norme exige que l'on tienne compte des prestations rendues par tous les partenaires de la SOTELMA SA en développant avec eux les mêmes exigences que celles issues de la politique qualité. Pour ce faire, la SOTELMA SA va contribuer à étendre le cercle des entreprises certifiées et cerner l'ensemble des actions concourant à la satisfaction du client final.

le certificat ISO 9001 :2008

Certes, la démarche qualité de la SOTELMA SA est jeune et il reste encore du chemin à parcourir avant que celle-ci n'atteigne un niveau supérieur de maturité et d'exploits. C'est pourquoi, l'engagement de la SOTELMA SA à satisfaire les attentes de ses clients et partenaires, est le gage de réussites plus éclatantes permettant de demeurer conforme aux pratiques standard internationales. ■

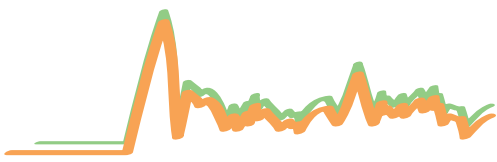
Boubacar SAKHO

Ingénieur des Télécommunications - MBA

Chef du Département Qualité et Veille

Direction Générale SOTELMA SA

bsakho@sotelma.ml



La POSTE DU MALI

UNE EXPERTISE AVÉRÉE DANS LA MESSAGERIE EXPRESS

Entreprise de réseau et opérateur historique, LA POSTE a pour missions : la Collecte, l'Acheminement, la Distribution, le Transport du Courrier, les Services financiers et philatéliques sur l'étendue du territoire national.

LES SERVICES POSTAUX SONT LEADER DANS LE RÉSEAU MONDIAL DES BIENS ET SERVICES.

S'agissant justement des activités de Transport, elles constituent notre cœur de métiers dans le processus de la chaîne de valeur ajoutée dans le traitement du courrier physique.

Créée sur financement du Fonds pour l'Amélioration de la Qualité de Service (FAQS) à travers la fourniture de 04 véhicules 4x4, la Messagerie Express assure la collecte et l'acheminement du fret et marchandises à Bamako et à l'intérieur. Elle ambitionne de répondre avec professionnalisme aux attentes et besoins de la clientèle industrielle privée, publique et parapublique en matière de transport à terme. Ce service est une réponse sur mesure à la forte demande de flux de biens et services constatée au niveau de notre marché national.

En effet, dans notre pays le voyageur a toujours dans ses bagages un petit colis du parent au départ et /ou à l'arrivée sur les axes routiers ; si ce ne sont pas les marchandises du commerçant, de l'homme d'affaires à l'occasion « chasseur de petits prix » d'une foire à l'autre selon la vieille recette de la vente au comptant.

C'est pour ces raisons que depuis près de un (01) an, LA POSTE a mis à la disposition de sa clientèle des moyens spécifiques et adaptés pour le transport efficace et fiable de colis, marchandises et courrier à l'intérieur. La Messagerie Express assure une desserte régulière et à la carte avec enlèvement et livraison sur les axes routiers suivants : Bamako – Mopti via Ségou; Bamako – Koutiala via Sikasso; Bamako – Kayes.

En outre, la Messagerie Express propose des services à la course, occasionnels avec /ou sans contrats et de location de véhicule.



Aujourd'hui, l'expertise de la Messagerie Express est avérée avec : son parc de véhicules neufs parfaitement adaptés au transport de courrier (carrosserie verrouillée, grille pour bagages,...); des conducteurs professionnels, expérimentés et disponibles ; des prix très abordables ; des garanties de rapidité et de sécurité

La Messagerie Express en un (01) an compte parmi ses clients : Copharma – SA, MEDIVET, CAMED, la Banque Atlantique, CANAM, le Ministère de l'Administration Territoriale, le Ministère des Affaires Etrangères, K-Express.

Depuis (02) mois, la Messagerie Express transporte aussi le Courrier Postal sur les 3 axes routiers majeurs soit 2/3 du trafic courrier postal. ■

Yahiya ABDOU

Direction des Acheminements de la Distribution et de la Philatélie de la Poste

ORANGE MALI AU CENTRE DU SOMMET MONDIAL DES JEUNES AVEC ONUSIDA.

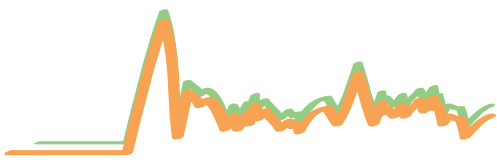


Orange Mali a, à travers la RSE et la Fondation, soutenu les 15,16 et 17 le Sommet Mondial des Jeunes qui s'est tenu au Centre International de Conférences de Bamako.

