

10% de réduction  
pour tout enregistrement  
avant le 4 Juillet !

# Résolution alternative des conflits pour le secteur des télécommunications

Du 03 au 07 août 2009  
Douala, Cameroun



COMMONWEALTH  
TELECOMMUNICATIONS  
ORGANISATION

[www.cto.int](http://www.cto.int)



## Aperçu

Les opérateurs du secteur des télécommunications sont plus souvent en conflit au sujet du réseau et de bien d'autres problèmes, et, dans la plupart des cas, ils recourent aux tribunaux pour leur résolution.

Les conflits, peu importe leur nature, peuvent permettre aux parties de grandir et de changer et la Résolution alternative des conflits (RAC) est un moyen efficace de règlement des conflits.

### Ce cours fournit:

- De bonnes techniques de RAC permettant de maximiser le potentiel caché en résolution des conflits chez les opérateurs des télécommunications.
- Une explication détaillée des moyens alternatifs de résolution des conflits
- Une description détaillée du processus de RAC
- Des techniques de négociation efficaces dans un contexte de RAC

# PDT

Programme for Development and Training

For more programmes and courses run by the PDT contact us at:  
**Tel:** +44 (0) 208 600 3800 **Fax:** +44 (0) 870 0345 626  
**Email:** [programmes@cto.int](mailto:programmes@cto.int)

*This course will be conducted in French*

Le programme de cours peut changer en raison des circonstances imprévues



## Objectifs du cours

Ce cours a pour objectif d'explorer le futur de la RAC dans le secteur des télécommunications au Cameroun. A la fin de ce cours, les participants pourront:

- Mieux contribuer au règlement de conflits
- Avoir un aperçu général des principes de la RAC
- Explorer les concepts de la RAC
- Apprendre les notions de base de la gestion des conflits et avoir un aperçu du domaine d'action de la RAC
- Approfondir leur connaissance sur l'utilisation de la RAC pour prévenir et régler les conflits
- Acquérir des aptitudes et des outils permettant de créer un environnement sain et favorable à des échanges productifs
- Etudier et améliorer la construction de la confiance entre les opérateurs des télécommunications
- Améliorer les aptitudes de négociation et de prise de décision participatives
- Pratiquer la bonne écoute dans la prévention et le règlement des conflits
- Améliorer leurs aptitudes de communication effective

## Approche

Ce cours sur la RAC est conçu pour:

- Donner un idée générale de la Résolution alternative des conflits
- Présenter un processus de règlement de conflit centré sur les intérêts, ce qui permet aux parties de prendre des décisions et de trouver elles-mêmes des solutions à leurs conflits
- Examiner l'importance des concepts de la RAC dans la résolution des conflits
- Explorer l'utilisation de la RAC dans le règlement des conflits dans le secteur des Télécommunications au Cameroun
- Donner des explications

## Profils des participants

Le cours est réservé à ce type d'individus dans le secteur des télécommunications:

- Cadres et cadres supérieurs
- Employés et personnel d'exploitation
- Autres cadres et responsables de gestion chargés de la définition de la politique, de la prise de décisions et de leur mise en application

## Environnement d'apprentissage

Les méthodes participatives centrées sur le participant seront utilisées dans ce cours, entres autres:

- Remue-méninges
- Travaux en petits ateliers
- Simulations
- Débats
- Jeux
- Débats structurés
- Présentations sur PowerPoint
- Mises en scène
- Documents et des photocopiés de cours

## Préalables requis

Les participants doivent être des cadres débutants et supérieurs exerçant dans le domaine des télécommunications ou tout autre cadre ou personne avertie au sujet des opérations et de la gestion des télécommunications.

## Contenu du cours

### 1. Nature et impact du conflit

- Signification d'un conflit
- Comprendre les conflits le plus tôt possible
- Analyse des méthodes traditionnelles de gestion des conflits et de leurs failles
- Conséquences des litiges et détérioration des relations amicales
- Le temps pris par les litiges

### 2. Choix de stratégie de conflit adaptée

- La collaboration
- L'accommodation
- L'action d'éviter
- Le compromis
- La concurrence

### 3. Principes de la résolution alternative des conflits

- Volontaire
- Opportunité
- Bonne foi
- Confidentialité
- Approbation
- Neutralité et impartialité

### 4. Diverses techniques de RAC utilisées dans la résolution des conflits

- Arbitrage
- Conciliation
- Facilitation
- Médiation
- Négociation
- Litige

### 5. Aptitudes collaboratives de résolution de problèmes

- Préparatifs
- Questions en vues
- Intérêts en jeu
- Évaluation des options et accord



## Contenu du cours

### 6. Le processus de RAC

- Ce que la RAC implique
- Déterminer le problème (Émotions, impartialité)
- Énumérer les problèmes
- Résolution des conflits (Créer des options, observer la réalité, impasse, réunion des instances dirigeantes)
- Accord

