



Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes

**AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
ET DES POSTES**

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DU CONTENTIEUX (DJC)

**SEMINAIRE DE CONCERTATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE
CONSOMMATEURS / RAPPORT**

Thème: « la cyber sécurité et l'inclusion financière »

Hôtel des Almadies 21 décembre 2016

INTRODUCTION

L'article 126 du Code des télécommunications fixe comme objectif à l'ARTP de « *prendre en charge les intérêts des consommateurs et des usagers et aider au renforcement des capacités d'action des associations de consommateurs* ». En application de cette disposition, l'ARTP a convié, le mercredi 21 décembre 2016, à l'hôtel des Almadies, seize (16) Associations de consommateurs à une réunion d'information et de partage sur différents thèmes de régulation à savoir :

- La plateforme de traitement des réclamations ;
- Le dispositif de lutte contre la fraude dans le secteur des télécommunications ;
- La procédure de gestion des fréquences au Sénégal ;
- L'inclusion financière à travers les activités postales ;
- Les services de transfert de courriers ;
- Les dispositions du Code des télécommunications.

L'objectif final est de faire en sorte que chaque association de consommateurs puisse s'approprier les concepts afin de participer davantage aux échanges avec l'ARTP dans le cadre d'une Co régulation des secteurs des télécommunications et des postes du Sénégal.

I/ OBJECTIF DU SEMINAIRE

Cet atelier s'inscrit dans le cadre du renforcement des capacités des seize (16) associations de consommateurs qui sont des partenaires de l'ARTP et qui jouent un rôle important dans la prise en charge des intérêts des consommateurs de services régulés.

II/ DEROULEMENT DU SEMINAIRE

A/Cérémonie d'ouverture

- Monsieur Kalidou GAYE, Directeur des Affaires juridiques et du Contentieux de l'ARTP a, au nom du Directeur général de l'ARTP, d'abord souhaité la bienvenue à tous les invités et a remercié l'ensemble des associations de consommateurs qui ont répondu à l'invitation du régulateur.
- Il a, ensuite, décliné les objectifs poursuivis par l'ARTP à travers ce séminaire en rappelant qu'il cadre bien avec le code des télécommunications notamment en ce qui concerne la nécessité d'accompagner les associations des consommateurs. Il a, en outre relevé l'importance de recueillir les préoccupations des consommateurs afin d'élaborer des stratégies nouvelles conformes aux intérêts de toutes les parties prenantes.

A la suite de la présentation de l'agenda, la parole a été donnée à chacune des associations pour se présenter. Il s'agit de :

- ASNU ;
- UNCS ;
- CICODEV ;

- ASDIC ;
- ADEC ;
- ADLS
- ASDEC ;
- RFCP ;
- LCS ;
- ASUB ;
- ADEETELS ;
- SOS CONSO ;
- RSTTAPO (Si tu te sens arnaquer par Orange)
- MODIEC ;
- ECOCITOYEN ;
- ASCOSEN ;

B / Déroulement des travaux

Les travaux se sont déroulés ainsi qu'il suit :

B-1) Présentation de la plateforme de traitement des réclamations

La présentation a été faite par Mme GUEYE Ndeye Coumba DIOUF, Responsable de la Cellule Consommateurs logée au niveau de la Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux. Ladite présentation s'est articulée autour des points ci-après :

- La plateforme a été mise en place après consultation des associations des consommateurs. Son objectif est de dématérialiser la prise en charge des réclamations et de les traiter en ligne en collaboration avec les différents opérateurs qui ont eux même accès au site.
- Ce processus garantit la traçabilité la transparence et la performance dans la prise en charge des requêtes. Par une démonstration succincte, il a été montré aux participants le processus de enregistrement d'une plainte dans la plateforme, les possibilités de générer un rapport et d'évaluer les délais de traitement.
- Les perspectives à moyen terme mèneront vers une ouverture de l'outil au grand public incluant un code d'accès qui sera transmis au plaignant pour un suivi individuel de son dossier avec le détail des actions opérées du début à la clôture.
- La décision fixant les délais de traitement des réclamations a été partagée avec l'audimat.
- Les statistiques concernant les réclamations de l'année 2016 ont été partagées. A cet égard, il a été noté plus de 293 plaintes enregistrées, tous opérateurs confondus, 86% des plaintes ont été traitées avec succès chez Orange, 90% chez Tigo, et 100% chez expresso.
- Une enquête de satisfaction sera menée par l'ARTP auprès des plaignants car en effet le ressenti client est d'une grande importance chez le régulateur.
- En plus des rencontres bimensuelles tenues entre l'ARTP et les opérateurs, il y a un mailing quotidien très actif entre opérateurs et régulateur.
- Beaucoup de cas de règlement à l'amiable entre clients et opérateurs ont été enregistrés. L'ARTP procède souvent à des séances de conciliation qui trouvent souvent une issue satisfaisante pour le consommateur.

