

**AUTORITE DE REGULATION DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
ET DES POSTES**

**BURKINA FASO
UNITE - PROGRES - JUSTICE**



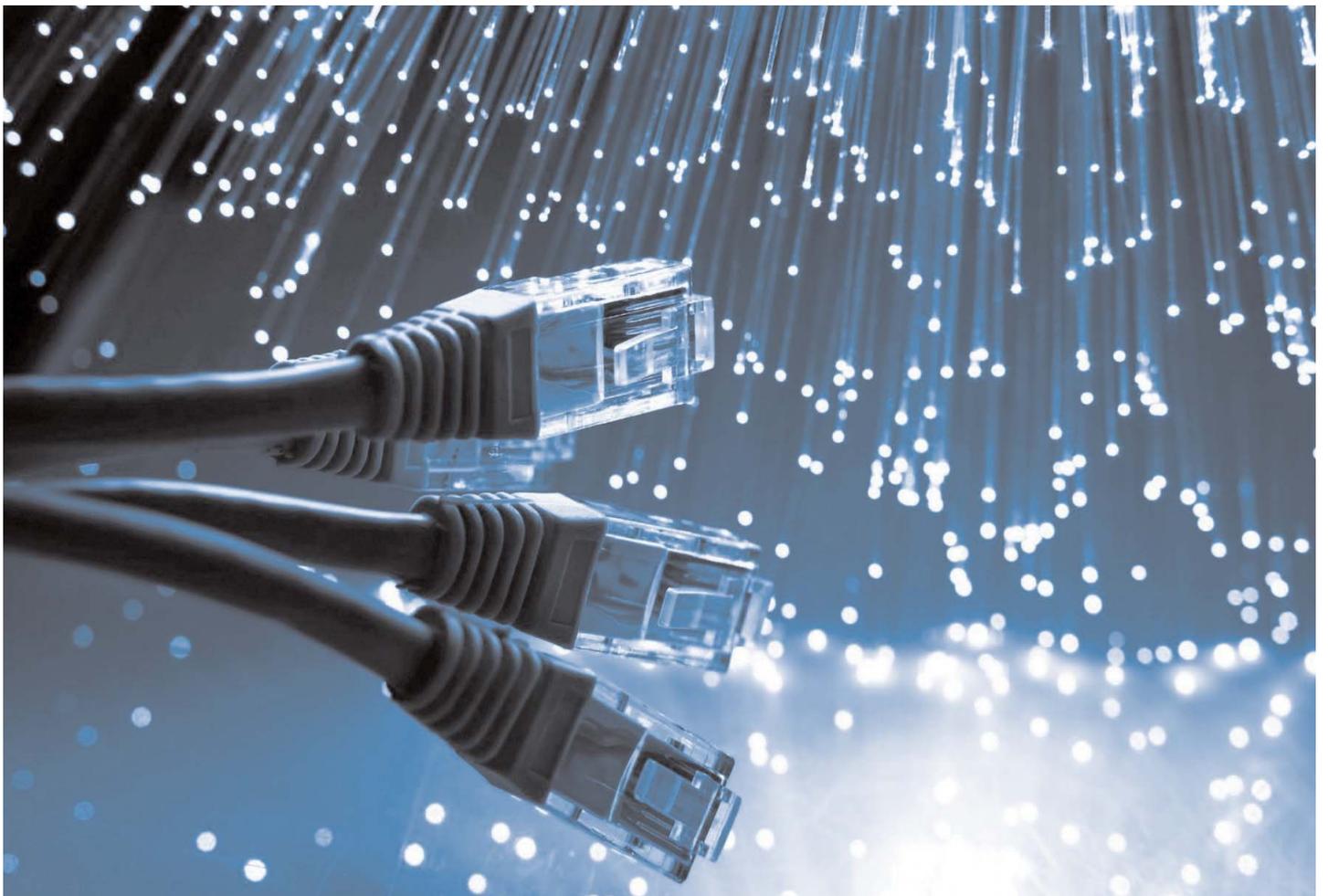
Rapport Annuel d'Activités 2012



Juillet 2013



Mathurin Bako, président de l'ARCEP remettant le rapport annuel d'activités 2011 au Premier Ministre, Luc Adolphe TIAO.



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
MOT DU PRESIDENT DU CONSEIL DE REGULATION.....	5
A. LES ACTIVITES DU CONSEIL DE REGULATION.....	6
B. LES ACTIVITES DE LA PRESIDENCE.....	9
C. LES ACTIVITES DU SECRETARIAT GENERAL ET DES DIRECTIONS.....	12
C.1 LES ACTIVITES DU SECRETARIAT GENERAL.....	12
C.1.1 <i>Gestion des ressources humaines.....</i>	<i>12</i>
C.1.2 <i>Formation du personnel.....</i>	<i>13</i>
C.1.3 <i>Participation aux travaux de la Commission d'Attribution des Marchés.....</i>	<i>14</i>
C.1.4 <i>Participation aux sessions du Conseil de régulation.....</i>	<i>14</i>
C.1.5 <i>Activités sociales.....</i>	<i>14</i>
C.2 LES ACTIVITES DE REGULATION.....	15
C.2.1 <i>Suivi et contrôle des obligations et engagements des opérateurs.....</i>	<i>15</i>
C.2.2 <i>Contrôle de la qualité de service des réseaux.....</i>	<i>28</i>
C.2.3 <i>Interconnexion et accès aux réseaux.....</i>	<i>29</i>
C.2.4 <i>Contrôle des relations contractuelles des opérateurs avec leurs clients.....</i>	<i>31</i>
C.2.5 <i>Contrôle des dispositions comptables et financières.....</i>	<i>37</i>
C.2.6 <i>Accès et service universels.....</i>	<i>41</i>
C.2.7 <i>Instruction des demandes de licences individuelles et d'autorisations générales.....</i>	<i>42</i>
C.2.8 <i>Agréments et déclarations de services à valeur ajoutée.....</i>	<i>43</i>
C.2.9 <i>Projet régional des infrastructures de communications de l'Afrique de l'ouest (PRICAO).....</i>	<i>43</i>
C.2.10 <i>Difficultés rencontrées.....</i>	<i>44</i>
C.3. LES ACTIVITES JURIDIQUES.....	44
C.3.1 <i>Propositions et avis formulés par l'Autorité de régulation.....</i>	<i>44</i>
C.3.2 <i>Conduite des procédures de règlement des différends.....</i>	<i>45</i>
C.3.3 <i>Plaintes de riverains en matière d'installation de pylônes.....</i>	<i>48</i>
C.3.4 <i>Autres plaintes.....</i>	<i>49</i>
C.3.5 <i>Application des procédures de sanctions.....</i>	<i>50</i>
C.4 LES ACTIVITES DE GESTION DU SPECTRE ET DE LA NUMEROTATION.....	51
C.4.1 <i>Suivi du projet « Equipements de gestion et de contrôle du spectre ».....</i>	<i>51</i>
C.4.2 <i>Fermeture du centre de contrôle de Somgandé.....</i>	<i>54</i>
C.4.3 <i>Planification du spectre.....</i>	<i>54</i>
C.4.4 <i>Assignations de bandes et fréquences radioélectriques.....</i>	<i>54</i>
C.4.5 <i>Délivrance et renouvellement d'autorisations et de licences d'utilisation du spectre.....</i>	<i>56</i>
C.4.6 <i>Coordination et activités internationales.....</i>	<i>56</i>
C.4.7 <i>Stratégie de mise en œuvre de la TNT.....</i>	<i>57</i>
C.4.8 <i>Gestion du plan de numérotation.....</i>	<i>58</i>
C.4.9 <i>Etudes et activités relatives aux agréments d'équipements.....</i>	<i>61</i>
C.4.10 <i>Contrôle de l'utilisation du spectre.....</i>	<i>61</i>
C.4.11 <i>Inspection des stations radioélectriques.....</i>	<i>62</i>
C.5 LES ACTIVITES DU DOMAINE INFORMATIQUE.....	63
C.5.1 <i>Système d'Information.....</i>	<i>64</i>
C.5.2 <i>Gestion des noms de domaines et des adresses IP.....</i>	<i>65</i>
C.5.3 <i>Cybersécurité et certification électronique.....</i>	<i>66</i>
C.5.4 <i>Migration vers IPv6.....</i>	<i>68</i>
C.6 LES ACTIVITES POSTALES.....	69
C.6.1 <i>Elaboration du manuel de procédures de régulation des activités postales.....</i>	<i>69</i>
C.6.2 <i>Instruction des dossiers de demande d'autorisation.....</i>	<i>69</i>
C.6.3 <i>Détermination des montants des droits d'entrée.....</i>	<i>70</i>
C.7 PARTICIPATION AUX REUNIONS INTERNATIONALES.....	71
CONCLUSION.....	72

LISTE DES ABREVIATIONS

3G	Troisième Génération
4G	Quatrième Génération
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (Ligne numérique d'abonné asymétrique)
BLR	Boucle Locale Radio
CCTLD	Country code top level domain
CDMA	Code Division Multiple Access (Accès Multiple à répartition par Code)
CPL	Courants Porteurs en Ligne
EDGE	Enhanced Data rates for GSM Evolution (Evolution de la norme GSM pour les Débits élevés)
FH	Faisceaux Hertziens
FM	Frequency Modulation (Modulation de Fréquences)
FTTH	Fiber To The Home (Réseau fibre optique)
GHz	GigaHertz
GPRS	General Packet Radio Services (téléphonie sans fil large bande ; transition de la deuxième à la troisième Génération)
GSM	Global System for Mobile communications (norme numérique de seconde génération pour la téléphonie mobile)
HF	High Frequency (Hautes Fréquences)
ICAN	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
IMT	International Mobile Telecommunications (norme globale pour la troisième génération 3G ; communications sans fil définies par l'Union Internationale des télécommunications)
MHz	MégaHertz
MMDS	Microwave Multipoint Distribution System (Système Distribution Micro-onde Multipoint)
NGN	NextGeneration Network (Réseau de nouvelle Génération)
NIC	Network Informations Center
PMR	Private Mobile Radio or Professionnel Mobile Radio (Réseau Mobile terrestre Privé)
SHF	Super High Frequency (Supères hautes fréquences)
TNT	Television Numérique de Terre
TV	Télévision
UHF	Ultra High Frequency (Ultra Hautes Fréquences)
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (Systèmes de Télécommunications Mobiles Universel de la 3G)
VHF	Very High Frequency (Très Hautes Fréquences)
VOiP	Voice over IP (voix sur réseau IP ou téléphonie sur Internet)
VSAT	Very Small Aperture Terminal (Terminal à très petite ouverture)
WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access (Accès sans fil haut débit)

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE REGULATION

Communiquer est l'un des besoins fondamentaux de l'homme pour lequel l'être humain est prêt à se battre pour l'obtenir intégralement. Cela est surtout vrai pour les communications électroniques dont la progression a permis à l'humanité de faire de formidables avancées dans la construction du bien être des femmes et des hommes qui l'habitent. Ainsi, alors que le marché de la téléphonie mobile n'était riche que de quelques centaines d'abonnés au milieu des années 1990, au Burkina Faso, en 2012, dix millions de contrats d'abonnements ont été signés entre les clients et les trois opérateurs de téléphonie mobile.

