

PAYS	Burkina Faso
STRUCTURES	ARCEP
NOM, PRENOM	ROUAMBA Salamata
FONCTION	Directrice de la régulation des marchés fixe et mobile
E-MAIL	s.rouamba@arcep.bf
TELEPHONE	70201320
DATE	10/11/2024

Monitoring et régulation des télécommunications : Expérience du Burkina Faso

Introduction

Historique de la réforme du secteur des télécommunications

Le secteur des télécommunications occupe une place importante dans l'environnement économique et social du Burkina Faso. En effet, les Communications électroniques jouent un rôle majeur dans le développement social et économique des sociétés et constituent dans un monde de plus en plus connecté, un outil de développement humain.

Au Burkina Faso, les télécommunications ont été longtemps régies par une loi de 1962 sur la radioélectricité et gérées sous monopole jusqu'en 1998.

Au plan mondial, avec l'adoption de l'Accord général sur le Commerce des Services (GATS) en 1994 à l'issue du cycle de l'Uruguay (l'Uruguay round) et sous l'impulsion des partenaires au développement, le secteur des télécommunications est poussé à la réforme dans presque tous les pays.

Ainsi, la dérèglementation s'installait progressivement notamment en grande Bretagne avec la privatisation de British Telecom, British Airways et le Chemin de Fer.

En Afrique, les premières ouvertures du secteur des télécommunications à la concurrence sont annoncées avec la privatisation de la Sotelgui (Guinée), Ghana Telecom (Ghana), Sonatel (Sénégal), Côte-D'Ivoire Télécom (Côte d'Ivoire) .

Au Burkina Faso, les télécommunications sont passées par diverses étapes dont la cohabitation avec la Poste (1968-1987), puis la séparation des deux secteurs est intervenue en 1987 avec la création de l'Office national des Télécommunications (ONATEL).

À l'issue de la signature des accords de Bretton Woods dans les années 1990, le Burkina Faso s'engage dans les privatisations des sociétés évoluant dans les secteurs marchands comme celui des télécommunications. En effet, la Banque Mondiale estime que le secteur des télécommunications est un secteur marchand porteur pouvant se financer auprès des banques commerciales. En 1996, la réflexion débute avec la réalisation des études sur la libéralisation du secteur des télécommunications au Burkina Faso avec l'appui de l'Union internationale des Télécommunications (UIT).

Par ailleurs, le premier réseau mobile cellulaire est lancé à Ouagadougou, au cours de la même année. En 1998, la loi N°051/98/AN portant réforme du secteur des télécommunications au Burkina Faso est adoptée.

Dans le but de dynamiser le marché des télécommunications, le Gouvernement a décidé de l'ouverture immédiate du marché de la téléphonie mobile par l'octroi de deux (02) autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de téléphonie mobile cellulaire GSM à des opérateurs privés. Toutefois, il s'est réservé le droit de décider d'attribuer, en tout temps, des autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de téléphonie mobile additionnelles.

En 2008, la transposition de la réglementation communautaire conduit à l'adoption de la loi 061-2008/AN du 2^e novembre 2008.

1. Les motivations et les porteurs de la réforme au plan historique

1.1. Objectifs ou motivations

L'objectif principal de l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence est de faire de ce secteur un levier de croissance et de compétitivité de son économie. En d'autres termes, il s'agit de stimuler la concurrence afin de permettre le développement et la fourniture de services innovants, l'accès aux outils-TIC pour des applications aux priorités de développement.

1.2. Porteurs de la réforme

La réforme a été portée par le gouvernement à travers le ministère en charge des télécommunications (Ministère de la communication) avec l'appui de la banque mondiale comme bailleur de fond et l'union Internationale des télécommunications.

Elle a débuté par **l'organisation d'une conférence Internationale sur la libéralisation** du secteur qui a regroupé l'ensemble des acteurs du secteur des télécommunications et les bailleurs de fonds en 1997. Ce fut un **cadre de validation des résultats de l'étude** menée sur la libéralisation du secteur des télécommunications.

