

Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

La formation comme instrument de renforcement des capacités humaines dans les Caraïbes

Melissa Harris, MBA

Présidente de Telecom Training Corporation

Le présent document comprend essentiellement quatre volets sur la formation en tant qu'instrument de renforcement des capacités humaines dans les Caraïbes, à savoir:

- 1 Aperçu des Caraïbes
- 2 Réseau de connaissances et d'apprentissage des Caraïbes (CKLN)
- 3 Connecter les Caraïbes (CTC)
- 4 Ressources de formation classiques dans les Caraïbes

1 Aperçu des Caraïbes

On trouvera ci-après un bref aperçu de la région des Caraïbes, qui vise à permettre de mieux comprendre l'importance de la formation en tant qu'outil de renforcement des capacités humaines dans cette région du monde.

- A Région des Caraïbes
- B Pays des Caraïbes
- C Défis régionaux
- D La formation en tant qu'instrument de renforcement des capacités humaines dépend de la croissance des TIC
- E Indice d'ouverture aux TIC
- F Indice d'ouverture aux TIC dans différentes régions des Caraïbes
- G Taux de pénétration des lignes fixes (UIT, 2006)
- H Nombre estimatif d'internautes pour 100 habitants (UIT, 2006)
- I Taux de pénétration de la téléphonie mobile (UIT, 2006)
- J Observations du Secrétaire général de l'UIT, Dr Hamadoun I. Touré

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215
Office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535
email: melissa@telecomtrainingcorporation.com
www.telecomtrainingcorporation.com

A Région des Caraïbes

La carte ci-dessous montre que les Caraïbes sont une petite région bordée au sud par l'Amérique du Sud et au nord par l'Amérique du Nord.



B Pays des Caraïbes

On trouvera ci-après une liste (par ordre alphabétique) des principales îles ou des pays de la région des Caraïbes. Certains pays comprennent plusieurs îles. Ainsi, les Bahamas sont composés de 700 petites îles, ce qui rend difficile la fourniture de services de télécommunications fixes et mobiles complets à l'échelle du pays.

- Îles Vierges américaines (St Thomas, Ste Croix, St John)
- Anguilla
- Antigua-et-Barbuda
- Aruba, Bonaire, Curaçao
- Bahamas*
- Barbade
- Belize*
- Bermudes*
- Îles Vierges britanniques (BVI)
- Îles Caïmans
- Cuba
- Dominique
- République dominicaine
- Grenade
- Guyana

- Haïti
- Jamaïque
- Montserrat
- Porto Rico
- Saint-Kitts-et-Nevis
- Sainte-Lucie
- Saint-Martin
- Saint-Vincent-et-les-Grenadines
- Suriname*
- Trinité-et-Tobago
- Iles Turques et Caïques

L'astérisque désigne les pays qui ne font techniquement pas partie de la région géographique des Caraïbes, mais qui considèrent qu'ils font partie des Caraïbes en raison de leur culture, de leur patrimoine, etc.

C Défis régionaux

La plupart des pays des Caraïbes sont considérés comme des pays du tiers-monde en raison de facteurs très divers, notamment un faible revenu par habitant et des niveaux d'éducation peu élevés. Un grand nombre de jeunes de ces pays partent aux Etats-Unis et au Royaume-Uni pour y suivre une formation dans des universités et des collèges et ne retournent chez eux qu'une fois leur diplôme obtenu.

Plusieurs lois imposent des contraintes en matière de recrutement aux entreprises spécialisées dans les TIC (technologies de l'information et de la communication). Ainsi, dans certains pays, il est généralement très difficile de licencier des employés, tandis que dans d'autres, le recrutement des employés ne doit s'effectuer qu'auprès de la population locale.

Du fait de leur histoire et de leur situation géographique, les pays des Caraïbes sont fortement influencés par les Etats-Unis, le Royaume-Uni et l'Europe. Ainsi, les habitants regardent des programmes de télévision d'Angleterre et des Etats-Unis et veulent se procurer les mêmes produits et services que ceux qu'ils voient dans les annonces publicitaires. Cela pose des problèmes aux fournisseurs de TIC, car du fait de leur petite taille, ils ne peuvent obtenir de remises quantitatives pour proposer des produits rentables et ne peuvent se doter à temps des techniques les plus récentes, etc.

Etant donné que l'agriculture, le tourisme et les services financiers sont des secteurs clés des pays des Caraïbes, il est primordial de disposer d'une infrastructure TIC solide. Les syndicats sont puissants dans certains pays, ce qui a également des répercussions sur les considérations liées aux ressources humaines. Les résidents des Caraïbes sont souvent très croyants et engagés politiquement, ce qui a souvent des conséquences sur les comportements sur le lieu de travail.

D La formation en tant qu'instrument de renforcement des capacités humaines dépend de la croissance des TIC

Un grand nombre de pays des Caraïbes sont de taille extrêmement petite. Ainsi, les îles Vierges britanniques (BVI) comptent environ 20 000 habitants. De ce fait, ces pays disposent de peu de ressources de formation (centres de formation, consultants, responsables de la conception pédagogique, formateurs, etc.).

La taille limitée de ces pays influe également sur les ressources de formation des entreprises de télécommunication. Bon nombre de petites entreprises chargent le gestionnaire des ressources humaines (RH) d'assurer les responsabilités de la formation. Dans d'autres entreprises, il n'existe même pas de responsable à plein temps des ressources humaines.

