



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
BUREAU DE DÉVELOPPEMENT DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CONFÉRENCE MONDIALE DE DÉVELOPPEMENT DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS (CMDT-98)

Document 151-F
1er avril 1998
Original: anglais

La Valette, Malte, 23 mars - 1 avril 1998

SÉANCE PLÉNIÈRE

Malte

FORMATION AXÉE SUR LA COMPÉTENCE

Relever les défis de demain

Consciente des défis et des incertitudes de l'avenir, Malte a adopté le slogan suivant:

"La formation axée sur la compétence est un élément du succès futur"

Evolution des Paramètres de l'Organisation

Telemalta Corporation, ancien Opérateur public a été remplacé par Maltacom plc. A l'origine, Telemalta Corporation était l'élément catalyseur du développement des télécommunications dans l'archipel de Malte. Elle fournit un service téléphonique universel de base, dont le taux de pénétration atteint aujourd'hui environ 50%, par le biais de son système entièrement numérisé, son réseau national de transmission à fibres optiques et son système de propagation de conduit très étendu.

La transmission de données à grande vitesse est assurée facilement presque partout à Malte. De nouveaux projets comprenant les techniques HDSL, RNIS et ATM apporteront à Malte les dernières innovations technologiques.

A l'avenir, Maltacom insistera davantage sur la valeur et la diversité des services, ce qui suppose l'acquisition de compétences au niveau interne et, en fin de compte, l'obtention de l'excellence qui sera la norme.

A la suite du transfert de toutes les activités de Telemalta Corporation à Maltacom p.l.c., conformément à la Loi (Réglementation) sur les télécommunications de 1997, le Gouvernement de Malte a également annoncé qu'il avait l'intention de céder, à la fin de cette année, 40% des parts qu'il détient dans Maltacom à des investisseurs locaux et étrangers - défi qui s'est accompagné d'un besoin crucial et urgent de procéder à d'autres changements d'envergure, et notamment au niveau de son organisation interne.

Compte tenu des progrès technologiques, des demandes des consommateurs et de la mondialisation de l'industrie des télécommunications, celles-ci ne peuvent plus être considérées comme étant un "service d'utilité publique" fourni par un service administratif du gouvernement. Les télécommunications constituent un "levier" essentiel pour d'autres secteurs clés productifs de l'économie tels que les finances et le tourisme. Le commerce international doit être géré de manière à optimiser les avantages tirés des télécommunications.

Conformément à la Loi (Réglementation) sur les télécommunications de 1997, Malte a reconnu que la fonction de réglementation devait être dissociée de la fonction d'exploitation. A la différence de Telemalta Corporation, Maltacom n'exerce aucune fonction de réglementation, ce rôle étant dévolu à l'organe de réglementation des télécommunications qui vient d'être nommé. La nouvelle législation a également ouvert la voie à la libéralisation et à la concurrence. Dans le scénario local, c'est en 2010 que l'on parviendra à la libéralisation totale de l'industrie des télécommunications.

Base d'une culture de la formation

Malte s'efforce de s'affranchir de sa mentalité passéiste pour s'orienter vers une culture plus progressiste et plus dynamique en matière de formation.

A Malte, la formation a toujours reçu l'attention qu'elle méritait. Par exemple, en 1988, avec le concours de l'UIT, un atelier consacré au développement des organisations a été organisé avec pour mission de définir les politiques, les stratégies et les objectifs organisationnels, notamment dans le domaine de la gestion des ressources humaines y compris la planification de la main-d'oeuvre, le recrutement et le choix des candidats, la gestion associée à des primes et la formation.

L'un des principes essentiels préconisés à tous les homologues de Malte est celui de l'engagement direct pris par les décideurs à l'égard de la formation. Malte reconnaît que l'ignorance engendre suspicion et stagnation alors que le savoir favorise la créativité et l'initiative.

Malte a également reconnu qu'elle doit s'associer à d'autres pays en vue d'adopter une politique visant à garantir qu'une formation soit dispensée au coût le plus bas.

En fait, pour maintenir la croissance de la productivité pendant l'exercice budgétaire 1996-1997, 45 000 heures-homme de formation au total ont été dispensées à un grand nombre d'employés de Maltacom, soit près de 25 heures environ par personne. Les deux tiers de cette formation ont été consacrés au perfectionnement des qualifications en matière de gestion, l'autre étant consacrée aux compétences techniques.

Développement des ressources humaines

Conformément à la politique de Malte dans le domaine du développement des ressources humaines, Maltacom a pris plusieurs initiatives:

- un plan complet dans le domaine des ressources humaines a été élaboré en harmonie avec les plans commerciaux et d'exploitation de l'organisation.
- de nouveaux services fonctionnels ont été créés en vue de répondre aux objectifs spécifiés dans le plan commercial;

Introduction d'un programme de formation sur trois ans

Maltacom a établi un programme de formation portant sur trois ans. Ce programme vise à intégrer la fonction de formation à la stratégie des ressources humaines.

Le programme est divisé en trois parties:

- 1) Compétences axées sur le développement personnel.
- 2) Développement des compétences spécialisées.
- 3) Formation dans d'autres disciplines dispensées à tous les employés de l'organisation santé et sécurité, premiers secours, maîtrise du quotidien et techniques informatiques.

Malte envisage de mettre en place un centre régional de formation aux télécommunications

Le besoin urgent d'améliorer les installations de formation de Malte dans le domaine des télécommunications existe depuis longtemps.