L'adoption de la loi 051/98 /AN a donné un fondement légal pour la mise en œuvre la réforme.

2-objectifs de performances définis à travers la mise en place du monitoring et de la régulation

2.1 : Fixation des objectifs de performance aux opérateurs dans les cahiers de charges en termes de couverture du territoire et planifiés en plusieurs phases étalées dans le temps.

- ✓ Fixation des objectifs de performances de qualités de service aux opérateurs, en se basant sur les recommandations de l'union internationale des Télécommunications en la matière ;
- ✓ objectifs de performance des services rendus aux populations en termes de prise en charge des demandes de services et des réclamations des abonnés
- ✓ Suivi par l'autorité de régulation de ces objectifs de performances par des indicateurs spécifiques relatifs à chaque objectif consigné dans le cahier de charge avec des valeurs seuils à ne pas dépasser.

Définition et suivi des indicateurs de qualité de service : les indicateurs prévus dans les cahiers des charges ont été définis à se basant sur les normes et recommandations de l'union internationale des télécommunications (UIT) en la matière selon le type de réseau.

- Le suivi consiste à évaluer le respect des indicateurs ainsi que le calendrier de déploiement. Un système d'évaluation des performances a été mis en place par l'ARCEP avec un protocole de mesure (méthode pratique de mesure) élaboré et avec l'implication des opérateurs ;

- Le suivi de la couverture du territoire national à travers des outils cartographiques. Les données sont collectées auprès des opérateurs et servent à alimenter l
- Le suivi du respect des cahiers des charges passe également par la transmission annuellement des rapports d'activités à l'Autorité de régulation ainsi que les états financiers des opérateurs.
- La surveillance du marché se fait également par la collecte mensuellement de données du marché auprès de opérateurs
- Plusieurs décisions ont été prises par l'Autorité de régulation pour compléter ou préciser des dispositions de la loi ou des décrets.
- Le contrôle du respect des obligations de cahiers des charges, ont abouti plusieurs fois à des sanctions pécuniaires infligées aux opérateurs en cas de manquement aux obligations conformément à la règlementation.

2.2. Missions et attributions de l'Autorité de régulation :

Les missions et attribution de l'AR ont été définies successivement dans les lois adoptées en 1998 puis en 2008.

Elle est chargée d'assurer la régulation ex-ante du secteur des télécommunications puis de la poste (depuis 2010). A ce titre,

- ✓ elle instruit les dossiers pour l'attribution de titres nécessaires d'entrée sur le marché des communications électroniques et des postes (licences, autorisations générales et les agréments). ;
- ✓ Elle attribue selon le cas les licences, autorisations ;
- ✓ Elle approuve les conventions et les catalogues d'interconnexion,
- ✓ Assure le règlement des litiges entre opérateurs.

Au Burkina Faso, l'Autorité de régulation peut être définie de façon imagée sous une triple dimension :

- ✓ - comme une sentinelle qui veille sur les marchés de Communications électroniques et des postes,
- ✓ Comme un arbitre qui sanctionne ou propose des sanctions lorsque les règles du jeu ne sont pas respectées ;
- ✓ Enfin comme un conciliateur, qui concilie les intérêts des parties intéressées pertinentes de l'écosystème que sont : l'Etat (politique) et les opérateurs /fournisseurs de services (Exploitation).

2.3. Le cadre juridique du suivi et de régulation des télécommunications

:

Les activités de régulation sont encadrées par des textes législatifs et réglementaires (au regard du nombre de textes, la liste donnée ici n'est pas exhaustive. Il s'agit de la Loi 061-2008/AN du 27 novembre 2008 et ses modificatifs et les décrets d'applications de la loi).