Considérant les statistiques mentionnées sur le rapport, des directives seront données aux opérateurs pour une gestion vigoureuse des réclamations.

Le Directeur des Affaires juridiques a complété en disant qu'il s'agit de la phase pilote de l'outil mais qu'à partir de 2017, une version améliorée sera ouverte à tous les consommateurs. Et les plaintes concernant le secteur postal seront également intégrées.

B-2) Présentation portant sur la lutte contre la fraude dans le secteur des télécommunications

Cette présentation a été faite par Monsieur Samba NDIAYE de la Direction des Systèmes d'Information. Il a présenté le système de supervision du trafic téléphonique qui est aujourd'hui possible grâce à la mise en place de sondes au chez des opérateurs de télécommunications.

Il a fait une description des types de fraudes et les équipements qui interviennent dans le processus.

De son exposé, il a été relevé les aspects ci-après :

- La fraude Bypassing internationale consiste à acheminer du trafic en empruntant des autoroutes non autorisées. Les fraudeurs utilisent des Sim box, PABX, des cartes sim achetées auprès des opérateurs et une connexion internet pour faire de la fraude. Ces derniers passent par un circuit anormal afin de brouiller l'origine de l'appel.
- Les conséquences de la fraude notamment les pertes en argent pour les opérateurs, l'Etat et les consommateurs.

Il a aussi expliqué le dispositif technique mis en place par l'ARTP afin de détecter les appels frauduleux. Ce dispositif permet à l'ARTP de traiter les cas d'appels frauduleux. Suivant les informations fournies par les opérateurs, les agents de l'ARTP font des investigations pour localiser le lieu de situation des fraudeurs au Sénégal.

Selon M. NDIAYE, le système a permis à l'ARTP de réaliser les résultats tels que la saisie de 11 simbox, d'équipements et 5288 cartes SIM, des poursuites judiciaires contre 5 individus, la localisation de plusieurs sites de fraude.

B-3) Vulgarisation des procédures de gestion des fréquences au Sénégal

Cette présentation a été faite par Monsieur Khalilou NIANE, Directeur des Radiocommunications de l'ARTP.

M. NIANE a d'abord rappelé le cadre juridique relatif aux fréquences en évoquant les dispositions internationales notamment le Règlement des Radiocommunications de l'UIT et les fondements légaux nationaux notamment les Articles 70 et 71 du Code des Télécommunications qui encadrent les fréquences. A ces textes s'ajoute le cadre réglementaire notamment les décrets et décisions.

M. NIANE est revenu, par la suite, sur les activités de gestion des fréquences notamment la coordination, l'assignation, l'agrément, l'autorisation et la notification des fréquences. Il a également souligné l'aspect contrôle effectué par les agents assermentés de l'ARTP.

De sa communication, il a été noté aussi que la radiocommunication gère plusieurs de types de réseaux dont les réseaux publics et privés indépendants. Une classification des fréquences est faite en fonction de la nature des réseaux

Par rapport à la gestion administrative, M. NIANE a décrit la procédure devant être suivie par les demandeurs d'autorisation pour l'obtention de fréquences mais aussi les sanctions encourues en cas de violation, par les attributaires de fréquences, de la réglementation des ressources spectrales.

Enfin le Directeur est revenu sur la responsabilité des installateurs d'équipements radioélectrique et la facturation des fréquences. Cette dernière est fixée par le cadre réglementaire (décret et décision). Il s'agit des frais et redevances liées aux fréquences qui sont payés annuellement.

B-4) Exposé sur l'inclusion financière à travers les activités postales

Cette présentation a été faite par Mme Khadijétou TOURE DIA Chef du Département Stratégie et porte sur 5 points. Mme DIA a commencé par définir les concepts notamment l'inclusion financière en convoquant la position de l'ONU, de la Banque Mondiale et de l'UPU.

Dans l'exposé, il a été fait état des enjeux de l'inclusion financière qui contribue à la réalisation des OMD, avec un impact très favorable sur la population.

L'inclusion financière, selon l'exposant, est assujettie à la co-régulation. Elle demande, en conséquence, l'intervention de la BCEAO et de l'ARTP.

