

AUDIT DES OPERATEURS

Dans le cadre de sa mission de contrôle des activités des opérateurs, l'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications du Bénin a recruté en 2009 un Cabinet pour effectuer l'audit technique et commercial des opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM installés au Bénin.

Les objectifs poursuivis par cette mission sont entre autres :

- la vérification et le contrôle de la structuration des coûts des différents services des opérateurs, l'évolution tarifaire, la comparaison des tarifs et le contrôle des possibilités de ventes liées ;
- la vérification de l'architecture des réseaux installés, la vérification de l'utilisation faite des ressources rares telles que les fréquences et les ressources en numérotation, le contrôle de la qualité des services offerts à la clientèle, la vérification des conditions techniques de l'interconnexion, etc.

Au terme de cette mission d'audit, des recommandations sont faites à l'endroit de l'Autorité de Régulation et des opérateurs GSM.

• **ACTIONS ET MESURES DU RESSORT DE L'AUTORITE DE REGULATION**

1- CONCERNANT LE CONTROLE DE LA STRUCTURE DES COUTS DES DIFFERENTS SERVICES OFFERTS PAR LES OPERATEURS GSM

⇒ Procéder à l'élaboration d'un texte portant modalités d'établissement et de contrôle des tarifs des services de télécommunications.

Ce texte devra préciser entre autres :

- les missions et attributions de l'Autorité de Régulation relatives au contrôle des tarifs des services de télécommunications ;
- les modalités applicables par les fournisseurs de services de télécommunications pour la fixation des tarifs de leurs services ;
- les principes généraux applicables aux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services ;
- les modalités d'un encadrement tarifaire.

⇒ Amener les opérateurs GSM à avoir une bonne maîtrise de leurs coûts de production par la prise des mesures ci-après :

- Faire obligation, dans un délai précis, aux opérateurs GSM de mettre en place la comptabilité analytique ;
- Recruter un consultant international pour appuyer le Bénin dans la mise en place d'un modèle de calcul des coûts des services de télécommunications ;
- Former les cadres de l'Autorité de Régulation et ceux des opérateurs pour l'appropriation et sur l'utilisation de ce modèle de coût ;
- Utiliser ce modèle pour arbitrer les tarifs des différents services proposés par les opérateurs dans l'optique d'une orientation des tarifs vers les coûts.

2- CONCERNANT L'ANALYSE DU MARCHÉ DE L'INTERCONNEXION

- ⇒ Prendre un texte réglementaire sur l'interconnexion des réseaux au Bénin ;
- ⇒ Procéder à la définition des marchés pertinents et à la désignation des opérateurs dominants ;
- ⇒ Amener les opérateurs GSM à mettre en place un service chargé des questions de réglementation et de régulation. En effet, ce service disposera d'un système d'informations qui lui permettra de répondre dans le temps aux demandes d'informations diverses exigées par les textes réglementaires et de les justifier.

3- CONCERNANT LES PRINCIPES DE TARIFICATION DES SERVICES SUR LES DIFFERENTS RESEAUX DES OPERATEURS GSM

- ⇒ Inciter les opérateurs GSM à revoir à la baisse leurs tarifs de communication vers certaines destinations (entre opérateurs GSM et vers l'international) ;
- ⇒ Obliger les opérateurs GSM à éviter la double taxation du service « messagerie vocale ».

Il y a un double paiement pour ce service, car la personne qui dépose le message dans la boîte vocale paie déjà pour ce service. L'opérateur ne devrait plus faire payer ses abonnés pour consulter les messages vocaux.

4- CONCERNANT LA PUBLICATION DES TARIFS DES DIFFERENTS SERVICES FOURNIS PAR LES OPERATEURS GSM

- ⇒ Prendre un texte pour fixer clairement les conditions de publication des tarifs des différents services par les opérateurs. Ce texte peut indiquer les moyens utilisés pour assurer la notification.

5- CONCERNANT LA MISE EN PLACE D'UN ANNUAIRE GENERAL DES ABONNES ET DE SERVICES DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES PAR LES OPERATEURS GSM

- ⇒ Définir les modalités de mise en œuvre de cette disposition du cahier des charges ;
- ⇒ Solliciter la contribution des opérateurs mobiles pour l'édition d'un annuaire général des abonnés.