- La loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, telle que modifiée par la loi n° 027-2010/AAN du 25 mai 2010 et la loi n° 009-2019/AN du 23 avril 2019;
 - Sur les attributions de l'ARCEP : **Décret n° 2020-562 du 30 juin 2020** ;
 - Sur la Gestion du spectre des fréquences radioélectriques : **Décret n° 2011-92 du 28 février 2011 & Décret n° 2013-452 (PNAF)**
 - Pour le Service Universel : **Décret n° 2023-1865 du 29 décembre 2023**
 - Sur les Modalités d'établissement et contrôle des tarifs des CE : **Décret n° 2011-94 du 28 février 2011**
 - Pour les Régimes d'entrée sur le marché, (Licences, Autorisations générales) : **Décret n° 2010-245 du 20 mai 2010** ;
 - Redevances, contributions et frais : **Décret n° 2010-245 du 20 mai 2010 modifié par le décret n° 2012-1037 du 28 décembre 2012 ; Décret n° 2013-147 du 21 mars 2013 (Exemptions)**
 - Interconnexion : **Décret n° 2010-451 du 12 août 2010**
 - Conditions d'occupation du domaine public routier : **Décret n° 2013-148 du 21 mars 2013**
 - Conservation des données de trafic : **Décret n° 2013-149 du 21 mars 2013**
 - Identification des abonnés : **Décret n°2023-1721 du 15 décembre 2023**
- ✓ Sur certaines matières, des décisions ont été prises par l'Autorité de régulation pour apporter des précisions et /ou guider les opérateurs. C'est le cas
- de la décision portant définition de la méthode de mesure des indicateurs de qualité de service sur le terrain.
 - des lignes directrices pour la mise en place de comptabilité analytique
 - des lignes directrices pour la mise en place de plans de continuité et de reprise d'activités ;

2.4. Le dispositif mis en place pour le suivi

- Le suivi consiste à évaluer le respect des indicateurs ainsi que le calendrier de déploiement. Un système d'évaluation des performances a été mis en place par l'ARCEP avec un protocole de mesure (méthode pratique de mesure) élaboré et avec l'implication des opérateurs ;
- Le suivi de la couverture du territoire national à travers des outils cartographiques. Les données sont collectées auprès des opérateurs et servent à alimenter l
- Le suivi du respect des cahiers des charges passe également par la transmission annuellement des rapports d'activités à l'Autorité de régulation ainsi que les états financiers des opérateurs.

- La surveillance du marché se fait également par la collecte mensuellement de données du marché auprès de opérateurs
- Le contrôle du respect des obligations de cahiers des charges, ont abouti plusieurs fois à des sanctions pécuniaires infligées aux opérateurs en cas de manquement aux obligations conformément à la réglementation.

Plusieurs outils ont été mis en place pour assurer le suivi des obligations techniques, financières, et juridiques des opérateurs.

Le suivi des obligations est réalisé par les équipes techniques de l'ARCEP qui disposent d'un certain nombre d'outils techniques d'évaluation.

Par exemple,

- ✓ l'outil de drive-test pour la qualité de service,
- ✓ l'outil Résomètre,
- ✓ la réalisation d'enquêtes de satisfaction des consommateurs,
- ✓ les outils de propagation radio acquis qui permettent, à travers les données collectées (notamment les coordonnées géographiques des sites radio) auprès des opérateurs de faire des simulations sur la base d'un modèle numérique de terrain, des taux de couverture du territoire et de la population par les réseaux de téléphonie mobiles.

➤ **Les campagnes de mesure drive test** consistent à se déplacer dans les localités et axes routiers et effectuer des simulations d'appels, de SMS et de tentatives de connexion et téléchargement data. L'objectif de cette campagne est de se mettre à la place du consommateur et effectuer une photographie à un instant donné du fonctionnement des réseaux

➤ **Le logiciel QGIS** est un logiciel libre de système d'information géographique (SIG) mise en place en interne afin de permettre le partage des cartes de couverture des réseaux, le suivi des infrastructures backbones et le partage d'infrastructures. Cet outil est aussi alimenté par les données d'infrastructures des différents opérateurs.

➤ **Les enquêtes de satisfaction** sont des méthodes utilisées pour recueillir la perception du consommateur, elles se font par sondage auprès des clients afin de compléter les mesures techniques de la QoS.