Dans les entreprises où il existe des départements de la formation, un ou deux employés seulement sont en général affectés à la formation. Bien souvent, ces employés n'ont pas suivi de formation professionnelle en la matière et rares sont ceux qui ont un diplôme. En outre, les sociétés internationales de formation ont tendance à délaissé cette région, en raison de sa petite taille et des difficultés de déplacement d'une île à l'autre (il faut en effet souvent revenir à Miami (Floride) ou à Porto Rico ou utiliser la seule et unique compagnie aérienne à tarif économique qui existe au niveau interrégional).

Du fait de la configuration géographique de la région (grand nombre d'îles, problèmes de déplacement), le téléapprentissage constitue un instrument essentiel au renforcement des capacités humaines. La région des Caraïbes s'emploie à améliorer ses infrastructures TIC, ce qui aura des conséquences positives sur les solutions de téléapprentissage.

E Indice d'ouverture aux TIC

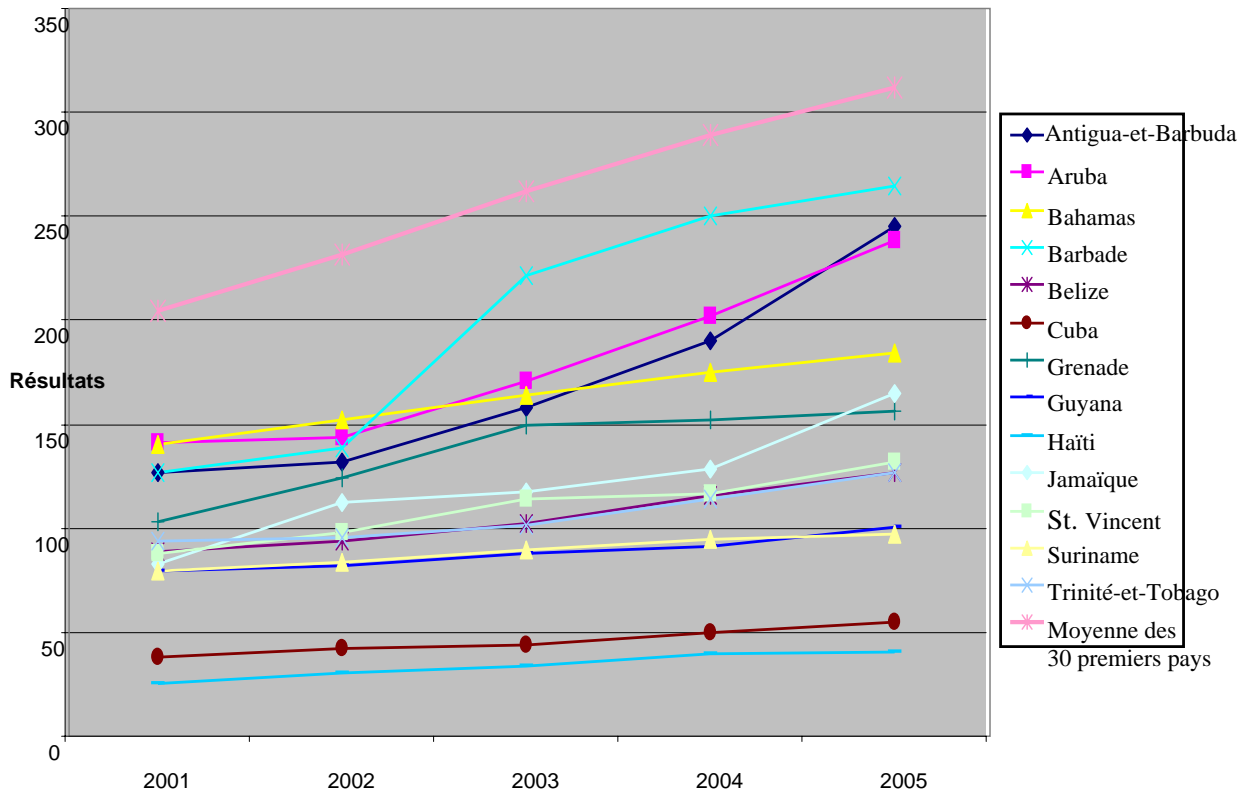
L'indice d'ouverture aux TIC a été élaboré par l'UIT (Union internationale des télécommunications), afin de mesurer l'accès aux TIC et leur utilisation dans les pays du monde entier. Il est fondé sur dix indicateurs, qui permettent de mesurer les réseaux, la formation et les compétences dans le domaine des TIC ainsi que l'importance de leur utilisation.

Les derniers résultats font apparaître certaines améliorations dans la région des Caraïbes, qui reste cependant en retard par rapport aux pays développés.

F Indice d'ouverture aux TIC dans différentes régions des Caraïbes

Le graphique ci-dessous présente les résultats de l'indice d'ouverture aux TIC dans plusieurs des grandes îles des Caraïbes. La Barbade est le seul pays de la région à se classer parmi les 30 premiers pays sur les 183 pays suivis par l'UIT.

