

[EN COUVERTURE/INTERVIEW]

FINANCIÈREMENT STABLE, MAURITIUS TELECOM A TOUJOURS SU ÊTRE AVANT-GARDISTE, S'ENGAGEANT SUCCESSIVEMENT DANS LA RÉVOLUTION DE L'INTERNET HAUT DÉBIT DEPUIS 2002, AVEC LA MISE EN SERVICE DU CÂBLE SAFE, ET LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES LIGNES D'ACTIVITÉ COMME L'HÉBERGEMENT DE CONTENU ET LA CRÉATION D'UN «DATA CENTRE» TIER 4. AUJOURD'HUI, LA COMPAGNIE ACCÉLÈRE LE DÉPLOIEMENT DE LA 5G QUI COUVRIRA L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE D'ICI À L'ANNÉE PROCHAINE. DE MÊME, ELLE POURSUIT SA TRANSITION COMME UNE «TECH COMPANY», TOUT EN RÉPONDANT AUX BESOINS DES ENTREPRISES EN TERMES DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES. BUSINESS MAGAZINE A RENCONTRÉ SON CEO, KAPIL REESAUL.

RICHARD LE BON

PHOTOS : YESHWEEN DOWARKASING

EN COUVERTURE

KAPIL REESAUL
(CHIEF EXECUTIVE OFFICER)

**«MAURITIUS TELECOM VA
CRÉER UN INCUBATEUR POUR
LES ENTREPRENEURS
ET LES START-UP»**

Vous avez rejoint Mauritius Telecom comme ingénieur en 1988, à l'époque où la compagnie était connue comme Mauritius Telecommunication Services. Après une parenthèse de six ans (2016 à 2022) où vous avez quitté Mauritius Telecom pour poursuivre votre carrière internationale, vous êtes rentré au bercail et avez occupé depuis les fonctions de CEO. Pouvez-vous revenir sur ce parcours ?

J'ai effectivement eu une riche carrière à Mauritius Telecom, le premier opérateur télécom du pays. Après mes études d'ingénierie en France, j'ai rejoint MTS (Mauritius Telecommunication Services) en 1988 comme ingénieur télécom pour ensuite occuper plusieurs postes à responsabilité à Maurice et en Afrique du Sud au fil des années. J'ai été détaché en Afrique du Sud au sein de la filiale de MT, Southern Telecom, en 1998 pour occuper le poste d'Acting Managing Director. J'ai aussi été le General Manager de la filiale Internet de Mauritius Telecom, Telecom Plus, Senior Executive - Business Services, directeur commercial et marketing, Chief Customer Experience Officer avant de relever un nouveau défi professionnel en entamant une carrière internationale à la Royal Bank of Canada. Et depuis fin juillet 2022, suite à la requête des actionnaires, je suis le CEO de Mauritius Telecom.

Tout récemment, j'ai eu l'honneur d'être nommé pour le prestigieux CXO of the Year Award, qui sera décerné au cours de l'Africa Tech Festival à Cape Town, en Afrique du Sud, en novembre prochain. Cette nomination, qui me place parmi les leaders les plus visionnaires et innovants en Afrique, est pour moi une source de grande fierté.

D'abord, une compagnie de télécommunications, Mauritius Telecom a su se montrer avant-gardiste au fil des décennies,

«LE GROUPE SE TRANSFORME DE SIMPLE OPÉRATEUR TELCO EN TECH COMPANY»

s'engageant dans la révolution de l'Internet haut débit depuis 2002, avec la mise en service du câble SAFE, et le développement de nouvelles lignes d'activité comme l'hébergement de contenu et la création d'un «Data centre» Tier 4. Aujourd'hui, vous vous positionnez comme une compagnie technologique à part entière en phase avec le déploiement de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle. Dites-nous en plus ?

C'est la tendance internationale. Les telcos à travers le monde s'orientent de plus en plus vers des activités technologiques, passant d'un modèle traditionnel à celui de fournisseurs de services numériques. Cette transformation stratégique est motivée par plusieurs facteurs : un environnement numérique dynamique avec l'évolution technologique des réseaux, le déclin des revenus liés aux secteurs traditionnels tels que la téléphonie fixe et la demande de plus en plus croissante des clients business et particuliers pour des services numériques.

Mauritius Telecom, en tant que leader sur le marché des télécommunications, a également entamé cette transition. Le groupe se transforme de simple opérateur telco en tech company avec une accélération des innovations pour accompagner le développement de l'économie numérique du pays. Le déploiement accéléré de la fibre, qui couvre 100 % des foyers et des entreprises, a permis de franchir une étape importante dans la numérisation de l'économie de Maurice.