### 7. Types de négociations effectives

- Obstacles
- Techniques de communication verbale assertive
- Communication non verbale
- Écoute

### 8. Prise de décision participative dans les affaires et la gestion

- Les 4 étapes

### 9. Négociation

- Approche collaborative et prise de position
- Limites de chaque approche
- Avantages de l'approche collaborative

### 10. Simulations supervisées

- Objectif
- Étapes
- Mise en pratique

## Some upcoming courses

- **Numbering**  
17th August 2009, Cameroon
- **MPLS**  
17th August 2009, Mauritius
- **Voice over IP & MPLS**  
24th August 2009, Papua New Guinea
- **Interconnection**  
24th August 2009, Sandton, South Africa

## Course leader



### Chief Fonkem Achankeng 1

Chief Fonkem Achankeng 1, expert en analyse et résolution des conflits, est professeur à l'Université du Wisconsin aux Etats-Unis.

Il a publié plusieurs articles et expose régulièrement sur les causes des conflits dans les processus de paix.

Chief Fonkem a été formateur principal lors des Ateliers de résolution non-violente des conflits pour un changement social, et dans la Résolution alternative des conflits au Cameroun et aux Etats-Unis. Il a également dirigé la formation en résolution alternative des conflits pour les 5 pays de grands lacs africains impliqués dans le conflit du Congo.

Ses recherches sont centrées sur la résolution alternative des conflits, les problèmes sociaux, les conflits et les mesures à prendre, le rôle des tiers dans les conflits et les processus de paix, les systèmes de pacification, la médiation internationale et les conflits difficiles à régler.

En partenariat avec:

### L'Agence de regulation des télécommunications du Cameroun

## About the CTO

*The Commonwealth Telecommunications Organisation (CTO) is an international development partnership between Commonwealth and non-Commonwealth governments, business and civil society organisations.*

*It provides the international community with effective means to help bridge the digital divide and achieve social and economic development through the use of Information and Communication Technologies (ICT) in the specific areas of Telecommunications, IT, Broadcasting and the Internet.*



## About the programme for development and training (PDT)

*Managed by the CTO, the PDT is a unique low-cost membership programme providing needs-based professional training and capacity building courses on telecommunications policy, regulation, technologies and telecoms business management.*

*The PDT has delivered over 3,600 bilateral training and consultancy projects, covering every aspect of the telecommunications industry, training over 35,000 professionals in 33 countries of the Commonwealth.*

For more programmes  
and courses run by  
the PDT contact us at:

Tel: +44 (0) 208 600 3800  
Fax: +44 (0) 870 034 5626  
Email: [programmes@cto.int](mailto:programmes@cto.int)

See more information  
on our website

[www.cto.int](http://www.cto.int)

# Formulaire d'enregistrement

**Cours:** Résolution alternative des conflits pour le secteur des télécommunications **Code:** 6520  
Du 03 au 07 août 2009, Douala, Cameroun

Veillez remplir ce formulaire et renvoyer le par fax au numéro +44 20 8600 3819, ou retourner au CTO à l'adresse ci-dessous. Veillez remplir le formulaire à l'encre noire en utilisant les LETTRES MAJUSCULES.

## Renseignements personnels

Titre ..... Prénom ..... Nom de famille .....

Organisation .....

Fonction .....

Adresse .....

Ville ..... Code Postal ..... Pays .....

Téléphone ..... Téléphone Portable ..... Fax .....

Courriel .....

Nom du supérieur hiérarchique .....

Courriel du supérieur hiérarchique .....

## Choix du paiement

### 1) Choix du taux pour délégué(e)

	Taux standard	Remises pour les Groupes*	Remises pour inscription faite en avance
Partenaires du PDT	<input type="checkbox"/> £701	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 10%
Autres membres du CTO	<input type="checkbox"/> £701	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 10%
Others	<input type="checkbox"/> £1132	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 10%

### 2) Mode de paiement

**Facturation**  
Facturez moi à l'adresse ci-dessus  
(Les remises ne sont pas d'application,  
le paiement doit être reçu par nous  
avant l'événement).

**Virement bancaire**  
Effectuez les paiements à:  
Coutts Co. 440 Strand, London, WC2R 0QS, UK  
Nom du compte: CTO; Numéro de compte: 083675071  
Référence: GB72COUT18000208367507  
Sort Code: 18-00-02; Swift Code: COUT GB22

   (cochez la case correspondante)

Nom du titulaire du compte .....

Adresse du titulaire du compte pour la facturation (si elle est différente de celle indiquée plus haut)

Numéro de la Carte | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Valide à partir de ..... Date d'expiration ..... Code de sécurité à 3 chiffres | | |  
au verso de la carte

Date ..... Nom ..... Signature .....

\* deux ou plus de délégué(e)s

## Renseignements supplémentaires

Afin de nous aider à améliorer nos services, veuillez nous donner plus de renseignements sur vous-même et sur votre organisation.