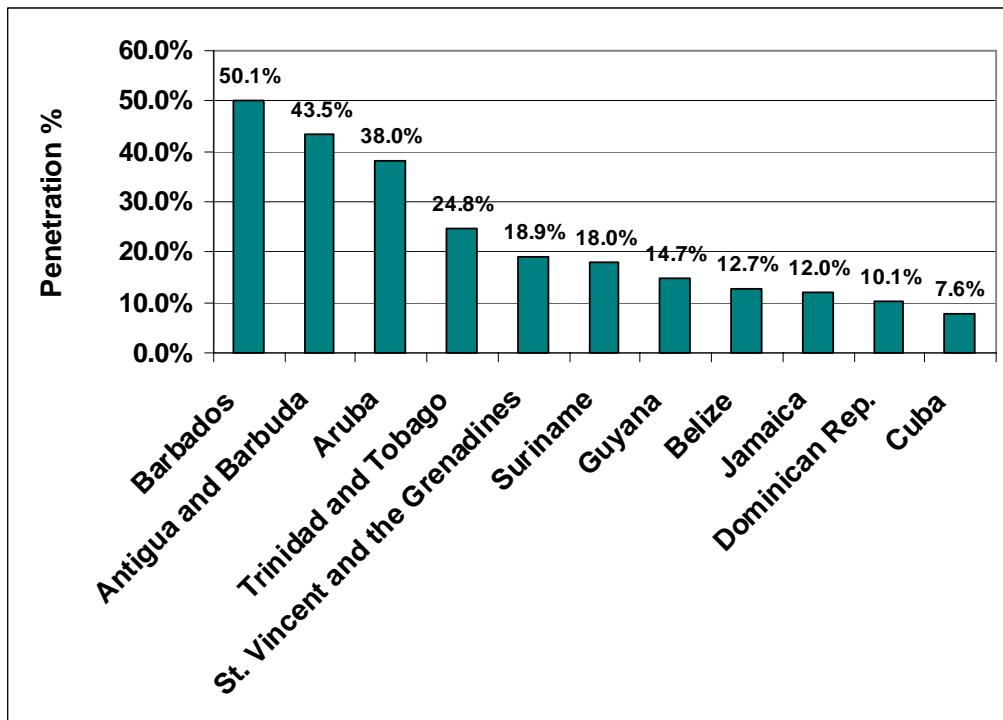
Indice d'ouverture aux TIC - Résultats



G Taux de pénétration des lignes fixes (UIT, 2006)

Etant donné que le téléapprentissage constitue un outil de formation primordial pour le renforcement des capacités humaines dans la région, la population devra pouvoir accéder à des ordinateurs et à Internet. Un grand nombre d'entreprises et de particuliers utilisent l'accès à Internet par ligne commutée depuis une ligne fixe.

Le graphique ci-dessous expose des données recueillies par l'UIT en 2006, qui montrent que la région des Caraïbes se caractérise par des taux de pénétration des lignes fixes relativement bas, ce qui influe sur la capacité des entreprises et des particuliers d'accéder à Internet par l'intermédiaire d'une ligne commutée.



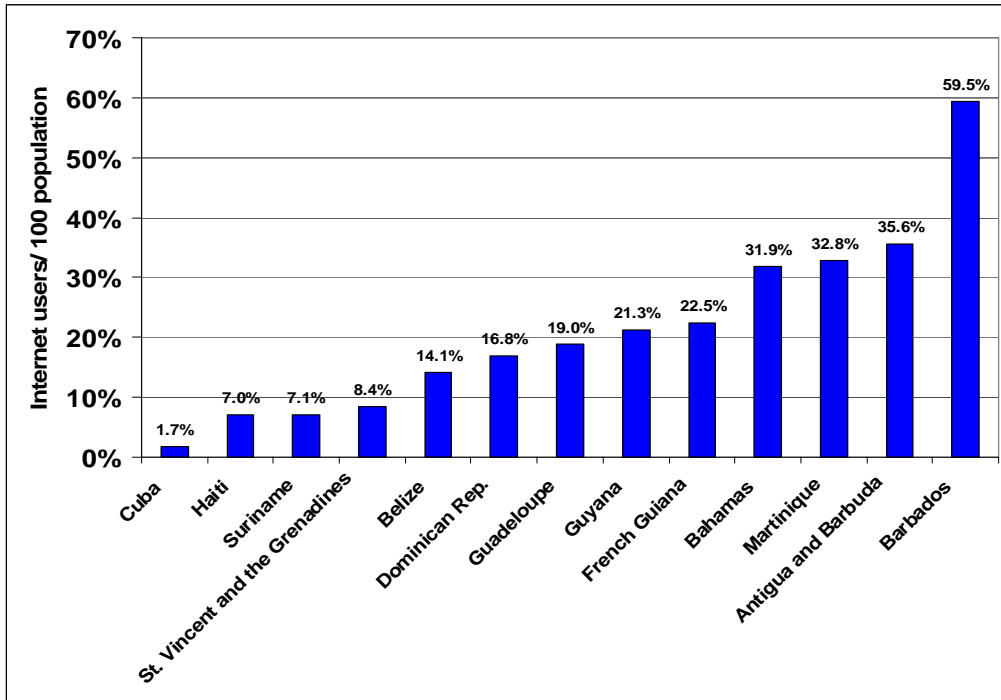
Légende:

Taux de pénétration (%)

Barbade; Antigua-et-Barbuda; Aruba; Trinité-et-Tobago; Saint-Vincent-et-les-Grenadines; Suriname; Guyana; Belize, Jamaïque; République dominicaine; Cuba.

H Nombre estimatif d'internautes pour 100 habitants (UIT, 2006)

Dans la région des Caraïbes, le nombre d'internautes reste faible par rapport à d'autres régions du monde, ce qui n'est guère surprenant. Cette situation a des effets négatifs sur la capacité de la population d'accéder au téléapprentissage en tant qu'outil de formation pour le renforcement des capacités humaines.