Ces enquêtes sont souvent réalisées par téléphone ou par des enquêteurs déployés sur le terrain sur un échantillon représentatif. Elles permettent essentiellement de :

- ✓ Évaluer les habitudes d'achat et les comportements des utilisateurs des réseaux ;
- ✓ Évaluer les perceptions des consommateurs à l'égard de la qualité du service commercial de leurs opérateurs ;
- ✓ Évaluer les perceptions des utilisateurs à l'égard de la qualité du service technique ;

- ✓ Évaluer les perceptions des utilisateurs à l'égard de la tarification des services.

Ces enquêtes se font soit en interne à travers des fiches d'enquête conçues par l'ARCEP soit par un consultant externe mandaté.

Définition et suivi des indicateurs de qualité de service : les indicateurs prévus dans les cahiers des charges ont été définis à se basant sur les normes et recommandations de l'union internationale des télécommunications (UIT) en la matière selon le type de réseau.

- Le suivi consiste à évaluer le respect des indicateurs ainsi que le calendrier de déploiement. Un système d'évaluation des performances a été mis en place par l'ARCEP avec un protocole de mesure (méthode pratique de mesure) élaboré et avec l'implication des opérateurs ;
- Le suivi de la couverture du territoire national à travers des outils cartographiques. Les données sont collectées auprès des opérateurs et servent à alimenter l
- Le suivi du respect des cahiers des charges passe également par la transmission annuellement des rapports d'activités à l'Autorité de régulation ainsi que les états financiers des opérateurs.
- La surveillance du marché se fait également par la collecte mensuellement de données du marché auprès de opérateurs
- Plusieurs décisions ont été prises par l'Autorité de régulation pour compléter ou préciser des dispositions de la loi ou des décrets.
- Le contrôle du respect des obligations de cahiers des charges, ont abouti plusieurs fois à des sanctions pécuniaires infligées aux opérateurs en cas de manquement aux obligations conformément à la réglementation.

✓ **Systeme de suivi des plaintes des consommateurs à travers les médias**

Ce suivi est fait avec l'accompagnement d'une agence pige dans la collecte des plaintes sur les services offerts par les opérateurs à travers les médias.

Toutes ces plaintes sont transmises aux opérateurs et des groupes WhatsApp ont été créés pour le suivi de la résolution.

✓ **Collecte des données : méthode et fréquences**

Les données sont collectées à partir

- de fiches de collecte élaborées par le régulateur et expliquées aux opérateurs. La périodicité y est indiquée ainsi que les délais de transmission des données,
- en ligne directement à partir de droits d'accès pour chaque opérateur ;
-

En perspective, l'automatisation de la collecte à partir d'outils en cours d'acquisition qui se connectent aux réseaux.

2.5 : Utilisation des informations de suivi pour la régulation

- **suivi de l'évolution du marché**
- **prise de mesures pour remédier à certains dysfonctionnements**

L'analyse des données collectées périodiquement (mensuellement ou trimestriellement ou annuellement) permet de faire **un suivi de l'évolution du marché** des communications électroniques et peuvent amener l'Autorité de régulation à **prendre des mesures pour remédier à certains dysfonctionnements constatés**. C'est le cas avec l'analyse de la situation concurrentielle qui se fait tous les 03 ans avec des mises à jour annuellement. Elle permet de définir les marchés pertinents, d'identifier le ou les opérateurs puissants sur chaque marché pertinent identifier et lui appliquer des obligations tendant à éviter qu'un opérateur puissant abuse de sa puissance.

- **suivi du partage d'infrastructures**

Les données d'infrastructures collectées aussi permettent **de suivre le partage d'infrastructures** qui est une obligation pour les opérateurs afin d'éviter que dans un même environnement, 02 ou 03 pylônes soient érigés.

- **Publication de statistiques**

Les données collectées du marché permettent **de publier des statistiques**

Pour les besoins de suivi des statistiques et d'élaboration de divers rapports, l'Autorité de régulation collecte régulièrement des données techniques, commerciales, économiques et financières auprès de plusieurs acteurs du secteur, dont les opérateurs de réseaux titulaires de licence individuelle et les Fournisseurs d'accès à Internet (FAI).

