

# LIBERALISATION DES TELECOMMUNICATIONS



**Contribution du  
Personnel de la Sonatel**

TELECOMMUNICATIONS

# Libéralisation des télécommunications

## *Les Points Clés*

# Les points Clés de notre Contribution sur la Libéralisation des Télécommunications

## 1. Notre Position

Il est important de noter que l'état du Sénégal offrait la possibilité de reconduire pour trois ans monopole s le fixe (cf. Cahier des Charges - Article 3.22). Sonatel a préféré ne pas exploiter cette disposition et accepte la décision du gouvernement de procéder à l'ouverture totale des marchés des télécommunications dès Juillet 2004. Toutefois nous souhaitons que cette libéralisation réalise dans des conditions de concurrence saine favorable au développement économique et social du Sénégal.

## 2. Poids de la Sonatel dans l'économie nationale

- 350 Milliards investis de 1997 à nos jours
- 37 Milliards versés à l'état au titre de la privatisation intervenue en 1997
- Plus de 50 Milliards d'impôts et taxes payés annuellement
- Plus de 60 Milliards de dividendes versés à l'état en tant qu'actionnaire de 1997 à nos jours
- Contribution au PIB à hauteur de 3%
- Effectif permanent du groupe de 1600 salariés et plus de 400 jeunes recrutés ces cinq (5) dernières années
- Plus de 26000 emplois créés avec les téléc centres et les distributeurs de cartes
- Contribution au développement économique et social à travers la Fondation d'Entreprise Sonatel dans le domaine de l'Education, de la Santé et de la Culture
- La Sonatel est la seule entreprise Sénégalaise cotée en bourse et la première capitalisation boursière de la BRVM
- Contribution au développement de la sous région (filiale Ikatel au Mali) en tant que facteur d'intégration économique et sociale.

## 3. Les Facteurs Clés de Succès de la Libéralisation des Télécommunication

### 3.1 Place de l'opérateur historique

En substance comme précisé ci avant, la Sonatel joue un rôle moteur dans l'économie du pays.

Par souci de consolider l'ensemble des acquis qui fondent notre credo, toute décision ou pratique visant à fragiliser ou à déstabiliser l'opérateur historique devra être évitée.

### 3.2 Discussions sur les textes de lois et règlements.

Les Télécommunications c'est notre métier, à cet égard, la Sonatel devra participer aux discussions sur les textes de lois et règlements devant régir le secteur des télécommunications.

Par ailleurs le personnel souhaiterait que ce débat soit partagé avec l'ensemble des acteurs économiques et sociaux pour que à l'instar de la privatisation, la libéralisation soit un modèle de réussite en Afrique

### 3.3 Réglementation et Régulation souhaitables

Les textes d'application doivent définir de la manière la plus exhaustive possible l'ensemble règles mises en place pour le développement des télécommunications dans un marché ouvert. La mise en place et l'application stricte des textes seront capitales faute de quoi le secteur risque de s'informatiser»

## 4. Service Universel

### 4.1 Désignation de l'opérateur chargé du Service universel

Eu égard à son expérience dans la fourniture du Service Universel et à sa position d'opérateur historique disposant de réseaux fixes et mobile couvrant plus de 85% de la population, nous suggère la désignation de Sonatel comme opérateur en charge du Service Universel.

### 4.2 Financement du Service Universel

Nous suggérons que le financement du Service Universel soit constitué en Fonds géré par le Ministère de l'Economie et des Finances. Par souci de simplicité dans la gestion du financement l'opérateur en charge du Service Universel pourra déduire directement de sa contribution les nets supportés au titre du service universel.

## 5. Le Fixe

- Trafic International ((Arrivée et Départ))

Compte tenu du fait que ce trafic sera le plus ouvert à la concurrence et aussi pour éviter toute anarchie, la mise à contribution de la Sonatel s'avère plus que nécessaire dans la détection opérateurs fraudeurs.

## 6. Les Mobiles

Au regard de l'importance du parc de la téléphonie mobile par rapport au fixe au Sénégal, les opérateurs mobiles devront participer directement à la fourniture du Service Universel et à l'aménagement du territoire par une politique volontariste de développement de la couverture.

## SOMMAIRE

Introduction	10
1. L'évolution des Télécommunications de 1997 à 2003	11
1.1 Les Investissements et les effets économiques induits	11
1.2 Réalisations de la SONATEL au titre du Service Universel entre 1997 et 2003	12
1.2.1. L'accès au téléphone	12
La couverture du réseau téléphonique fixe	12
Le réseau GSM de Sonatel Mobiles	13
La téléphonie publique	13
1.2.2 Les tarifs téléphoniques	13
Redevances d'accès	13
Redevances d'abonnements	13
Communications	14
1.2.3 La qualité de service	14
1.2.4. L'acheminement des appels gratuits	14
1.2.5 Le service de renseignements téléphoniques et annuaire	14
Renseignements téléphoniques	14
Annuaire	14
2. Le Réseau Téléphonique fixe national	15
3. La Téléphonie mobile	15
4. La Connectivité Internationale	15
5. L'Internet et le développement des TIC	16
6. Le Service au Client	16
7. Les Enjeux économiques et sociaux	17
7.1 Pour les réseaux	17
Cadre propice aux investissements	17
La création d'emplois stables	17
L'augmentation des recettes de l'Etat	17
La Mondialisation	18
Les ressources humaines	18
7.2. Pour le service universel	18
8. Les risques et menaces liés à une libéralisation mal maîtrisée pour le Sénégal	18
La Concentration sur les niches et secteurs géographiques rentables	19
Dégradation de la qualité de service	19
Baisse des recettes de l'Etat	19
Solvabilité des opérateurs	19
Baisse des investissements	19
Marché atomisé et anarchique	19
Spéculation	20
9. Les Opportunités pour le Sénégal	20
10. Les Facteurs Clés de Succès de la libéralisation des télécommunications	20
10.1 Au Plan réglementaire	20
10.1.1 La diffusion par l'état d'une lettre de politique sectorielle	20
10.1.2 La rédaction d'un cahier des charges	21