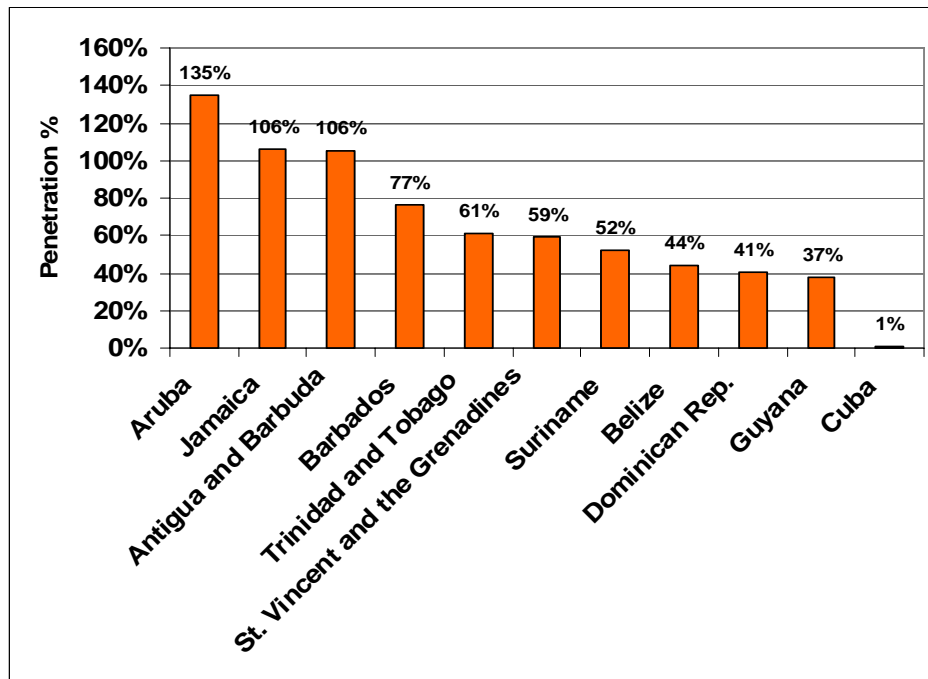
Légende:

Nombre d'internautes pour 100 habitants

Cuba, Haïti, Suriname, Saint-Vincent-et-les-Grenadines; Belize, République dominicaine; Guadeloupe; Guyana; Guyane française; Bahamas; Martinique; Antigua-et-Barbuda, Barbade.

I Taux de pénétration de la téléphonie mobile (UIT, 2006)

L'accès à des données depuis des téléphones mobiles prend de plus en plus d'importance dans le monde entier. Grâce aux ordinateurs portables, il est possible d'avoir accès à une connexion Internet haut débit par l'intermédiaire de réseaux cellulaires, de réseaux Wi-Fi et de réseaux Wi-Max. En conséquence, des taux de pénétration de la téléphonie mobile relativement bas ont des incidences négatives sur la capacité d'accéder à des solutions de téléapprentissage par l'intermédiaire d'une connexion mobile haut débit dans la région des Caraïbes.



Légende:

Taux de pénétration (%)

Aruba; Jamaïque; Antigua-et-Barbuda; Barbade; Trinité-et-Tobago; Saint-Vincent-et-les-Grenadines; Suriname; Belize, République dominicaine; Guyana; Cuba.

J Observations du Secrétaire général de l'UIT, Dr Hamadoun I. Touré

Le Secrétaire général de l'UIT, Dr Hamadoun I. Touré, a prononcé les observations ci-après à l'occasion du séminaire stratégique ministériel de la CTU (Union des télécommunications des Caraïbes), qui avait pour thème: "*Forging Ahead to a Connected Caribbean – The Connected World*" (Avancer sur la voie d'une région des Caraïbes connectée - Le monde connecté), qui s'est tenu le 29 février 2008 à Hamilton (Bermudes). Il a souligné la nécessité de mettre en place une infrastructure TIC solide et a réaffirmé l'engagement de l'UIT en faveur de la région des Caraïbes. Cet engagement de l'UIT aura des incidences positives durables sur le développement des capacités humaines dans la région, dans la mesure où il permettra aux entreprises et aux particuliers d'avoir accès à une grande diversité de ressources de formation en ligne.

Dernièrement, j'ai participé au Symposium organisé par l'Organisation mondiale du commerce pour commémorer le dixième anniversaire de la signature de l'Accord sur les télécommunications de base. En 1997, un grand nombre de pays des Caraïbes ont adopté le Document de référence de l'Accord, s'engageant par là même à libéraliser leurs marchés des télécommunications. La plupart des pays ont pris des mesures pour créer des organes de réglementation et supprimer les monopoles en place, ce qui a permis de mettre en place des conditions propices à l'ouverture à la concurrence et au développement du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC). Comme dans d'autres régions du monde, ce secteur a enregistré ces cinq dernières années une croissance exceptionnelle dans la région des Caraïbes. Aujourd'hui, on recense plus de 15 millions d'abonnés à la téléphonie mobile cellulaire dans la région des Caraïbes, contre environ 4 millions en 2001, ce qui représente un taux de croissance annuel de l'ordre de 30%.

Je mesure pleinement l'importance que les pays des Caraïbes attachent au développement des TIC et à leur utilisation au service du développement. Je n'ignore pas que ce développement est perçu comme un élément essentiel pour l'établissement du marché unique des Caraïbes et l'économie unique des Caraïbes. C'est dire l'importance d'une approche harmonisée en matière de TIC.

