



Institut panafricain pour la **Citoyenneté**,
les **Consommateurs** et le **Développement**
www.cicodev.org

NOTE D'INFORMATION

07 sept.2012

La portabilité

CICODEV exhorte les autorités en charge des télécommunications et plus particulièrement l'Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) à mettre en œuvre la portabilité au Sénégal.

Pour CICODEV, la portabilité est une des voies royales pour atteindre l'accès universel aux télécommunications.

Qu'est-ce la portabilité ?

La portabilité est le fait de changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone mobile. En téléphonie mobile, cela s'applique entre les divers opérateurs.

Avantages attendus de la portabilité

Le recours à cette fonctionnalité va induire plus de concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile avec comme conséquences attendues pour le consommateur:

- des prix plus bas,
- une accessibilité accrue des consommateurs à la téléphonie,
- un maillage plus dense et plus profond du pays par les opérateurs et l'Etat,
- une meilleure qualité du service.

Mieux, le consommateur n'est plus un client captif d'un opérateur du fait de son numéro qui est comme une « carte d'identité ».

La mise en œuvre de la portabilité au Sénégal serait, en réalité, source de concurrence accrue entre les opérateurs, singulièrement là où il existe un acteur dominant. La portabilité de numéro, permet de supprimer les entraves au libre choix des consommateurs et donc de garantir le développement d'une concurrence effective dans le secteur de la téléphonie mobile.

Sous une perspective citoyenne, la portabilité devrait permettre à l'Etat de répondre à l'attente des citoyens qui est l'égalité devant le service public quelque soit sa localisation dans l'espace géographique du pays d'une part et l'accessibilité financière aux télécommunications pour les consommateurs défavorisés, d'autre part.

Ainsi elle devrait aussi participer de la lutte contre la pauvreté au vu du fort taux de pénétration du téléphone mobile dans notre pays et son utilisation qui s'est "démocratisée" pour des besoins économiques par les acteurs du secteur commercial et agricole.

La pré-enquête CICODEV sur la portabilité au Sénégal

En 2009, CICODEV a mené une pré-enquête auprès d'un échantillon d'usagers du téléphone mobile sur leur perception de l'effectivité de la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile, leurs stratégies pour tirer profit de la concurrence et leur connaissance de la portabilité. Une note succincte avait alors été envoyée à la Direction de l'Agence de Régulation des Télécommunications et Postes (ARTP) pour exhorter l'institution à mettre en place la portabilité au Sénégal. L'enquête avait abouti aux conclusions préliminaires suivantes:

1. PERCEPTION DE L'EFFECTIVITE DE LA CONCURRENCE ET RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES

Les entretiens exploratoires avec les consommateurs révèlent que la concurrence est perçue comme effective entre les opérateurs au vu des avantages qu'ils offrent. Les consommateurs la perçoivent – entre autres- par :

- la bataille autour de la couverture du pays par l'opérateur, la disponibilité et la qualité du réseau,
- La diversité des offres de produits des opérateurs, la bataille autour des tarifs, même s'il ressort que la lisibilité des tarifs n'est pas facile du fait de la différence des modes de tarification en secondes par certains et en minutes par d'autres opérateurs.
- L'émergence d'entreprises qui font preuve de responsabilité sociale en favorisant l'accessibilité financière des consommateurs au téléphone (le cas de la prise en charge de la RUTEL par un des opérateurs est cité en exemple)

2. STRATEGIES DES CONSOMMATEURS POUR TIRER PROFIT DE LA CONCURRENCE

Les consommateurs essaient de tirer profit de cette concurrence et de cette diversité d'offres en recourant à différents procédés dont :

- l'achat de plusieurs portables,
- l'achat de puces des différents opérateurs qu'ils utilisent à tour de rôle dans le même téléphone selon leur avantage ;
- l'achat de portable pouvant porter une double puce ;
- le changement d'opérateur vers le plus avantageux.