Des fiches de collecte sous format Excel sont conçues et transmises aux opérateurs qui doivent les renseigner et les transmettre chaque mois à l'ARCEP. Des vérifications sont effectuées afin de s'assurer de l'exhaustivité et de la cohérence des données transmises. La compilation des données est faite suivant les indicateurs définis pour publication trimestrielle.

Cela permet à l'ARCEP **de publier l'observatoire des marchés de manière trimestrielle**.

2.6 : Les acteurs parties prenantes au suivi et à la régulation

Le suivi est fait par les équipes de l'ARCEP essentiellement le secrétariat exécutif. Les décisions de régulation sont prises par l'organe délibérant qu'est le Conseil de régulation. En cas de sanction pour non respect, le dossier est soumis à l'organe délibérant de l'ARCEP ; le Conseil de régulation composé de 07 membres nommés par décret en Conseil des ministres. Ils sont choisis en raison de leurs qualités morales, de leur qualification en matière économique, juridique ou technique et de leur expérience avérée en matière de communications électroniques et des postes.

- ✓ **Régulation et plaintes des acteurs** Aux termes du titre V de la loi 061-2008/AN, l'Autorité de régulation ne peut être saisie que pour le règlement des litiges :
 - entre opérateurs;
 - entre opérateurs et fournisseurs de services;
 - entre fournisseurs de services;
 - entre opérateurs et utilisateurs;
 - entre fournisseurs de services et utilisateurs;
 - entre opérateurs, fournisseurs de services et propriétaires de domaine public ou de propriété privée (art. 195 et 197 de la loi)

- ✓ **Saisine de l'Autorité de régulation par un utilisateur**

Selon l'article 197 de la loi 061-2008/AN, tout utilisateur peut saisir l'Autorité de régulation en cas de litige relatif :

- a) à la violation par un opérateur ou un fournisseur de services de communications électroniques de son cahier des charges ou de tout autre document similaire contenant les conditions attachées à son autorisation ou sa déclaration ;
- b) au bien-fondé juridique d'une clause figurant dans un document d'abonnement type conclu avec les consommateurs.

L'ARCEP diligente librement une tentative de conciliation guidée par les principes d'impartialité, d'objectivité, de non-discrimination, d'équité et de justice . En cas de conciliation, il est mis fin au litige ; en cas de non conciliation il est dressé un PV de non conciliation et la partie intéressée peut saisir les juridictions.

2.7 : Principales difficultés rencontrées dans le suivi mais aussi dans la régulation ?

- ✓ **Difficultés liées à la situation sécuritaire** : inaccessibilité de certaines zones pour effectuer les contrôles de qualité de service ;
- ✓ **Difficultés liées aux textes** :

Au regard de la rapide évolution du secteur des communications électroniques, il importe d'adapter fréquemment les instruments et outils utilisés ; l'évolution déphasée entre les textes juridiques et la technologie

- ✓ **Difficulté pour réguler les activités impliquant plusieurs régulateurs (Mobile monnaie), la TV sur réseaux etc.**

- ✓ **Difficultés liées à l'action d'autres acteurs publics ;**
- ✓ **Le manque de fiabilité et de cohérence des données collectées auprès des opérateurs ;**
- ✓ **L'action des populations riveraines pour l'implantation des sites ;**

3- changements institutionnel et organisationnel

Au Burkina Faso, les conclusions de l'étude sur la réforme du secteur des télécommunications se présentent comme suit :

3.1. Changements institutionnels et organisationnels: la création d'une autorité de régulation.

Les impératifs liés à l'édification de la société de l'information ont engendré des exigences, des attentes encore plus fortes tant sur les plans réglementaires qu'institutionnel pour le secteur des télécommunications.

L'Autorité de régulation a été créée par la loi du 04 décembre 1998 précitée. Dans un premier temps comme établissement public à caractère administratif (EPA) sous la tutelle du Ministère en charge des télécommunications de 2000 à 2008.

