9ème Réunion Annuelle du FRATEL
Guinée Conakry, 10-11 Novembre 2011

Expérience de l'ATRPT en matière de relation avec les consommateurs

Présentée par :

Dêdomon ADJOHOSSOU

Chef Section Relation avec les Consommateurs

Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications - BENIN

Guinée Conakry, Novembre 2011

Plan de la présentation

I – INTRODUCTION

II – Etat des lieux du secteur des télécommunications au Bénin

III – Relations de l'ATRPT avec les Associations de Consommateurs

IV – Perspectives

V - CONCLUSION

1. Introduction

Nul doute qu'aujourd'hui les TIC constituent un levier important de Développement socio-économique de toute Nation en ce XXI ème siècle.

Ce qui explique la détermination du gouvernement du Bénin à travers la mise en œuvre d'une série de réforme en vue de faire de ce secteur stratégique un véritable catalyseur de la croissance et du développement économique du pays.

Cette détermination du secteur du gouvernement s'est traduite par la mise en œuvre des actions ci-après:

1. l'adoption d'un nouveau Document de Politique et de Stratégies (DPS) de développement du secteur (en 2008) ;

2. l'élaboration et l'adoption prochaine d'une nouvelle loi portant Code des Communications Electroniques et de la Poste ;

3. etc.

II – Etat des lieux du secteur des télécommunications au Bénin

Le secteur des télécommunications au Bénin est soumis à un cadre légal et réglementaire principalement régi par l'ordonnance N°2002-002 du 31 janvier 2002 et ses textes d'application.

Les principaux acteurs exerçant dans le secteur des télécommunications se présentent actuellement comme suit:

- Un opérateur de téléphonie fixe (BENIN TELECOMS)

- Cinq opérateurs de téléphonie mobile GSM : MTN, MOOV, BELL BENIN COMMUNICATIONS, GLO MOBILE et BENIN TELECOMS MOBILE

- Un Fournisseur d'Accès Internet (BENIN TELECOMS SA) et cinq nouveaux en attente,

- L'attribution de licence 3G en cours

Par ailleurs, il importe de rappeler ici, que l'Autorité de Régulation du Bénin a été créée par décret N°2007-209 du 10 mai 2007.

II – Etat des lieux du secteur des télécommunications au Bénin

- Abonnés dans le secteur de la téléphonie

Tableau 1: Evolution des abonnés à la téléphonie mobile au Bénin (en milliers)

	2006	2007	2008	2009	2010
Ab Tél Fixe	77, 342	110,245	131,286	127,149	133,427
Ab. Tél Mob	968,164	2051,785	3625,366	5033,349	7074,914
Ab. Global	1045,506	2162,039	3756,652	5160,498	7208,341

Source: (ATRPT,2010)

II – Etat des lieux du secteur des télécommunications au Bénin

- Revenu des services de télécommunications

Tableau 2: Evolution des revenus des services de télécommunications au Bénin (en milliards de FCFA)

	2006	2007	2008	2009	2010
Rev. Tél Fixe	33,982	40,618	34,687	10,808	10,808
Rev. Tél Mob	62,262	72,540	118,081	148,982	167,894
Rev. Global	96,244	113,158	152,768	159,790	178,702

Source: (ATRPT,2010)

III. Relations de l'ATRPT avec les Associations des consommateurs

III.a) Recensement des Associations

Ne pouvant pas discuter séparément avec chaque consommateur et usager des services de télécommunications, TIC et Poste, l'Autorité de Régulation a fait l'option d'établir de discuter des questions du secteur avec les associations de consommateurs régulièrement constituées. Dans ce cadre, un recensement général des associations de consommateurs intervenant dans le secteur des postes, télécoms et TIC a été organisé par l'ATRPT. Au terme de ce recensement, huit (8) associations ont été enregistrées à l'ATRPT.

III.b) Formation des associations de consommateurs

Après le recensement, l'ATRPT a organisé un atelier de renforcement de leurs capacités afin qu'elles soient plus informées et mieux outillées pour défendre les intérêts de leurs mandants. Cet atelier animé par les cadres de l'ATRPT a permis d'aborder un certain nombres de sujets dont entre autres: le cadre juridique du secteur des télécommunications, les mécanismes et principes de tarification des services télécoms, les mécanismes d'appréciation de la qualité de service , la contribution du secteur des GSM aux recettes de l'Etat, etc.

IV. Perspectives

IV.a) Poursuite du renforcement des capacités des associations de défense des consommateurs

A ce titre un autre séminaire de formation à leur intention est prévu pour la fin du mois de novembre 2011.

IV.b) La Coopération

Les associations de défense des consommateurs ont souhaité qu'il y ait un cadre formel de coopération avec l'Autorité. Mais en attendant, la mise en place de ce cadre de coopération, l'Autorité de Régulation, les associe aux activités ayant un rapport direct avec les consommateurs.

IV.c) Les réserves de l'ATRPT

- l'ingérence dans la gestion courante des associations de consommateurs
- le financement des activités des associations de consommateurs;
- l'indépendance de l'Autorité vis-à-vis des crises de leadership entre responsables d'associations de consommateurs.

CONCLUSION

En conclusion, le Bénin a engagé plusieurs réformes dans le secteur des télécommunications et des TIC depuis 2006. Ces réformes qui sont toujours en cours permettront à terme de faciliter l'accès des populations aux services de télécommunications, le développement des activités des opérateurs, et l'accroissement des ressources de l'Etat.

L'Autorité de Régulation travaille avec les consommateurs des consommateurs aux fins de mieux intégrer les préoccupations des les décisions prises dans le secteur.

JE VOUS REMERCIE POUR

VOTRE ATTENTION