Burkina Faso

Unité - Progrès - Justice

Conférence de presse sur le contrôle de la qualité de service

(Vendredi 10 février 2012)

Déclaration liminaire du président de l'ARCEP

Mesdames et messieurs les journalistes,

En ce début d'année 2012, permettez-moi de vous adresser à toutes et à tous, une excellence année faite de réussite personnelle et professionnelle.

L'objet de notre rencontre de ce matin comme vous pouvez vous en douter est relatif aux décisions adoptées récemment par le Conseil de régulation lors de sa session extraordinaire du 31 janvier 2012.

En effet, lors de cette session extraordinaire, le Conseil de régulation a adopté des décisions de sanction à l'encontre des opérateurs de téléphonie mobile pour manquements aux dispositions de leurs cahiers des charges.

Plus d'une fois, vos organes ont ouvert leurs colonnes ou leurs micros aux consommateurs qui ont dénoncé la mauvaise qualité des services de communications. Les organisations des consommateurs ont elles aussi donné de la voix sur le même sujet. Les plus hautes autorités de notre pays ont également interpellé les opérateurs et le régulateur.

Fortement interpellée, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes a donc déroulé la procédure prévue par les textes en vigueur, en procédant à une première campagne de mesures des indicateurs de qualité de service au cours de la période de mai à juin 2011.

Au cours de cette première campagne de mesures qui a concerné l'ensemble des réseaux de téléphonie mobile (TELMOB, AIRTEL et TELECEL) les termes de références intéressaient les actions suivantes :

- La vérification de la norme architecturale des réseaux ;
- Le contrôle de l'utilisation faite des fréquences allouées aux opérateurs ;
- La vérification des conditions techniques d'interconnexion des réseaux GSM ;
- Le contrôle de la qualité des services (QoS) offerte (Voix, SMS, Internet) par les opérateurs, notamment les mesures sur terrain des indicateurs tels que le taux de coupure des appels, le taux de blocage des appels tant au niveau de la commutation que de la transmission, la qualité d'écoute perçue par les clients, le taux d'échec de transfert, le taux de connexion Internet, etc. ;
- Le contrôle de la couverture géographique des réseaux ;
- La vérification des niveaux des signaux émis et reçus en conformité aux normes admises, notamment pour la santé des citoyens ;
- Le contrôle de la confidentialité et de la sécurité des communications sur les réseaux des opérateurs ;
- La vérification de la permanence et de la continuité des différents services sur les réseaux des opérateurs ;
- La vérification de la fonctionnalité des appels d'urgence sur les réseaux des opérateurs.

Il convient de noter que les méthodes pratiques et les procédures exactes de mesure des paramètres de qualité de services ont été préalablement déterminées par l'Autorité de régulation, de concert avec les opérateurs.

Les indicateurs de qualité de service à vérifier étaient les suivants :

1. le Taux de disponibilité des réseaux dans les villes et sur les axes routiers ;

2. le Taux de succès d'établissement des appels dans les villes et sur les axes routiers ;

3. le Taux de couverture des villes et localités et sur les axes routiers **;**

4. le Taux de coupure des appels dans les villes et localités et sur les axes routiers ;

5. le Taux de succès du transfert automatique d'appel (Handover) ;

6. le Taux de connexion à Internet établie avec succès ;

7. le Fonctionnement des appels d'urgence.

Les résultats de cette première campagne ont été présentés aux opérateurs au cours de la session du Conseil de régulation du 30 juin 2011.

Des insuffisances assez prononcées ont été relevées sur l'ensemble des réseaux.

Au regard de ces manquements un rapport d'instruction leur a été adressé par l'ARCEP le 22 août 2011 avec une mise en demeure de relever les insuffisances soulignées.

De la mise en demeure

Aux termes de l'article 186 de la Loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, « *En cas de manquement de tout titulaire d'une licence individuelle ou d'une autorisation générale aux dispositions législatives ou réglementaires afférentes à son activité ou aux prescriptions du titre en vertu duquel il exerce, l'Autorité de régulation le met en demeure de s'y conformer dans un délai minimum d'un mois, après que la personne mise en cause ait reçu notification des griefs qui lui sont reprochés et ait été mise à même de consulter le dossier et de présenter ses observations écrites et/ou verbales* […] ».

Au regard des résultats de l'audit, des observations formulées par les opérateurs et de l'examen du rapport d'instruction, une mise en demeure a été adressée aux opérateurs de se conformer aux prescriptions de leurs cahiers des charges dans un délai de trois (03) mois, et ce pour l'ensemble des indicateurs non satisfaisants. Cette mise en demeure a fait l'objet de décisions en date du 22 août 2011. C'est dire que le régulateur a donné trois mois aux opérateurs afin qu'ils procèdent aux corrections nécessaires pour que les obligations de qualité de service soient satisfaites.

Du contrôle des correctifs

La mise en demeure ayant été faite le 22 août 2011, ce délai de trois (03) mois a expiré le 21 novembre 2011. En conséquence, toutes les mesures effectuées après cette date devraient fournir des résultats d'un niveau au moins égal aux seuils définis par le cahier des charges. Dans le but de s'assurer des actions correctives qui ont été apportées par les opérateurs afin de se conformer à leurs cahiers des charges à la suite de la décision de mise en demeure, l'ARCEP a d'abord reçu les opérateurs pour s'assurer des actions entreprises dans le sens de l'amélioration de la qualité de service, avant toute nouvelle campagne de mesures.

Les opérateurs ont été informés lors de cette rencontre tenue le 22 novembre dans les locaux de l'ARCEP, qu'une seconde campagne de mesures sera entreprise pour vérifier les améliorations apportées aux réseaux.