10.1.3. Réglementation et Régulation souhaitables	22
10.2. Le Service Universel et son financement	22
10.2.1 Fourniture du service universel	22
10.2.2. Composantes du Service Universel	23
L'accès	23
Déséquilibres tarifaires	23
Péréquation géographique	23
Acheminement des appels d'urgence	24
Services de renseignement et annuaires	24
11 Le Financement du service universel	24
12. Le fixe	25
12.1 La téléphonie publique	25
12.2 Trafic International «Arrivée et Départ»	25
12.3. La Terminaison d'appels	26
13. Le Mobile	26
13.1 Couverture	26
13.2 Qualité de service	26
13.3 Obligation de possession d'une infrastructure Réseau	26
13.4 Participation au service universel et à l'aménagement du territoire	26
13.5 Obligation de création d'emploi	26
13.6 Obligation de se limiter aux prérogatives et obligations de la licence souscrite	27
14. Internet et Données	27
14.1 Possession et couverture du réseau	27
14.2 Qualité de service	27
14.3 Respect des prérogatives de la licence	27

# Libéralisation des télécommunications

## *Contribution du Personnel de la Sonatel*

## Introduction

Le secteur des télécommunications au Sénégal a connu un développement exceptionnel au cours de ces dernières décennies et place aujourd'hui notre pays au niveau du continent africain comme un des meilleurs dans ce domaine.

**En effet, le Sénégal a su se doter d'une des meilleures infrastructures techniques en Afrique et affiche aujourd'hui une volonté politique de faire des TICs un secteur prioritaire.**

Une telle situation est le fruit d'une bonne orientation et de choix stratégiques, d'une bonne politique d'investissement menée pour assurer le suivi de l'évolution technologique et d'un bon niveau de compétence des acteurs dans le domaine des télécoms.

Les changements structurels fondamentaux qu'a connus ce nouveau paysage des télécoms demeurent essentiellement marqués par la privatisation de l'opérateur historique en 1997 dans un contexte de croissance soutenue et une volonté manifeste de préservation des emplois, la libéralisation de la téléphonie mobile, l'émergence de nouveaux métiers et services à valeur ajoutée générateurs de revenus.

On notera toutefois que le contexte qui a prévalu jusqu'à ce jour reste caractérisé par un monopole détenu par l'opérateur historique ( Sonatel ) sur le Fixe et l'Internationale ainsi qu'une concurrence réglementée sur le mobile avec deux principaux acteurs : Sonatel Mobile et Sentel GSM.

A l'instar de la communauté internationale, le gouvernement de la République du Sénégal s'est résolument engagé à libéraliser le secteur des télécommunications en mettant en place depuis 2001 une ART (Agence de Régulation des Télécommunications) dotée de tous les pouvoirs lui permettant de remplir la mission qui lui est dévolue et par conséquent d'asseoir les bases d'une concurrence au mieux des intérêts de toutes les parties concernées.

L'entrée en scène de ce nouvel acteur constitue à n'en pas douter un tournant décisif qui verra modification de toutes les règles du jeu eu égard à la séparation des rôles d'opérateur et de régulateur.

Dans le sillage des changements structurels fondamentaux qui ont jalonné l'évolution des télécommunications au Sénégal, la libéralisation totale prévue en Juillet 2004 pourrait au mieux favoriser le développement des télécommunications mais aussi à contrario si certaines dispositions ne sont pas prises, provoquer une déstabilisation du secteur, préjudiciable à l'économie nationale aux recettes budgétaires de l'Etat.

Fort d'une ambition qui a su faire des télécommunications un levier de taille pour soutenir son développement économique et social, le Sénégal dispose aujourd'hui des atouts de base essentiels pour migrer vers la société de l'information et de l'économie du savoir comme en atteste du reste le bilan chiffré ci après qui sur des bases factuelles et toute l'humilité qui sied, dresse un état des principales réalisations à l'actif de la Sonatel dans le cadre de sa mission d'opérateur historique.

# 1. L'évolution des Télécommunications de 1997 à 2003

Une contribution à hauteur de plus de 3% au PIB ainsi qu'une croissance soutenue suffisent pour légitimer les télécommunications comme figure de proue dans le secteur tertiaire ou ses performances en 2003 qui avoisinent 10% , plaçant les télécommunications largement devant les autres services.

A l'origine de cet essor du secteur des télécommunications au Sénégal, on peut noter la capacité de SONATEL qui depuis sa création en 1985 a impulsé un vaste programme de modernisation du réseau ainsi que l'introduction de technologies novatrices.

## 1.1 Les Investissements et les effets économiques induits

De 1997 à nos jours, la Sonatel a consenti un programme d'investissements en actifs corporels et incorporels d'un montant de 350 milliards. Ce choix d'investissement sur des actifs rentables (quoique moins rentable que ne le soit habituellement, la **Rentabilité des Capitaux Employés ROCE est de 17%**) s'est opéré avec une parfaite adéquation avec l'évolution technologique nonobstant le degré d'obsolescence rapide qui caractérise les télécommunications. Ce qui a permis de doter le Sénégal d'une infrastructure moderne apte à mettre sur pied le marché des offres adaptées aux besoins des clients mais aussi de conforter notre pays dans son rôle pionnier au titre du **NEPAD** (Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique)

A titre d'illustration, les données ci après récapitulent de façon non exhaustive la contribution de la Sonatel à l'amélioration des performances économiques du Sénégal

- **Recettes de la privatisation** : 137 Milliards

- **Contribution aux recettes budgétaires annuelles de l'Etat** : La Sonatel est l'un des premiers contribuables sénégalais avec plus de 50 milliards d'impôts et taxes payés par an. En outre, de 1997 année de sa privatisation à nos jours, la Sonatel a versé à l'Etat plus de 60 milliards de dividendes.

- **Poids de la Sonatel à la BRVM** : Unique entreprise sénégalaise cotée en bourse avec 30% de son capital détenu par le personnel et le public (sénégalais, ouest africains, institutionnels etc.), la Sonatel est la première capitalisation boursière de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières.

- **Création d'emplois**

- Première entreprise sénégalaise en terme de création d'emplois: plus de 400 personnes recrutées ces dernières années dans le groupe (sonatel sa , sonatel mobile et sonatel multimédia)

- Plus de 26 000 emplois créés de manière indirecte avec les télécentres et les distributeurs de cartes prépayées Diamono sans compter les fournisseurs de biens et services sénégalais qui travaillent avec la Sonatel.