Cette participation de taille et appréciée à sa juste valeur a consisté notamment, à travers notre cœur de métier, à la mise à disposition d'une connexion internet haut débit qui a permis à des millions de jeunes non seulement de suivre tous les débats à travers les vidéos et photos postées ; mais aussi et surtout de participer activement à travers les réseaux sociaux existants à ce jour.

Nous rappelons qu'ONUSIDA est dirigé aujourd'hui par notre compatriote Michel Sidibé. ■

Division communication Orange Mali SA



ORANGE MALI INNOVE EN CONNECTANT LE MONDE RURAL MALIEN AVEC SON NOUVEAU PRODUIT « DJAMAA PHONE »

Fidèle à ses engagements, Orange Mali met toute sa capacité d'innovation et sa créativité dans le développement de nouveaux produits et services innovants, afin de faciliter le quotidien de ses clients et des populations.

Orange Mali couvre près de 8500 localités pour un taux de couverture de plus de 43%. Aujourd'hui, Orange Mali, leader dans le domaine des télécoms au Mali renforce démarche d'entreprise citoyenne, avec la vulgarisation de l'accès aux TIC en zones rurales.

Avec la plus grande couverture GSM, le leitmotiv d'Orange Mali est de permettre à la majorité de la population malienne de bénéficier d'un point d'accès téléphonique.

Le concept des « Djamaa Phone » cadre bien avec cette vision et se positionne comme un véritable projet de responsabilité sociale d'entreprise qui répond à deux objectifs : l'inclusion économique et géographique.

EXTENSION DE LA COUVERTURE TERRITORIALE PAR LE SERVICE «DJAMAA PHONE» D'ORANGE MALI

La couverture GSM des zones contribue particulièrement à développer leur attractivité pour l'implantation de projets de développement et participe à leur essor socio-économique. L'accès aux télécoms pour ces zones constitue également un début de réponse à la problématique de l'exode rural, dans le sens où cela favorise la création et le maintien d'emplois ; il constitue également un puissant facteur de lien social.

Orange Mali, entreprise citoyenne, à travers son projet « Djamaa Phone » va vers les populations rurales enclavées, non connectées et qui n'ont pas accès aux infrastructures de Télécommunications. Le kit « Djamaa Phone » permet à ces populations de communiquer à faible

coût, par le développement d'un concept de téléphonie de proximité

CONTRIBUTION À LA CRÉATION D'EMPLOIS EN ZONE RURALE ET À LA RICHESSE LOCALE

Les cabines « Djamaa Phone » sont animées par des Opérateurs Village Phone. Pour faciliter l'acquisition du kit, les Opérateurs Djamaa Phone pourront bénéficier de prêts auprès des structures de micro finance partenaires, Nyèsigiso et Miselini, pour l'achat d'un Kit complet.

Ils pourront ainsi vendre l'utilisation du service aux habitants de leurs communautés.

Ce concept, au-delà de l'accessibilité du service des télécommunications est un véritable projet de développement socio-économique.

LE DÉPLOIEMENT

Pour la première phase de déploiement du projet 4 régions du Mali ont été sélectionnées : il s'agit des régions de Ségou, Kayes, Koulikoro, et Sikasso et 200 villages issus de ces régions bénéficient déjà d'un kit Djamaa Phone opérationnel.

Orange Mali ambitionne d'étendre cette initiative à près de 5000 localités situées à la limite ou hors zone de couverture GSM, dans les 4 années à venir.

Les localités visées par le service Djamaa Phone sont des villages de plus de 500 habitants situés à une distance allant de 15 à 50 Km autour d'une antenne GSM.

Le kit standard Djamaa Phone est composé d'un téléphone fixe GSM, 1 sim + 10 000 F de crédit initial de communication et d'un chargeur solaire.

PERSPECTIVES

Orange est le premier opérateur de télécommunication au Mali à initier le service « Djamaa Phone » en zone rurale enclavée. L'opérateur entend rester fidèle à sa vision d'entreprise citoyenne en travaillant inlassablement à l'épanouissement des populations maliennes.

De nouveaux défis sont devant nous : la connexion des villages et hameaux les plus reculés sont les plus gros chantiers de demain. Orange Mali se positionne dès aujourd'hui sur ces marchés pour anticiper les nouveaux besoins en matière d'usage de télécommunications.

Fidèle à ses engagements, Orange Mali entend mettre toute sa capacité d'innovation et sa créativité dans le développement de nouveaux produits services innovants, afin de faciliter le quotidien des communautés maliennes et contribuer par là même au développement socio-économique du pays.