En outre, MT déploie la nouvelle technologie mobile 5G pour couvrir l'île d'ici à 2025. Il ne faut pas oublier que l'infrastructure télécom est le socle des services technologiques comme l'IA, le

cloud computing et les solutions IoT. Et grâce à un portefeuille diversifié qui s'étend au-delà des offres traditionnelles en matière de télécommunications, nous renforçons notre position de tech company.

De plus, nous proposons à nos clients business tout un écosystème numérique qui va de la connectivité à l'hébergement de données dans nos data centres Tier IV et III ainsi que des services cloud et des produits de cybersécurité, entre autres. Nous leur proposons également tout un ensemble complet et robuste de solutions de sécurité de classe mondiale.

Notre engagement à fournir des services de qualité a d'ailleurs été récompensé. Mauritius Telecom a récemment été désignée «Partenaire régional de l'année 2023» par Check Point Software et a remporté quatre prestigieux prix de Fortinet pour la région SADC.

En outre, nous avons mis en place un département Innovation et une Digital factory avec une équipe composée d'une cinquantaine de software et AP developers specialists, ce qui nous a permis d'établir une très solide base pour le développement de logiciels et d'applications mobiles pour notre groupe ainsi que pour nos clients.

Nous sommes aujourd'hui en mesure de répondre aux besoins

de clients externes. Nous nous sommes aussi tournés avec succès, je dois dire, vers le divertissement avec nos chaînes TV et la fintech avec notre service my.t money – ceux-ci seront des piliers de croissance et de revenus pour MT.

En parlant de récompense et de reconnaissance, Mauritius Telecom est finaliste dans la catégorie «Grandes Organisations» aux prestigieux Africa Kaizen Awards, qui se tiendront le 29 octobre en Tunisie. Ce prix international récompense les entreprises en matière de qualité et de productivité. Quelles sont les pratiques ou initiatives KAIZEN spécifiques que MT a mises en œuvre, ayant conduit à cette nomination aux Africa Kaizen Awards ?

La nomination de Mauritius Telecom aux Africa Kaizen Awards est le résultat d'une série d'initiatives mises en œuvre par l'équipe de Mauritius Telecom. La soumission de la candidature de MT aux Kaizen Awards a été effectuée par l'équipe de Customer Experience, car c'est elle qui chapeaute les activités KAIZEN au sein du groupe. Cette équipe pluridisciplinaire regroupe des ingénieurs et des cadres supérieurs hautement qualifiés, experts dans des domaines tels que l'analyse de données, les réseaux, les opérations, le commerce, le marketing, la qualité et les ressources humaines.



MT a amélioré son expérience client, ses services, ainsi que ses processus, grâce à l'application de la méthode KAIZEN et aux actions préventives basées sur les retours des clients, la conception du parcours client, les tests de processus et le suivi continu de la qualité de l'expérience réseau. Elle a également amélioré sa productivité, surtout en réduisant le gaspillage grâce à l'automatisation des processus et à la digitalisation des points de contact client.

De plus, la compagnie a adopté une méthodologie innovante et rigoureuse, permettant l'amélioration continue de la satisfaction des clients à travers l'ensemble des produits et services. MT a démontré une maîtrise des principes KAIZEN, intégrant un leadership managérial fort, la méthode 5S, la visualisation, l'étude des temps et la digitalisation. Ces efforts, soutenus en faveur de l'excellence opérationnelle, ont permis de positionner l'entreprise comme un modèle de réussite en matière d'amélioration continue.

Dans le concret, nous avons amélioré l'expérience des produits et services de Mauritius Telecom grâce à une résolution rapide des problèmes. De plus, nous avons lancé plusieurs services numériques tels que le premier Telecom Shop digital à Tribeca, l'ebill, la Telecom App ainsi que la digitalisation des points de contact.

Parlons du déploiement d'Internet sur le territoire. On sait qu'initialement, Maurice avait investi Rs 1 milliard dans le câble SAFE. Pouvez-vous donner des détails chiffrés sur les investissements consentis par Mauritius Telecom dans les différents projets visant à améliorer la capacité d'Internet à Maurice comme à Rodrigues jusqu'à ce jour ?

Mauritius Telecom a investi considérablement dans plusieurs réseaux de câbles sous-marins internationaux afin d'accroître sa ca-

«J'AI EU L'HONNEUR D'ÊTRE NOMINÉ POUR LE PRESTIGIEUX CXO OF THE YEAR AWARD, QUI SERA DÉCERNÉ AU COURS DE L'AFRICA TECH FESTIVAL À CAPE TOWN, EN AFRIQUE DU SUD»



pacité et de garantir une connectivité Internet robuste, tant à Maurice qu'à Rodrigues. Le milliard de roupies investi en 2001 dans le câble sous-marin SAFE n'était que le début.