En conséquence, je suis très heureux de vous informer que l'UIT a lancé un projet d'harmonisation du marché des TIC pour les Caraïbes, qui est financé par l'Union européenne (UE), avec la participation de tous les protagonistes de la région des Caraïbes, en particulier la CTU (Union des télécommunications des Caraïbes). Ce projet aura pour but d'élaborer des lignes directrices communes pour des politiques, une législation et des procédures réglementaires harmonisées, et de fournir un renforcement des capacités, afin de garantir la mise en oeuvre, à terme, de ces lignes directrices. Nous avons réalisé un projet de même nature en Afrique de l'Ouest, dont les résultats, qui ont été entérinés par les chefs d'Etat, sont maintenant mis en oeuvre dans les pays concernés.

J'accorde la plus haute importance à ce projet, car il apportera à mon sens des avantages considérables aux pays des Caraïbes. Pour les investisseurs, les politiques et les législations différentes de plusieurs petits pays peuvent poser des problèmes. Toutefois, une approche harmonisée permettra de créer les conditions les plus propices à l'investissement et de renforcer encore le développement du secteur des TIC dans la région des Caraïbes.

L'UIT appuie l'objectif visant à connecter la région des Caraïbes. J'espère que nous poursuivrons notre coopération.

1 Réseau de connaissances et d'apprentissage des Caraïbes (CKLN)

Ce paragraphe donne un aperçu du réseau CKLN et montre comment il permettra de répondre aux besoins de téléapprentissage dans la région des Caraïbes, afin de favoriser le développement des capacités humaines:

- A Réunion de la Banque mondiale en 2002
- B Réseau de connaissances et d'apprentissage des Caraïbes (CKLN)
- C Mission, buts et objectifs du réseau CKLN
- D Objectifs du réseau CKLN
- E Bénéficiaires du réseau CKLN
- F Conférence des chefs de gouvernement du Marché commun des Caraïbes (CARICOM) en 2007

A Réunion de la Banque mondiale en 2002

En 2002, sept Premiers Ministres des pays de la Caraïbe orientale se sont réunis avec des représentants de la Banque mondiale et sont convenus que pour développer la compétitivité des Caraïbes, il fallait disposer de nouvelles compétences dans les domaines suivants:

- matières scientifiques
- mathématiques
- informatique

Il a été indiqué que ces nouvelles compétences nécessiteraient:

- une réforme des programmes
- une nette amélioration des qualifications des enseignants

- des capacités professionnelles de plus haut niveau (ingénierie, économie, administration publique)
- de nouvelles compétences générales pour une plus grande partie de la population, par exemple:
 - esprit d'entreprise
 - marketing
 - gestion du temps
 - travail d'équipe.

B Réseau CKLN

Le réseau de connaissances et d'apprentissage des Caraïbes (CKLN) est un projet multilatéral appuyé par:

- l'Organisation des Etats américains (OEA)
- l'Banque mondiale
- l'Union européenne
- l'ACDI (Agence canadienne de développement international)

Ce réseau a été mis en place en 2004 par la Communauté et le marché commun des Caraïbes (CARICOM) et l'Organisation des Etats de la Caraïbe orientale (OECS). Parmi les partenaires initiaux figuraient les établissements suivants:

- University of West Indies (UWI) - Trinité
- University of Technology (UTECH) - Jamaïque
- The Commonwealth of Learning.

C Mission, buts et objectifs du réseau CKLN

Le réseau CKLN a pour but d'utiliser les TIC ainsi que des méthodes modernes d'enseignement pour améliorer la compétitivité dans le monde des pays de la région des Caraïbes.

Il doit permettre de renforcer la compétitivité de la région, en améliorant et en diversifiant les compétences des ressources humaines de la région, en créant des liens avec un Fonds commun mondial de connaissances et en favorisant une collaboration régionale et une connectivité accrues.

Les objectifs du réseau CKLN sont les suivants:

- Améliorer la pertinence de l'enseignement supérieur et de la formation en augmentant le nombre de programmes d'enseignement supérieur accrédités reconnus au niveau international pour leur excellence.
- Créer un réseau de connaissances et d'apprentissage des Caraïbes, afin de renforcer les établissements d'enseignement supérieur, et d'encourager la spécialisation ainsi que l'échange de connaissances.
- Assurer la convergence d'initiatives fragmentées aux niveaux régional et international, afin de tirer le plus grand parti possible des résultats obtenus dans les domaines de l'enseignement supérieur et du téléenseignement.
- Renforcer les capacités en vue de fournir des programmes et des services régionaux.

D Objectifs du réseau CKLN

- 1) Collaborer avec tous les établissements d'enseignement supérieur de la région des Caraïbes, afin de renforcer leur capacité de concevoir et de fournir des programmes et des cours de téléapprentissage aux ressortissants des Caraïbes, quelque soit leur lieu de résidence.
- 2) Mettre en place un réseau régional d'enseignement et de recherche ((C@ribNET) qui relie tous les pays des Caraïbes, afin que les établissements d'enseignement puissent collaborer et oeuvrer au développement et à la diffusion du savoir aux habitants des Caraïbes.

E Bénéficiaires du réseau CKLN

Les bénéficiaires du réseau CKLN sont les groupes suivants:

- Etats membres et membres associés de CARICOM (Communauté et marché commun des Caraïbes)
 - Anguilla
 - Antigua-et-Barbuda
 - Bahamas
 - Barbade
 - Belize
 - Iles Vierges britanniques
 - Iles Caïmans
 - Dominique
 - Grenade
 - Guyana
 - Haïti
 - Jamaïque
 - Montserrat
 - Saint-Kitts-et-Nevis
 - Saint-Vincent-et-les-Grenadines
 - Sainte-Lucie
 - Suriname
 - Trinité-et-Tobago
- 150 établissements de niveau supérieur, universités et centres de formation ou de formation professionnelle des Caraïbes pourront ainsi:
 - se connecter entre eux ainsi qu'avec des partenaires internationaux à des coûts sensiblement réduits;
 - concevoir une formation en ligne qui pourra être échangée au niveau régional et au-delà.
- Des associations professionnelles pourront dispenser une formation à leurs clients dans toute la région
- Les enseignants et les universités pourront mettre à jour leurs connaissances
- Des adultes pourront poursuivre leurs études.