Division communication
Orange Mali SA

CYBERSECURITE INTERNATIONALE CONTRE LES CYBER MENACES

LE CRT AU CENTRE ULTRA MODERNE DE CYBERSÉCURITÉ (MALAISIE)

Une délégation du CRT composée de : Moussa OUATTARA, Membre de la direction en charge des Affaires juridiques et internationales; Mohamadou ZAROU, Chef Service Informatique et Lamine Mahamadou DIALLO, Juriste s'est rendue du 11 et 12 Avril 2011 à Kuala Lumpur pour des rencontres, de présentations, d'échanges et d'évaluation d'outils de lutte contre les cyber menaces, avec l'International Multilateral Partnership Against Cyber Threats (IMPACT - voir présentation en encadré)



Les membres de la Délégation du CRT à IMPACT, M. Moussa OUATTARA (costume jaune) avec à sa gauche M. Mohamadou ZAROU et Lamine M. DIALLO

Déroulement de la mission

Les séances de travail à IMPACT, dirigées par le directeur du Centre de Politique et de Coopération Internationale et celui du Centre d'Alerte Mondial, ont débuté par une présentation Powerpoint des différentes structures et activités de l'organisation.

Les directeurs d'IMPACT ont éclairé la délégation du CRT sur les synergies étroites établies entre les cinq grands axes du Programme mondial Cybersécurité de l'UIT et les services et infrastructures fournis par IMPACT en matière de lutte mondiale contre les Cybermenaces, la cybercriminalité et d'autres utilisations abusives des technologies de l'information et de la communication.

Afin d'atteindre les objectifs fixés par le GCA, IMPACT a fondé ses services sur 4 piliers principaux:

Centre d'alerte mondial

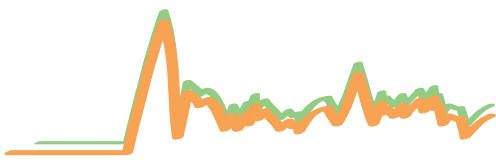
Le premier service mis en œuvre est le Centre d'alerte mondial (Global Response Center - GRC). Le GRC est conçu pour être le principal centre de ressources au monde de lutte contre les Cybermenaces. Ce Centre, qui collabore avec d'éminents partenaires, comme des universitaires et des représentants des pouvoirs publics, met à la disposition de la communauté internationale un système global d'alerte avancée en temps réel.

Ce système d'alerte réseau avancée (Network Early Warning System - NEWS) a pour mission d'aider les

Etats membres à détecter, de manière précoce, les Cybermenaces et de leur fournir les conseils essentiels ainsi que les mesures à prendre afin de répondre à ces menaces.

Le Centre GRC donne, aux Etats de la coalition, accès à des outils et systèmes spécialisés, dont la plate-forme électronique sécurisée d'applications collaboratives pour les experts (ESCAPE). ESCAPE est un outil électronique qui permet aux experts du cyberspace, dans différents pays, de mettre en commun leurs ressources et de collaborer, à distance, dans un environnement sûr et sécurisé.

Cette mise en commun des ressources et des compétences techniques en provenance de nombreux pays doit permettre, dans un bref délai, à la communauté



internationale de riposter en temps réel, en particulier en situation de crise, aux Cybermenaces/attaques.

Centre de développement de la formation et des compétences

L'activité de ce centre est axée sur le renforcement des capacités et des compétences techniques nationales dans le domaine de la Cybersécurité. Ceci est réalisé à travers des formations spécialisées, des séminaires et ateliers.

IMPACT propose des bourses de formation à certains Etats Membres au SANS Institute (Etats-Unis).

Centre des politiques et de coopération internationale

L'activité de ce centre est axée sur la coordination entre les pays membres ainsi que sur le développement de la coopération avec les partenaires de l'industrie, des universités et des organisations internationales.

Centre d'assurance et de recherche en matière de sécurité

L'activité de ce centre est axée sur l'assistance technique, sur la sécurisation des infrastructures TIC ainsi que sur l'élaboration de CIRT-lite (processus, guides) qui aide à la mise en place d'un CIRT national.

1. Mise en place d'un centre de gestion des incidents (CIRT)

Une part importante des travaux a été consacrée à la mise en place d'un centre de gestion des incidents (CIRT). Il s'agit d'une structure qui assiste les services publics ainsi que les particuliers dans la réponse aux menaces survenant dans le cyberspace. Les attributions du CIRT sont de :

1. Développer une infrastructure pour des réponses coordonnées aux incidents ;
2. Développer des capacités pour répondre à la survenance des incidents

3. Conduire l'analyse d'incidents ;
4. Participation aux fonctions de veilles ;
5. Aider les organisations à développer leur propre capacité de gestion des incidents ;
6. fournir des services de traduction aux acteurs locaux ;
7. Rendre disponible les meilleures pratiques et guide
8. Sensibiliser et former les acteurs sur les enjeux de la cybercriminalité.