Cette deuxième campagne a eu lieu du 28 novembre au 22 décembre 2011 et les opérateurs ont été invités à suivre les équipes de l'ARCEP qui ont visité vingt quatre (24) villes et parcouru les treize axes routiers figurant dans le cahier des charges.

Les résultats de cette deuxième campagne de mesures ont été présentés aux opérateurs dans les locaux de l'ARCEP le 11 janvier 2012.

A la lumière des résultats du second audit, il s'est avéré que les indicateurs de qualité de service figurant dans les cahiers des charges des opérateurs n'étaient toujours pas satisfaits.

Conformément donc aux dispositions de la Loi, l'Autorité de régulation devait dérouler toute la procédure jusqu'à la sanction des opérateurs pour les manquements constatés.

Il s'est donc agit, conformément à la Loi, d'appliquer des sanctions pécuniaires qui soient objectives et qui tiennent compte à la fois de l'effort consenti par les opérateurs et de la gravité des manquements constatés.

Le calcul de la sanction pécuniaire a été effectué sur la base des résultats de la deuxième campagne de mesures qui s'est déroulée du 28 novembre au 22 décembre 2011 ;

Il faut préciser que la sanction pécuniaire a été calculée à partir du dernier chiffre d'affaires hors taxes connu qui est celui de l'année 2010.

La méthodologie de calcul est basée sur deux (2) principes généraux qui sont :

Le principe d'égalité

Il s'agit, tout d'abord, d'une égalité de traitement des différents opérateurs concernés. Tous les opérateurs sont mis sur le même pied ; aucune différence n'est faite de par la taille, le chiffre d'affaires ou le parc d'abonnés.

Ensuite, d'une égalité de traitement des différents indicateurs concernés : aucune importance n'est accordée à un indicateur par rapport à un autre selon qu'il s'agisse de la Voix, des SMS ou de l'Internet.

Enfin, une importance égale est accordée aux différentes mesures effectuées dans les localités et sur les axes routiers.

Le principe de proportionnalité

Il s'agit ici de calculer une sanction pécuniaire à appliquer à l'opérateur qui soit proportionnelle à la gravité des manquements constatés. Cette proportionnalité tient également compte des efforts consentis par les opérateurs pour assurer une meilleure qualité de leurs services.

La méthode proposée consiste à dégager les écarts constatés afin de calculer les taux de manquements pour chaque indicateur et de déterminer la sanction pécuniaire à appliquer à chaque opérateur.

La démarche suit les étapes suivantes :

1 Calcul des taux de manquement par indicateur

Il s'agit de l'écart entre le niveau de l'indicateur mesuré et le seuil fixé par le cahier des charges. L'analyse des écarts permet de savoir si l'indicateur respecte ou non les seuils fixés par les cahiers des charges ; aussi, l'écart se traduira en manquement si l'indicateur ne respecte pas les seuils définis.

Le manquement sera le pourcentage de non réalisation d'un indicateur par rapport aux seuils fixés par les cahiers des charges.

Pour chaque indicateur, on calcule la moyenne des manquements en divisant le total des manquements par le nombre de localités ou le nombre d' axes routiers.

2 Calcul de la sanction pécuniaire

La sanction légale de base est calculée conformément au point b de l'article 187 de la Loi 061-2008/AN qui préconise *une sanction pécuniaire dont le montant, proportionné à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés, est compris entre 1% et 2% du chiffre d'affaires hors taxe du dernier exercice clos.*

Nous retenons donc que le minimum de sanction imposable à un opérateur dès lors qu'il a été constaté un manquement est de 1% de son chiffre d'affaires hors taxes, le dernier exercice clos étant celui de 2010.

Les sanctions proportionnelles sont des sanctions qui tiennent compte de la gravité du manquement.

Elles s'obtiennent en multipliant le taux de manquement de chaque indicateur de qualité non satisfait par 1% du chiffre d'affaires hors taxes de l'opérateur.

La sanction pécuniaire s'obtient en faisant la somme de la sanction de base et des sanctions proportionnelles.

Toutefois, si cette somme est supérieure à 2% du chiffre d'affaires hors taxes de 2010, on procède à un réajustement pour porter le montant de la sanction pécuniaire à 2% du chiffre d'affaires hors taxes de l'opérateur.

Après un minutieux travail, le Conseil de régulation de l'ARCEP a abouti aux résultats suivants pour les opérateurs :

	Telmob	Telecel	Airtel
TOTAL	1 086 785 689	724 818 696	894 690 754
Total sanctions pécuniaires	**2 706 295 139**		

Conformément aux dispositions de la loi, ces pénalités doivent être payées au Trésor public.

Les décisions ont été notifiées aux opérateurs le 08 février 2012, avec toutes les informations requises pour leur permettre de s'acquitter de ces pénalités.

La décision de sanction donne un nouveau délai aux opérateurs pour remédier aux manquements constatés sur leurs réseaux.

Mesdames et messieurs les journalistes telles sont les informations que l'Autorité de régulation tenait à porter à votre connaissance.

Pour terminer je rappelle que L'ARCEP procédera à la fin de la dernière mise en demeure à de nouveaux contrôles et tout manquement constaté sera sanctionné conformément aux textes réglementaires. Comme vous pouvez vous en rendre compte, la procédure a pris le temps qu'il fallait, environ neuf mois, pour nous permettre de respecter la procédure prévue par la loi et les textes d'application.

Encore une fois, ce que l'opinion a considéré à tort comme une inaction du régulateur était tout simplement le respect strict de la procédure définie par nos lois.

Je vous remercie de votre aimable attention et je suis à votre disposition pour d'éventuels éclaircissements.

Mathurin BAKO

Officier de l'Ordre national