Mauritius Telecom a renforcé son infrastructure pour répondre à la demande croissante de services Internet fiables. Nous avons acquis de la capacité sur les câbles EIG (Europe India Gateway) et WACS (West Africa Cable System) qui améliorent davantage nos liaisons vers l'Europe. De plus, nous avons investi Rs 1,8 milliard dans les câbles LION (Lower Indian Ocean Network), LION2 et EASSy (Eastern Africa Submarine System) qui nous relient à la côte est de l'Afrique, nous offrant des routes alternatives vers l'Asie et l'Europe.

Lancé en 2019, le câble sous-marin MARS (Mauritius Rodrigues Submarine Cable), qui connecte Rodrigues à Maurice et,

par extension, au reste du monde, assure une connexion Internet haut débit aux Rodriguais. Et plus récemment, en 2023, nous avons déployé notre troisième câble sous-marin, T3, grâce à un investissement conséquent d'environ Rs 3 milliards, renforçant ainsi davantage la capacité et la résilience de notre connectivité avec l'Afrique et au-delà. Nous avons aussi le projet de câble sous-marin T4 pour compléter une connectivité redondante vers l'Inde et Singapour (vers l'Est).

Aujourd'hui, Maurice est dans le peloton de tête des pays où l'Internet est le plus rapide. La vitesse moyenne de l'Internet sur le territoire est comparable à celle des régions d'Europe et d'Amérique du Nord. Qu'en est-il des prix des forfaits, notamment pour les entreprises ? Sommes-nous suffisamment compétitifs ?

À Mauritius Telecom, nous avons toujours pratiqué des tarifs très compétitifs. À titre d'exemple, notre offre Business Boost, destinée aux PME, est disponible à partir de Rs 1 250 (hors TVA) par mois pour une connexion Internet fibre allant jusqu'à 30 Mbps et à partir de RS 6 500 (hors TVA) mensuellement pour une connexion de 1 Gbps sur fibre, alors que Singtel, l'une des plus grandes entreprises de télécommunications en Asie et un acteur majeur à Singapour, propose la même offre à Rs 7 200.

Nous proposons également une gamme de connexions Internet adaptée à tous les besoins du segment des entreprises. Notre portfolio de services Internet va de l'accès au best effort Internet à un service Internet dédié avec des SLA premium. Quant à notre forfait mobile postpayé, il commence à partir de Rs 300 par mois.

Comment se compare Maurice par rapport à ses pairs africains sur la question de connectivité Internet ?

Grâce à des infrastructures télécoms robustes et une connectivité fiable, Maurice se démarque par rapport à d'autres pays africains. Le déploiement de notre 5G à l'échelle nationale a permis au pays de grimper de la 41^e à la 19^e place au classement des pays avec la meilleure connexion Internet mobile, selon le Speedtest Global Index d'Ookla. De plus, nous sommes à la 9^e place au classement mondial FTTH (Fibre To The Home) 2023 avec la couverture à 100 % du pays en fibre optique. Plusieurs dizaines de milliers d'entreprises sont connectées aujourd'hui à la fibre, garantissant une connectivité solide pour tous.

Mauritius Telecom poursuit ses investissements dans le déploiement de la 5G, avec une couverture d'environ 70 % du territoire. Quand est-ce que l'intégralité du pays sera couverte par la 5G ?

Mauritius Telecom est constamment engagée à offrir la meilleure et la plus fiable qualité de service à ses clients, que ce soit les entreprises ou les résidents. La compagnie investit continuellement dans la mise à niveau et la modernisation de son réseau mobile. Pionnière de la 5^e génération de réseau mobile, la 5G, à Maurice avec l'installation des 5G Experience Zones en juillet 2021, Mauritius Telecom a accéléré le déploiement de cette nouvelle technologie à l'échelle nationale en février 2024 et a déjà atteint une couverture de 70 % de la population. Et d'ici mi-2025, nous prévoyons de couvrir toutes les zones habitées de Maurice et de Rodrigues avec la 5G.

La 5G est une véritable révolution car elle permet de réduire le temps de latence. Cela représente une avancée majeure dans toutes les sphères de la vie sociale et économique. Par exemple, grâce à la 5G, on peut effectuer des opérations chirurgicales. Comment voyez-vous l'apport de la 5G au progrès socio-économique du pays dans les années à venir ?

À MT, nous sommes convaincus que la 5G est le réseau du futur et offre d'immenses perspectives d'évolution tant au niveau social qu'économique. C'est une opportunité pour tous les secteurs et c'est pour cela que nous avons investi plusieurs milliards de roupies dans ce réseau. D'ailleurs, Mauritius Telecom a lancé la technologie 5G à Maurice en 2021 et à Rodrigues en 2024. Aujourd'hui, le déploiement du réseau my.t 5G a atteint une couverture de 70 %.