Les activités d'un CIRT peuvent être regroupées en 3 catégories :

Services réactifs : Ces services sont déclenchés par un événement ou sur demande d'un usager (le rapport d'un hôte compromis, l'attaque à grande échelle d'un virus, les vulnérabilités de logiciels.)

Services proactifs : Ces services permettent une assistance et aide à préparer, protéger et sécuriser les systèmes en prévision des attaques, des problèmes ou des événements

Services de la qualité : Ces services sont indépendants de la gestion des incidents et traditionnellement pris en charge par d'autres départements au sein d'une organisation (informatique, audit, ou formation).

Les étapes suivantes constituent des jalons importants dans la création d'un CIRT au plan national:

- Définition d'un cadre opérationnel (ce qui est à faire, pour qui, point de rattachement) ;
- Etablissement de la réglementation de base (procédures de traitement, qualité de service, recrutement des nouvelles compétences, etc.) ;
- Formation des agents (renforcement de capacité) ;
- Mise en place d'un système de gestion des erreurs (Système de gestion de tickets) ;
- Etablissement des contacts avec les autres acteurs nationaux

(Police, Justice, Opérateurs, FAI, Universités, Société Civile).

2. visite des infrastructure d'impact

La délégation a visitée la salle de surveillance mondiale des Cyber attaques qui, sur écran géant, donne avec un léger décalage, une représentation géographique des Cyber attaques .. Les informations représentées sont fournies par les différents partenaires de IMPACT éditeurs de logiciels que sont Microsoft, Symantec, Kaspersky, ainsi que les acteurs du secteur, Opérateurs et FAI des pays ou les CIRT sont fonctionnels.

Des sondes sont installées chez les différents Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) afin de détecter les utilisations inappropriées du réseau et de remonter ainsi les informations qui permettent de préparer la riposte.

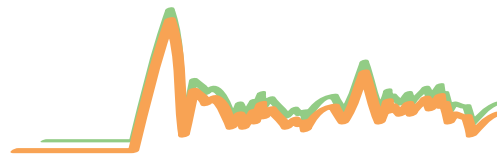
En Afrique, seuls le Nigéria, l'Afrique du Sud, l'Egypte et la Tunisie sont équipés de sondes (Microsoft et Symantec).

3. Participation de la délégation à la gestion d'incident (simulation)

Une simulation de la gestion d'incident, avec participation de la délégation du Comité de Régulation des Télécommunications, au sein du CIRT a été effectuée.

Cas pratique : Un utilisateur qui s'est plaint au CIRT local en décrivant ce qui lui est arrivé, et dont les informations bancaires ont été volées et utilisées par d'autres personnes à des fins criminelles.

Un numéro de ticket a été attribué à l'utilisateur et le traitement de l'incident confié à un gestionnaire. Ce dernier, après investigation, a déterminé que le site Web de la banque a été détourné et que la page d'accueil présentée à l'utilisateur n'était pas la page authentique. Le hacker ou pirate informatique, a été localisé et identifié et les informations transmises au CIRT



du pays abritant ce hacker. L'utilisateur a été informé des faits et prendra contact avec sa banque. Le CIRT apportera son aide à la banque pour rétablir le bon fonctionnement du site web, au grand bénéfice des usagers.

Cet exemple de simulation avait pour but de démontrer ce dont les cybercriminels sont capables de causer comme dommages aux usagers de la toile.

Une deuxième simulation d'incident a consisté à envoyer un mail banal à un utilisateur, qui dès qu'il l'ouvre, expose son ordinateur au hacker. Ce dernier peut alors, en temps réel, suivre toutes les activités de l'utilisateur (mails, tenue de comptes, etc.) Le Hacker peut dans ce cas prendre le contrôle de l'ordinateur et agir comme s'il était le propriétaire de l'ordinateur.

Quelques sites actifs de cybercriminels ont été présentés à la délégation, tel que celui sur lequel on peut obtenir tous les types de documents administratifs ou cartes de crédit (Passeport, Permis de conduire, carte visa, etc.)

4. Etapes d'adhésion à la coalition IMPACT : cas du Mali

L'exercice a consisté à évaluer si le pays candidat est prêt à accueillir un CIRT et quels sont les préalables à accomplir.

Les missionnaires ont rempli un questionnaire élaboré par IMPACT, dont l'objectif est de collecter toutes les informations utiles, sur un pays, en matière de Cybersécurité. Le résultat de l'analyse du questionnaire concernant le Mali sera transmis, dans les semaines qui suivent, par IMPACT à la délégation malienne.