- Plus de 150 stages offerts par an à des étudiants

- **Contribution au développement social**

Par le biais de sa **Fondation d'Entreprise**, la Sonatel apporte son soutien à l'Etat sénégalais dans les domaines de l'**Education, la Santé et la Culture** qui sont ses axes de mécénat

- Ambulance pour un hôpital à Bakel, matériels d'accouchement et de petite chirurgie pour des postes de santé, moustiquaires imprégnés
- Table banc scolaires et livres scolaires pour des écoles en Casamance
- Dak'art(Biennale des arts), Récidak (cinéma)
- Aide financière aux sinistrés du nord
- Téléthon contre le paludisme
- Electrification du Dahra de Malika
- Prix au concours général
- Convention Sonatel! Ministère Education: réduction de 50% sur les liaisons Internet pour les écoles, les lycées, les universités

## 1.2 Réalisations de la SONATEL au titre du Service Universel entre 1997 et 2003

Dans le cadre du monopole qui lui a été concédé, la SONATEL en tant qu'opérateur historique s'est évertuée autant que faire se peut d'assurer le Service Universel composé comme suit

- L'accès au téléphone dans toutes les villes, les communautés rurales et certaines localités, à un tarif abordable.
- L'acheminement des appels gratuits vers le 17 (Police), et le 18 (Pompiers)
- La fourniture d'un service de renseignement (12) et la fourniture d'un annuaire d'abonnés
- Une bonne qualité de service technique y compris dans les localités rurales.

### 1.2.1. L'accès au téléphone

La SONATEL dispose aujourd'hui d'un réseau téléphonique moderne entièrement numérisé avec une qualité de service conforme aux standards internationaux.

Le parc de lignes fixes de SONATEL est estimé à plus de **227 000** lignes à fin novembre 2003, soit un taux de pénétration de 2,2%. Le nombre d'abonnés à Sonatel Mobiles dépasse **545 000** en fin Novembre, portant ainsi le parc global mobile à 750 000 ; soit avec **SENTEL** un taux de pénétration proche de 7,5%.

Il apparaît compte tenu de ce qui précède que le Groupe SONATEL dispose aujourd'hui de réseaux fixes et mobiles offrant une couverture appréciable du territoire national. Ainsi plus de **750 000** clients accédant à ces services font aujourd'hui confiance à SONATEL. Ce qui permet de dépasser très largement l'objectif de **250 000** lignes (fixe+ mobile) fixé par le cahier des charges à l'horizon 2005.

#### ★ La couverture du réseau téléphonique fixe

Elle est assurée pour les villes, les chefs lieux de communauté rurales et près d'un millier de villages.

En effet, Le cahier des charges signé avec l'Etat en 2003 prévoyait la couverture par SONATEL de

tous les chefs-lieux de communautés rurales avant l'an 2000, et de 950 villages avant 2005.

Tous les chefs-lieux de communauté rurale ont été raccordés au 31/12/2000 et plus de 900 villages sont raccordés à ce jour (dont plus de 500 villages du cahier des charges signé avec l'Etat). L'objectif fixé par le cahier des charges devrait ainsi être dépassé de plus de 30% à l'horizon 2005.

### ★ Le réseau GSM de Sonatel Mobiles

Il couvre aujourd'hui toutes les capitales régionales et départementales, ainsi que les axes routiers principaux et plusieurs grandes et moyennes villes. La plupart des sites touristiques sont aussi couverts. Le taux de couverture de la population est de 85%.

### ★ La téléphonie publique

Elle a également connu un essor important ces dernières années avec le développement des télé-centres et des cabines publiques. On compte aujourd'hui

17 000 lignes télécentres soit un taux d'équipement en téléphonie publique de 1.7 lignes pour

1000 habitants, alors que la quasi-totalité des pays de la sous-région ne dépasse pas l'objectif de 1 ligne pour 1000 habitants qui nous était assigné.

## 1.2.2 Les tarifs téléphoniques

### ★ Redevances d'accès

La SONATEL a jusque là maintenu des tarifs abordables pour l'accès au service téléphonique. Le tableau suivant ( Source UIT ) donne une comparaison des tarifs d'accès au service téléphonique entre le Sénégal et certains pays de la sous-région. Ce qui montre très clairement le fait que les tarifs de SONATEL sont les plus bas de la sous-région.

Pays	Tarif de raccordement HTVA (*)
Benin	55 000
Burkina Faso	21 600
Côte d'ivoire	46 667
Mali	56 250
Sénégal	19 500

(\*) en milieu urbain

### ★ Redevances d'abonnement

L'abonnement au service téléphonique de base est de 2 815F HT / mois (ligne téléphonique simple) sur tout le territoire national. Ce tarif est inférieur de moitié aux coûts d'entretien et de maintenance de la ligne téléphonique, y compris dans les zones les plus denses comme Dakar. Ce déséquilibre tarifaire a toujours été accepté par SONATEL, dans le souci d'éviter un renchérissement des charges téléphoniques récurrentes surtout pour les couches sociales à faibles revenus.

De plus, l'accès téléphonique est assuré pour 507 villages du cahier des charges desservis jusque là,

et pour 400 villages non contractuels (soit plus de 900 localités) même si une logique purement commerciale ne conduirait pas à couvrir des localités non rentables. Le coût de cette péréquation géographique est supporté par SONATEL pour un accès large aux services téléphoniques sur le domaine national.

### ★ Communications

La tarification des communications fixes ne présente pas de discrimination géographique dans tout le Sénégal (zone locale, inter-urbain, international...). Le mobile a également une tarification définie en fonction des types de services et d'usages, sans discrimination géographique.

## 1.2.3 La qualité de service

Les efforts de développement et de modernisation du réseau sénégalais de télécommunications entrepris depuis la création de SONATEL en 1985 ont été accompagnés par plusieurs programmes d'amélioration de la qualité de service technique et commerciale.

L'état avait fixé à SONATEL plusieurs objectifs de qualité de service technique et commerciale dans le cahier des charges de 1997. La quasi-totalité des objectifs sont atteints à ce jour : **taux de signalisation de 99,99%, taux de dérèglements, vitesses de relève des pannes, délai moyen de raccordement, Pourcentages d'exécution des demandes en moins de 10j, délai de réponse des opérateurs**. Les actions d'amélioration en cours devraient permettre d'atteindre les objectifs restants (**efficacité interurbaine, Pourcentages d'exécution des demandes en moins de 7j**).

## 1.2.4 L'acheminement des appels gratuits

L'acheminement des appels d'urgence vers le 17 (Police) et le 18 (Pompiers) est assuré gratuitement et intégralement par SONATEL sur tout le territoire national.