En moins de vingt ans, les communications électroniques sont devenues le moteur de la vie économique et sociale de notre pays.

Tout naturellement, cette fulgurante évolution impose au régulateur plus de disponibilité et d'engagement dans sa mission de "gendarme" du secteur. Au cours de l'année 2012, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a poursuivi ses missions que lui assignent les textes législatifs et réglementaires qui encadrent le domaine.

Le présent rapport fait un résumé des actions entreprises pour rendre les communications électroniques plus dynamiques et mieux à même de répondre aux nombreuses et légitimes attentes des Burkinabè en général et des consommateurs en particulier. S'il existe de réels motifs de satisfaction pour les résultats atteints, les membres du Conseil de régulation et l'ensemble du personnel de l'ARCEP voudraient reconnaître modestement, qu'il reste encore d'énormes défis à relever. Ils s'y attèleront sans réserve et avec courage et professionnalisme afin d'améliorer considérablement la qualité des services de communications offerts au public.

Dans cet engagement, nous ne doutons pas que, comme par le passé, le gouvernement, les opérateurs de téléphonie et tous les acteurs des communications électroniques et des postes seront à nos cotés.

Nous leur adressons nos sincères remerciements et nos gratitude pour l'accompagnement responsable dont ils ont fait preuve, c'est-à-dire faite de critiques constructives et de propositions concrètes.

Nous connaissons l'exigence des Burkinabè et nous nous donnerons tous les moyens pour les satisfaire. Le rapport d'activités 2012 confirme des progrès qu'il nous faut capitaliser.

Notre credo reste le même : *"garantir une communication de qualité au service du développement humain"*. Bonne lecture.



Mathurin BAKO

Officier de l'Ordre national

INTRODUCTION

Le présent rapport fait la synthèse des activités de l'année 2012 :

- du Conseil de régulation ;
- de la Présidence ;
- du Secrétariat général.

Au cours de cette période, les principales activités menées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes se résument comme suit :

- l'élaboration des textes d'application de la loi sur les services et transactions électroniques au Burkina Faso ;
- la mise en œuvre de la régulation postale ;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle procédure d'identification des abonnés de téléphonie mobile ;
- le suivi de l'exécution des engagements des cahiers des charges annexé aux licences des opérateurs.

Le rapport présente également l'état d'exécution par le personnel de l'ARCEP des missions internationales et sa participation à des séminaires de formation.

A. LES ACTIVITES DU CONSEIL DE REGULATION

Au cours de la période sous revue, le Conseil de régulation a tenu treize (13) sessions dont une (01) session extraordinaire. Il a examiné et adopté les dossiers ci-après :

- le rapport sur l'audit des obligations des cahiers des charges des opérateurs de téléphonie mobile ;
- les projets de décisions de sanctions pour manquements aux prescriptions des cahiers des charges ;
- le projet de décret portant définition des données d'identification à conserver et des modalités de leur conservation ;
- le référentiel relatif à l'accréditation des prestataires de services de confiance ;
- le projet de cahier des charges des prestataires de services de certification électronique délivrant des certificats qualifiés ;
- le projet de cahier des charges des prestataires de services d'horodatage électronique ;
- le projet de cahier des charges des prestataires de service d'archivage et de numérisation électronique ;
- le projet de cahier des charges des prestataires de service de recommandé électronique ;
- le projet de décision portant modalités de fonctionnement du service de médiation ;
- le projet d'arrêté déterminant le montant des redevances annuelles dues par les bénéficiaires d'une accréditation ;

- le projet de cahier des charges entre l'opérateur Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) et l'ARCEP ;
- le projet de décret portant création de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ;
- le projet de décret portant approbation des Statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ;
- le projet de statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ;
- le projet de cahier des charges pour l'acquisition, l'installation et la mise en service des équipements du réseau national TNT au Burkina ;
- le rapport sur le montant du droit d'entrée pour un exploitant d'un réseau de communications électroniques pour la fourniture de services d'accès, d'internet et de transmissions de données (CONNECTEO BURKINA FASO) ;
- le rapport annuel d'activités de l'année 2011 et le rapport d'exécution du budget exercice 2011 ;
- les états financiers de l'exercice 2011 et les rapports du commissaire aux comptes ;
- le manuel de procédures de régulation des activités postales ;
- le projet de décret portant modification du décret n° 2011-761/PRES/PM/MTPEN du 18 octobre 2011 portant fixation du montant du droit d'entrée pour l'obtention des autorisations d'exploitation des services postaux non réservés ;
- la délivrance d'autorisations des opérateurs postaux et leurs cahiers des charges modifiés de EMS Chronopost International, DHL International Burkina, Société Nationale de Transit du Burkina (SNTB) : SAGA EXPRESS), Silson Global Business Burkina SARL, société GETMA BURKINA FASO, Transport Confort Voyageur S.A. (TCV), compagnie burkinabé de transport RAKIETA (RAKIETA SARL) et Société de Transport Aorema et Frères (STAF) ;
- le rapport sur les montants des droits d'entrée des opérateurs postaux ;
- les projets de décisions portant attribution d'une autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée ;
- les cinq (05) rapports provisoires d'audit des comptes 2009 et 2010 de TELECEL FASO ;
- le projet de décision portant organisation et attribution des départements et services de la Direction des Services Informatiques (DSI) ;
- le projet de décision portant organisation et attributions des services de la Direction des Activités Postales (DAP) ;
- la proposition de réaménagement budgétaire ;
- le rapport relatif aux difficultés d'application du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;

- le projet de décret portant modification du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;
- le rapport en Conseil des Ministres portant difficultés d'application du décret n°2010- 246/PRES/PM/ MPTIC/ MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;
- le projet de décret portant modification du décret n° 2011-093/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universels des communications électroniques et des modalités de gestion du fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques ;
- les conventions de règlement des créances ARCEP-ONATEL S.A., ARCEP-TELMOB S.A., ARCEP-AIR-TEL Burkina Faso S.A. et ARCEP-TELECEL FASO S.A. ;
- la proposition de réaménagement budgétaire ;
- les rapports d'analyse des catalogues d'interconnexion 2012 de l'ONATEL S.A., Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ;
- les catalogues d'interconnexion 2012 de l'ONATEL S.A., Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ;
- les projets de décisions approuvant les catalogues d'interconnexion 2012 de l'ONATEL S.A., Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ;
- le rapport d'analyse de l'avenant à la convention d'interconnexion entre l'ONATEL S.A. et Airtel Burkina Faso S.A ;
- l'avenant à la convention d'interconnexion entre l'ONATEL S.A. et Airtel Burkina Faso S.A ;
- le projet de décision approuvant l'avenant à la convention d'interconnexion entre ONATEL S.A. et AIRTEL BURKINA FASO S.A. ;
- les rapports d'instruction des dossiers de demande des opérateurs postaux et de leurs cahiers des charges modifiés de la Société Nationale des Postes (SONAPOST) ET DE TEL'COM INTERNATIONAL IP HOME ;
- le rapport sur les montants des droits d'entrée des opérateurs postaux ;
- les projets de décisions portant attribution d'une autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée ;
- le projet de programme d'activités 2013 de l'ARCEP ;
- le rapport d'exécution du budget au 30 septembre 2012 ;
- le rapport d'instruction de la demande d'autorisation de la société FASO MAIL EXPRESS (FAMEX) et de son cahier des charges modifié ;

- le rapport sur le montant du droit d'entrée dans le secteur d'un opérateur postal (FAMEX) ;
- le projet de décision portant attribution à la société FASO MAIL EXPRESS d'une autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée ;
- le rapport d'activités au 30 septembre 2012 ;
- le rapport d'exécution du budget au 31 octobre 2012 ;
- le projet de budget exercice 2013 de l'ARCEP ;
- le rapport d'instruction du dossier de règlement du différend d'interconnexion entre Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ;
- le projet de décision portant règlement du différend d'interconnexion entre Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ;
- le projet de décision portant fixation du taux et des modalités d'attribution de la prime de risque aux agents de l'ARCEP ;
- le projet de décision portant définition des conditions de jouissance de l'allocation spéciale dite indemnité de départ à la retraite aux agents de l'ARCEP ;
- le projet de décision portant mise en place, composition, attributions et fonctionnement d'une commission d'avancement et de titularisation à l'ARCEP ;
- le projet de décision portant mise en place, composition, attribution et fonctionnement d'un Conseil de discipline à l'ARCEP ;
- le projet de décision portant mise en place, composition, attributions et fonctionnement d'une commission d'affectation à l'ARCEP.

Le détail des dossiers examinés par le Conseil de régulation au cours de ses sessions de l'année 2012 figure en annexe au présent rapport.

Par ailleurs, il convient de souligner que deux (02) nouveaux membres du Conseil de régulation ont été nommés et ont prêté serment au cours de l'année 2012. Certains Conseillers ont pris part à des réunions organisées par les organisations internationales des télécommunications.