Vers mi-2025, toutes les zones habitées de Maurice et de Rodrigues bénéficieront de la couverture 5G. La 5G est une avancée majeure dans les télécoms et un véritable catalyseur socio-économique. Elle offre une vitesse théorique de 1,7 Gbps en downlink

«MAURITIUS TELECOM DÉPLOIE LA NOUVELLE TECHNOLOGIE MOBILE 5G POUR COUVRIR L'ÎLE D'ICI À 2025»

et 100 Mbps en uplink, ce qui est jusqu'à 5 à 8 fois supérieure à celle de la 4G. Elle permet également une réduction significative de la latence, rendant le réseau plus efficace et stable. Avec ces vitesses, les bénéfices pour la société et pour le développement socio-économique du pays sont indéniables. Il est important de souligner que depuis le deuxième semestre de 2024, MyT Mobile 5G est le réseau mobile le plus rapide à Maurice.

Dans le domaine du développement de l'économie numérique, la 5G permet de mettre en place des Smart cities plus efficaces, l'adoption et l'essor de nouvelles technologies telles que l'Internet des objets (IoT), l'intelligence artificielle (IA), et la robotique dans les secteurs manufacturiers et diverses industries. La réalité augmentée (AR) et la réalité virtuelle (VR) pourront facilement être utilisées dans des secteurs aussi divers que l'éducation, le divertissement, le tourisme et la formation professionnelle.

Dans le domaine de la santé, elle permet l'envol de la télémédecine, la télé-chirurgie, le suivi des patients à distance et des consultations en ligne de meilleure qualité. Et dans celui du divertissement, elle rend possible le streaming ultra rapide, la création de contenu, l'expérience immersive et interactive pour les jeux en ligne. Par ailleurs, les entreprises d'e-commerce et de services en ligne peuvent offrir des services plus rapides, plus interactifs et plus personnalisés. La 5G stimulera la croissance de nouveaux métiers comme le développement logiciel, la cybersécurité et la création de contenus.

La technologie 5G va révolutionner la manière dont les individus, les entreprises et les infrastructures interagissent, contribuant ainsi à une économie plus dynamique et favorisant une société plus connectée.

Concernant la 5G, vous êtes engagée dans une vraie course avec votre concurrent direct, Emtel. Comment voyez-vous cette concurrence ?

Mauritius Telecom se positionne maintenant en tant que tech company. Nous opérons dans plusieurs secteurs aussi bien les télécommunications, l'audiovisuel avec nos chaînes TV ainsi que les secteurs BPO et financier à travers my.t money. Nous avons fait du développement d'applications mobiles par notre Digital Factory l'un de nos moteurs de croissance.

Nous évoluons donc dans différents marchés avec de multiples concurrents dans divers secteurs. Toute industrie a besoin d'une compétition saine, ce qui entraîne de facto des avantages pour le client et permet à l'industrie de rester dynamique.

Cela fait des années qu'à Mauritius Telecom, nous sommes le numéro 1 dans le secteur des télécoms malgré la forte concurrence et cela grâce à la confiance de la population mauricienne. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : sur le mobile, nous avons dépassé le million de clients.

Nous considérons la concurrence comme une opportunité qui nous pousse à aller plus loin, à nous surpasser, à innover continuellement, à maintenir un engagement constant à rester à l'écoute des besoins de nos clients

et à constamment améliorer nos produits et services.

Nous offrons ainsi à nos clients plus de choix, des tarifs de plus en plus attractifs, des innovations qui transforment leur vie, et nous œuvrons à fournir la meilleure expérience client. Nous répondons ainsi à leurs attentes accrues et évolutives.

L'une des forces de Mauritius Telecom, c'est aussi ses bonnes performances financières, année après année. La période de la pandémie n'y fait pas exception. Pour votre dernier exercice financier, vous avez ainsi engrangé un chiffre d'affaires de Rs 12,7 milliards et des profits de Rs 1,2 milliard. À quoi attribuez-vous cette constance ?

La compagnie a enregistré pour l'année financière écoulée une excellente performance avec un chiffre d'affaires et des profits en nette progression. Le leadership a joué un rôle clé en implémentant avec succès le plan stratégique 2023-2025 du groupe résultant en une transformation sur divers plans, ce qui a permis l'accélération de la digitalisation et une optimisation des ressources.

Ce résultat est le reflet de la confiance que nos clients nous accordent. Ils reconnaissent notre engagement indéfectible dans plusieurs domaines clés : d'abord, notre quête d'innovation permanente, qui nous permet de proposer des solutions toujours à la pointe de la technologie.

Nous sommes constamment engagés à améliorer nos offres. En 2023, Mauritius Telecom a revu ses packages haut débit pour les clients résidentiels en doublant les vitesses de connexion aux mêmes prix et en ajoutant de nouvelles offres Internet à son portefeuille existant, offrant ainsi encore plus de choix à ses clients. Cela a permis d'augmenter le nombre d'abonnés au haut débit, atteignant 282 000 clients à fin 2023.