Le réseau de SONATEL achemine en moyenne annuellement un volume total de **500 000** appels vers le 17 et le 18.

## 1.2.5 Le service de renseignements téléphoniques et annuaire

### ★ Renseignements téléphoniques

La SONATEL dispose d'un service de renseignements téléphoniques (12) au niveau national qui traite mensuellement plus de **320 000** appels.

Des moyens humains et matériels adaptés sont mobilisés pour l'activité en plus du nouveau système d'information performant qui a été déployé en 2002 (navigation web, recherches avancées).

La tarification de ce service est forfaitaire (50f HT/appel à partir du réseau fixe).

### ★ Annuaire

SONATEL publie tous les ans un annuaire distribué gratuitement aux abonnés du fixe. Il est

désormais disponible sur Internet à l'adresse : <http://www.annuairesenegal.com>

Ces réalisations montrent bien l'importance que revêt le Service Universel pour SONATEL, qui met disposition des ressources humaines et matérielles pour assurer ce service conformément à sa mission : **Fournir aux entreprises et aux populations sénégalaises des services de télécommunication à moindre coût, avec une qualité de service de standard international** ».

## 2. Le Réseau Téléphonique fixe national

Il est entièrement numérique et couvre l'ensemble du territoire avec plus de **3 000 Km** de câbles à fibres optiques. Il repose sur une architecture sécurisée assurant l'écoulement du trafic en cas d'incident. Le réseau national compte plus de **20 centraux numériques**, dessert près de **900 localités rurales** et compte plus de **227 000** lignes téléphoniques fixes pour une population de 10 millions d'habitants.

La télé densité en lignes fixes de 2,2% place le Sénégal au deuxième rang en Afrique subsaharienne après l'Afrique du Sud.

Ainsi l'objectif d'une **(1) ligne pour 100 habitants** fixé par le cahier de charges est dépassé.

## 3. La Téléphonie mobile

La téléphonie mobile a été lancée au Sénégal en 1993 par la Sonatel avec un réseau analogique basé sur système appelé Radiocom 2000. La phase qui a précédé le lancement en Septembre 1996 du nouveau réseau basé sur la norme GSM a connu à ses débuts une évolution très lente. Par la suite le parc d'abonnés a évolué très rapidement avec un triplement chaque année jusqu'en 2000. Un deuxième opérateur est intervenu dans le sous-secteur en 1999.

La présence des deux opérateurs a porté le nombre total d'abonnés à près de 750 000 aujourd'hui soit un taux de pénétration des mobiles de plus de 7,65% qui dépasse celui du fixe.

La compétition déjà existante dans ce sous secteur sera renforcée et accentuée lors de l'ouverture totale du marché avec la libéralisation prévue en juillet 2004

Il est à noter que plus de 3000 distributeurs travaillent pour le compte de Alizé. Ce qui contribue à accroître la création d'emplois.

## 4. La Connectivité Internationale

Les importants investissements consentis dans le réseau international depuis la création de la Sonatel ont permis au Sénégal d'être une plaque tournante des télécommunications en Afrique.

Le Sénégal présente en effet une ouverture sécurisée et diversifiée vers le reste du monde grâce à ses liaisons par satellites ou par câbles sous-marins. Le Sénégal reste l'un des rares pays africains bénéficiaires d'un double accès au réseau mondial de câbles sous-marins à fibres optiques :

- **ATLANTIS II**, mis en service en février 2000, relie l'Amérique du Sud, les îles du Cap Vert, le Sénégal, les Iles Canaries, le Portugal et l'Europe de l'Ouest,
- **SAT3** mis en service en avril 2002, relie l'Europe, l'Afrique et l'Asie. Ce câble

sous-marin, initié par Sonatel et Telkom SA, joue un rôle de premier plan dans l'interconnexion des pays africains. Il relie en effet une dizaine de capitales africaines situées sur la côte atlantique, entre Dakar et Cap-Haïtien. C'est une étape importante vers la construction d'un réseau panafricain de télécommunications. Le système SAT3/WASC/SAFE est d'une importance capitale pour l'Afrique en ce sens qu'il constitue une étape cruciale pour l'intégration du continent dans le réseau mondial de câbles sous-marins à fibres optiques qui est l'épine dorsale des autoroutes de l'information. L'intérêt du système se situe au niveau de l'interconnexion de l'Afrique au réseau mondial de câbles sous-marins à fibres optiques tels que ATLANTIS2 (Europe - Afrique — Asie) et TATs (Europe Amérique). En outre, en dehors du développement attendu des services de base comme la téléphonie, la télécopie et les données à bas débit, le système ouvre de larges perspectives pour l'explosion des services « permet aussi de promouvoir les services large bande »5 tels que l'Internet rapide, la visioconférence haute qualité, la télé-médecine, l'éducation à distance, le télé-travail, etc. Avec une telle infrastructure, les préalables sont réunis pour le développement accéléré des NTIC et des activités de télé-services.

Grâce à une politique active d'établissement de liaisons d'interconnexion avec les pays de la sous-région, le Sénégal, tout en confortant sa position de plaque tournante, leur offre l'opportunité de se connecter au réseau mondial de câbles sous-marins

- Des liaisons numériques directes par faisceaux hertziens ont été établies avec la Gambie et la Guinée-Bissau,
- La liaison numérique par fibres optiques, utilisant comme support les infrastructures du réseau électrique de Manantali, permet d'interconnecter à très haut débit le Mali, la Mauritanie et le Sénégal.

En somme, sa position de plaque tournante et la qualité de son réseau de télécommunications confèrent au Sénégal une place de choix dans le développement des télécommunications en Afrique.

## 5. L'Internet et le développement des TIC

L'investissement dans un réseau IP national avec près de 26 points de présence dans une bande passante Internet régulièrement accrue (située en Décembre 2003 à 310 Mbits/s) a permis le développement du secteur des TIC au Sénégal. La bande passante Internet du Sénégal est la deuxième en Afrique Subsaharienne après celle de l'Afrique du Sud.

L'usage d'Internet est aujourd'hui banalisé grâce aux nombreux cyber-centres existant à Dakar et dans les régions. Le développement des télé-services en particulier des centres d'appels au Sénégal est rendu possible.

L'introduction de l'ADSL en mars 2003 place le Sénégal au quatrième rang des pays du continent africain après l'Afrique du Sud, le Nigeria et la Tunisie.