Concernant le cadre juridique des services financiers postaux, Mme DIA a montré que le Code des postes encadre lesdits services.

La présentation a fait aussi ressortir la position de la Poste dans l'inclusion financière en mettant en exergue les forces telles que la proximité, le réseau partenaire très dense et les faiblesses comme le défaut d'agrément bancaire, les insuffisances dans la capacité financière, l'interopérabilité des réseaux et la qualité des infrastructures.

L'exposé a également mis en avant les opportunités (distribution de produits, utilisation des TIC) et les menaces telle que la faiblesse et l'irrégularité des finances.

Mme DIA a aussi présenté le modèle d'inclusion financière de certains pays sur la base des benchmarks qui ont été faits. La Poste peut aujourd'hui s'inspirer de ces modèles.

La situation des transferts de fond a également été présentée notamment les transferts à destination du Sénégal et ceux en partance du Sénégal.

Enfin, des perspectives ont été dégagées notamment :

- une synergie entre les régulateurs ;
 - Une nécessité d'inciter la Poste à aller vers une Banque postale ;
 - La progression par paliers ;
 - L'opérationnalisation du fonds du service universel postal ;
 - L'engagement fort des autorités Etatique.

B-5) Présentation sur « Comment bâtir la poste du futur ? »

Cette présentation a été faite par le Directeur de la Régulation postale M. Adama DIOUF qui considère que le secteur postal doit se transformer afin de s'adapter au développement des TIC. La raison à la base de cette affirmation est liée à une baisse vertigineuse du courrier postal. Cette baisse est accentuée l'évolution des besoins des consommateurs. Ce qui veut dire que de nos jours, les défis résident dans le commerce électronique, les services postaux électroniques, les adresses postales électroniques et les services financiers. Il s'agit de moderniser le secteur en innovant et en anticipant pour ne pas être en déphasage avec l'évolution.

L'exposé a permis également d'évoquer les nouveaux enjeux auxquels le secteur doit faire face tels que l'inclusion financière, le commerce électronique, les services de proximité et la cyberadministration (dématérialisation).

Le Directeur de la régulation postale a montré que pour réaliser la poste du futur, il y a des défis nationaux et internationaux que le secteur doit relever tels que la mise en place de l'adressage unique national, la prise en charge des nouvelles problématiques du secteur en adaptant le cadre juridique postal qui date de 2006, l'intégration régionale, et la réduction des coûts.

B-6) Présentation de la société TEX COURRIER opérateur dans le secteur postal

Présenté par le Directeur de ladite structure, Tamsir TRAORE, l'exposé porte sur les différents produits proposés, notamment ;

- La messagerie prise en charge activement grâce à ses 5 agences, et ses 54 collaborateurs. Un dispositif de 32 véhicules permet de desservir 37 destinations au quotidien dans tout le territoire national .
- La logistique composée en 2 secteurs :
 - L'Entreposage et la gestion des stocks
(Des services a valeur ajoutée tels que le Packing , Copacking, emballage, encartonnage filmage, étiquetage, codage ...)
 - l'E-logistique ou (la solution B to C)
Tex courrier traite tous types de besoins e-commerce , de l'entreposage , en passant par la préparation de commandes , le conditionnement , l'étiquetage et la livraison au client destinataire
- Le transport (résume l'ensemble de leurs activités)

III- RESUME DES DEBATS

A la suite des présentations, les associations ci-après ont pris la parole selon la chronologie ci-après :

- ✓ ASNU a posé la question suivante : le décret sur la lutte contre la fraude a-t-il été prévu par la loi ? la confidentialité des communications est-elle respectée ?
- Quelles sont les types de sanctions prévues par les textes règlementaires ?
- Pourquoi le gouvernement du Sénégal a concédé la vente des décodeurs à un opérateur privé ?

- ✓ Monsieur Magatte FALL de l'ADEDEC a fait une contribution sur la plateforme en souhaitant que la participation des associations des consommateurs soit faite rapidement.
 - S'agissant de la lutte contre la fraude, il a déploré le fait que l'ARTP n'a pas associé les associations de consommateurs sur le dispositif mis en place.
 - Concernant les fréquences, il a demandé des explications sur les interférences des radios qui se trouvent sur la bande FM ?