6- CONCERNANT LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET D'UTILISATION DES RESSOURCES RARES (FREQUENCES ET RESSOURCES EN NUMEROTATION)

a. Pour les ressources en fréquences

- ⇒ Elaborer un texte réglementaire sur la gestion des ressources rares.

Ce texte doit permettre :

- l'assignation des fréquences conformément au plan national d'attribution des bandes de fréquences radioélectriques ;
- la suppression ou la modification des assignations de fréquences existantes, lorsqu'elles ne sont pas conformes au plan national ;

- la prise en compte des modifications du Règlement des Radiocommunications à la suite des Conférences Mondiales des Radiocommunications ;
- la coordination de l'utilisation des fréquences.

b. Pour les ressources en numérotation

- ⇒ Prendre deux décisions importantes sur :
 - les règles de gestion des ressources du plan national de numérotation les conditions d'utilisation des ressources du Plan National de Numérotation (PNN)
- ⇒ Informer les opérateurs, les prestataires de services télécoms et tous les usagers de l'existence de ces décisions.

7- CONCERNANT L'UTILISATION FAITE DES FREQUENCES ALLOUEES AUX OPERATEURS GSM

- ⇒ Prendre les mesures nécessaires pour que chaque opérateur se limite à la bande qui lui est allouée ;
- ⇒ Procéder à une réaffectation des plages NCC de chaque opérateur afin de garantir le non chevauchement des différents BSIC des opérateurs ;
- ⇒ Obliger les différents opérateurs à fournir à l'Autorité de Régulation la liste des sites, leurs emplacements et les fréquences utilisées dans chaque site afin de pouvoir suivre chaque opérateur de près et de mettre à jour cette base de données chaque fois qu'il y a un changement.

8- CONCERNANT LA QUALITE DE SERVICES OFFERTS PAR LES OPERATEURS GSM

a. Sur le maintien des communications

- ⇒ Mettre en demeure les Opérateurs concernés afin qu'ils se conforment aux normes de qualité technique en matière de maintien de la communication (< 2%) ;
- ⇒ Obliger tous les opérateurs à améliorer la qualité vocale des communications sur leur réseau conformément aux normes techniques prescrites dans le cahier des charges.

b. Sur la confidentialité et la sécurité des communications sur les réseaux GSM

- ⇒ Faire obligation aux opérateurs concernés d'activer le chiffrement pour assurer la confidentialité des communications sur leur réseau

c. Sur la bonne implémentation des appels d'urgence

- ⇒ Arrêter les modalités de mise en œuvre des appels d'urgence (numéros de rattachement et centre d'intervention de rattachement) ;
- ⇒ Faire obligation à tous les opérateurs d'activer les appels d'urgence sur leurs réseaux et ceux dans toutes les grandes villes du pays ;

- ⇒ Veiller au respect strict du fonctionnement des numéros d'urgence sur les réseaux GSM et ce dans un délai de trois mois.

9- CONCERNANT LA FREQUENCE OU LA PERIODICITE DE L'AUDIT DES COÛTS ET DE LA QUALITE DE SERVICE DES RESEAUX GSM

Pour assurer un bon suivi du fonctionnement des opérateurs, il est particulièrement recommandé d'effectuer l'audit des coûts et la qualité de service chaque année pour mieux suivre l'évolution des coûts et des tarifs des opérateurs, de même que la qualité de service.

Mais auparavant, il est recommandé que les agents chargés de l'audit des coûts aient une grande maîtrise du fonctionnement des modèles existants. Pour ce faire, des séminaires de formation sont absolument indispensables.

- **ACTIONS ET MESURES ATTENDUES DES OPERATEURS GSM**

A l'issue de l'audit commercial et technique, les recommandations et prescriptions ci-après sont formulées à l'endroit des opérateurs :

1- CONCERNANT L'ENSEMBLE DES OPERATEURS GSM

- ⇒ Améliorer la couverture **Indoor** dans les 4 villes à fortes densités de population que sont : Cotonou, Porto-Novo, Parakou et Abomey-Calavi.
- ⇒ Couvrir les axes routiers **Djougou-Parakou** et **Kandi-Banikoara-Kouandé**.
- ⇒ Améliorer la couverture de l'axe **Cotonou – Sèmè-Kpodji - Porto Novo – Akpro-Misséré – Sakété – Pobè – Kétou – Zangnanado – Covè – Bohicon – Abomey – Azovè – Djakotomè – Lokossa – Comé – Ouidah – Cotonou**.
- ⇒ Acheminer **gratuitement et efficacement** les appels vers les **numéros d'urgence**, selon les modalités à préciser par l'ATRPT.
- ⇒ Réduire les tarifs sur les appels inter-réseaux et vers l'international.
- ⇒ Réduire les tarifs SMS.