B. LES ACTIVITES DE LA PRESIDENCE

Le Président de l'Autorité de régulation a, en plus de l'organisation et de la tenue des sessions du Conseil de régulation, mené au cours de la période sous examen les activités ci-après :

- la coordination des activités du Secrétariat général et des directions ;
- la préparation de tous les projets de textes soumis à l'examen et à l'adoption du Conseil de régulation et dont la liste est donnée ci-dessus ;

- l'organisation de rencontres avec les opérateurs de téléphonie mobile et leurs distributeurs ainsi que les forces de sécurité (gendarmerie nationale et police nationale) afin de trouver une solution définitive au problème de l'identification des abonnés de téléphonie mobile ;
- l'animation de plusieurs conférences de presse en vue d'assurer une bonne visibilité de l'ARCEP et une transparence vis-à-vis des actions menées notamment au titre de l'audit sur la qualité des réseaux de téléphonie mobile, l'identification des abonnés ;
- la conduite de négociations entre les opérateurs dans le cadre du recouvrement de leurs dettes d'interconnexion respectives ;
- l'établissement de conventions avec des opérateurs de téléphonie dans le cadre du recouvrement des créances de l'ARCEP ;
- le règlement des litiges entre les opérateurs, d'une part et, entre les opérateurs et les consommateurs, d'autre part ;
- la mise en œuvre du plan de formation dans le cadre du renforcement des capacités du personnel. A ce titre plusieurs séminaires de formation ont été organisés à Ouagadougou et animés par des consultants nationaux et internationaux et également à l'étranger notamment au Maroc, en Tunisie, en France et aux USA.

Le Président de l'Autorité a conduit des délégations de l'ARCEP aux rencontres et missions ci-dessous :

- la rencontre Gouvernement - Secteur-privé à Bobo-Dioulasso ;
- la participation à Genève à la cérémonie de Signature de l'accord administratif avec l'UIT concernant le projet de création d'équipes CIRT nationales ;
- la visite de travail à l'ANRT et participation à la 2^{ème} édition d'Africa Telecom Forum à Rabat et à Marrakech;
- la participation à l'atelier sur le choix des normes de compression et de diffusion numériques à Cotonou.

Activités de l'Audit interne

Les activités du Département de l'Audit interne sont axées sur des missions :

- d'audit de conformité et de régularité ;
- de contrôles inopinés ;
- d'assistance ou d'appui ;
- de conseil.

A ce titre, le Département a effectué deux (02) missions d'audit de conformité avec comme enjeux, la qualité du contrôle interne, sa mise en œuvre et sa régularité, un (01) contrôle inopiné de la caisse. La mission d'assistance ou d'appui a consisté principalement en des participations à des commissions d'études et d'évaluation, en l'assistance au Président et en l'appui aux Commissaires aux comptes ou tout autre auditeur externe.

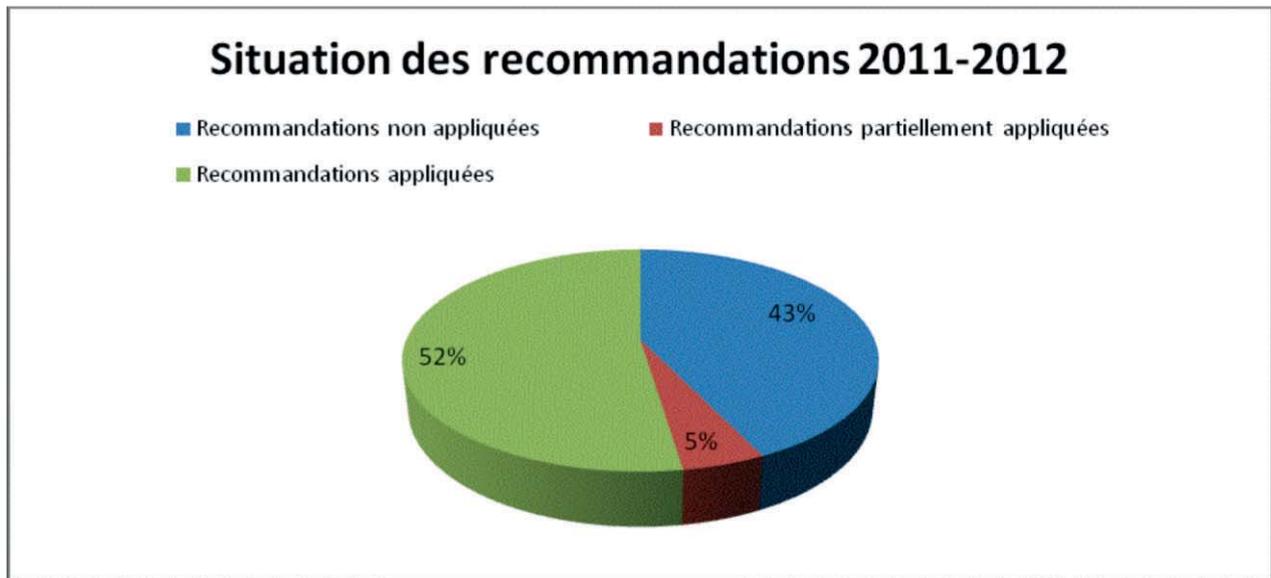
Le Département a en outre identifié sur la base des activités de l'ARCEP, douze (12) procédures de gestion de haut niveau. Ces procédures couvrent les risques pouvant affecter de manière significative le patrimoine,

la situation financière et les résultats des activités de l'ARCEP.

Il a constaté des forces et des faiblesses du contrôle interne et formulé des recommandations dans le sens d'améliorer le dispositif du contrôle interne.

Les recommandations non appliquées s'élèvent à 43% ; les recommandations partiellement appliquées s'élèvent à 5% et les recommandations appliquées s'élèvent également à 52 % à la date du 31 décembre 2012.

Figure N°1 : Situation des recommandations



Activités de la Communication et de l'international

Les activités du Département de la Communication et de l'international ont porté sur :

- l'animation et la mise à jour du site web de l'ARCEP ;
- la conception et la mise en œuvre des plans média pour les rencontres, séminaires et diverses activités organisés par l'ARCEP ;
- la planification d'interviews et d'entretiens du Président de l'ARCEP dans les médias et l'organisation de conférences de presse ;
- la rédaction de projets d'allocution pour le Président et pour d'autres personnalités lors des événements organisés par l'ARCEP ;
- l'organisation de rencontres et la rédaction de projets de communiqués de presse ;
- la participation au jury de désignation du prix spécial Galian (prix de récompense des meilleures œuvres journalistiques du Burkina Faso organisé par le ministère chargé de la communication) ;
- la participation de l'ARCEP vise à susciter l'intérêt des journalistes pour les communications électroniques) ;

- la participation à Ouagadougou à la correction de l'annuaire officiel du Burkina édition 2012 ;
- l'organisation dans diverses régions du Burkina des rencontres d'information et de sensibilisation des distributeurs sur l'obligation d'identifier leurs abonnés de la téléphonie mobile ;
- la supervision des spots publicitaires de sensibilisation sur l'identification des abonnés à la téléphonie mobile ;
- l'organisation de la participation de l'ARCEP aux rencontres internationales traitant des communications électroniques et des postes.

LES ACTIVITES DU SECRETARIAT GENERAL ET DES DIRECTIONS

Le Secrétaire général assure sous l'autorité du Président, la direction et la coordination des services administratifs et techniques. Le Secrétariat général comporte les sept (07) directions suivantes :

- la Direction de la Régulation des Marchés Fixe et Mobile (DRMFM) ;
- la Direction de la Gestion du Spectre et de la Numérotation (DGSN) ;
- la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) ;
- la Direction des Services Informatiques (DSI) ;
- la Direction des Activités Postales (DAP) ;
- la Direction Financière et Comptable (DFC) ;
- la Direction des Ressources Humaines (DRH).

Il est à noter que la Direction des Ressources Humaines (DRH) n'est pas encore opérationnelle.

C.1 LES ACTIVITES DU SECRETARIAT GENERAL

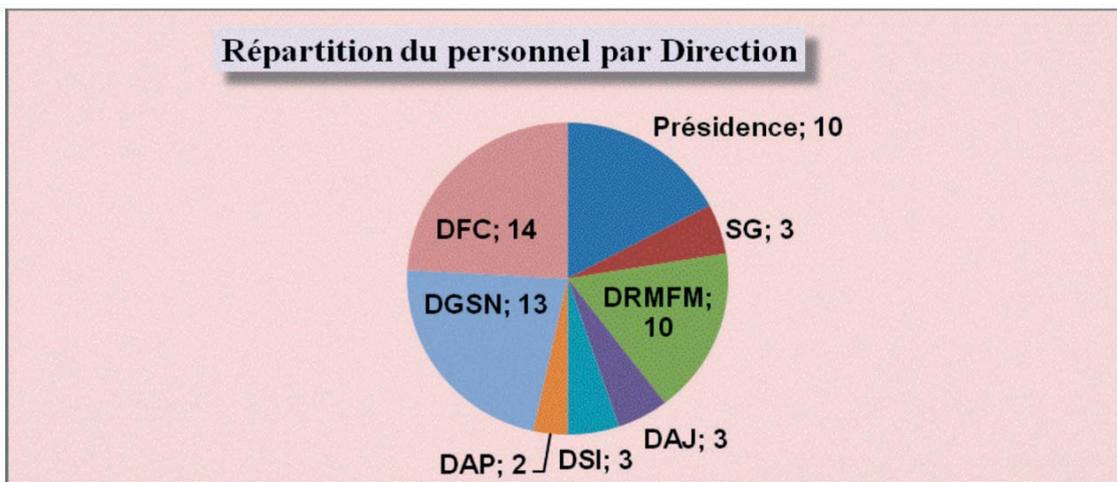
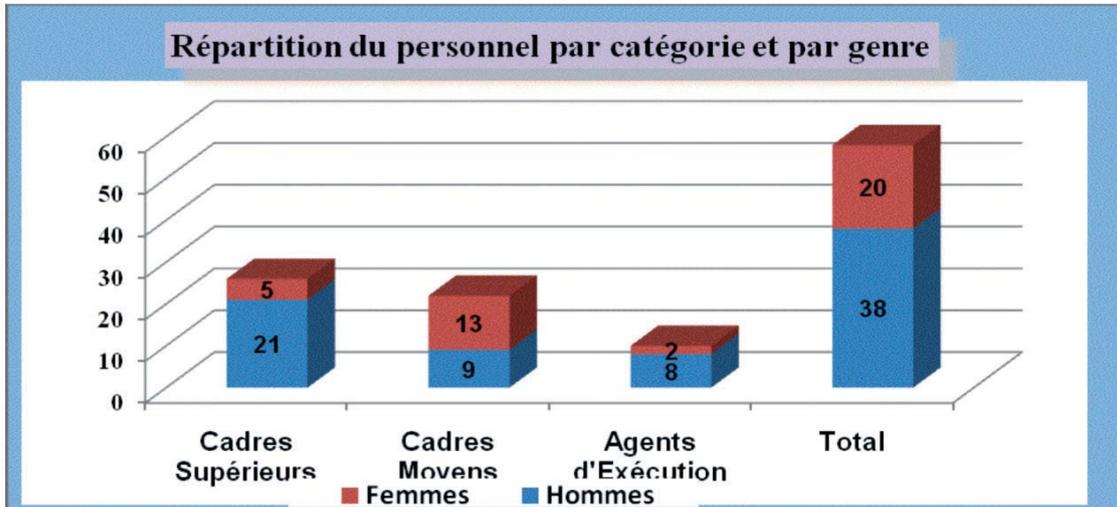
Au cours de la période sous revue, les activités du Secrétariat général se résument comme suit :