## 6. Le Service au Client

Pour mieux assurer un service de qualité et améliorer la satisfaction des clients, la SONATEL

a engagé de nombreuses actions:

- Implantation de nouvelles agences commerciales alliant confort, convivialité et proximité

(République, Cheikh Anta Diop, Médina, Rufisque, Thiaroye, Parcelles, Thiès, Mbour, Saint-Louis, Kerm Ziguinchor...);

- Mise en place d'un nouveau Système d'Information Commerciale pour une personnalisation du Service Client

- Baisse significative et continue des tarifs.

- Développement de nouveaux services.

A la veille de la libéralisation les principaux acquis peuvent se résumer ainsi

- Réseau de télécoms fixe et mobile de très bonne qualité

- L'introduction rapide de services nouveaux

- Un accès au téléphone pour le plus grand nombre de sénégalais

- Des emplois créés par le biais de la téléphonie publique et de la distribution des cartes

Diamono

- La présence d'un actionnariat populaire sénégalais dans le capital de la SONATEL

- Une contribution significative au PIB et au budget de l'état

Dans la perspective d'une libéralisation devant intervenir en Juillet 2004, il est souhaitable de mesurer les enjeux économiques et sociaux, de dégager les opportunités pour le Sénégal et mettre en place les conditions d'une concurrence saine favorable au développement économique social permettant d'atteindre les objectifs que l'Etat s'est assignés.

## 7. Les Enjeux économiques et sociaux

Les défis à relever pour le Sénégal sont à la fois d'ordre économique et social

### 7.1 Pour les réseaux

#### ★ Cadre propice aux investissements

La volonté politique de faire des TICs un secteur prioritaire pour le développement du Sénégal doit se traduire par la mise en place d'un cadre fiscal approprié, d'un cadre juridique clair et transparent appliqué à tous les opérateurs ainsi que d'un environnement réglementaire favorisant l'investissement.

#### ★ La création d'emplois stables

Elle sera l'un des indicateurs principaux de réussite de la libéralisation eu égard à l'impact social énorme qu'elle implique.

#### ★ L'augmentation des recettes de l'Etat

L'accroissement de la création de richesse dans le secteur s'accompagnera nécessairement d'une augmentation des recettes de l'Etat qui sera ainsi mieux armé pour remplir ses missions régaliennes.

### ★ La Mondialisation

Une libéralisation bien menée permettra au Sénégal de s'intégrer harmonieusement dans l'Economie mondiale et d'être un pôle technologique de référence en Afrique et dans le monde.

### ★ Les Ressources humaines

Il s'agit ici d'accompagner le développement du secteur d'une politique d'éducation et de formation adéquate avec les besoins du marché.

Les enjeux économiques et sociaux de la libéralisation des télécommunications sont majeurs et sa mise en œuvre appelle à l'implication de toutes les parties prenantes afin d'une part de consolider les acquis et d'autre part d'accélérer le développement du secteur.

## 7.2. Pour le service universel

Dans tous les pays où le secteur des télécommunications a été libéralisé, la loi et les textes réglementaires ont défini le Service universel comme faisant partie intégrante des mécanismes devant accompagner la libre exploitation des réseaux de télécommunications. En effet, le souci d'assurer aux populations l'accès au téléphone sans discrimination par rapport à la localisation géographique notamment a amené le législateur à définir le Service Universel comme **«la mise à disposition de tous d'un service minimum consistant en un service téléphonique d'une qualité spécifiée à un prix abordable, ainsi que l'acheminement des appels d'urgence, la fourniture du service de renseignement et d'un annuaire d'abonnés, sous forme imprimée ou électronique et la desserte du territoire national en cabines téléphoniques installées sur domaine public »**.

Le Service Universel a un rôle social car il traduit la solidarité nationale autour de l'accès non discriminatoire aux services téléphoniques. En effet, au moment où les pays Africains — le Sénégal en particulier - font la promotion du Fonds de solidarité numérique pour une réduction de la fracture numérique entre le Nord et le Sud, il importe de doter le Sénégal d'un cadre législatif et réglementaire et de moyens pour limiter fortement voire supprimer les disparités pouvant découler d'une couverture téléphonique partielle du territoire national ou de l'application de tarifs trop élevés pour une frange de la population.

Le Service Universel a également un rôle économique car il permet de désenclaver certaines localités rurales, qui ont de fait un moyen de s'inscrire dans les échanges économiques nationaux et internationaux.

Les enjeux de la définition du Service Universel sont notamment la définition des composantes du service, ses modalités d'exécution et son financement.

## 8. Les risques et menaces liés à une libéralisation mal maîtrisée pour le Sénégal

Une libéralisation mal maîtrisée constituera un frein au développement des télécoms au plan national et l'ouverture à l'économie mondiale. Il s'avère dès lors nécessaire de mettre en place un cadre juridique assurant aux différents acteurs : équité, transparence, sécurité et visibilité sur les orientations et choix stratégiques à opérer dans le secteur des télécommunications.

Autant les bases d'une libéralisation réussie du secteur existent, autant il convient de se prémunir des risques et menaces d'une libéralisation mal maîtrisée qui pourrait entraîner la déstabilisation du secteur des télécommunications et compromettre ainsi tous les acquis

A cet égard , l'admission de nouveaux opérateurs devra s'accompagner de mesures de précautions et de sauvegarde pour ne pas mettre en péril les intérêts de l'Etat, des investisseurs, des travailleurs et des consommateurs eu égard aux objectifs fixés soulignés précédemment.

Les risques et menaces sont nombreux et parmi ceux-ci, nous pouvons citer

### ★ La Concentration sur les niches et secteurs géographiques rentables

L'Etat doit veiller à ce que les mécanismes qui doivent garantir le service universel ne soient pas remis en cause par des opérateurs qui se limitent aux niches et localités rentables.

Il doit veiller à ce que les opérateurs de niche, s'il en existe, participent à l'investissement pour le développement des réseaux et des services. En effet la tentation sera forte d'utiliser des réseaux de données/internet comme support de fourniture frauduleuse de services sous licence (ex. téléphonie fixe), une cible de niche (entreprises, résidentiels haut de gamme,...)

### ★ Dégradation de la qualité de service

Les autorités de régulation devront se doter de moyens leur permettant de définir de manière standard et consensuelle les indicateurs de qualité de service, de procéder au contrôle effectif et de sanctionner en cas de manquement.