F Conférence des chefs de gouvernement de CARICOM en 2007

En juillet 2007, les chefs de gouvernement de CARICOM (Communauté et marché commun des Caraïbes) ont tenu leur 28ème conférence à la Barbade et sont convenus de ce qui suit:

- Nous nous engageons à oeuvrer pour créer les conditions d'un accès équitable à tous les habitants des pays membres du CARICOM, afin qu'ils bénéficient de l'enseignement et de la formation qui leur permettront d'exploiter au mieux leur potentiel en tant que membres productifs et créatifs de notre société.
- Nous reconnaissons que les TIC permettent de faciliter les initiatives en matière de téléenseignement et continuons d'apporter notre soutien au réseau CKLN, dans la mesure où il multipliera les possibilités d'enseignement pour les habitants.
- Le réseau C@ribNET donnera accès à des réseaux internationaux d'enseignement et de recherche par le biais de l'utilisation des technologies Internet.

3 Connecter les Caraïbes (CTC)

Ce paragraphe donne une vue d'ensemble de l'initiative CTC et de la manière dont elle répondra aux besoins de téléenseignement dans la région des Caraïbes, pour favoriser le développement des capacités humaines.

- A) Initiative CTC
- B) Plans de formation CTC

A) Initiative CTC

Le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) a notamment conclu à la nécessité de réduire la fracture numérique et a fixé, pour y parvenir, des objectifs précis destinés à améliorer l'accès aux TIC à l'horizon 2015.

L'initiative Connecter le monde est une initiative multi-parties prenantes qui regroupe des partenaires et des projets du monde entier pour atteindre les objectifs du SMSI dans le cadre de partenariats, d'une collaboration et d'une coopération.

L'initiative "Connecter les Caraïbes" (CTC), lancée en 2008, fait suite à l'initiative Connecter le monde. Elle repose sur une vision commune du développement des Caraïbes et sur l'idée de progrès pour la population de la région.

L'initiative CTC sera mise en oeuvre par l'Association CANTO (Association des Caraïbes pour les organisations nationales de télécommunication), en collaboration et en partenariat avec d'autres partenaires de premier plan des secteurs public et privé, notamment:

- l'Union des télécommunications des Caraïbes (CTU), qui travaille dans le domaine de la réglementation;
- l'UIT, qui souhaite une harmonisation et une croissance du secteur au niveau mondial;
- CARICOM (Communauté et marché commun des Caraïbes), qui oeuvre à la mise en place d'un marché unique et d'une économie unique dans la région.

B Projets de formation de la CTC

Les projets de formation préliminaires de la CTC sont les suivants:

- Renforcer les capacités humaines par le biais de l'organisation de cours via ICT.
- Dispenser une formation et apporter un appui aux petites entreprises qui souhaitent concevoir des sites web.

- Organiser un atelier sur la cybersécurité en collaboration avec l'UIT.

Les projets de formation futurs sont les suivants:

- Gestion des catastrophes.
- Cybersécurité.
- Recyclage et compétences électroniques.
- Téléapprentissage/cyberapprentissage.

4 Ressources de formation classiques

Cette section est consacrée aux ressources de formation classiques utilisées pour développer les capacités humaines des employés des opérateurs de télécommunication des Caraïbes:

- A) Associations de télécommunication
- B) Autres ressources de formation en télécommunication
- C) Conférences de télécommunication
- D) Formation des opérateurs de télécommunication.

A Associations de télécommunication

Il existe deux grandes associations de télécommunication dans la région des Caraïbes, qui fournissent des ressources de formation en matière de développement des capacités humaines aux employés, aux responsables et aux dirigeants des entreprises de télécommunication, à savoir:

- 1) CANTO (Association des Caraïbes pour les organisations nationales de télécommunication).
- 2) CTU (Union des télécommunications des Caraïbes).

1 CANTO (Association des Caraïbes pour les organisations nationales de télécommunication)

L'Association CANTO organise les manifestations annuelles suivantes pour fournir des ressources de formation à ses membres, qui sont des opérateurs de télécommunication de la région ainsi que des fournisseurs présents dans cette région du monde:

- Conférence et salon professionnel
- Conférence sur les bonnes pratiques en matière de ressources humaines et de formation
- Formation sur le rétablissement en cas de catastrophe
- Programme Mini-MBA
- Télécommunications, communication de données, établissement de réseaux, voix sur IP et protocole IP pour les non-ingénieurs
- PeopleSurv
- Formation en informatique.

Parmi les projets futurs de l'Association CANTO, figurent la mise en place:

- d'un programme d'accréditation des ressources humaines et de la formation;
- d'un programme de formation complet à l'intention des membres.