- la participation aux travaux de la Commission d'Attribution des Marchés (CAM) dont le Secrétaire général assure la présidence ;
- le suivi de l'exécution du plan de passation des marchés de l'année 2012 ;
- la participation aux sessions du Conseil de régulation et l'élaboration des comptes rendus desdites sessions ;
- le traitement de dossiers spécifiques qui lui sont confiés par le Président de l'Autorité de régulation ;
- la gestion des ressources humaines (engagements, prises de service, congés et autorisations d'absence, appréciations, avancements, formations.) ;
- la participation aux réunions de direction ;
- la participation à des réunions et missions internationales dont la liste est jointe en annexe.

C.1.1 Gestion des ressources humaines

L'effectif du personnel qui était de cinquante-trois (53) agents au 31 décembre 2011 est passé à cinquante-huit (58) agents au 31 décembre 2012 dont trente-huit (38) hommes et vingt (20) femmes. Les femmes représentent donc 34,48% de l'effectif. Le taux d'encadrement global et le taux d'encadrement supérieur représentent respectivement 82,8% et 44,8% des effectifs.

Les graphiques ci-après donnent la répartition du personnel par catégorie, par genre et par direction.



En outre le secrétariat général a assuré le suivi du cahier des doléances du personnel transmis à Monsieur le Président. L'ensemble des doléances a été examiné dont une grande partie a été favorablement traitée.

C.1.2 Formation du personnel

Le renforcement des capacités du personnel occupe une place importante dans les activités de l'ARCEP. A ce titre en 2012, plusieurs agents toutes catégories confondues, ont pris part à des séminaires et ateliers de formation au niveau national et international. La liste des formations par thème et par agent est jointe en annexe.

Ainsi à la date du 31 décembre 2012, les chauffeurs au nombre de six (06), les standardistes au nombre de deux (02) ainsi que les deux (02) agents de liaison ont été formés dans leur domaine d'activités à Bobo-Dioulasso. Par ailleurs, il a été enregistré à la même période vingt-sept(27) ateliers et séminaires de formation à l'extérieur du Burkina auxquels ont pris part trente-six (36) agents de l'ARCEP. Les thèmes de ces formations ont porté entre autres sur la régulation des télécommunications et des postes, la gestion et le contrôle des fréquences, la finance comptabilité, l'audit, l'assistantat en secrétariat.

C.1.3 Participation aux travaux de la Commission d'Attribution des Marchés

Au cours de l'année 2012, l'ARCEP a engagé de nombreux dossiers de commande comprenant principalement le recrutement de consultants pour la réalisation de plusieurs études et audits parmi lesquels on peut citer :

- l'audit des réseaux de téléphonie mobile et de téléphonie fixe ;
- l'attribution de la 4^{ème} licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public y compris la 3G ;
- l'élaboration du plan stratégique de l'ARCEP ;
- l'élaboration du manuel de procédures ;
- l'acquisition de matériel informatique de l'ARCEP ;
- l'acquisition de matériel informatique pour le CIRT y compris la formation du personnel ;
- l'aménagement des locaux devant abriter le CIRT ;
- la réhabilitation de l'immeuble du siège de l'ARCEP ;
- l'acquisition de véhicules double cabine 4X4 pour les centres de contrôle des fréquences de Yimdi et de Bobo-Dioulasso ;
- la construction du centre de contrôle des fréquences de Bobo-Dioulasso ;
- la réalisation d'enquêtes.

C.1.4 Participation aux sessions du Conseil de régulation

Le Secrétariat général assure le secrétariat des sessions du Conseil de régulation et à ce titre, douze (12) sessions ordinaires et une (01) session extraordinaire ont été tenues au cours de l'année 2012. Les comptes rendus de toutes les sessions ont été élaborés puis examinés et adoptés par le Conseil de régulation.

C.1.5 Activités sociales

Le Secrétariat général a, sous l'autorité du Président, supervisé courant 2012, la mise en place du Comité d'entreprise de l'ARCEP ainsi que le renouvellement du bureau de la Mutuelle des Travailleurs de l'ARCEP (MUTARCEP). Le nouveau Comité d'entreprise a démarré ses activités depuis le mois de juin 2012 tandis que le bureau de la Mutuelle a été installé au mois de septembre 2012.

Le Secrétariat général a également coordonné en collaboration avec la mutuelle des travailleurs de l'ARCEP (MUTARCEP), les actions de soutiens multiformes apportés aux agents dans le cadre des événements sociaux.

Au cours de la période sous revue, les dispositions du statut du personnel relatives notamment à la prime d'ancienneté, à la prime de risque, au crédit de communication ont été mises en œuvre au profit du personnel de l'Autorité de régulation.

Enfin, il faut signaler qu'une atmosphère empreinte de sérénité a caractérisé le climat de travail tout au long de cette période sous revue.

C.2 LES ACTIVITES DE REGULATION

Les activités de régulation réalisées au cours de l'année 2012 sont synthétisées dans le présent rapport.

Aux termes de l'article 10.1 de l'arrêté n° 2011-000001/ARCEP/CR du 16 juin 2011, la Direction de la régulation des marchés fixe et mobile est chargée de la mise en œuvre de la politique de régulation de l'Autorité sur les marchés des services fixes, bas débit et mobiles, de la régulation des offres de haut débit, des offres de gros et des relations avec les collectivités.

Les activités de régulation réalisées au cours de la période sous revue s'articulent autour des principaux éléments suivants :

- le suivi et contrôle de l'exécution des obligations et des engagements des opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- le service universel ;
- l'instruction des demandes de licences individuelles et d'autorisations générales ;
- le traitement des demandes d'agrément et de déclarations de services à valeur ajoutée ;
- l'identification des abonnés mobiles ;
- les autres activités.

C.2.1 Suivi et contrôle des obligations et engagements des opérateurs

Le Burkina Faso compte trois (03) opérateurs globaux de réseaux de communications électroniques ouverts au public. Ces opérateurs sont soumis aux obligations et engagements contenus dans les cahiers de charges annexés à leurs licences respectives. L'Autorité de régulation est responsable du contrôle de l'exécution de ces obligations et engagements.

En application des textes régissant le secteur des communications électroniques et particulièrement des dispositions des cahiers des charges, les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public fournissent périodiquement à l'Autorité de régulation des données techniques, commerciales, financières et les rapports relatifs à leurs réseaux électroniques et notamment des cahiers des charges selon une périodicité ou un délai fixé par l'Autorité de régulation.

L'exploitation des données fournies par les opérateurs fait ressortir les éléments suivants concernant l'exécution notamment des obligations de :

- couverture et de déploiement des réseaux de communications électroniques ouverts au public sur l'ensemble du territoire ;
- qualité de service ;
- interconnexion et accès ;
- fixation des tarifs ;

- respect des dispositions législatives et réglementaires relatives notamment aux conditions de prestations des services de communications électroniques, aux conditions financières et comptables.

C.2.1.1. Couverture et déploiement des réseaux

La revue de la mise en œuvre par les opérateurs de leurs obligations notamment de couverture, de déploiement et de qualité de service de leurs réseaux a été au centre des activités de l'année 2012.

C.2.1.1.1 Téléphonie fixe

Les trois opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public disposent chacun d'une licence individuelle couvrant notamment les services de téléphonie mobile, les services de téléphonie fixe et les services de télécopie, de transmission de données, d'accès à l'Internet et tous autres services à valeur ajoutée. Toutefois, seul l'ONATEL, opérateur historique a établi et exploite un réseau de téléphonie fixe.

L'ONATEL a poursuivi au cours de la période sous revue la desserte des zones urbaines et rurales notamment grâce au déploiement de la Boucle Locale Radio et du CDMA. Il a été noté au 31 décembre 2012 un parc d'abonnés d'environ 141 358 contre 141 529, soit une décroissance de cent soixante-onze (171) raccordements comparativement au parc d'abonnés au 31 décembre 2011. Il se dégage donc une télédensité fixe de 0,84 LP pour 100 habitants pour une population estimée à 16 779 206 d'habitants au 31 décembre 2012 selon les projections de l'Institut National des Statistiques et de la Démographie du Burkina (INSD).