### ★ Baisse des recettes de l'Etat

Une attention particulière devra être portée sur d'éventuelles fraudes fiscales pouvant entraîner une concurrence déloyale et un manque à gagner pour l'Etat.

### ★ Solvabilité des opérateurs

Le défaut de solidité financière des opérateurs peut entraîner l'insécurité au niveau de l'emploi et des services proposés aux consommateurs.

### ★ Baisse des investissements

Un cadre légal et réglementaire inadapté entraînera nécessairement un repli des

investissements dans le secteur et constituera un frein au développement des télécommunications sur le plan national.

### ★ **Marché atomisé et anarchique**

Cela a pour conséquence une déstabilisation du secteur et rend difficile un contrôle efficace et une bonne application de la réglementation. Une telle situation rend vulnérables les opérateurs privés nationaux et les empêche d'être crédibles sur les marchés hors du Sénégal.

### ★ **Spéculation**

Un cadre légal régissant les cessions d'activités devra être mis en place afin d'éviter l'émergence d'investisseurs éphémères ayant pour objectifs de fructifier leurs opérations en un temps très court leur permettant de revendre leurs activités et de se retirer. Ceci pouvant entraîner des pertes d'emplois et une déstabilisation du secteur.

## **9. Les Opportunités pour le Sénégal**

Parmi les nombreuses opportunités que le Sénégal peut saisir du nouveau paysage on peut citer:

- Accroissement de la création de richesse et des recettes de l'Etat
- Accroissement des investissements
- Accessibilité des télécommunications à l'ensemble de la population
- Accélération de l'aménagement du territoire : l'augmentation du nombre d'intervenants avec l'obligation chacun d'arriver à un objectif donné permettra d'accélérer la couverture du territoire.
- Enrichissement de l'offre de services et stimulation de l'innovation
- Création de nouveaux métiers liés aux TICs
- Augmentation de la productivité et de la compétitivité d'autres secteurs d'activités
- Développement de l'externalisation et des télé-services
- Renforcement du secteur privé national
- Baisse des prix stimulée par une concurrence saine
- Développement des services à valeur ajoutée et des contenus locaux
- Moyens de communication basés sur des technologies en constante évolution
- Développement des services de convergence (Fixe, Données, Internet, Mobile)
- Réduction de la fracture numérique

## **10. Les Facteurs Clés de Succès de la libéralisation des télécommunications**

### **10.1 Au Plan réglementaire**

L'ouverture du marché de la téléphonie fixe dans des conditions favorables requiert l'existence d'un certain nombre de préalables :

### ★ 10.1.1 La diffusion par l'état d'une lettre de politique sectorielle

L'ensemble des acteurs du secteur des télécommunications attend la communication par l'Etat de politique qu'il souhaite mettre en oeuvre dans le secteur particulier des Télécommunications.

Cette lettre doit définir clairement la vision de l'Etat sur la manière dont l'ouverture des marchés déroulera. Elle permettra aux opérateurs potentiels de se positionner et d'affiner leurs stratégies face aux cahiers des charges qui seront fournis.

Cette politique s'organise autour du schéma de libéralisation qui sera le plus pertinent dans le contexte Sénégal.

Le Sénégal part avec des atouts considérables que l'ouverture des marchés pourra exploiter

- La mise en place par l'opérateur historique d'une infrastructure de transmission, d'accès local d'interconnexion internationale de grande qualité
- L'existence d'une concurrence sur le réseau mobile qui s'est mise en place avec succès sur un modèle libéralisation réglementée conduisant à un investissement pérenne et pertinent de la part des deux opérateurs sans duplication inutile des ressources investies.

Le schéma de libéralisation retenu doit atteindre les objectifs de croissance durable du secteur des télécommunications

- Améliorer le taux de pénétration des services dans le pays (téléphonie rurale, Internet, ...),
- Donner au client final la qualité de service qu'il est en droit d'attendre : ceci peut passer par la possibilité de choisir son opérateur,
- Améliorer le nombre et la qualité des services offerts sur le réseau fixe,
- Diminuer le prix des services offerts aux clients,

La réalisation de ces objectifs dans des conditions optimales doit se traduire indirectement par une augmentation des recettes de l'Etat dans ce secteur à niveau d'impôts et de taxes égal.

### 10.1.2. La rédaction d'un cahier des charges

Ce cahier des charges doit définir l'ensemble des conditions que doit remplir un opérateur des télécommunications qui souhaite participer à la croissance durable du secteur des télécommunications. Le cahier précise l'ensemble des objectifs visés par l'opérateur (couverture, services, emploi ...) et par conséquent les conditions qu'il doit remplir. Les acteurs du monde des télécommunications doivent être impliqués étroitement dans la rédaction de ce cahier des charges qui engage l'opérateur qui détiendra la licence.

Dans le contexte du Sénégal où les acteurs et le marché sont limités comparés à l'investissement requis (croissance faible du fixe malgré un niveau de facturation bas), on peut entrevoir qu'une limitation du nombre d'opérateurs dans le domaine du Fixe et de l'international est souhaitable.

### 10.1.3. Réglementation et Régulation souhaitables

Les textes d'applications doivent définir de la manière la plus exhaustive possible l'ensemble des règles mises en place pour le développement des télécommunications dans un marché ouvert. La mise en place l'application stricte des lois seront capitales faute de quoi le secteur risque de « s'in formaliser»

Dans le contexte particulier du Sénégal, l'un des challenges à réussir dans cette ouverture est de garder contrôle sous la loi de l'ensemble des activités sans que ne s'instaure un climat qui ouvrira la porte à toute sorte d'abus. Ces textes d'application doivent aller dans le sens de la définition de conditions saines équitables de concurrence pour s'assurer que les services ne font pas l'objet de pratiques discriminatoires.

L'ouverture des marchés doit se faire dans des conditions qui permettent d'atteindre ces objectifs que l'Etat se donne. Pour cela, l'organe de Régulation doit être placé dans des conditions favorables à l'atteinte de ces objectifs

- L'Etat doit mettre en place les conditions qui permettent une régulation selon des décisions parfaitement neutres, indépendantes et transparentes auquel l'ensemble des acteurs adhérera. Pour cela, il est souhaitable que l'Etat mette l'ART dans des conditions d'indépendance et d'autonomie suffisantes qui garantiront une gestion optimale et performante des ressources de télécommunications.