3. LES OBSTACLES POUR TIRER PLEINEMENT PROFIT DE LA CONCURRENCE

Quand on leur demande de lister deux (2) principaux obstacles qui les empêchent de profiter pleinement des avantages offerts par les opérateurs concurrents et de classer ces obstacles par ordre d'importance, il ressort ce qui suit :

- la peur de perdre son numéro par lequel « tout le monde vous connaît » en changeant d'opérateur vers le plus avantageux ;
- la cherté du portable avec la double puce ou l'achat de plusieurs portables.
- L'inconfort d'avoir avec soi plusieurs portables et les risques d'en perdre

4. CONNAISSANCE DE LA PORTABILITE ET POSITION DANS LEURS STRATEGIES SI CETTE POSSIBILITE EXISTAIT :

L'enquête a révélé que très peu des interviewés connaissent la portabilité. Quand on les informe que l'avancée technologique permet aujourd'hui de changer d'opérateur tout en gardant son numéro, leur choix s'est porté sur cette option comme solution ; comparativement à deux autres options qui étaient : l'achat de plusieurs portables ou de plusieurs puces.

La portabilité en Afrique et dans le monde

La portabilité existe dans de nombreux pays dans le monde. Elle a même fait une entrée fulgurante en Afrique, ces dernières années. Des expériences sont relevées dans certains pays africains:

- **Le Ghana** : Introduite au Ghana le **7 juillet 2011** par l'Autorité nationale des communications (NCA, National Communications Authority), la portabilité des numéros mobiles permet aux abonnés de la téléphonie de migrer d'un opérateur à l'autre, tout en conservant leur numéro¹. En juin le temps moyen pour mettre en œuvre la portabilité était tombé à 1 heure 24 minutes; aujourd'hui, les plus récentes données indiquent que la portabilité est mise en œuvre dans un laps de temps compris entre 2 et 22 minutes, avec une moyenne tournant autour de 7 à 8 minutes.
- **Le Kenya** : La commission des communications du Kenya (CCK) a autorisé le lancement du projet sur la portabilité du numéro de téléphone mobile le **1er avril 2011**².
- **Le Maroc** : La commercialisation de la portabilité auprès des usagers/abonnés remonte à la **fin 2007**. Ce service concerne aussi bien les numéros du mobile (25,3 millions de clients-avec ou sans abonnement-) que du fixe (3,5 millions de clients)³.
- **Le Nigeria** : La Commission nigériane de régulation des communications (NCC) annonce que le service de portabilité du numéro (NP), qui permet à un client d'utiliser un autre réseau et de conserver son numéro, devrait être fonctionnel en **septembre 2012**⁴.
- **En Europe**. La Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du conseil du **7 mars 2002** concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») indique en son article 30 « Les États membres veillent à ce que tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public, y compris les services mobiles, qui en font la demande puissent conserver leur(s) numéro(s), quelle que soit l'entreprise fournissant le service ».⁵
En **France** d'où est originaire Orange, la portabilité est effective depuis le **7 novembre 2011**. « Tout abonné peut changer d'opérateur mobile tout en conservant son numéro de téléphone. Cette fonctionnalité est un élément décisif pour que les consommateurs bénéficient pleinement de la concurrence. Elle nécessite une mise en œuvre simple et rapide afin que ceux-ci puissent effectivement exercer leur droit ». ⁶ Free vient de bousculer la concurrence avec ses forfaits moins chers et sans engagement 3 gros opérateurs français que sont Orange, SFR et Bouygues, qui ont pu profiter durant de nombreuses années de marges plantureuses sur le dos de leurs clients en conquérant en 1,6% du marché français du mobile, juste une semaine après le lancement son forfait. Les demandes de transferts ont triplé depuis l'arrivée de Free sur le marché⁷.
Au **Luxembourg** d'où est originaire Tigo/ Millicom, la portabilité est effective depuis 2006.
- **Aux Etats Unis**, la portabilité y est instituée depuis le 24 novembre 2003.