«NOUS PRÉVOYONS DE DÉPLOYER UN AUTRE CÂBLE SOUS-MARIN, LE T4, POUR CONNECTER MAURICE À L'INDE ET À SINGAPOUR»

Dans le secteur de l'audio-visuel, Mauritius Telecom réinvente constamment l'expérience télévisuelle de ses abonnés, par exemple, le partenariat avec MultiChoice Africa pour DStv Stream, offre un vaste catalogue de contenus premium, notamment des chaînes sportives, des films et des séries. Myt mobile continue d'offrir un service de haute facture et le déploiement de son réseau 5G en 2024 garantit aux clients de téléphonie mobile une expérience optimale à un prix compétitif. Notre incursion dans la «fintech est un succès avec l'adoption rapide de myt money.

Mauritius Telecom répond aux attentes de tous les segments. Sur le marché des entreprises, en 2023, Mauritius Telecom a enregistré une augmentation à deux chiffres de son chiffre d'affaires. Cette croissance a été principalement stimulée par l'accélération de la digitalisation dans divers secteurs de l'économie (finance, hôtellerie, Tic, BPO, entre autres). Cela s'est traduit par une demande accrue pour des services cloud et l'expansion des services d'hébergement dans notre Tier 4 "data centre". Quant au segment *retail*, l'augmentation de l'utilisation de la mobile data et de l'Internet haut débit couplés aux bouquets des offres TV ont été les leviers de croissance, boostant les revenus de l'organisation.

Ensuite, nos investissements continus dans nos réseaux et la connectivité internationale renforcent notre position de leader et garantissent une couverture fiable et performante. Maurice est le 9^e pays le plus fibré au monde grâce à une couverture à 100% de la population. Notre troisième câble T3 est entré en opération et offre encore plus de redondance et de résilience à notre connectivité internationale.

Enfin, nous mettons un point d'honneur à améliorer constamment nos services pour répondre au mieux aux besoins de nos

clients, ce qui assure leur satisfaction et leur fidélité.

Mauritius Telecom est déjà leader sur le marché mauricien. Qu'en est-il de ses ambitions internationales ? Disposez-vous d'une stratégie de diversification ?

La diversification est, en effet, un de nos axes prioritaires. Mauritius Telecom projette d'étendre son rayonnement à l'échelle régionale, voire internationale. Le groupe ambitionne de devenir un acteur majeur dans le secteur des télécommunications en entrant sur de nouveaux marchés. Cette expansion vise à diversifier les opérations de l'entreprise et à renforcer sa présence dans l'océan Indien et en Afrique, tout en partageant son expertise et ses réussites sur le continent. Ainsi, nous envisageons l'acquisition ou la participation dans l'actionariat d'autres opérateurs télécoms.

Le projet de câble sous-marin T4 reliant l'Asie du Sud-Est à l'Afrique du Sud, dont Mauritius Telecom est membre du consortium, est l'une des initiatives clés de cette stratégie. Nous prévoyons aussi des investissements à l'international dans d'autres secteurs.

Dans le droit fil de sa feuille de route jusqu'en 2025, Mauritius Telecom est engagée dans une stratégie pour accompagner les entreprises, à travers des services dédiés. Parlez-nous de cette vision ?

Mauritius Telecom est un partenaire privilégié des entreprises mauriciennes et rodriguaises depuis des décennies, que ce soit les petits commerces, les start-up, les entreprises familiales, les grandes entreprises, les conglomerats ainsi que le secteur public. Nous avons toujours su faire évoluer et adapter nos solutions par rapport aux besoins spécifiques de chacune de ces compagnies.

Nous avons défini notre vision 2025 : *To always be the most secured and trusted digital partner*, en prenant en compte les besoins futurs de nos clients ainsi que les nouvelles tendances et avancées technologiques. Nous avons aussi défini cinq axes stratégiques en support de cette vision : l'innovation, la digitalisation et la transformation du service client, la cybersécurité et la gestion des données, le développement durable et l'environnement, et la transformation des ressources humaines. Nous travaillons donc sur des solutions pour les entreprises qui sont en ligne avec ces axes stratégiques.

De plus, Mauritius Telecom offre une connectivité Internet rapide et fiable aux entreprises pour se connecter en toute sécurité au monde entier, à travers ses trois câbles sous-marins (SAFE, LION et T3) et nos trois points de présence en Europe et en Afrique.

En mars 2023, le câble T3, reliant Maurice à l'Afrique du Sud, a débarqué à Maurice. Nous avons investi dans ce troisième câble sous-marin pour soutenir la transformation numérique de Maurice et anticiper la prochaine ère numérique. Cet investissement vise à répondre à la demande croissante d'applications gourmandes en bande passante, telles que le cloud, les objets connectés et autres services numériques. Le câble T3 est basé sur la technologie de fibre optique la plus récente et sur une technologie à faible latence, offrant une capacité totale de quatre paires de fibres, chacune ayant une capacité de 18 téraoctets par seconde.