- L'ART doit se doter des moyens de faire respecter les règles établies au travers des lois divulguées mais également des moyens pratiques de contrôles et rétorsion mis en place.

## 10.2. Le Service Universel et son financement

L'importance du Service Universel a été rappelée ci avant notamment pour le désenclavement de certaines populations.

Pour avoir assuré le service universel pendant plusieurs années, il nous paraît utile à la veille de la libéralisation du secteur des télécommunications d'apporter notre contribution à la définition des modalités d'exécution et de financement du Service Universel, dans un environnement de plusieurs opérateurs de télécommunications exercent leur activité.

Face à une problématique qui engage l'Etat, le Régulateur, les Opérateurs, et les populations, il sera d'ailleurs judicieux d'organiser un débat national autour des conditions de fourniture du Service Universel et d'un engagement fort des différentes parties sur les conclusions de cette consultation.

### 10.2.1 Fourniture du service universel

La fourniture du service universel qui sera confiée aux exploitants de réseaux ouverts au public doit permettre d'optimiser l'allocation des ressources rares, comme le capital. Il est donc important de privilégier les réseaux déjà déployés pour la fourniture de ce service universel, comme c'est le cas dans la majorité des pays. Par exemple, la loi française de 1996

portant code des télécommunications précise que « **France-télécom (opérateur historique) est l'opérateur public chargé du service universel** ».

De plus, avec le fort taux de pénétration du mobile au Sénégal (le triple du parc de lignes fixes), et la bonne couverture du territoire par les réseaux mobiles, la possibilité doit être laissée aux opérateurs d'assurer le service universel avec le mobile, selon des modalités techniques à définir avec le Régulateur.

Pour éviter toute discrimination géographique dans la fourniture du Service Universel, il est également primordial que l'opérateur en charge du service ait une couverture nationale (fixe ou mobile) et une expérience avérée dans l'exploitation de réseaux de télécommunications (références connues). La concession du Service Universel doit aussi être attribuée sur la base d'un cahier des charges précis.

### 10.2.2. Composantes du Service Universel

La définition du Service Universel pose généralement deux problèmes fondamentaux : le problème de l'accès et celui de la tarification non discriminatoire.

#### ★ L'accès

La population sénégalaise est certes très concentrée dans les villes, mais elle est également dispersée partout et on compte plus de 13 000 villages dans tout le Sénégal. Il est naturellement impossible de couvrir tous ces villages au regard des technologies disponibles sur le marché (essentiellement les technologies point-multipoint).

Il faudrait donc définir une densité minimale pour les nouveaux villages à couvrir dans le cadre du Service Universel ainsi que les niveaux de priorités (par exemple les villages de plus de 500 habitants), ce qui permettra de réaliser un planning de desserte de ces populations. Le financement du Service Universel devra alors prévoir la prise en charge des dépenses de raccordement des localités définies, y compris les charges d'études de faisabilité.

#### ★ Déséquilibres tarifaires

Dans le cadre d'une exploitation commerciale normale, le déséquilibre tarifaire sur l'abonnement aura donné lieu à un réajustement des tarifs par SONATEL. En cas d'obligation de maintenir les tarifs sur l'abonnement pour la fourniture du Service Universel, les mécanismes de financement de ce Service doivent être utilisés pour combler ce déficit sur l'abonnement (parc de lignes\* déficit sur l'abonnement).

#### ★ Péréquation géographique

Dans le cadre du service universel, l'accès au service téléphonique est fourni à toutes les zones préalablement définies (villes, communautés rurales, villages), en particulier dans les zones où l'exploitation

des services de télécommunications est déficitaire. Dans un secteur des télécommunications libéralisé, coût de la péréquation géographique (tacitement supporté par le monopole) doit alors être évalué et fait l'objet d'une compensation financière pour le (ou les) opérateur (s) en charge du Service Universel.

Le coût du service universel peut être évalué en considérant la différence entre la situation où l'opérateur n'assure pas le service universel dans les localités non rentables, et celle où le service est assuré.

Les dépenses qui rentrent en jeu sont ici liées à l'exploitation et à la maintenance des services téléphoniques, ainsi que les dépenses de renouvellement des équipements.

### ★ Acheminement des appels d'urgence

Le financement du service universel doit permettre de prendre en charge le coût d'acheminement des appels d'urgence (Police, Pompiers) qui se détermine facilement à partir de la grille de tarification de l'opérateur, du volume des appels acheminés (volume\*coût de l'appel).

### ★ Services de renseignement et annuaires

La fourniture d'un annuaire universel suppose la mise à disposition de la liste des abonnés aux services téléphoniques des différents opérateurs.

Il est à noter par ailleurs que les recettes tirées des services de renseignement ne permettent en général pas de couvrir les dépenses de fonctionnement de tels services très consommateurs en main d'oeuvre. Les moyens financiers du Service Universel doivent donc être utilisés en partie pour, le cas échéant, combler le déficit de l'opérateur de Service Universel en charge des renseignements téléphoniques.

Si les recettes publicitaires générées par la publication de l'annuaire universel ne permettent pas de couvrir les dépenses de conception y relatives, une indemnité compensatrice devra être versée à l'opérateur en charge de la fourniture de l'annuaire des abonnés aux services téléphoniques.

## 11. Le Financement du service universel.

Les composantes du Service universel présentées ci avant ont chacun un coût qui doit être supporté par différents acteurs intervenant dans le secteur des télécommunications, en particulier **les exploitants réseaux ouverts au public et les fournisseurs de services téléphoniques au public** (services voix).

Le coût global du service universel sera l'agrégation de tous les coûts supportés par l'opérateur (ou les opérateurs) en charge du Service Universel, en particulier sur ses composantes.

La contribution de chaque opérateur peut être indexée sur **le chiffre d'affaires net hors taxes des frais d'interconnexion réglés entre exploitants nationaux et internationaux de**

## **réseaux publics de télécommunications.**

Ce mode de contribution est d'ailleurs utilisé dans plusieurs pays où la libéralisation des télécommunications est effective.

Le pourcentage de chiffre d'affaires à considérer pourra être défini après une estimation fine du coût service universel, en étant toutefois plafonné à 3%.

Les contributions des différents opérateurs serviront ainsi à financer le Service Universel.