Selon la Directive N° 01/2006/CM/UEMOA relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications à son article 3 « **Les Etats membres veillent à ce que les Autorités nationales de régulation exercent leurs pouvoirs de manière proportionnée, impartiale et transparente.** »

La même Directive précise que ces Etats « **garantissent l'indépendance des Autorités nationales de régulation vis-à-vis du pouvoir politique et de toutes les organisations assurant la fourniture de réseaux, d'équipements ou de services de télécommunications et de toute autre organisation intervenant dans le secteur, en faisant en sorte que ces Autorités soient juridiquement distinctes et fonctionnellement indépendantes** ».

A cet égard, les dispositions nécessaires doivent être prises « afin de garantir :

- l'incompatibilité des fonctions de membres de leurs organes décisionnels avec toute autre activité exercée dans le secteur et toute charge gouvernementale ;
- la mise en place d'un système de rémunération fixe pour les membres ;
- le recrutement des membres à travers une procédure transparente d'appel à candidature ;
- la non révocabilité des membres sauf en cas de faute lourde dûment justifiée ;
- le caractère non renouvelable ou renouvelable une seule fois du mandat des membres ;
- l'interdiction du personnel d'exercer toute autre fonction rémunérée et de détenir tout intérêt direct ou indirect dans les entreprises du secteur ;
- l'exécution des activités de contrôle par un personnel dûment assermenté ;
- la publication d'un rapport annuel d'activités ;
- la mise en place de procédures de consultation des acteurs du secteur a collégialité des décisions de leurs organes délibérants ;

Au Burkina, l'Autorité de régulation est composée de 02 organes : le Conseil de régulation (composé de 07 membres nommés en Conseil des Ministres) et le secrétariat exécutif.

Ses missions de l'ARCEP sont de trois (03) grands ordres à savoir :

✓ **Missions techniques,**

- Instruction des demandes de licences et élaboration des indicateurs de qualité de service et de couverture géographique ;
- Gestion des fréquences radioélectriques et des ressources en numérotation ;
- Contrôle de la qualité de service et suivi des engagements des opérateurs en matière de couverture du territoire ;
- Homologation des équipements terminaux et des installations radioélectriques ;
- Accréditation et contrôle des prestataires de services de confiance ;
- Gouvernance de l'internet et gestion du domaine « .bf »

▪ **Missions économiques**

- Veille au respect d'une concurrence saine et loyale dans le secteur ;
- Conduite des études de marché (évaluation de l'offre et de la demande) ;
- Approbation des offres techniques et tarifaires des prestations entre les opérateurs dont l'approbation des conventions d'interconnexion ;
- Suivi, pour le compte de l'Etat, du développement du secteur des communications électroniques (fiscalité, rentabilité des opérateurs,

▪ **Missions juridiques**

- Contrôle du respect des obligations légales et réglementaires ;
- se faire communiquer des informations ;
- Pouvoir de perquisitionner, de saisir des matériels et pouvoir de fermer les locaux (sous l'autorité du procureur du Faso) ;
- Pouvoir de sanction des manquements des opérateurs ;
- Règlement des litiges

3.2. L'introduction d'opérateurs privés pour l'établissement et l'exploitation de certains réseaux et services de télécommunications

Le désengagement de l'Etat de ce secteur de l'économie nationale s'est ainsi accompagné de l'adoption de nouvelles réglementations accordant un rôle de choix et une place importante aux acteurs du secteur privé.

Ainsi, suite à un processus d'appel d'offres, deux (02) licences ont été attribuées à 02 opérateurs privés (Télécel et Celtel) pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de téléphonie mobile cellulaire de type GSM au Burkina Faso en 2000. Les licences ont été assorties de cahiers de charges qui fixent les obligations du titulaire de la licence, aussi bien en termes de déploiement des réseaux que de qualité de service à offrir aux utilisateurs.

- Engagement a été pris d'attribuer une licence à la filiale de l'opérateur historique afin de respecter le principe de non- discrimination des opérateurs titulaires de mêmes types de licences. Les licences ont été attribuées pour une période de 10 ans renouvelable.