De plus, dans le cadre du remplacement du câble SAFE d'ici fin 2027, nous prévoyons de déployer un autre câble sous-marin, le T4, pour connecter Maurice à l'Inde et à Singapour, afin d'améliorer la connectivité et la résilience. En 2021, nous avons été précurseurs de la 5G. Cette année, nous avons lancé nos offres mobiles 5G et



«MAURITIUS TELECOM A SU ATTIRER AVEC SUCCÈS DES FOURNISSEURS DE CONTENU MONDIAUX TELS QUE GOOGLE, FACEBOOK, NETFLIX, AKAMAI ET CLOUDFLARE»

accélééré le déploiement de notre réseau 5G à travers le pays pour offrir une vitesse ultra-rapide aux entreprises. Les avantages sont en effet multiples pour les différents secteurs de l'économie tels que l'industrie 4.0, la santé, l'agriculture, le tourisme et l'hôtellerie, les services financiers, les smart cities, l'éducation, les médias et le divertissement. L'intelligence artificielle et les solutions de Machine Learning sur le réseau 5G restent une priorité pour accroître la productivité, l'efficacité et la proactivité dans la restauration des services.

Nous augmentons également l'espace dans notre Data Centre Tier IV de Rose Belle à travers la construction de deux nouveaux data halls. Parallèlement,

la capacité de notre data centre à Rose Hill a été renforcée avec une salle de données ultramoderne.

Aujourd'hui, notre portefeuille de solutions pour les business s'étend de simple solution de communication voix ou Internet à des solutions très complexes avec multiple applications interconnectées et hyper sécurisées sur le cloud pour permettre à n'importe quel type d'entreprise de fonctionner dans ce monde digital.

Nous avons consenti d'importants investissements dans une nouvelle plateforme cloud afin de fournir une gamme complète de services cloud pour accompagner nos clients dans leur parcours de transformation numérique. Ces solutions permettent aux entre-

prises de fonctionner efficacement tout en réduisant leurs coûts opérationnels. Nous offrons également un ensemble exhaustif et robuste de solutions de sécurité de classe mondiale.

Par ailleurs, nous avons mis en œuvre une refonte de notre département Entreprise pour revoir notre approche dans la manière dont nous offrons nos services, cela en intégrant des technologies de pointe et des processus rationalisés.

Pour vos services d'hébergement de données, votre centre de Rose Belle est connu comme étant l'un des rares dans l'océan indien et en Afrique subsaharienne à avoir le statut de «Tier 4». Comment cette ligne d'activité se développe-t-elle et qui sont vos clients ?

Notre data centre à Rose Belle, certifié Tier 4 par l'Uptime Institute, avec un investissement de plus Rs 1 milliard, représente une étape majeure pour Mauritius Telecom, étant l'un des rares data centres dans l'océan Indien et en Afrique subsaharienne à bénéficier de cette certification d'élite. En plus des services de colocation, nos services cloud ont connu une croissance significative, offrant aux entreprises une gamme complète de solutions allant de l'infrastructure en tant que service (IaaS) à la plateforme en tant que service (PaaS) en passant par le logiciel en tant que service (SaaS). Ces solutions sont conçues pour offrir la flexibilité et l'évolutivité dont les entreprises ont besoin pour prospérer dans un paysage numérique en constante évolution.

L'un des principaux avantages des services cloud de Mauritius Telecom est la souveraineté des données : vos données restent locales, à Maurice. Cela offre aux entreprises un meilleur contrôle de leurs données, garantit la conformité avec les réglementations locales et réduit les risques

liés au stockage des données dans des juridictions étrangères. Notre infrastructure cloud repose sur une technologie de pointe, avec des mesures de sécurité robustes, assurant aux entreprises une tranquillité d'esprit lorsqu'elles traitent des informations sensibles.

Aujourd'hui, les clients qui ont souscrit à nos services cloud proviennent de plusieurs secteurs, notamment ceux des Tic-BPO, la finance, l'hôtellerie, le secteur public, le commerce et les industries de grande consommation. Nos services cloud locaux répondent aux besoins des entreprises de toute taille, offrant agilité, efficacité économique et fiabilité, des éléments essentiels pour rester compétitif sur le marché actuel.

En hébergeant localement leurs données et applications, les entreprises bénéficient d'une latence réduite, de temps d'accès plus rapides et d'une performance globale améliorée de leurs services.

Les entreprises mauriciennes sont-elles suffisamment sensibilisées à l'importance de protéger leurs données sensibles et des menaces que représentent les cyberattaques ?