En particulier, Maltacom a mis sur pied un projet ambitieux visant à créer un nouveau collège régional moderne de formation aux télécommunications, l'objectif étant de faire de Malte un centre d'excellence dans le domaine des télécommunications et de la technologie de l'information.

Le Collège devrait être structuré comme suit:

- tous les programmes de cours devraient être organisés sous forme modulaire.
- il existerait un système permanent de suivi et d'actualisation des modules, accompagné d'une unité efficace de conception et de mise à jour du matériel didactique.
- des instructeurs sont formés aux techniques pédagogiques traditionnelles et aux techniques de formation en petits groupes s'appuyant sur la formation assistée par ordinateur et d'autres produits.
- un système de cours sera mis en place dans des salles convenablement équipées, dotées des supports audiovisuels nécessaires et de laboratoires équipés de manière appropriée pour mener à bien les travaux pratiques permettant de répondre aux besoins des programmes d'études.

Au niveau national, le Collège de formation aux télécommunications offrira des services:

- aux employés de Maltacom, qui recevront une formation et des cours de recyclage sur les moyens et techniques modernes;
- aux professionnels des télécommunications locaux, par exemple les fournisseurs de téléphonie mobile, de radiomessagerie, et de services Internet, l'organe de réglementation national, l'Université de Malte et les instituts techniques, ainsi que d'autres groupes d'utilisateurs;
- aux citoyens maltais, qui bénéficieront d'un service de meilleure qualité.

Pourront également bénéficier de cette formation au niveau international, les opérateurs internationaux, dans le cadre d'Accords de coopération en matière de formation. Il sera tenu compte de l'avis fourni par le BDT de l'UIT, selon lequel il convient de privilégier une forme de collaboration en réseau pour ce qui est de la formation avec les homologues régionaux des pays voisins de Malte. Au fil des ans, Malte a collaboré, et continuera de le faire, par l'intermédiaire de ce Collège, avec des organisations internationales comme l'UIT et la CTO dans le domaine de la formation.

Alors que les architectes sont en train de préparer les plans de ce complexe de formation, Maltacom a continué à prendre un certain nombre d'initiatives dans ce domaine. Ainsi, au cours de la CMDT, 14 personnes venues de divers pays ont participé à un cours de quatre semaines, sanctionné par un Certificat en gestion des télécommunications, dans le cadre d'une collaboration entre Cable & Wireless College et Maltacom. Lorsque le Collège sera un service, il dispensera également la Partie 1 du cours destiné aux techniciens de télécommunication de Cable & Wireless College, à

l'intention d'étudiants internationaux. Un certain nombre de chargés de cours de Maltacom ont déjà reçu la formation nécessaire et obtenu un Certificat à Coventry.

Le Collège de formation aux télécommunications sera géré en tant que société à responsabilité limitée nouvellement créée.

Assistance fournie par l'UIT

D'emblée, il a été reconnu que l'Union internationale des télécommunications (UIT), compte tenu de la grande expérience qu'elle a acquise dans le cadre de projets analogues dans le monde entier, était la mieux placée pour fournir un appui et des services d'experts dans la mise en place du Collège de formation aux télécommunication de Malte. En conséquence, à la suite de la visite d'un expert de l'UIT, un descriptif de projet présentant une évaluation détaillée de ce projet et énumérant les activités et contributions requises pour sa réalisation a été élaboré.

Un Accord administratif de coopération technique a été signé entre Malte et l'UIT, en vue d'acquérir l'assistance technique et de faciliter la participation du Collège à des projets de l'Université mondiale des télécommunications et de l'Institut de formation aux télécommunications mondiales. En fait, cette participation devrait consister pour le Collège à accueillir le Centre virtuel de formation de l'UIT. L'assistance portera sur l'informatisation des activités et permettra de concevoir et de produire des matériels de formation technique ou de formation classique à l'aide d'ordinateurs et de logiciels spécialisés.

Gestion de projets

Pour déterminer la faisabilité d'un projet, un plan commercial a été élaboré compte tenu, notamment, de la demande de formation locale et internationale, des coûts, de l'établissement de prix et de l'analyse de sensibilité.

Dès le départ, le projet a bénéficié du soutien plein et entier de l'Autorité maltaise des télécommunications et des cadres supérieurs de Maltacom.

Un Comité de formation chargé de concevoir le programme de cours du Collège ainsi qu'un Comité chargé des relations internationales et du marketing ont été constitués. Ce dernier a pour mission de nouer un certain nombre de contacts, aux niveaux local et international, en vue de conclure des accords de coopération bilatéraux portant spécifiquement sur la formation.

Orientations futures

Le secteur des télécommunications est un secteur dynamique qui évolue constamment. Comme il est indiqué dans la Déclaration de Buenos Aires en ce qui concerne le développement des ressources humaines:

"Aucun réseau de télécommunication ne peut être conçu, installé et exploité efficacement sans une main d'oeuvre suffisamment qualifiée à tous les niveaux. Le développement et la gestion des ressources humaines nécessitent une action novatrice qui permettra de relever le défi de l'évolution rapide dans l'environnement des télécommunications."

Aujourd'hui, Malte et Maltacom sont prêts à entrer dans une ère nouvelle passionnante, mais encore relativement inconnue. Les ressources humaines demeurent l'atout le plus précieux de Malte, de sorte que la formation axée sur la compétence est la clé du succès.