- ✓ Monsieur KANOUTE de CICODEV a soulevé les préoccupations suivantes :
 - Une analyse fine des types de plaintes doit être faite avec des statistiques détaillées par type de plainte ;
 - Le taux de gestion des plaintes par rapport à Tigo et Expresso très faible. Qu'est-ce que l'ARTP peut faire ?
 - Concernant la fraude, que peut faire un consommateur qui reçoit un appel frauduleux ?
 - Sur quelle base les fraudeurs sont libérés après 3 mois de détention ?

- ✓ Monsieur Djibril NDIAYE de l'ASDIC a demandé à l'ARTP un appui beaucoup plus soutenu pour des associations fortes et performantes. Il a également souhaité que les rencontres soient plus fréquentes. Exemple tous les trois (3 mois). Il a, en outre soulevé les interrogations suivantes :
 - Les délais de traitement des réclamations sont-ils respectés ? qu'en est-il en cas de non-respect desdits délais ?
 - L'ARTP peut-il infliger des amendes à Excaf ?

- ✓ Maître Masokhna KANE a remercié l'ARTP pour avoir créé cet espace d'échange avec les associations de consommateurs. Il a suggéré au régulateur de publier des rapports périodiques sur le contrôle de la fraude. Auparavant, il a soulevé les préoccupations ci-après :
 - Pourquoi attendre 2017 pour ouvrir la plateforme aux associations de consommateurs ?
 - Pourquoi l'ARTP n'organise pas des réunions périodiques avec les associations de consommateurs et les opérateurs ?
 - Qu'en est-il de la fraude faite par les opérateurs ?
 - Ya-t-il des décisions de justice concernant les fraudeurs ?
 - Ya-t-il une coopération internationale pour appréhender les fraudeurs internationaux ?
 - Pourquoi les associations de consommateurs ne sont pas conviées dans la commission anti-fraude ?

- ✓ Imam Youssoupha SARR de l'ASUB a formulé des remerciements à l'endroit de l'ARTP

tout en demandant à l'ARTP de mettre à la disposition du public, le rapport de traitement des plaintes et le nombre d'abonnés au Sénégal.

- ✓ M. DIOUCK du Réseau anti-arnaque a souhaité que l'ARTP prenne en compte, dans la plateforme de traitement des plaintes, les illettrés qui ne peuvent accéder au système.
- ✓ M. Pablo FALL de l'ADEETÉLS a félicité l'ARTP avant de soulever les points suivants :

- Intégrer dans la plateforme de gestion des plaintes et réclamations, les aspects postaux ;
 - Y a-t-il une coordination entre les réclamations faites via le numéro vert, le mail ou courrier ?
 - Le décret de 2015 prend-t-il en charge la limitation du nombre de SIM ?
- ✓ M. Momar NDAO de l'ASCOSÉN a salué la tenue du séminaire de renforcement des capacités des associations de consommateur. Il a apprécié également la mise en place du dispositif de lutte contre la fraude. Toutefois, selon lui, il y a des difficultés sur la plateforme dans la mesure où cette dernière ne prend pas toutes les typologies de plaintes et de réclamations. Il a, en outre, fait les suggestions suivantes :
- Organiser des visites sur les sites techniques des opérateurs pour une meilleure compréhension du secteur des télécommunications.
 - Etudier les possibilités de mettre en place des tarifs spécifiques pour les organismes d'utilité publique.
 - Voir dans quelle mesure l'ARTP peut réguler les tarifs sur les SAV (ambassade pour visa).
- ✓ M. Souleymane NDIAYE de l'ECOCITOYEN a fait une intervention en mettant en exergue ce qui suit :
- Prendre des mesures concernant l'abus de position dominante exercé par les opérateurs ;
 - Réguler le mobile Banking ;
 - Comment régler le besoin des citoyens par rapport à la limitation des SIM à 3 par abonné ?
- ✓ Monsieur NGOM de l'ADEETÉLS s'est demandé si l'attribution des fréquences est immédiatement assujettie au paiement de subvention.
- Il a en outre sollicité des éclairages sur la situation concernant la 4G avant de suggérer une étude sociologique sur la fraude.
- ✓ les interrogations ci-après ont été soulevées :
- Pourquoi assiste-t-on à une prolifération des banques au Sénégal ?
 - Quel est le statut juridique de la Poste qui a une convention avec l'État ?
 - Qui prend en charge les subventions de la Poste ?
 - Qui de l'ARTP ou de la BCEAO est compétente pour réguler les services financiers ?