Les négociations des 1ères conventions d'interconnexion entre les opérateurs privés et l'opérateur historique se sont déroulées sous l'arbitrage de l'Autorité de régulation ; Elles ont été signées en 2001. Ce qui a permis la mise en œuvre de l'interconnexion physique des réseaux et des tarifs d'interconnexion.

Par ailleurs, plusieurs licences ont été attribuées à des opérateurs pour l'exploitation de réseau de transmission (SONABEL, BFS), la fourniture de service internet fixe (GVA, VTS) et pour l'exploitation d'infrastructures passives (ATC, Loryne)

3.3 : L'octroi d'une exclusivité d'une durée de cinq (5) ans à l'opérateur historique

cette exclusivité devrait lui permettre de se restructurer pour affronter la concurrence. Elle a porté sur le réseau fixe et la transmission internationale jusqu'au 31 décembre 2005 au plus tard selon l'article 6 de la Loi N°051/98/AN portant réforme du secteur des télécommunications au Burkina Faso.

3.4 : la création d'un fonds du service universel qui interviendrait pour subventionner la couverture des zones non-rentables; la stratégie du service universel était centrée uniquement sur le réseau fixe.

Un fonds spécial pour le service universel a été créé par la loi 051/98/AN et alimenté par les contributions des opérateurs titulaires de licence d'un montant de cinquante mille dollars américains (\$50 000 E.-U.) pour les deux 1ères années puis par 2% du chiffre d'affaires pour les années suivantes.

Avec la réforme de 2008, le service universel a été étendu au réseau mobile et au service Internet. Une stratégie a été adoptée en 2017 par le gouvernement. Des projets de couverture des zones blanches ont été mis en œuvre à l'aide des subventions du fonds de service universel.

Une étude a permis d'identifier les zones blanches, puis d'organiser leur couverture en fonction du nombre d'habitants et des régions. Ainsi, un planning de couverture des zones blanches a été établi tenant également compte de l'accessibilité des localités du fait de la situation sécuritaire.

Pour la mise en œuvre, un opérateur est retenu suite à un processus d'appel d'offres pour couvrir les localités identifiées avec une subvention qui lui est accordée. Les mêmes indicateurs de qualité de service que les autres localités s'appliquent.

4. Résultats obtenus : Défis et succès en termes de performance du service public:

4.1 : Etat du marché à l'ouverture en 1998 :

En 2000, le marché des télécommunications se présentait comme suit :

✓ le réseau fixe

- un seul opérateur;
- un réseau fixe très peu développé (41 583 lignes avec un taux de pénétration de 0,38 LP pour cent habitants en 1998);

- une file d'attente très longue donnant lieu à des délais de raccordement très longs ;
 - un parc Internet uniquement sur le réseau fixe de 1432 abonnés
 - un taux de pénétration de l'Internet: 0,13 abonnés pour 100 hbts
- ✓ Quant au réseau mobile lancé en 1996 :
 - un déploiement du réseau mobile timide: couverture de la ville de Ouagadougou, de la ville de Bobo-Dioulasso et de Ziniaré ;
 - Un accès au service mobile extrêmement cher (plus de 400 000FCFA pour un abonnement post payé);
 - Un tarif de 250 F/la minute d'appel
 - Un parc d'abonnés mobiles de 2 742, soit un taux de pénétration mobile de 0,03 pour 100 habitants.

4.2 : Etat du marché des Communications électroniques au 31 décembre 2023

- Présence de 03 opérateurs globaux (fixe, mobile et internet) et 08 autres opérateurs alternatifs titulaires de licences, soit 11 opérateurs ;
- Sur le marché de l'internet, en plus des opérateurs titulaires de licences individuelles, à savoir l'ONATEL SA, Orange - Burkina Faso SA, Telecel Faso S.A., on enregistre l'entrée de Virtual Technologies et services (VTS) et Groupe Vivendi Africa (GVA) Burkina qui offrent des services Internet à haut débit à partir de la fibre optique.
- Plus d'une centaine de fournisseurs de services à valeur ajoutée ;
- Services offerts : fixe, mobile (2G, 3G et 4G), services innovants comme le Mobile money, etc.
- Parcs de téléphonie fixe : 81 000 abonnés soit un taux de pénétration de 0,36% ;
- Parc mobile : 26 747 000 abonnements soit un taux de pénétration de 117% ;
- Parc internet : 18 285 399 dont plus de 99% d'utilisateurs internet mobile, soit un taux de pénétration de 80% ;