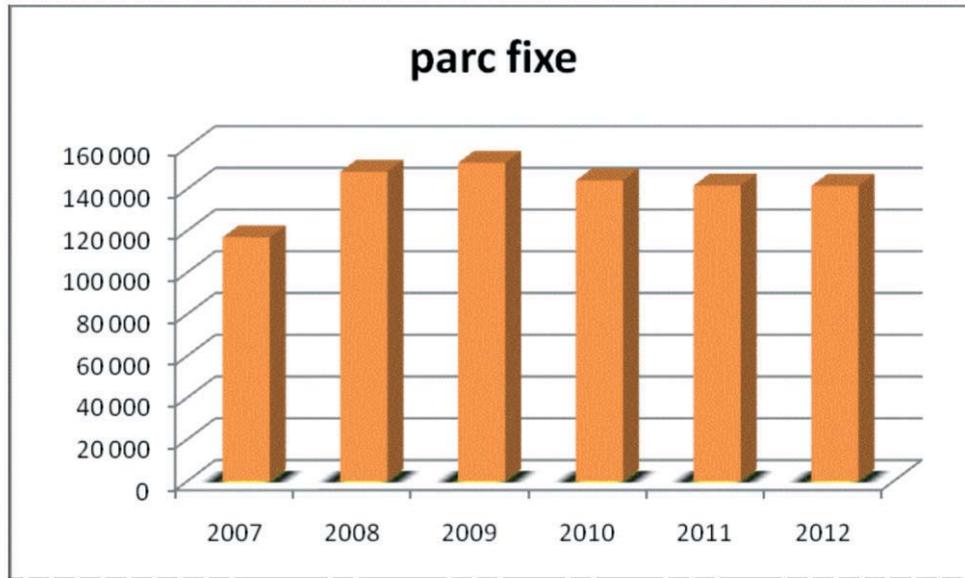
C.2.1.1.1.1 Parc d'abonnés et couverture du réseau

Le tableau ci-dessous donne l'évolution du parc d'abonnés de 2007 à 2012

Téléphonie fixe	2007	2 008	2009	2010	2011	2012
Parc total	116 746	148 157	152 461	143 963	141 529	141 358
Parc analogiques	104 816	105 909	101 231	88 484	82 536	79 083
Parc CDMA	11 541	41 839	50 800	55 077	58 595	61 838
Parc de lignes numériques	389	409	430	402	398	437
Croissance nette annuelle du parc total	-	31 411	4 304	- 8 498	- 2434	- 171
Croissance en %	-	26,90%	2,90%	- 5,57%	-1,69%	-0,12%
Densité téléphonique	0,85%	0,99%	1,00%	0,91%	0,87%	0,84%
localités ouvertes	308	366	400	426	481	527
Croissance en% des localités ouvertes	14,50%	18,83%	9,28%	6,50%	12,91%	9,56%
Population	13 730 258	14 017 262	14 017 062	15 730 977	16 248 558	16 779 206

N.B. :L'année de référence est 2006.

Le graphique suivant illustre l'évolution du parc d'abonnés du réseau fixe de l'année 2012.



Malgré l'extension de la couverture géographique du réseau fixe, le parc d'abonnés baisse constamment depuis 2009. En effet, d'un taux de croissance du parc global fixe de 26,90% en 2008, il a été enregistré 2,90% en 2009, -5,57% en 2010, -1,69% en 2011 et -0,12% en 2012.

Plusieurs raisons pourraient expliquer cette décroissance :

- la cannibalisation du réseau fixe par les réseaux mobiles ;
- la pauvreté des offres de service du fixe;
- les difficultés rencontrées par la clientèle en ce qui concerne la téléphonie fixe liées notamment aux dérangements intempestifs et à la lenteur de la relève des dérangements ;
- la mauvaise qualité de service du réseau fixe.

Le fixe doit adapter ses activités aux besoins de la clientèle par la création de nouveaux services autres que la voix (data, TV sur ADSL, VoD, VoIP, MPLS etc.)

Fg 1 : Evolution du parc de la téléphonie

C.2.1.1.1.2 Publiphones fixes

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de publiphones	503	503	503	499	498

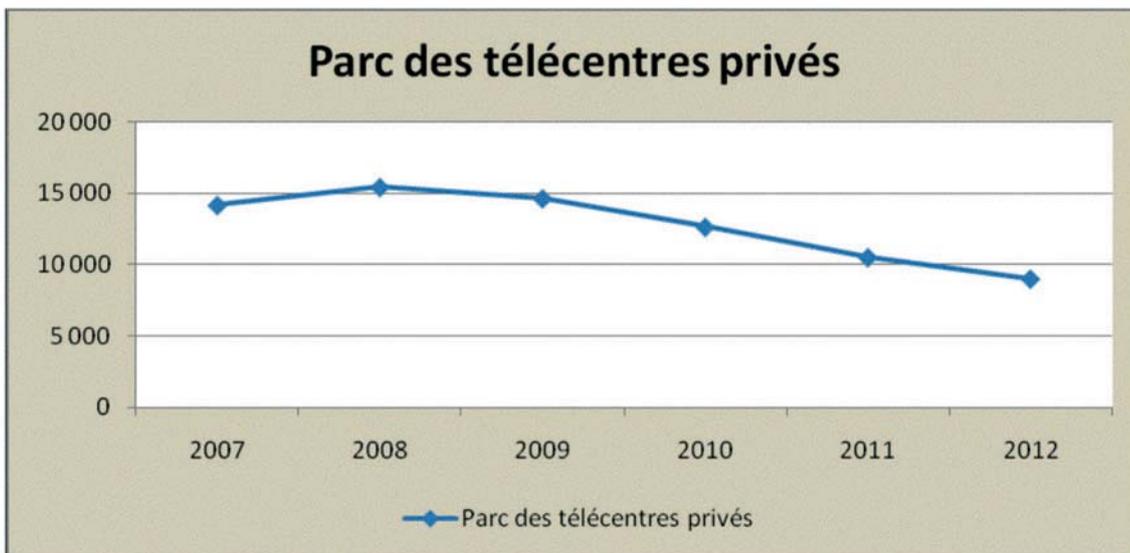
Le nombre de publiphones fixes décroît depuis plusieurs années. Cette décroissance est due entre autres à l'expansion rapide et continue des réseaux de téléphonie mobile, au manque d'incitations pour l'utilisation de ce type de service et l'inadaptation dans son déploiement.

C.2.1.1.1.3 Télécentres fixes privés

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Parc des télécentres privés	12 491	14 183	15 444	14 651	12 647	10 516	9 011
Croissance nette semestrielle		1 692	1 262	-793	-2004	- 2 131	- 1 505
Croissance en %		13,54%	8,89%	-5,13%	- 13,68%	- 16,84%	- 14,31%

NB : Le parc des télécentres fixes comprend les télécentres et les cabines téléphoniques à pièces ou à cartes.

Le parc de télécentres enregistre une baisse importante en raison de la forte concurrence des réseaux mobiles.



Fg2 : Evolution du parc de télécentres privés

Au 31 décembre 2012, le parc de télécentres est de 9 011 pour les télécentres privés et de 498 publiphones. Le nombre de télécentres a connu une baisse de l'ordre de 14,31% par rapport à celui de 2011.

C.2.1.1.1.4 Parc des liaisons louées

Les offres de liaisons louées sont essentiellement celles de l'ONATEL. Elles se déclinent en deux (02) catégories, à savoir la location de liaisons nationales urbaines et la location de liaisons interurbaines.

Produits \ Année	2006	2007	2 008	2009	2010	2011	2012
Parc de liaisons louées	944	316	361	397	492	539	610
<i>Dont liaisons louées analogiques</i>	101	75	76	78	78	78	78
<i>Dont liaisons louées numériques</i>	843	241	285	319	414	461	532
Liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	675	235	265	291	358	393	444
Liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	167	6	20	28	56	61	78
Liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	1	0	0	0	0	7	10

Le nombre de liaisons louées aux différents utilisateurs notamment les entreprises connaît une augmentation régulière depuis 2008. La baisse des tarifs des liaisons louées ainsi que la stratégie commerciale appliquée par l'ONATEL S.A. semblent expliquer ce résultat.

C.2.1.2. Téléphonie mobile

Les trois (03) opérateurs globaux de réseaux de communications électroniques ouverts au public du Burkina Faso exploitent chacun un réseau mobile. Ils se partagent le marché de la téléphonie mobile qui se développe d'année en année. Le marché de la téléphonie mobile se caractérise par une grande concurrence, la diversité des offres, les tarifs relativement bas ou promotionnels.

C.2.1.2.1. Airtel Burkina Faso

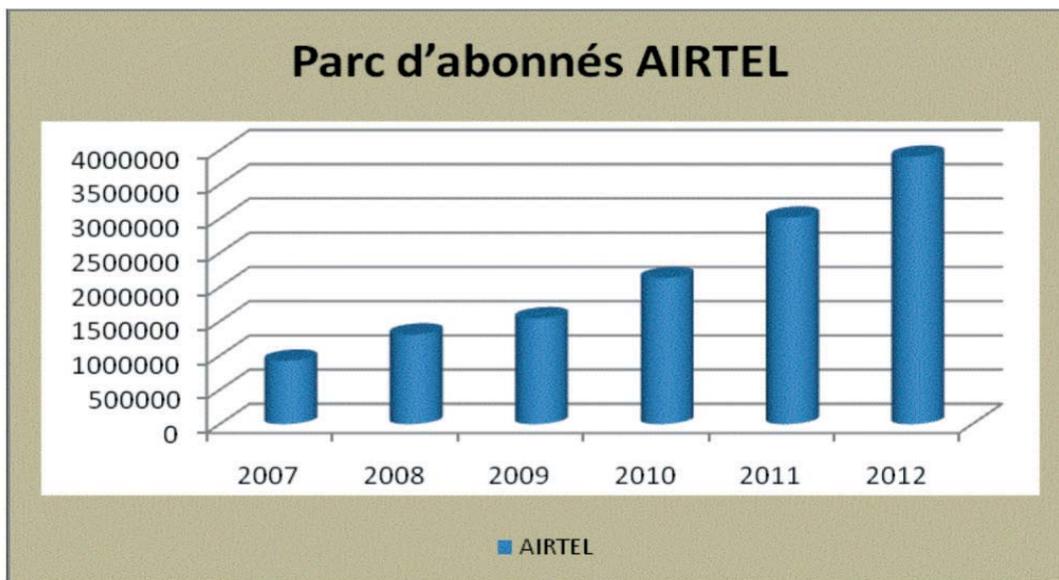
Au cours de l'année 2012, Airtel Burkina Faso a procédé à l'extension et à la densification de son réseau mobile. L'extension du réseau de Airtel Burkina Faso au cours de la période considérée a concerné cent dix neuf (119) nouvelles villes et localités.

Airtel Burkina Faso a enregistré au 31 décembre 2012 un parc d'abonnés de 3 905 380 contre un parc de 3 014 640 au 31 décembre 2011, soit une croissance de 30% et une télédensité de 23,27 téléphones pour 100 habitants pour une population estimée à 16 779 206 d'habitants au 31 décembre 2012.

Le tableau ci-dessous contient les éléments concernant la couverture du territoire et l'évolution du parc d'abonnés de Airtel Burkina Faso S.A.