2- CONCERNANT L'OPERATEUR BBCOM

- ⇒ Augmenter le nombre de circuits sur les faisceaux vers Benin Telecom, Genève et Zurich ;
- ⇒ Faire l'extension en capacité du MSC pour supporter le parc d'abonnés ;
- ⇒ Ajouter des circuits sur le faisceau entre le MSC et le BSC 2 de Parakou ;
- ⇒ Augmenter les capacités des liens de signalisation entre le MSC et le SMSC ;
- ⇒ Résoudre le problème de congestion dans le réseau d'accès ;
- ⇒ Améliorer la qualité vocale des communications sur son réseau conformément aux normes techniques prescrites dans le cahier des charges ;
- ⇒ Améliorer la couverture **In Car** de son réseau dans la ville de Porto-Novo ;
- ⇒ Renforcer l'effectif du personnel de la commutation et de la radio ;

- ⇒ Etablir un plan de formation et de perfectionnement de son personnel.

3- CONCERNANT L'OPERATEUR LIBERCOM

- ⇒ Optimiser l'utilisation des ressources de numérotation ;
- ⇒ Augmenter les capacités des liens de signalisation entre le MSC et le SMSC ;
- ⇒ Activer la connexion des équipements installés à Parakou au système de gestion et de maintenance de Cotonou afin d'assurer efficacement leur supervision ;
- ⇒ Auditer la non-disponibilité de certains liens de transmission (surtout entre le MSC et les BSCs).
- ⇒ Résoudre les problèmes de coupures dus à la transmission sur les cellules concernées ;
- ⇒ Redimensionner les cellules congestionnées ;
- ⇒ Améliorer la couverture **In Car** du réseau LIBERCOM dans les villes de Cotonou, Porto-Novo et Abomey-Calavi ;
- ⇒ Renforcer l'effectif du personnel de la radio (BSS/FH).

4- CONCERNANT L'OPERATEUR MTN

- ⇒ Rendre gratuite la consultation de la messagerie vocale pour les abonnés prépayés. En effet, la facturation actuellement appliquée conduit à la double taxation du service « messagerie vocale », puisque la personne qui dépose le message dans la boîte vocale paie déjà pour ce service ;
- ⇒ Augmenter le nombre de circuits des faisceaux vers GLO et MEDSAT (international) ;
- ⇒ Résoudre les problèmes de congestion et de coupure sur les cellules relevées lors des vérifications techniques.
- ⇒ Améliorer la couverture **In Car** du réseau MTN dans la ville de Porto-Novo ;
- ⇒ Améliorer la couverture du réseau MTN sur l'axe **Djougou-Dassa**.

5- CONCERNANT L'OPERATEUR MOOV

- ⇒ Optimiser l'utilisation faite des ressources de numérotation ;
- ⇒ Augmenter le nombre de circuits des faisceaux vers BBCOM ;
- ⇒ Résoudre les problèmes de congestion et de coupure sur les cellules relevées par les vérifications techniques du réseau MOOV.
- ⇒ Améliorer la couverture **In Car** du réseau MOOV dans la ville d'Abomey-Calavi.

6- CONCERNANT L'OPERATEUR GLO

- ⇒ Ajouter des circuits sur le faisceau entre le MSC et le BSC6 d'Abomey pour résoudre le problème de congestion ;
- ⇒ Résoudre les problèmes de congestion et de coupure sur les cellules relevées par la vérification technique du réseau GLO ;
- ⇒ Améliorer la couverture **In Car** du réseau GLOMOBILE dans les villes de Cotonou, Porto-Novo, Parakou et Abomey-Calavi ;
- ⇒ Renforcer l'effectif du personnel de la BSS/TRANSMISSION.

L'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications (ATRPT) après avoir transmis à chaque opérateur GSM, une copie de l'extrait du rapport d'audit le concernant, a notifié à chaque opérateur une décision de mise en œuvre l'obligeant à corriger dans des délais précis les dysfonctionnements constatés. Les copies de ces décisions sont jointes en annexe.