2 CTU (Union des télécommunications des Caraïbes)

En ce qui concerne la formation en tant qu'instrument pour le renforcement des capacités humaines, la CTU organise des conférences et une formation dans le domaine de la régulation et de l'administration à l'intention de fonctionnaires du gouvernement, de régulateurs et de dirigeants d'opérateurs de télécommunication, par exemple:

- Atelier sur les orientations politiques et techniques
- Atelier sur la gouvernance Internet
- Séminaire stratégique ministériel des Caraïbes

Dans le cadre du Centre d'excellence des Caraïbes, la CTU propose divers programmes de formation, par exemple l'Atelier sur les techniques et les applications MPLS (commutation d'étiquettes entre protocoles multiples). Cet atelier se tiendra à l'Institut international de technologie d'Antigua-et-Barbuda (ABITT), Centre d'excellence noeud de l'UIT pour les Caraïbes.

B Autres ressources de formation en télécommunication

Les professionnels des ressources humaines (RH) et de la formation dans les Caraïbes participent généralement à des conférences parrainées par deux groupes des Etats-Unis, à savoir:

- SHRM (Society for Human Resource Management)
- ASTD (American Society for Training & Development)

Les ingénieurs des Caraïbes sont souvent formés par leurs fournisseurs d'infrastructures de réseau, par exemple Ericsson, Nortel et Alcatel/Lucent. De temps à autre, ils font appel à des centres de formation technique privés des Etats-Unis.

Pour répondre aux besoins de formation en matière de technologies de l'information (TI), les opérateurs de télécommunication des Caraïbes peuvent utiliser les ressources d'instituts techniques et de centres de formation TI sur le plan local.

Une université de la région, la University of the West Indies (UWI), propose une formation de 3ème cycle en régulation et politiques des télécommunications.

La République dominicaine entend devenir une ressource de premier plan en personnel des centres d'appel pour les Etats-Unis et le reste du monde. En concurrence avec l'Inde, elle estime que la population de la République dominicaine maîtrise mieux les nuances de l'anglais que le personnel des centres d'appel de l'Inde. En conséquence, le gouvernement a participé activement à la création de centres de formation aux centres d'appel et à la mise en place de nouvelles sociétés de formation et de consultants dans ce domaine en République dominicaine.

C Conférences de télécommunication

Les groupes et associations ci-après dispensent une formation que les exploitants de télécommunications des Caraïbes utilisent pour développer les capacités humaines de leurs employés, des cadres et de la direction:

- Informa/IBC (International Business Communications)
- Association GSM
- CDMA Development Group
- CTIA (Cellular Telecommunications Industry Association)
- NTCA (National Telephone Cooperatives Association)
- CTO (Commonwealth Telecommunications Organization)

- UIT (Union internationale des télécommunications)

D Formation des opérateurs de télécommunication

Deux grands opérateurs de télécommunication sont présents dans la région des Caraïbes, à savoir: Cable & Wireless, opérateur de télécommunication offrant toute une gamme de services, et le groupe Digicel, opérateur de téléphonie mobile.

Bien que de nombreux pays aient procédé à une libéralisation et une privatisation, il existe toujours des monopoles publics dans certains pays comme les Bahamas et Cuba. Toutefois, on trouve des duopoles ou des triopoles dans la plupart des pays des Caraïbes. Dans un petit nombre de pays, on recense jusqu'à sept exploitants de téléphonie mobile (Jamaïque et Porto Rico).

E Exemples de formation dispensée par les opérateurs

On trouvera dans le tableau ci-dessous la liste de plusieurs exploitants de télécommunication, des pays où ils sont établis et de la nature de la formation qu'ils envisagent d'offrir ou qu'ils dispensent pour développer les capacités humaines des employés, des gestionnaires et de la direction.

Société	Pays	Type de formation
Antigua Public Utilities Authority (APUA)	Antigua	<ul style="list-style-type: none"> • Notions élémentaires sur les données sans fil • Excellence du service
SETAR	Aruba	<ul style="list-style-type: none"> • Excellence du service à SETAR • Compétences en gestion pour les professionnels des TI
Cable TV Aruba	Aruba	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes tous des ambassadeurs à Cable TV Aruba • Compétences de supervision de niveau mondial à Cable TV Aruba
Belize Telemedia Limited	Belize	<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble pour faire face à la concurrence
Smart! a Speednet Company	Belize	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de vente et service client
Caribbean Cellular Telephone	Iles Vierges britanniques	<ul style="list-style-type: none"> • Données mobiles: vente et appui • Service client • Vente au détail • Loisirs mobiles
MiPhone	Jamaïque	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership • Gestion des ventes
PRT Claro	Porto Rico	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'appels
Smitcoms/ Telem	Saint Martin	<ul style="list-style-type: none"> • Notions élémentaires en télécommunications • Techniques de vente commerciales • Formation produits approfondie • Atelier de recyclage sur les techniques de vente
Laqtel	Trinité	<ul style="list-style-type: none"> • Formation d'initiation pour tous les employés • Formation en gestion • Techniques de recrutement pour les gestionnaires • Formation pour le Centre d'appels de Laqtel • Formation en externalisation de centre d'appels
Alcatel/Lucent	Région des Caraïbes et de l'Amérique latine (CALA)	<ul style="list-style-type: none"> • Bonnes pratiques de vente • La vente sur les nouveaux marchés déréglementés