Données \ Périodes	2006	2007	2 008	2009	2010	2011	2012
Parc d'abonnés mobiles	517 550	925 134	1 306 641	1 544 240	2 131 611	3 014 640	3 905 380
- Dont prépayés		917 210	1 305 923	1 533 427	2 124 699	3 007 596	3 898 936
- Dont postpayés		576	718	900	1221	1847	2 476
- Dont publiphones		7348		9913	5691	5197	3 968
Croissance annuelle		407 584	381 507	237 599	587 371	883 029	890 740
Croissance en %		78,75%	41,24%	18,18%	38,03%	41,42%	30%
Densité téléphonique		6,74	8,76%	10,14%	13,55%	18,55%	23,27%
Villes et localités couvertes	245	283	325	330	340	409	528
Croissance		38	42	5	10	69	119

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés de Airtel Burkina Faso de décembre 2007 à décembre 2012.



C.2.1.2.2. Telecel Faso

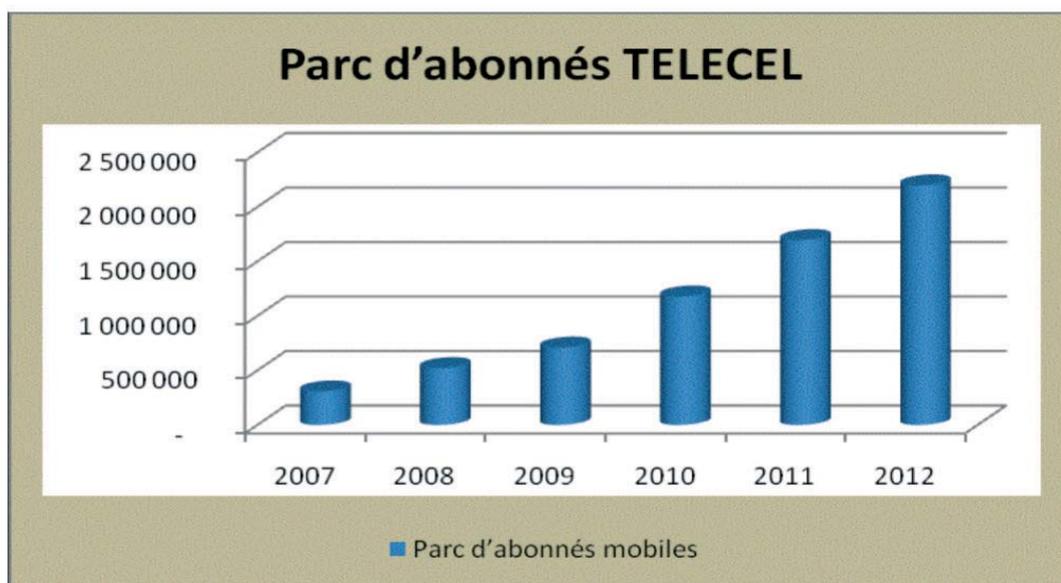
La société Telecel Faso enregistre un retard dans le déploiement de son réseau sur le territoire national. Les données sur le réseau laissent apparaître que des efforts considérables sont consentis permettant de combler progressivement ce retard.

Au cours de l'année 2012, Telecel Faso a entrepris des actions de densification et d'extension de son réseau. Il a ainsi couvert cinquante-trois (53) nouvelles villes/localités. Le parc d'abonnés déclaré par Telecel Faso à la date du 31 décembre 2012 est de 2 198 546, soit une croissance de 29,58% avec une télédensité de 13,10 téléphones pour 100 habitants pour une population estimée à 16 779 206 d'habitants au 31 décembre 2012. Cette croissance peut s'expliquer par l'extension du réseau et la stratégie commerciale de Telecel Faso.

Le tableau ci-après récapitule les principaux éléments caractéristiques du réseau de Telecel Faso.

Données/Périodes	2007	2 008	2009	2010	2011	2012
Parc d'abonnés mobiles	307 200	521 952	710 122	1 179 366	1 696 655	2 198 546
- Dont prépayés	305 134	520 490	708 539	1 177 739	1 695 054	2 196 985
- Dont postpayés	1 780	1 462	1 583	1 627	1 601	1 561
- Dont publiphones	286	0	0	0	0	0
Croissance annuelle	180 099	214 752	188 170	469 244	517 289	501 881
Croissance en %	141,7%	69,90%	36,05%	68,08%	43,86%	29,58%
Densité téléphonique	2,24%	3,50%	4,66%	7,49%	10,44%	13,10%
Villes et localités couvertes	64	116	173	217	268	321
Croissance	16	52	57	44	51	53

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés de Telecel de décembre 2007 à décembre 2012.



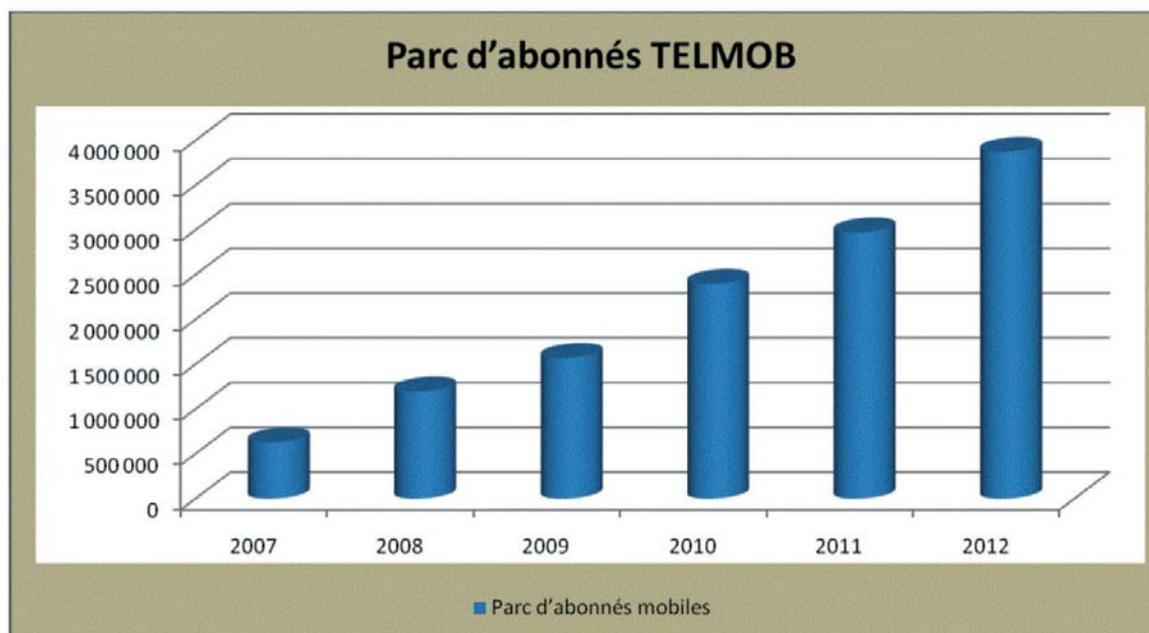
C.2.1.2.3. Réseau mobile Telmob de l'ONATEL

L'ONATEL a procédé au cours de l'année 2012 à l'extension et à la densification de son réseau mobile Telmob. Le réseau mobile de l'ONATEL a ainsi été étendu à vingt-six (26) nouvelles villes et localités. Ce réseau enregistre au 31 décembre 2012 un parc d'abonnés de 3 872 179, soit une croissance de 30,34%. La télédensité se situe à 23,08 lignes pour 100 habitants pour une population estimée à 16 779 206 d'habitants au 31 décembre 2012.

Les détails des éléments caractéristiques du réseau mobile Telmob de l'ONATEL figurent dans le tableau ci-dessous

Données/Périodes	2007	2 008	2009	2010	2011	2012
Parc d'abonnés mobiles	625 705	1 195 557	1 569 263	2 396 873	2 970 805	3 872 179
- Dont prépayés	619 328	1 189 066	1 562 374	2 390 358	2 964 492	3 865 702
- Dont postpayés	6 216	6 491	6 889	6 515	6 313	6 477
- Dont publiphones	160	-	-	-	-	-
Croissance nette	260 077	569 852	373 706	827 610	573 932	901 374
Croissance en %	71,12%	91,07%	31,25%	52,73%	23,94%	30,34%
Densité téléphonique	4,56%	8,02%	10,31%	15,23%	18,28%	23,08%
Villes et localités couvertes	142	239	395	488	559	585
Croissance nette	15	97	156	93	71	26

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés du réseau mobile Telmob de l'ONATEL sur la période de décembre 2007 à décembre 2012.



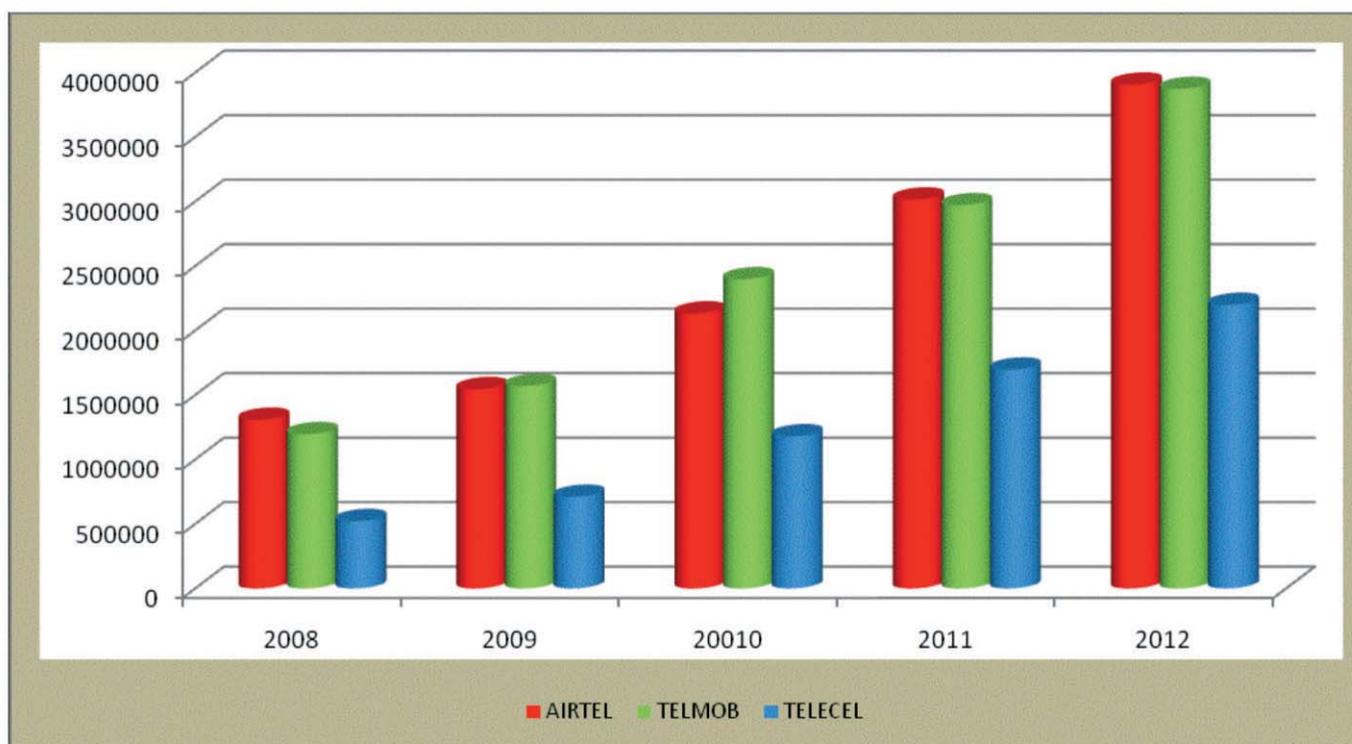
C.2.1.2.4. Marché de la téléphonie mobile