La couverture du territoire : le service universel

L'analyse faite sur la couverture du territoire montre que les localités sans couverture en dehors de la situation sécuritaire présentent les caractéristiques suivantes :

- Faible peuplement ;
- Semblent être à faible rentabilité ;
- et ne font pas partie des obligations réglementaires de déploiement contenus dans les cahiers des opérateurs ;

Pour ne pas exclure ces zones, il y a nécessité de trouver des moyens pour les faire bénéficier des services de communications électroniques.

- Pour éviter l'exclusion des usagers de ces zones géographiques en raison de leur caractère non rentable, l'Etat a créé le Fonds pour l'accès et le service universels (FASU) afin de pouvoir assurer le financement des mesures entrant dans le cadre de l'accès et du service universels.

- Ce fonds est régi par le décret n°2023-1865/PRESTRANS/PM/MTDPCE/MEFP du 29 décembre 2023 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universels des communications électroniques et des modalités de gestion du fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques.

4.3 Les défis

Défis réglementaires :

- l'adaptation des dispositifs juridiques applicables aux acteurs du secteur ;
- La nécessité d'une co-régulation sur les services qui impliquent une intervention conjointe de plusieurs autorités ;
- La réduction des contraintes qui freinent l'investissement des opérateurs dans le secteur ;

Défis de régulation :

- Amélioration de la qualité des services (QoS + QoE) ;
- Amélioration de l'acceptabilité des populations : déploiement des sites radioélectriques (pylônes) des opérateurs ;
- Amélioration de l'accessibilité des populations dans les localités non couvertes ;
- Amélioration de l'accessibilité des prix des services et des infrastructures des réseaux ;
- Assurer un niveau de protection élevé des consommateurs ;
- Amélioration de l'efficacité du système de surveillance et de régulation des communications électroniques.

Défis énergétiques :

- L'amélioration de la couverture des services d'électricité ;
- La disponibilité des services d'électricité ;
- Certaines nouvelles contraintes réglementaires et administratives.

4.4. Propositions d'amélioration pour un meilleur suivi et une meilleure régulation ?

- Le renforcement de la collaboration et de la concertation avec les parties de l'écosystème du numérique : BCEAO (monnaie électronique CNCC, ARSN, ANEVE, ONC-AC, CSC, CIL, ANSI, Ministères ;
- Le renforcement de la sensibilisation des populations : médias, collectivités territoriales, leaders d'opinion, etc. ;
- Le dispositif d'amélioration des niveaux des investissements : Ministères (numérique, commerce, finance et développement, etc.);
- La nécessité d'une cohérence des politiques publiques applicables dans le secteur: fiscalité, etc.
- Le renforcement continu des capacités techniques, humaines et organisationnelles de l'Autorité de régulation tenant compte de l'évolution rapide de la technologie ;

- Le renforcement du dispositif de surveillance plus accrue sur les questions de concurrence ;
- Le renforcement du dispositif juridique de régulation et de protection des consommateurs des services des communications électroniques

Conclusion

Les réformes dans les télécommunications sont marquées par l'ouverture du secteur aux opérateurs privés et à la concurrence. Les licences délivrées sont accompagnées de cahier des charges qui fixent les obligations dont les obligations de couverture géographique, de qualité de service.

Le résultat notable de cette réforme des télécommunications est l'accroissement de l'accessibilité des populations aux services offerts.

L'Autorité de régulation procède périodiquement à une évaluation du respect des obligations des cahiers des charges à travers des campagnes de mesures et des collectes des données auprès des réseaux.

Le fonds du service universel mis en place permet d'assurer la couverture des zones peu peuplées et non rentables appelés zones blanches. Cela contribue à l'inclusion numérique des populations.