I. CONCLUSIONS

La visite au centre IMPACT s'est déroulée dans d'excellentes conditions et a permis à la délégation du CRT de saisir le caractère urgent et

crucial d'une adhésion du Mali à la coalition et d'un partenariat avec IMPACT. Cette adhésion à la coalition devrait permettre au Mali d'effectuer, dans les meilleures conditions, la mise en place d'un CIRT national.

Le partenariat avec IMPACT permettra aussi au Mali de s'inscrire dans une dynamique de lutte coordonnée (coopération internationale) contre le Cybercrime et de ne pas être isolé alors que les Cyber frontières sont virtuelles et que les premières victimes (pays) du cybercrime sont ceux qui ne sont pas ou sont mal protégés. La mise en place d'un CIRT national permettra aussi d'éviter la migration des criminels vers notre espace.

Un CIRT national au Mali permettra, aux usagers TIC nationaux :

- d'avoir un seul point de contact en cas d'attaque cybercriminelle ;
- d'être pris en charge en cas d'attaques cybercriminelles ;
- d'avoir une meilleure sécurisation des activités, utilisant les TIC, du monde des affaires national et sous régional.

La structure désignée par le Gouvernement doit avoir un mandat clair lui permettant de gérer les questions relatives à la Cybersécurité ainsi que des moyens humains et financiers lui permettant de mener à bien sa mission.

La mise en place d'un CIRT est devenue un élément essentiel à intégrer dans les politiques de développement des pays (Les prêts des institutions financières seront bientôt conditionnés à l'existence d'un CIRT national. Pour illustration, être membre de l'UE est conditionné, entre autres, par l'existence d'un CIRT dans le pays candidat).

L'adhésion à la coalition IMPACT offrira, au Mali, des avantages parmi lesquels :

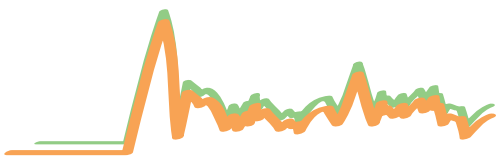
- la possibilité de centaine de connexions à la plate forme ESCAPE
- l'accès à la bibliothèque en ligne

- d'IMPACT sur les connaissances ;
- des rapports réguliers sur les cybermenaces ;
- l'avertissement, par courrier électronique et par téléphone, des urgences en matière de sécurité ;
- l'accès au système NEWS ;
- Le téléchargement des logiciels malveillants qui seront analysés par les experts de IMPACT ;
- l'accès au service d'un analyste et consultant du centre GRC ;
- l'accès aux réunions en ligne ;
- la formation à ESCAPE ;
- la formation à NEWS.

Il est à noter que selon IMPACT, dans la plupart des pays qui ont mis en place un CIRT, le Régulateur a été choisi pour l'abriter. Ceci s'explique par le fait que le Régulateur des Télécommunications est l'interlocuteur de l'UIT et qu'il collabore de façon permanente avec les acteurs du secteur des télécommunications (Opérateurs Télécoms, FAI, FSVA). Le régulateur réunit donc les compétences pour démarrer une telle activité de veille. ■

Synthèse de rapport

du Service Communication du CRT



PRESENTATION IMPACT

L'International Multilateral Partnership Against Cyber Threats (IMPACT), est une organisation internationale non gouvernementale, apolitique, à but non lucratif et partenaire de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) dans le domaine de la Cybersécurité. IMPACT travaille en collaboration et en partenariat avec des experts venant de l'Industrie, des Universités, des cercles de réflexion et des organismes internationaux.

En 2009, le Centre IMPACT a été inauguré par le Secrétaire Général de l'UIT, le Dr. Hamadoun Toure. Le Mémoire d'entente conclu entre l'UIT et IMPACT fait du nouveau siège ultramoderne d'IMPACT le siège effectif du Programme Mondial de Cybersécurité de l'UIT.

A ce jour, parmi les 191 pays membres de l'UIT, 103 sont membres de la coalition IMPACT.

L'adhésion d'un pays à la coalition IMPACT est assujettie à un certain nombre de conditions dont notamment:

- La désignation par les autorités nationales d'un point focal du pays adhérent ;
- L'état des lieux sur les CIRT ou structures similaires existantes et/ou les tentatives de les mettre en place ;
- La désignation ou la création par le gouvernement d'une structure en charge des questions de la Cybersécurité ;
- La mise à disposition, à IMPACT, d'une adresse IP publique, à travers laquelle des informations seront transmises au point focal de manière sécurisée.