Les principaux éléments caractéristiques du marché de la téléphonie mobile animé par les trois (03) opérateurs mobiles figurent dans le tableau ci-dessous.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du parc global d'abonnés mobiles des trois (03) opérateurs de 2008 à 2012.

Données/Périodes	2006	2007	2 008	2009	2010	2011	2012
Parc d'abonnés mobiles	1 016 605	1 858 039	3 024 150	3 823 625	5 707 850	7 682 100	9 976 105
- Dont prépayés		1 841 673	3 015 479	3 804 340	5 692 796	7 667 142	9 961 623
- Dont postpayés		8 572	8 671	9 372	9 363	9 761	10 514
- Dont publiphones		7 794	-	9 913	5 691	5 197	3 968
Croissance nette semestrielle		841 433	1 166 111	799 475	1 884 225	1 974 250	2 294 005
Croissance en %		82,77%	62,76%	26,43%	49,27%	34,58%	29,86%
Densité téléphonique	7,40%	13,53%	21,57%	25,11%	36,28%	47,28%	59,45%

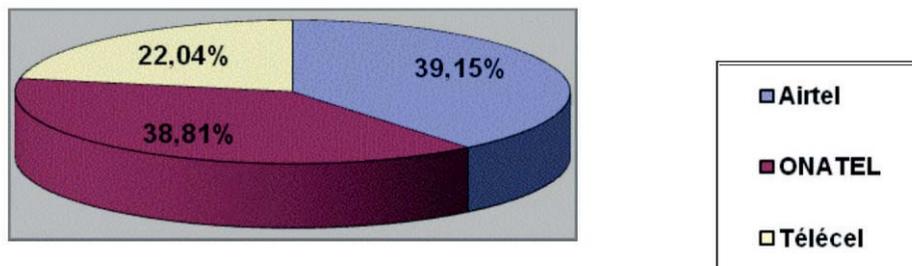
Graphique comparatif



Les trois (03) opérateurs mobiles totalisent à la date du **31 décembre 2012** un parc d'abonnés de **9 976 105**; ce qui correspond à une télédensité mobile de **59,45 téléphones pour 100 habitants** sur la base d'une population estimée à 16 779 206 habitants au 31 décembre 2012.

En considérant le parc d'abonnés de chacun des trois (03) opérateurs, il se dégage une part de marché de 39,15% pour Airtel contre 22,04 % pour Telecel et 38,81 % pour Telmob.

Graphique comparatif de la part de marchés des trois(03) opérateurs mobiles

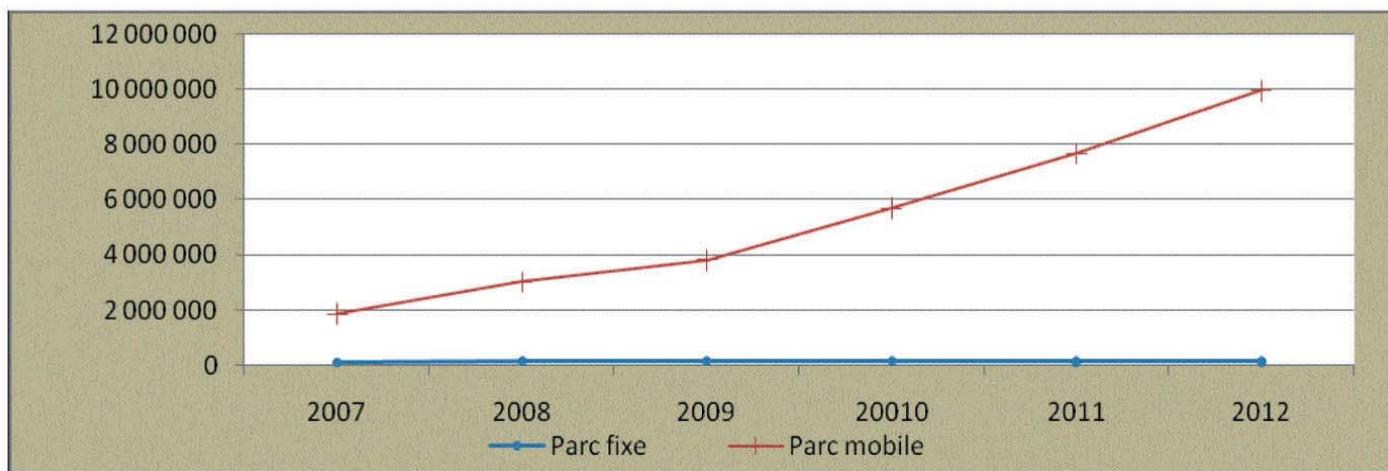


C.2.1.3. Marché de la téléphonie fixe et mobile

Le tableau et graphique ci-dessous présentent la répartition sur la base des abonnés des marchés fixe et mobile entre les années 2006 et 2012.

Données/ période	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Parc fixe	94 756	116 746	148 157	152 461	143 963	141 529	141 358
Parc mobile	1 016 605	1 858 039	3 024 150	3 823 625	5 707 850	7 682 100	9 976 105
Parc global	1 111 363	1 974 785	3 172 307	3 976 086	5 851 813	7 823 629	10 117 463
Croissance globale nette annuelle	-	863 422	1 197 522	803 779	1 875 727	1 971 816	2 393 834
Croissance globale en pourcentage		77,69%	60,64%	25,34%	47,17%	33,69%	30,60%
Télédensité globale annuelle		14,09%	22,63%	26,11%	37,20%	48,15%	60,30%

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du parc d'abonnés global fixe et mobile de 2007 à 2012.



Le parc d'abonnés fixes et mobiles à la date du 31 décembre 2012 est de 10 117 463. Il se dégage alors une télé-densité globale de 60,30 téléphones pour 100 habitants pour une population estimée à 16 779 206 d'habitants au 31 décembre 2012.

Les données ci-dessus montrent dans l'ensemble une extension des réseaux des opérateurs par l'élargissement des zones de couverture et l'évolution des parcs d'abonnés desdits opérateurs. Cependant les obligations de déploiement des réseaux par chacun des opérateurs n'ont pas été entièrement exécutées conformément aux dispositions du cahier des charges. La plupart des axes routiers restent à desservir intégralement.

C.2.1.4. Marché de l'Internet

Au cours de l'année 2012, l'Autorité de régulation a enregistré trois (03) nouveaux fournisseurs d'accès Internet. A la date du 31 décembre 2012, quarante-trois (43) fournisseurs d'accès Internet (FAI) sont déclarés sur le marché de l'Internet. Toutefois, seuls Fasonet, Connecteo, IPSYS et Alink sont actifs sur ce marché.

Les trois (03) opérateurs mobiles offrent, grâce à la technologie GPRS/EDGE, la connectivité à l'Internet à leur clientèle. Telecel Faso S.A. utilise en plus de la technologie GPRS/EDGE, la technologie WIFI pour offrir de l'Internet.

C.2.1.4.1 Opérateurs Mobiles

Le tableau ci-dessous donne le parc d'abonnés Internet au 31 décembre 2012.

Opérateurs	Parc 2011	Parc 2012
ONATEL mobile	2 941	75 000
Airtel	199 307	458 085
Telecel	106 278	61 413
Total	308 526	594 498

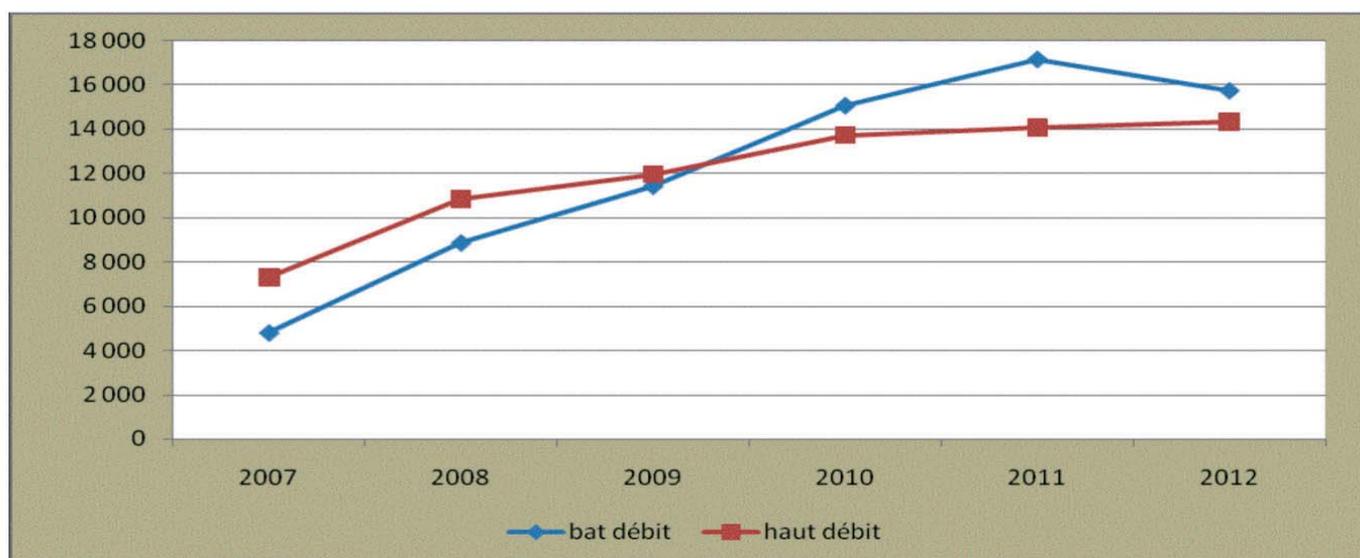
N.B : Chez les opérateurs mobiles, le service Internet est disponible pour l'ensemble des abonnés de leurs réseaux respectifs. Les chiffres figurant dans le tableau ci-dessus représentent le nombre d'abonnés mobiles utilisant effectivement Internet.

