

TABLE RONDE n°2 : Quels bénéfices attendus par la transparence et la mise à disposition des informations

Depuis plusieurs années, l'ARCEP-BENIN a fait l'option de l'information des consommateurs sur le niveau de qualité de service des réseaux des opérateurs. Ainsi, lorsque nous réalisons des audits de la couverture et de la qualité de service des opérateurs, la présentation du rapport définitif de l'audit par le cabinet se faisait au régulateur et aux opérateurs en présence des associations de consommateurs et de la presse nationale. Une campagne de communication était alors menée pour publier l'information par tous les canaux sur toute l'étendue du territoire.

En 2018, nous avons entrepris de ne plus seulement réaliser une mission d'audit annuel, mais de mettre en place un système de suivi de la qualité de service en temps quasi réel. Et es résultats de ce contrôle sont alors publiés quotidiennement sur le site de l'ARCEP BENIN. Et nous faisons de la communication autour de notre outil. Aujourd'hui, nous sommes en mesure de répondre en temps réel aux sollicitations des gouvernants sur la qualité de service des réseaux dans une région donnée.

De plus, nous utilisons les résultats du système à des fins d'investigation dans le cadre du traitement des plaintes des consommateurs. L'ARCEP BENIN a en effet mis en place un système de gestion des plaintes au profit des consommateurs. C'est vous dire que notre action est résolument orientée vers la satisfaction des consommateurs.

L'année prochaine, nous envisageons de mettre à la disposition des consommateurs une interface web et mobile permettant aux abonnés de disposer des informations non seulement relatives à la qualité de service, mais aussi à la couverture des réseaux par localité. Nous évaluons comment présenter l'information pour la rendre compréhensible pas seulement aux techniciens télécom, mais aussi et surtout à ceux-là qui n'ont aucune formation technique.

Pour nous, la mise à disposition de ces informations présente plusieurs avantages aussi bien aux consommateurs, aux régulateurs qu'aux opérateurs eux-mêmes.

Intérêts pour les consommateurs

- Informations relativement précises sur la couverture de sa région de résidence ou en tout cas dans la zone où il désire utiliser e service de télécommunications le plus souvent
- Information en temps quasi réel de l'Etat du réseau et sur la qualité de service dans une région donnée

- Le consommateur peut procéder à l'analyse comparative de la qualité de service des réseaux des opérateurs sur un moyen terme pour décider ensuite de quitter ou non son opérateur actuel

Intérêts pour les opérateurs

- Permet aux managements des opérateurs de comparer la qualité de service de leurs réseaux à celles des réseaux de leurs concurrents. Généralement, les dirigeants se contentent des indicateurs communiqués par leurs services techniques. Aujourd'hui, le Directeur Général et même les dirigeants au niveau Groupe sont informés de leur positionnement en matière de qualité de service par rapport à leurs concurrents, ce qui leur permet de mettre la pression sur leurs directeurs techniques
- Permet aux opérateurs d'utiliser les informations publiées par le régulateur à des fins de communication à l'endroit des consommateurs

Intérêts pour le régulateur et pour l'Etat

- La publication des régulières des informations sur la couverture et la qualité de service suscite la concurrence entre les opérateurs, ce qui à terme permettra d'améliorer la couverture nationale et la qualité de service des réseaux
- Accroît la confiance entre le Régulateur et les consommateurs

Intérêts pour tiers (autres secteurs et utilisateurs des informations)

- Permet aux autres secteurs (santé, éducation, agriculture, etc.) de disposer des informations nécessaires à la planification de l'utilisation des TIC pour booster leurs secteurs
- Permet aux chercheurs de disposer des informations sur les réseaux et de les exploiter à des fins de recherches
- Donne aux institutions régionales et internationales, aux investisseurs et aux visiteurs une image précise du niveau des télécommunications dans le pays