Suite aux interventions susmentionnées, les réponses ci-après ont été apportées par l'ARTP : Concernant la question sur la répartition des plaintes, l'ARTP a déclaré que les réclamations sont classées en fonctions des services sur lesquels elles portent. C'est ainsi que les plaintes ont été répertoriées selon qu'il s'agit de de la couverture réseau, de la qualité de service, des offres, de la portabilité etc., Mais les suggestions ont été bien retenues et feront l'objet d'une analyse ;

- *L'ARTP partagera les rapports sur le traitement des réclamations ;*

- Par rapport au respect des délais, la réponse est négative car souvent les opérateurs ne respectent pas les délais de traitement ;
- Concernant la plateforme elle-même, l'ARTP a pris bonne note des suggestions qui ont été faites et s'engage à l'améliorer afin de prendre en charge les inquiétudes soulevées ;
- Par rapport au nombre d'abonnés tous opérateurs confondus, au 30 septembre 2016 le nombre d'abonnés s'élevait à 15.967.659.

Sur la fraude, les réponses suivantes ont été apportées :

- Sur le respect de la confidentialité des communications, la réponse est affirmative car le contrôle ne concerne que la signalisation. Il s'agit des appels nationaux et internationaux.
- Par rapport à la libération des détenus au bout de 3 mois d'emprisonnement, l'ARTP plaide pour une condamnation plus sévère.
- Sur la perception des fraudes, l'ARTP a fait récemment un séminaire de formation destiné aux auxiliaires de justice sur la question.

Sur la gestion des fréquences, les réponses ci-après ont été apportées :

- A propos de la résolution des brouillages, les raisons sont souvent liées au fait que les techniciens ne sont pas formés sur les rudiments des fréquences. Cette situation a un impact sur l'utilisation des bandes FM.
- Sur la facturation des fréquences, elle démarre dès la délivrance de l'autorisation.
- Sur la TNT notamment la concession accordée à EXCAF, c'est une question dont la résolution ne se fait pas uniquement au niveau de l'ARTP parce qu'il y a le CONTAN qui a été le maître d'œuvre du projet en question.
- Sur la gratuité des décodeurs, le modèle économique d'EXCAF était fait sur la gratuité mais l'infrastructure et les décodeurs appartiennent à l'Etat qui a mis un prix plafond de 10.000 F CFA.

En ce qui concerne le secteur postal, il a été apporté les réponses qui suivent :

- La Poste est une société nationale qui, en vertu de la loi n° 90-07 est une société anonyme dont toutes les actions appartiennent à l'Etat ou à une collectivité publique. ;
- L'Etat rémunère le service public de La Poste en vertu d'un contrat de performance signé entre l'Etat et la société nationale ;
- La Banque centrale est compétente pour la régulation financière. Toutefois, pour la prise en charge correcte de l'inclusion financière, une Co régulation est nécessaire.

IV/ CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

A la suite des discussions et des échanges, les recommandations ci-après ont été formulées en vue de parfaire les actions déjà entreprises par l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes :

- Organiser des visites sur les sites techniques des opérateurs pour une meilleure compréhension du secteur des télécommunications ;
- Etudier les possibilités de mettre en place des tarifs spécifiques pour les organismes d'utilité public ;

- Réguler les tarifs sur les SAV ;
- Intégrer dans la plateforme de gestion des plaintes et réclamations, les aspects postaux ;
- Permettre aux associations de consommateurs, de participer la commission anti-fraude de l'ARTP ;
- Organiser des réunions périodiques avec les associations de consommateurs et les opérateurs sur le traitement des plaintes et réclamations ;
- Encadrer les activités des associations de consommateurs à travers la tutelle du Ministère du commerce ;
- Créer une revue à publier périodiquement par l'ARTP ;
- Publier des rapports périodiques sur le contrôle de la fraude ;
- Publier les décisions de justice concernant la fraude et en assurer le suivi ;
- Mettre en place une coopération internationale pour appréhender les fraudeurs internationaux ;
- Faire une analyse fine des types de plaintes avec des statistiques détaillés par type de réclamations ;
- Associer les consommateurs dans la lutte contre la fraude ;
- Ouvrir la plateforme de gestion des plaintes et réclamations aux associations de consommateur ;
- Plaider pour un accompagnement de la Poste par les autorités étatiques ;
- Mettre à la disposition des associations des consommateurs, les contrats de partenariats signés ;
- S'inspirer du modèle d'Orange pour couvrir le territoire notamment en mettant en place des kiosques ou boutiques pour la Poste ;
- Mettre en place une Co-régulation pour prendre en charge les problématiques liées au mobile Banking.