Par souci de simplicité dans la gestion de ce financement, les opérateurs en charge du service universel pourront déduire directement de leur contribution les coûts nets supportés au titre du service universel. Le Régulateur pourra faire intervenir un organisme indépendant pour auditer les dépenses d'exploitation et d'investissement réalisés par les opérateurs au titre du Service Universel, avant la validation définitive des montants à déduire de leur contribution.

Ce financement pourra être constitué en Fonds pour le service Universel, géré par le Ministère de l'Economie et des Finances du Sénégal dans un compte du Trésor Public.

Si la contribution des Opérateurs de télécommunications (limitée à 3% du Chiffre d'affaires) s'avère insuffisante pour couvrir les besoins en financement du Service universel, l'Etat ainsi que des Donateurs nationaux ou internationaux pourront contribuer au Fonds selon des mécanismes à définir.

Telle est l'économie de la contribution de SONATEL à la définition des modalités d'exécution et de financement du Service Universel dans un environnement des télécommunications libéralisé. La libéralisation du secteur des télécommunications au Sénégal ne doit en effet pas conduire à une remise en cause du Service Universel, conséquence d'une prise en charge parcellaire de ce Service, ou d'une absence d'interopérabilité entre différents opérateurs de Service Universel.

L'expérience acquise par SONATEL dans la fourniture de ce Service ainsi que les réalisations importantes mentionnées précédemment nous permettent de suggérer fortement que SONATEL soit désigné comme opérateur public en charge du Service Universel.

SONATEL dispose en effet de réseaux fixes et mobiles de qualité couvrant une bonne partie du pays (plus de 85% de la population couverte), et il serait judicieux de minimiser les coûts marginaux de fourniture du Service Universel en s'appuyant sur un opérateur ayant une expérience avérée dans l'exploitation des réseaux de télécommunications.

## **12. Le fixe**

### **12.1 La téléphonie publique**

La téléphonie publique a un poids économique réel et correspond à quelques 26 000 emplois créés dans ce secteur. La gestion de ce secteur s'est faite sous forme de licences sectorielles garantissant un niveau de performance et un confort d'utilisation pour l'utilisateur final. Ce modèle ne doit pas être remis en cause de manière non maîtrisée par l'ouverture des marchés. Une régulation spécifique est donc à définir tenant compte de l'existant et des contraintes de services définies dans le cadre du service universel.

## 12.2 Trafic International «Arrivée et Départ »

Ce trafic sera le plus ouvert à la concurrence. Pour éviter toute anarchie, mandat devra être donné à Sonatel de jouer un rôle dans la détection des opérateurs fraudeurs.

## 12.3. La Terminaison d'appels

De même la terminaison d'appel frauduleux doit être combattue en mettant en place des règles qui suppriment pas cette activité mais lui assurent une rentabilité économique raisonnable qui permette à ce type de trafic de jouer pleinement son rôle dans ce paysage des télécoms. La régulation de la terminaison d'appel doit permettre aux détenteurs légitimes de ressources télécoms et à l'Etat de tirer parti du marché existant sur ce type de trafic.

## 13. Le Mobile

Les facteurs clés de succès reposent sur des composantes propres à un opérateur mobile.

### 13.1 Couverture

Obligation de couverture minimale avec un taux de couverture en population et en territoire progressif. Ces éléments devront être définis et précisés dans le cahier des charges.

### 13.2 Qualité de service

Une qualité de service minimale devra être assurée. Les indicateurs, leur labellisation, leur mode de calcul les valeurs objectives devront être définis et connus de tous les acteurs. Une concertation pourrait être en place entre ces acteurs pour la production d'un dictionnaire des indicateurs de qualité de service et définition d'un mécanisme de suivi et de contrôle de ces indicateurs.

### 13.3 Obligation de possession d'une infrastructure Réseau

Compte tenu des enjeux et des opportunités pour le Sénégal, il devra être fait obligation à tout acteur déclarant opérateur mobile de se doter d'une infrastructure réseau. Ce qui va garantir la participation à l'investissement et permettre d'éviter des pertes de recettes douanières.

### 13.4 Participation au service universel et à l'aménagement du territoire

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile et l'importance de son parc par rapport à celui du téléphone fixe constituent des leviers d'action efficaces pour le Service Universel. Ce qui voudrait dire que les opérateurs mobiles devront participer directement à la fourniture du Service Universel et à l'aménagement du territoire par une politique volontariste de développement de la couverture.

Ceci permettra d'éviter que certains acteurs développent des stratégies de niche pour ne déployer leur réseau que dans des zones de forte densité de trafic ( très rentables) et éviter les

zones de plus faible densité de trafic ( rentabilité moindre).

### **13.5 Obligation de création d'emploi**

L'arrivée de nouveaux acteurs dans ce sous-secteur devra se traduire par une augmentation des emplois stables. La création des emplois devra se faire par le biais des activités générées.

### **13.6 Obligation de se limiter aux prérogatives et obligations de la licence souscrite**

Certains acteurs ayant souscrit à une licence couvrant une activité donnée voulant se diversifier devront obligatoirement en faire la demande au niveau des autorités compétentes pour la révision du périmètre d'activité de leur licence ou l'octroi d'une nouvelle licence couvrant la nouvelle activité.

## **14. Internet et Données**

L'Internet et l'utilisation de son protocole (IP) pour les transmissions de données, est devenue aujourd'hui un outil vital aussi bien pour le développement des entreprises que pour d'autres secteurs clés tels que l'éducation ou la santé.

Introduit au Sénégal en 1996 par SONATEL, son développement rapide est aujourd'hui concrétisé par un très grand nombre d'utilisateurs de toute catégorie et une infrastructure de réseau qui est la deuxième d'Afrique.

Il convient à la veille de la libéralisation des télécoms au Sénégal de mettre en place les conditions minimales permettant d'accélérer sa pénétration dans le souci d'une viabilité économique pérenne pour l'ensemble des acteurs

### **14.1 Possession et couverture du réseau :**

Les nouveaux entrants devront investir à bâtir leur propre réseau et assurer une couverture nationale de ce réseau au risque de créer un développement à deux vitesses

### **14.2 Qualité de service :**

Des standards minimums devront être définis et respectés par l'ensemble des acteurs.

### **14.3 Respect des prérogatives de la licence :**

Les réseaux de Données/Internet ne doivent servir de support à la commercialisation frauduleuse d'autres services sous licence (ex. téléphonie)