Bahamas Telecommunications Company (BTC)	Bahamas	<ul style="list-style-type: none"> • Le nouveau service client de BTC • Le nouveau service de vente au détail de BTC • Communications cellulaires vocales et de données - Vente et appui • Solutions Internet: vente et appui • Excellence au niveau de la vente au détail de télécommunications • Gestion des points de vente au détail de télécommunications • Gérer la productivité des ventes au détail • Développer votre équipe de vente au détail
Cable and Wireless	Région des Caraïbes	<ul style="list-style-type: none"> • Vente au détail • Gestion de la vente au détail • Reprise des activités après une catastrophe • Données mobiles: vente et appui • Académie de télécommunication • Planification des remplacements: <ul style="list-style-type: none"> – Autogestion – Gestion des relations – Gestion de la clientèle – Gestion du changement et de l'innovation – Gestion des entreprises – Gestion du rendement
	Iles Vierges britanniques (BVI)	<ul style="list-style-type: none"> • Excellence du service client de détail à C&W BVI • Aptitudes pédagogiques de supervision • Gestion stratégique des comptes • Formation de formateurs pour renforcer la formation • Ventes de mobiles au détail • Chacun est un ambassadeur à C&W BVI
	Saint-Kitts-et-Nevis	<ul style="list-style-type: none"> • Planification stratégique • Formation aux services de détail
	Iles Caïmans	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de vente aux clients importants
	Sainte-Lucie	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership • Service client
TSTT (services de télécommunication de Trinité-et-Tobago)	Trinité-et-Tobago	<ul style="list-style-type: none"> • Séance de planification avec des leaders de la vente au détail • Gestion des points de vente au détail de télécommunications • Le nouvel esprit de la vente au détail de TSTT • Communications cellulaires vocales et de données: notions élémentaires • Excellence des ventes de télécommunications au détail • Connaissance pratique des produits – Phase 1 • Diagnostic de panne des appareils cellulaires • Suivi des ventes au détail pour les abonnés à forfait postpayé • Ventes au détail compétitives • Atelier sur le renforcement des ventes au détail – Phase 1 • Gestion de la productivité des ventes au détail

		<ul style="list-style-type: none">• Connaissance pratique des produits – Phase 2• Entretiens pour vente au détail• Atelier sur le renforcement des ventes au détail – Phase 2• Développer votre équipe de vente au détail
--	--	--

Conclusion

Il est indispensable que la région des Caraïbes utilise avec efficacité la formation en tant qu'instrument de renforcement des capacités humaines, afin de rester compétitive à travers le monde. Grâce aux nouveaux projets et aux nouvelles stratégies actuellement élaborés par des entités et associations telles que l'UIT, l'UE, le réseau CKLN, CANTO et la CTU, en partenariat avec le secteur privé, la formation deviendra une ressource plus stratégique qui permettra à cette région du monde de mieux se préparer pour l'avenir.

Melissa Harris - Biographie

Melissa Harris est Présidente de Telecom Training Corporation, société fondée en 1996, et occupait auparavant les fonctions suivantes dans de grandes entreprises de télécommunication des Etats-Unis:

- Cingular (aujourd'hui AT&T) - Directrice générale, formation nationale
- Contel (aujourd'hui Verizon) - Directrice, formation en entreprise
- BellSouth (aujourd'hui AT&T) - Directrice du marketing régional
- BellSouth Mobility (aujourd'hui AT&T) - Chargée principale des ventes
- AT&T - Directrice commerciale des ventes aux clients importants

Fréquemment invitée à présenter des communications dans le domaine des télécommunications internationales, elle a pris la parole récemment devant les instances suivantes:

- CANTO (Association des Caraïbes pour les organisations nationales des télécommunications, *caribbean association for national telecommunications organizations*)
- CTU (Union des télécommunications des Caraïbes, *caribbean telecommunications union*)
- Informa/IBC (International Business Communications)
- Novatech (Investissements financiers pour les TIC dans les Caraïbes)
- RCA (Association cellulaire rurale, *rural cellular association*)

Elle habite à Nashville (Tennessee, Etats-Unis d'Amérique), est diplômée de l'Université Middle Tennessee State University et a obtenu un MBA à la Mercer University.

Aperçu de la Telecom Training Corporation

Créée en 1996, Telecom Training Corporation conçoit et propose une grande diversité d'ateliers de formation à des équipes de vente, de services à la clientèle et de gestion d'entreprise de télécommunication et d'entreprises spécialisées dans les TIC. Plus de soixante formateurs spécialistes des télécommunications fournissent des services de consultants pour des projets de formation à l'échelle mondiale.

Depuis 1985, Telecom Training Corporation a formé plus de 20 000 professionnels dans les entreprises suivantes:

- Cable & Wireless East Caribbean

- Belize Telemedia Limited
- Smart! (Belize)
- CCT Boatphone (BVI)
- SETAR (Aruba)
- Verizon Wireless
- Sprint/Nextel
- AT&T/BellSouth/Cingular
- Nortel
- Alcatel/Lucent
- Telmex
- Manx Telecom/Telefonica O2

Les ateliers de formation les plus fréquemment demandés sont les suivants:

- 1) Techniques de vente pour les représentants du service client de l'industrie des télécommunications
- 2) Solutions de données mobiles: vente et appui
- 3) Solutions tripleplay et quadplay: vente et appui
- 4) Compétences en service client pour les professionnels des télécommunications
- 5) Techniques de vente au détail pour les professionnels des télécommunications
- 6) Techniques de gestion des ventes au détail pour les sociétés de télécommunication
- 7) Mettre en place un environnement motivant pour les dirigeants des entreprises de télécommunication
- 8) Gérer des abonnés mécontents dans le secteur des télécommunications
- 9) Nous sommes tous des ambassadeurs de notre entreprise de télécommunication
- 10) Faire face ensemble à de nouveaux concurrents

Contact

Melissa Harris, MBA

Présidente de Telecom Training Corporation

Tél.: 001 615 298 5429 (bureau)

Mobile: 001 615 838 2535

melissa@telecomtrainingcorporation.com

www.telecomtrainingcorporation.com