Face aux cybermenaces en constante évolution, il faut une sensibilisation continue à l'importance de la protection des données au sein des entreprises mauriciennes. Les individus ou les organisations ne sont pas suffisamment informés ou conscients des risques liés à la sécurité des données et de la nécessité de les protéger, d'où l'importance de la formation. Il est impératif de sensibiliser et d'éduquer les employés des entreprises mauriciennes sur les enjeux de la cybersécurité, notamment en ce qui concerne les menaces potentielles contre l'entreprise. Il faut les aider à comprendre les vulnérabilités potentielles et leur enseigner les habitudes appropriées pour reconnaître les menaces et éviter les violations et les attaques.

Avec le développement et l'évolution du cyber-paysage, les entreprises devront continuellement réfléchir à des manières innovantes de construire une culture de cybersécurité. Cependant, développer la bonne culture et les bons réflexes est un processus continu. Cela prend du temps, des investissements et l'adhésion de la direction.

Dans ce paysage de menaces en constante évolution, à Mauritius Telecom, nous sommes engagés à nous protéger des cybermenaces et à préserver la confiance de nos clients. Nous avons établi des *politiques* et mis en place divers canaux pour informer nos employés des risques en matière de cybersécurité et de protection des données, ainsi que des bonnes pratiques pour gérer les données, y compris les données personnelles et sensibles, conformément à nos politiques.

Des fournisseurs de contenu comme Google, Facebook, Netflix, Akamai et Cloudflare ont décidé de faire confiance à Mauritius Telecom pour l'hébergement de leur contenu. Qu'est-

ce qui a permis à la compagnie d'attirer ces multinationales ?

Mauritius Telecom a su attirer avec succès des fournisseurs de contenu mondiaux tels que Google, Facebook, Netflix, Akamai et Cloudflare, grâce à plusieurs facteurs qui font de nous un partenaire fiable et stratégique pour l'hébergement et la distribution de contenu, à travers le CDN (content distributor/delivery network ou réseau de distribution de contenu) dans notre data centre. Cela a permis une meilleure fluidité et expérience de contenu sur ces plateformes.

Premièrement, nous sommes le principal fournisseur d'accès Internet à Maurice et en tant que tel, nous offrons la plus grande capacité de bande passante dans le pays, ce qui est essentiel pour les fournisseurs de contenu cherchant à garantir un service fluide et sans interruption.

Notre infrastructure, soutenue par plusieurs câbles sous-marins internationaux tels que T3, SAFE, EIG, LION-LION2, EASSy et WACS, nous permet d'offrir une connectivité haute vitesse et à faible latence vers l'Afrique, l'Asie et l'Europe. Cela positionne Mauritius Telecom

comme un acteur clé pour garantir que ces *content providers* puissent offrir leurs services efficacement et effectivement.

De plus, le Tier IV data centre de Mauritius Telecom à Rose Belle offre à ces fournisseurs de contenu un environnement sécurisé et de haute disponibilité pour héberger leur CDN. En stockant leur contenu localement dans notre data centre ultramoderne, ces entreprises peuvent diminuer le temps de latence et améliorer les performances pour les utilisateurs dans toute la région.

C'est une *win-win situation*. En s'associant à nous, ces hyperscalers peuvent offrir une qualité d'expérience (QoE) supérieure à nos clients communs à Maurice et dans la région. Cette collaboration leur profite non seulement en leur permettant de fournir du contenu plus rapide et plus fiable, mais en améliorant également l'expérience utilisateur de nos clients, qui profitent d'un streaming, d'une navigation et d'un accès aux services en ligne améliorés.

Call Services, le premier centre d'appels du pays, a été rebaptisée MT Optima. Comment cette entité sert-elle les entreprises locales et internationales ?

À travers son rebranding, CSL, le premier centre d'appels du pays, devenue maintenant MTO, se présente comme un leader et une référence dans le secteur du BPO grâce à des solutions digitales durables et efficaces. Cette nouvelle identité permettra à la compagnie, filiale de MT, de cibler un plus large éventail de clients et met en avant sa capacité à servir divers segments et secteurs d'activités.

MTO fournit des services BPO modernes et innovantes avec sa gamme étendue de solutions personnalisées qui répondent aux besoins évolutifs de ses clients. Ces services vont des activités *inbound* et *outbound* aux services de conseil pour centres de contact en passant par les interventions techniques.



[EN COUVERTURE/INTERVIEW]

Aujourd'hui, la compagnie a d'autres ambitions et aspire à diversifier ses activités en explorant de nouvelles opportunités, notamment en pénétrant les marchés africains et internationaux pour offrir ses services de conseil et de BPO dans des domaines tels que la formation, l'intervention technique de bout en bout, le back-office, le KPO (externalisation des processus de connaissance) / LPO (externalisation des processus juridiques) / ITO (externalisation des technologies de l'information), les réseaux sociaux et les services d'assistance virtuelle.