Le centre IMPACT propose, un appui aux Etats afin de développer leurs capacités dans le domaine de la cybersécurité. Cet appui, conformément aux cinq grands axes du Programme mondial Cybersécurité de l'UIT, se manifeste par la mise à disposition des ressources suivantes :

- Centre d'alerte mondial ;
- Développement de la formation et des compétences ;
- Centre d'assurance et de recherche en matière de sécurité ;
- Centre des politiques et de coopération internationale.

La stratégie de l'UIT en matière de Cybersécurité est basée sur 5 piliers fondamentaux décrits dans l'Agenda Global de la Cybersécurité (CGA) : ■

*Lisez et faites lire le Bulletin
d'information
«Fréquence» du CRT*

8ème SÉMINAIRE DU FRATEL

LES RÉGULATEURS FRANCOPHONES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SE SOUCIENT DES CONSOMMATEURS



A gauche, Ahmadou TRAORE du Département des Affaires Juridiques et Internationales du CRT avec au centre Aly SOUNGHI (ART Cameroun) et à droite Joseph NANA (ARCE Burkina Faso, Président de la Table ronde2

Du 11 au 13 Avril 2011, une délégation du CRT conduite par Dr Choguel Kokalla MAÏGA, Directeur du CRT et comprenant M. Ahmadou TRAORE, Juriste au Département des Affaires Juridiques et de Internationales, s'est rendue à SOFIA en BULGARIE, sur invitation de la Commission de Régulation des Communications (CRC), organe chargé de la régulation des télécommunications/TIC, pour participer au 8ème séminaire du Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL) sur le thème central « Le rôle central du consommateur dans la définition des actions du régulateur ».

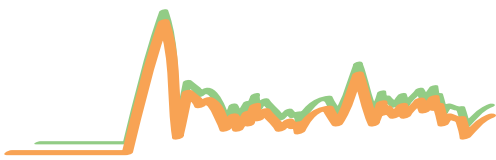
Le thème central a été décliné en sous thèmes exposés autour de trois tables rondes :

Table ronde 1 – Quelles compétences du régulateur vis-à-vis des consommateurs et quelle interaction avec les autres acteurs publics et associatifs dans ce domaine ?

Table ronde2 –Comment favoriser un accès équitable pour tous les consommateurs ?

Table ronde 3 – Quelles actions, pour quels objectifs de régulation, le régulateur peut-il mener en faveur des consommateurs ?

La Table ronde 1 a enregistré six interventions qui ont porté sur les activités menées au sein de l'UIT pour aider les régulateurs à améliorer la protection des consommateurs, en insistant sur la nécessité d'information pour que



les consommateurs aient les moyens de faire des choix éclairés, le rôle de la commission de défense des consommateurs bulgare, les problématiques au niveau du régulateur bulgare (CRC) relatives au suivi et au contrôle de la mise en œuvre de la portabilité des numéros, au renouvellement automatique des contrats, à la limitation de leur durée ; à la non délivrance des factures détaillées et aux SMS indésirables.



Une vue des participants au 8^{ème} séminaire FRATEL avec en arrière plan la délégation du Mali conduite par Dr. Choquel K. MAIGA

Les actions du régulateur des COMORES, l'ARNTIC en faveur de la mise en place de l'association des consommateurs spécialisée dans les TIC et la création d'un dialogue régulier avec les consommateurs, les deux opérateurs et les autres acteurs privés et publics nationaux pour le bénéfice du consommateur.

Les nouvelles compétences attribuées à l'ART, le régulateur du Cameroun relatives au contrôle et au suivi du respect du cahier des charges des opérateurs, à la réception des plaintes et des réclamations des consommateurs ont été exposées.

Au cours de cette **Table ronde2**, il a été présenté l'approche européenne du service universel, appliquée par l'IBPT en Belgique, les initiatives et la charte du groupe France Télécom pour l'accessibilité de tous, en particulier, les développements spécifiques pour les personnes handicapées, les différents modes d'accès aux communications et l'aménagement numérique du territoire au Cameroun et enfin la stratégie institutionnelle pour le maintien d'un service public facilitant l'accès aux services de télécommunications pour le plus grand nombre au Mali.

Table ronde 3 : Les cinq thèmes : la transparence des offres, la fluidité des marchés, la disponibilité et la qualité des services, les services à valeur ajoutée et l'accès des personnes handicapées aux services de communications constituant les propositions de l'ARCEP en vue d'améliorer les

offres faites aux consommateurs de communications électroniques ont été présentés.

La prise en charge plus efficace des intérêts des consommateurs par l'automatisation du processus de traitement des plaintes, le recensement et l'analyse des offres et services proposés et le renforcement des capacités des associations de consommateurs par l'organisation de réunions publiques d'information se situe dans les activités prioritaires de l'ARTP du Sénégal.