Votre rôle dans l'organisation

- Stratégique/Exécutif
- Planification
- Contrôle
- Opérationnel

Votre domaine de travail dans l'organisation

- Développement de l'entreprise
- Activités de l'entreprise
- Service clientèle et suivi
- Gestion technique
- Secteur financier, des achats & investissements
- Gestion informatique (IT/IP)
- Marketing et ventes
- Relations publiques et communications de l'entreprise
- Domaine réglementaire et juridique
- Gestion du réseau de télécommunications
- Ressources humaines
- Autres

Type de votre organisation

- Etat
- Agence de régulation
- Opérateur
- Equipementier
- Autres

Domaines de services de votre organisation

- Réseau fixe/services
- Mobile/réseau sans fil/services
- Réseau par satellite/services
- Internet
- Radiodiffusion/Télévision
- Services à valeur ajoutée
- Support technique
- Autres services

Inscrivez-vous aux environs  
du 3 juillet 2009  
pour une réduction de 10%

4 FAÇONS SIMPLES POUR S'INSCRIRE

 Remplir ce formulaire à envoyer  
par fax au numéro  
**+44 870 034 5626**

 Téléphoner à l'équipe en charge  
du programme au numéro  
**+44 208 600 3800**

 Envoyer un courriel à l'équipe  
en charge du programme à  
**register@cto.int**

 Par la poste à:  
**CTO, 64-66, Glenthorne Road,  
London W6 OLR UK**

AVEZ-VOUS BESOIN D'AIDE?

Téléphonez-nous maintenant au numéro  
**+44 208 600 3800** ou bien envoyez un courriel  
à l'équipe en charge du programme à:  
**programmes@cto.int**

**Retraits / Annulations / Remboursements**  
Pour les annulations et retraits de participation,  
les règles suivantes sont d'application:

- 31 jours ou plus avant l'événement:  
le montant entier moins les frais  
d'enregistrement de £55
- 30 jours ou moins avant l'événement:  
pas de remboursement

En cas d'annulations/retraits par le CTO, les  
participants ont le droit à un remboursement  
total dans un délai de 60 jours suivant  
l'annulations/retraits. Les remboursements  
seront effectués uniquement par virement  
bancaire.

### Résumé des modalités

Le CTO s'efforcera, autant que faire se peut, de  
s'assurer que le cours est dispensé à la satisfaction  
des participants. L'inscription est effectuée dans  
la limite des places disponibles et pour autant  
que le paiement est reçu avant l'expiration du  
délai indiqué pour chaque cours. Les dates  
peuvent être soumises aux changements. Le  
voyage, le logement, les frais de transport  
quotidiens et de subsistance ainsi que tous autres  
coûts relèvent de la seule responsabilité du  
participant et ne sont pas inclus dans les frais  
d'enregistrement ci-dessus.

Les participants sont responsables de toute  
démarches pour l'obtention de visas ainsi que  
tout autre formalités requises. Les enregistrements  
pour le cours peuvent être annulés à la discrétion  
du CTO et de ses partenaires. Les candidats  
payant par virement bancaire sont responsables  
de frais bancaires et tous autres coûts, et ils  
devront s'assurer que le montant exact en Livres  
Sterling est crédité au compte bancaire du CTO.  
Les candidats désireux d'obtenir des  
renseignements complémentaires avant réservation  
devront s'assurer qu'ils s'accordent un temps  
suffisant avant l'expiration la date limite de  
réservation. Les règles d'annulation sont  
d'application, telles que résumées ci-haut. Pour  
une version complète de nos modalités, veuillez  
visiter notre site Internet [www.cto.int](http://www.cto.int).

### Protection de données personnelles

Le CTO ne vend pas, et ne donne pas en location  
aux tiers les renseignements de ses clients.  
De temps en temps, nous pouvons prendre contact  
avec vous au nom d'un tiers/ ou d'un partenaire  
au sujet d'une offre particulière qui pourrait vous  
intéresser. En pareil cas, vos renseignements  
personnels d'identification (courriel, nom, adresse,  
numéro de téléphone) ne sont pas communiqués  
au tiers/ou au partenaire. En outre, nous pouvons  
partager vos renseignements avec des partenaires  
en qui nous avons confiance pour nous aider à  
effectuer des analyses statistiques à vous envoyer  
par courriel ou par la poste, à fournir le support  
à la clientèle, ou à préparer des envois de matériels  
et d'autres services. Il est défendu à tous les tiers  
de ce genre d'utiliser vos renseignements  
personnels, sauf quand il s'agit de fournir ces  
services au CTO, et ils sont dans l'obligation de  
respecter le caractère confidentiel de vos  
renseignements. Pour plus de renseignements  
concernant notre politique en matière de respect  
de la vie privée, veuillez visiter notre site Internet  
[www.cto.int](http://www.cto.int)



COMMONWEALTH  
TELECOMMUNICATIONS  
ORGANISATION

[www.cto.int](http://www.cto.int)