Mauritius Telecom abrite également un département dédié à la recherche et au développement. Celui-ci emploie quelque 50 développeurs de logiciels. Parlez-nous des applications que développe cette «Digital factory», notamment en s'appuyant sur l'intelligence artificielle ?

De nombreux opérateurs sont passés ou passent d'entreprises de télécommunication traditionnelles ou classiques à entreprises technologiques. Cette transformation a notamment été accompagnée par un shift des *hardware-based solutions* vers des *end-to-end software applications*.

À Mauritius Telecom, nous avons mis sur pied, comme je vous l'ai dit, une digital factory où notre équipe, regroupant une cinquantaine de développeurs, conçoit en interne nos logiciels. Il nous arrive aussi de collaborer avec des partenaires externes sur certains projets.

Notre équipe digitale évolue dans plusieurs domaines technologiques. Certains se consacrent à la recherche sur les produits et les solutions, tandis que d'autres se concentrent sur l'analyse de données. Nous disposons également d'une section spécialisée dans l'intégration de l'intelligence artificielle, afin de répondre aux besoins de nos clients et d'optimiser les opérations quotidiennes.

Nous avons réussi à établir une

très solide base pour le développement de logiciels, et nous sommes aujourd'hui en mesure de répondre aux besoins en logiciels de clients externes, avec à notre actif plusieurs applications très populaires telles que Traffic Watch, Telecom App, my.t weather, my.t money, my.t bill pay. Nous avons développé des applications pour le gouvernement, des applis à vocation d'utilité publique comme beSafeMoris, CSU et Mo Volonter.

Quant à l'utilisation de l'IA, elle est déjà une réalité à Mauritius Telecom. Nous l'intégrons dans nos activités quotidiennes tout en veillant à rester dans un environnement contrôlé et sécurisé afin d'être le meilleur partenaire numérique de la région. Mauritius Telecom utilise, depuis quelques années, l'IA sous la forme de l'automatisation des processus robotiques et de l'apprentissage automatique. Aujourd'hui, l'accent est davantage mis sur l'IA générative et ses applications. C'est plus complexe et nécessite notamment une infrastructure spécialisée et adaptée capable de répondre aux exigences de traitement pour l'IA générative. Il est notamment question ici de l'utilisation de GPU ou de NPU pour les applications d'IA. Nous investissons déjà dans ces technologies dans notre data centre de Tier IV. De plus, il nous faut disposer d'un modèle approprié, adapté à nos scénarios locaux. Cela dit, il est essentiel d'avoir des données adéquates, avec toutes les mesures de sécurité nécessaires mises en place, avant de pouvoir les utiliser dans nos modèles d'IA. Nous avons constitué une équipe distincte de gestion des données et de sécurité pour s'occuper de cela.

L'un de vos projets, c'est de développer conjointement avec le ministère des Nouvelles technologies un incubateur pour les start-up technologiques. Où en est-on avec ce projet ?

Le programme d'incubation prend forme. Mauritius Telecom



«NOUS DISPOSONS D'UNE SECTION SPÉCIALISÉE DANS L'INTÉGRATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS»

dispose d'une plateforme cloud locale, offrant une infrastructure solide pour la création d'incubateurs destinés aux start-up ou les développeurs de logiciels.

Nous avons récemment mis à la disposition de la Banque de Maurice ce service dans le cadre du lancement de leur pôle d'innovation. Nous sommes également en discussion avec ZOH0 pour la création d'un incubateur local à Maurice.

Grâce à notre data centre Tier IV, à notre plateforme cloud locale et à notre connectivité fibre optique vers diverses régions du monde, nous avons considérablement facilité le déploiement en temps réel de technologies de pointe, répondant aux besoins de nos partenaires.

Quelle sera votre approche pour accompagner les entrepreneurs ? Envisagez-vous d'entrer dans le capital de certaines des start-up

qui seront développées ?

MT va très prochainement mettre en place un incubateur pour les entrepreneurs et les start-up. Nous nous engageons à créer un écosystème favorable à l'épanouissement des entrepreneurs et à la réussite de leurs initiatives, d'abord en mettant à leur disposition un ensemble de ressources comprenant des conseils pour mener à bien leurs projets, puis en leur permettant l'accès à une infrastructure robuste et adaptée propice à l'innovation et ensuite en leur fournissant un soutien opérationnel tout au long de leur parcours, les aidant à surmonter les défis et à saisir les opportunités qui se présentent à eux.

De plus, si le projet d'un ou de plusieurs de ces start-up se révèle innovant, viable et prometteur, nous sommes disposés à envisager un investissement pour les aider dans leur lancée et accélérer leur croissance.