¹ <http://www.agenceecofin.com/mobile/2307-5905-ghana-la-portabilite-des-numeros-se-met-en-place>

² <http://www.afriquejet.com/afrique-de-l%27est/kenya/portabilite-du-numero-de-telephone-les-operateurs-kenyans-en-guerre-201104138658.html>

³ <http://regulation-afrique.blogspot.com/2010/03/maroc-portabilite-les-operateurs-ne.html>

⁴ <http://www.afriquejet.com/telephonie-service-de-portabilite-du-numero-au-nigeria-2012020232705.html>

⁵ http://fr.jurispedia.org/index.php/Portabilit%C3%A9_du_num%C3%A9ro_de_t%C3%A9l%C3%A9phone_%28fr%29

⁶ [http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1\[uid\]=1444&tx_gsactualite_pi1\[annee\]=2011&tx_gsactualite_pi1\[heme\]=0&tx_gsactualite_pi1\[motscle\]=&tx_gsactualite_pi1\[backID\]=2122&cHash=f46961e2f3c4a3f35eb4efde25f4b150](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1[uid]=1444&tx_gsactualite_pi1[annee]=2011&tx_gsactualite_pi1[heme]=0&tx_gsactualite_pi1[motscle]=&tx_gsactualite_pi1[backID]=2122&cHash=f46961e2f3c4a3f35eb4efde25f4b150)

⁷ <http://www.europe1.fr/France/Free-a-la-conquete-du-million-908371/>

Comment fonctionne la portabilité ?

Son fonctionnement est simple.

- En France : les démarches sont gérées par un organisme central, sous l'égide de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP) et non plus individuellement par les opérateurs. Baptisé "Entité de gestion de la portabilité", cet organisme central est un groupement d'intérêt économique (GIE) constitué de représentants des opérateurs, qui centralisera le dispositif du point de vue administratif et technique. Pour transférer son numéro d'un opérateur à un autre, l'utilisateur doit d'abord prendre connaissance de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Il communique ce RIO à son nouvel opérateur en même temps que son nouveau contrat et sa demande de portabilité. L'ancien contrat est résilié automatiquement. Aucune démarche n'est nécessaire auprès de l'opérateur d'origine. Au début le changement d'opérateur intervenait une semaine après la demande. Aujourd'hui, la conservation du numéro mobile –autre nom pour la portabilité- est mise en œuvre en trois jours ouvrables au lieu de dix jours calendaires

Le consommateur paie t'il pour le portage de son numéro ?

En France, non !

Le réseau de communication est interconnecté avec la quinzaine de systèmes d'information exploités par les opérateurs français. Ainsi à chaque abonné porté, c'est en effet un coût des deux côtés. Si l'ancien opérateur perd un client, le nouvel opérateur doit pour sa part verser 7,25 euros de frais de portage à l'ancien opérateur.

Ce barème est fixé temporairement par l'ARCEP et est revu de temps à temps. Afin de gérer informatiquement la portabilité du numéro, les opérateurs financent le GIE à hauteur de 3 euros par portage. Ainsi, au total, chaque portage coûte 10,25 euros au nouvel opérateur.

Au Luxembourg, non !

Le Luxembourg a aussi mis en place un GIE dénommé TELCOM" depuis 2004 selon le modèle français.

Aucun coût n'est signalé pour les consommateurs dans les pays africains qui ont déjà mis en œuvre la portabilité.

Contacts:

Amadou C. KANOUTE : Directeur exécutif : Tél : +221 775296662 amadou.kanoute@cicodev.org

Marie Louise BENGA : Chargée de communication: Tél : +221 772031240

marielouise.benga@cicodev.org.

Abdoulaye BA : Chargé de programme. Tél : +221 774249283 abdoulaye.ba@cicodev.org.

CICODEV Afrique est l'Institut panafricain pour la Citoyenneté, les Consommateurs et le Développement en Afrique -

Tél: (+221) 33 865 05 01. Fax : (+221)33 865 05 02. Adresse postale: BP 29198 Dakar Yoff. Sénégal

Email : cicodevafrica@cicodev.org