L'expérience bulgare d'analyses de marché comme outil de régulation pour le bénéfice du Consommateur et travaux de mise à niveau des contrats de commercialisation des services de télécommunications, de suivi de la qualité des services, d'encadrement des modalités de publicité et de contrôle de la facturation des opérateurs de l'ANRT du Maroc ont été exposés.

L'OFCOM de Suisse estime que c'est en informant le consommateur et en lui donnant la capacité d'exercer son choix, en palliant les dysfonctionnements du marché, que l'on pourra protéger efficacement le consommateur.

L'ARE de Mauritanie, a passé en revue ses axes de travail pour la protection des intérêts des consommateurs.

Ce séminaire a confirmé toute l'importance de la problématique de la protection du consommateur, le nécessaire équilibre entre opérateur et consommateur que doit quotidiennement rechercher le régulateur.

Les témoignages exposés ont confirmé que le CRT est sur la bonne voie, même s'il faut, entre autres, plus d'actions pour le renforcement de la sensibilisation des consommateurs par plus d'activités de communications (émissions radiophoniques, séances de sensibilisation dans les locaux des associations etc.) et l'organisation des associations de consommateurs en associations spécialisées Télécom/TIC et associations généralistes ; ainsi il existera d'une part la Coordination des associations Télécom/TIC et d'autre part la Coordination des associations généralistes ; les deux coordinations pourront créer la Fédération des Associations de consommateurs. ■

Synthèse Ahmadou TRAORE

*Département des Affaires Juridiques
et Internationales CRT*

« TOP MANAGEMENT » COGEFI-AFRIQUE

LA PARTICIPATION DES MEMBRES DU CONSEIL DU CRT



GROUPE COGEFI-AFRIQUE
TMA - CAPER - CAMI



*Mme DIALLO M'BODJI SENE présidente du Conseil du CRT
au premier rang en blanc*

Du 20 au 27 mai 2011, une délégation composée des sept membres du Conseil et du Chef de service Ressources Humaines du CRT s'est rendue à Las Palmas (Espagne) pour participer à la rencontre « Top Management » organisée par COGEFI-Afrique.

« Top management » est une rencontre de haut niveau organisé à l'attention de l'équipe dirigeante des entreprises.

La rencontre de Las Palmas a regroupée en plus des représentants de l'organe de régulation du Mali, ceux du Sénégal et du Burkina Faso.

Trois thèmes, animés par des ténors du Barreau de Paris, Me Jean Michel COMMUNIER et Angèle COMMUNIER, ont été retenus pour cette rencontre. Il s'agit de : la bonne gouvernance des marchés publics ; la régulation des secteurs des postes et des télécommunications et le partenariat public-privé.

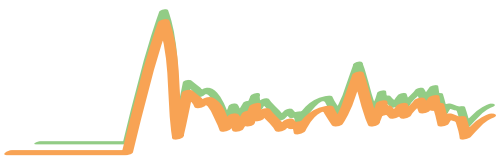
A la cérémonie d'ouverture, après une présentation du Groupe COGEFI-Afrique par son président, M. Abdourahmane WATT, les travaux ont débuté par la présentation du premier module sur « la bonne gouvernance des marchés publics » divisé en trois sous thèmes: la passation des marchés publics ; l'exécution des marchés publics et la dématérialisation des marchés publics.

Le thème sur la régulation a porté sur : les grands concepts de la régulation ; les principes de la régulation postale et des télécommunications et des cas pratiques sur l'aménagement numérique des territoires et des câbles sous-marins.

Le partenariat public-privé (PPP) a été défini par les animateurs qui ont beaucoup mis l'accent sur les avantages qui se résument au bénéfice d'un financement privé pour des projets d'intérêt général très coûteux ; à la réduction des délais dans la réalisation d'équipements publics ; à un meilleur accompagnement dans l'exécution du contrat ; à l'utilisation optimale des équipements réalisés et à la valorisation à terme du patrimoine de l'Etat des investissements réalisés retournant en fin de contrat à l'actif de l'Etat.

Le « Top management 2011 » s'est terminé par une cérémonie de remise de certificats aux participants. ■

Daouda I. Maïga
Responsable
des Ressources Humaines CRT



ATELIER DU PASSAGE VERS LE NUMÉRIQUE À ACCRA (GHANA) :

LES PAYS DE LA CEDEAO S'ACTIVENT AVANT LA DATE BUTOIR

Le Comité de Régulation des Télécommunications (CRT) représentés par M. Abdourahamane TOURE et M. Siaka Boubacar COULIBALY a participé le samedi 04 juin 2011 à Accra (Ghana) à un séminaire sur « le Passage vers la radiodiffusion numérique ».

L'objectif du séminaire était de fournir des informations sur les questions clé du passage au numérique et les approches pour pallier aux imperfections des textes des pays.

Le passage au numérique sera une grande révolution dans le domaine des NTIC. Il permettra de libérer des dividendes pour les besoins d'autres services en matière de spectre, d'améliorer la qualité des images et aussi de réduire considérablement la consommation d'électricité.

Les Etats doivent mettre en œuvre une politique orientée sur le passage au numérique avec la mise en place d'un comité de migration.

L'atelier a été l'occasion pour l'Afrique du Sud, le Ghana et le Mali de partager leurs expériences avec les autres participants.

De ses expériences on retient que l'Afrique du Sud n'utilise pas la norme autorisée par l'UIT, la DVB-T, mais la DVB-T2 et la norme de compression MPEG-4. L'Etat a mis en place une politique de réduction du coût des équipements.

Tout comme Afrique du Sud, le Ghana aussi a opté pour la norme DVB-T2 et a mis place un comité de pilotage présidé par le Ministre de la Communication.

Au Mali, avec l'assistance de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), des lignes directrices et une feuille de route ont été élaborées. Le projet d'Arrêté de création d'un Comité de migration vers la radiodiffusion numérique est en cours d'adoption.

Certains facteurs importants doivent être pris en compte pour le passage vers le numérique. Il s'agit entre autres de : la création d'un Comité national de migration ; la disponibilité des décodeurs en grand nombre et à moindre coût, la sensibilisation des consommateurs sur l'enjeu de la migration.

Pour le passage harmonieux vers le numérique il est nécessaire de mettre un accent particulier sur la formation des ingénieurs dans les nouvelles technologies numériques et d'impliquer les gouvernants dans le processus afin que les utilisateurs puissent acquérir les équipements terminaux à des prix abordables. ■

Siaka B.COULIBALY
Département Technique CRT

12^{ème} SESSION ORDINAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UAT AU CONGO

LE BUDGET-PROGRAMME DE L'EXERCICE 2011-2012 ADOPTÉ

Du 26 au 27 juin 2011 s'est tenue à Brazzaville (République du Congo) la 12^{ème} session ordinaire du Conseil d'Administration de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) à laquelle a participé le Comité de Régulation des Télécommunications, représenté par M. Abdourahmane A. Touré responsable du Département Administration et Finances.



*Abdourahmane TOURE du CRT
représentant le Mali au 12^{ème} Conseil
d'Administration de l'UAT*

Sur un total de 19 pays membres, douze (12) Etats ont participé aux travaux. Etaient également présents comme invités l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et la GSMA (Association des opérateurs GSM).

La cérémonie d'ouverture de la session a été présidée par Son Excellence M. Thierry Mounkalla, Ministre des Postes, des Télécommunications et des Nouvelles Technologies de la Communication de la République du Congo.

Avant d'entamer les travaux, le Conseil a procédé à l'élection d'un nouveau Bureau, pour un mandat d'un an. La présidence du Conseil est revenu au Congo, la Vice-présidence à l'Egypte, le poste de 1^{er} Rapporteur à la Côte d'Ivoire et celui de 2^{ème} Rapporteur au Kenya..

Le Conseil, après adoption d'un ordre du jour, a examiné successivement le Rapport d'activité du Secrétaire Général ; le Budget – Programme de l'exercice 2011/2012 et les thèmes proposés pour la commémoration de la Journée Africaine des Télécommunications.

Après examen de ces différents documents, le Conseil a approuvé le Rapport d'activité 2010-2011 et l'ajustement proposé par le Secrétariat Général pour les indemnités de subsistance, d'éducation et de transport du personnel et a adopté le budget – programme équilibré en ressources et emplois, arrêté à 1 130 039 \$ EU .

En outre, le Conseil a exhorté le Secrétariat Général de l'Union à collaborer étroitement avec les partenaires en vue de lever des fonds pour la réalisation des projets générateurs de recettes additionnelles ;

Le Secrétaire Général a, quant à lui, sollicité des Etats membres qu'ils participent et contribuent activement aux activités de l'Union.

Pour la commémoration de la journée du 7 décembre 2011 le Conseil, après analyse, a adopté le thème : « Les TICs et la bonne gouvernance en Afrique ».

A la fin des travaux, Le Conseil a accueilli favorablement la demande de la Côte d'Ivoire d'abriter la 13^{ème} session ordinaire du Conseil ; il a adopté le Rapport final et a adressé une motion de remerciements au Gouvernement et au Peuple de la République du Congo. ■

Abdourahmane A. TOURE
DAF/CRT



Consultez notre site web:
www.crt-mali.org