C.2.1.4.2 ONATEL FIXE

Le tableau ci-dessous donne l'évolution du parc d'abonnés Internet fixes de l'ONATEL S.A. de 2007 au 31 décembre 2012.

PARC	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012 en %
	Bas débit (52,32%)						
RTC/RNIS	4 812	5 201	5 641	5 625	5 609	5 610	0,017%
CDMA <100kb/s	NC	3 659	5 776	9 411	11 514	10 102	-12,26%
Total	4 812	8 860	11 417	15 036	17 123	15 712	-8,24%
	Haut débit (47,68%)						
ADSL	6 412	10 131	10 474	12 382	13 253	13 689	3,29%
CDMA + BLR	559	558	640	501	253	212	-16,20%
LS	320	135	833	818	557	427	-23,34%
Total	7 291	10 824	11 947	13 705	14 063	14 318	1,81%
Nombre total d'abonnés	12 103	19 684	23 364	28 741	31 186	30 030	-3,71%

La connexion «bas» débit continue de représenter un pourcentage important des connexions internet. En effet, 52,32% des connexions internet sont des connexions « bas » débit. Cette situation prouve que l'accès à l'internet haut débit au Burkina n'est toujours pas à la portée de la population.



C.2.1.4.3 Autres Fournisseurs d'Accès Internet (FAI)

Les données disponibles sont celles de Connecteo, de ALINK et de IPSYS qui font partie des plus gros FAI.

Le tableau ci-dessous donne le parc d'abonnés Internet au 31 décembre 2012.

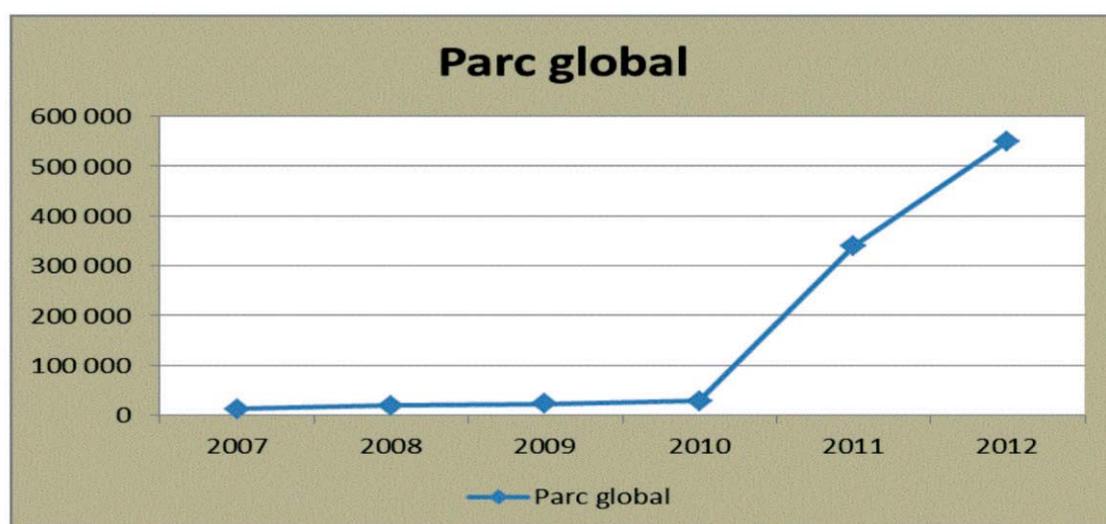
FAI	Capacités	Parc
ALINK	4 Mo en VSAT	87
IPSYS	8 Mo	224
CONNECTEO	3 Mo	158
Total		469

Les débits offerts par ces FAI vont de 128 kbps à 2 Mbps en mode dédié ou partagé.

C.2.1.4.4 Marché global de l'Internet

Le tableau ci-dessous donne l'évolution du nombre d'abonnés Internet du Burkina Faso de 2007 à 2012.

Données/période	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Opérateurs mobiles	-	-	-	-	308 526	594 498
ONATEL	12 103	19 684	23 364	28 741	31 186	30 030
Autres FAI	-	-	-	-	313	469
Parc global	12 103	19 684	23 364	28 741	340 025	549 997
Croissance globale nette annuelle		7 581	3 680	5 377	311 284	209 972
Croissance globale en pourcentage		62,63%	18,69%	23,01%	1 083,06%	61,75%



La forte croissance constatée à partir de 2011 est due à la prise en compte des abonnements Internet mobiles. L'Internet mobile est une solution alternative qui commence à prendre de l'ampleur.

C.2.2 Contrôle de la qualité de service des réseaux

L'Autorité de régulation doit, conformément à ses missions, procéder à la vérification du respect des obligations des opérateurs en matière de qualité de service.

Au cours de l'année 2012, l'Autorité de régulation, sur la base de l'analyse des résultats de la campagne de mesure et de contrôle de qualité qui s'est déroulée courant décembre 2011, a pris des sanctions pécuniaires à l'encontre des opérateurs pour les différents manquements à leur cahier des charges.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation a procédé à une nouvelle campagne de mesure des indicateurs de qualité de service des réseaux mobiles du 22 novembre au 18 décembre 2012. Parallèlement, le processus de recrutement d'un consultant pour la mesure des indicateurs de qualité de service du réseau fixe a été engagé.

Le contrôle du respect des obligations techniques des cahiers des charges des opérateurs mobiles concerne un échantillon de vingt-sept (27) villes et localités desservies ainsi que l'ensemble des treize (13) axes routiers. Au total, les équipes de l'ARCEP et du prestataire SFM technologie ont parcouru près de 2 500 Km pour conduire les "drive tests".

Les indicateurs de qualité de service suivants ont été mesurés pour les réseaux mobiles :

- taux de disponibilité du réseau ;
- taux d'échec du transfert automatique des appels (handover)
- taux de coupure des appels :
 - ° taux de coupure des appels dans les villes ;
 - ° taux de coupure des appels sur les axes routiers ;
- taux de blocage des appels ;
 - ° taux de blocage des appels dans les villes ;
 - ° taux de blocage des appels sur les axes routiers ;
- taux de couverture indoor ;
 - ° taux de couverture indoor dans la strate « villes principales » ;
 - ° taux de couverture indoor dans la strate « autres villes » ;
- taux de couverture outdoor dans les villes ;
 - ° taux de couverture outdoor dans la strate « villes principales » ;
 - ° taux de couverture outdoor dans la strate « autres villes » ;
 - ° taux de couverture outdoor dans la strate « villages »
- taux de couverture incar sur les axes routiers ;
- qualité d'écoute telle que perçue par le consommateur ;
 - ° qualité de la communication des appels vers GSM du même opérateur ;
 - ° qualité de la communication des appels vers les autres réseaux GSM ;
 - ° qualité de la communication des appels vers l'international ;

- taux de messages SMS reçus ;
- taux de connexion Internet ;
- le fonctionnement des appels d'urgence.

Les dix (10) indicateurs de qualité de service du réseau fixe de l'ONATEL ont été mesurés par l'opérateur lui-même et communiqués à l'Autorité de régulation pour vérification et validation. Les résultats des mesures des indicateurs au 31 décembre 2012 qui doivent être cependant vérifiés par l'Autorité de régulation sont donnés dans le tableau ci-après :

Indicateurs	Résultats des Indicateurs mesurés par l'Onatel	Seuil du cahier des charges	Observations
DMR (délai moyen de raccordement)	NC	25	-
SI (taux de signalisation)	1,64%	10%	Conforme
VR2 (vitesse de relève en deux jours)	74,30%	90%	Non Conforme
VR8 (vitesse de relève en 8 jours)	83%	99%	Non Conforme
ETL (efficacité Locale)	87,46%	65%	Conforme
ETN (efficacité Nationale)	81,88%	65%	Conforme
ETI (Efficacités Internationale) Départ	78,65%	55%	Conforme
ETI (Efficacités Internationale) Arrivée	37,89%	55%	Non Conforme
QOP (Qualité de Service des Opératrices)	NC	5s	-
REC (Taux de Réclamation sur Facture)	NC	0,5%	-

Il ressort de l'analyse des données du tableau ci-dessus qu'en ce qui concerne le réseau fixe, des dix (10) indicateurs définis dans le cahier des charges, sept (07) ont été mesurés par l'ONATEL S.A. dont quatre (04) sont conformes au seuil et trois (03) non conformes.

C.2.3 Interconnexion et accès aux réseaux

Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public ont l'obligation d'interconnecter leurs réseaux et d'offrir l'accès à ces réseaux et aux ressources associées.

L'Autorité de régulation a pour mission de veiller à l'existence de lignes directrices pour la négociation des contrats d'interconnexion, la transparence des contrats d'interconnexion et la publication des catalogues d'interconnexion. Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'Autorité de régulation a procédé à l'approbation des catalogues d'interconnexion 2012 de l'ensemble des opérateurs.

C.2.3.1 Approbation des catalogues et des conventions d'interconnexion

Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public désignés comme puissants doivent conformément aux dispositions de la loi portant réglementation générale des réseaux et services de commu-

nications électroniques publier chaque année une offre technique et tarifaire d'interconnexion. Cette offre doit être préalablement soumise à l'approbation de l'Autorité de régulation au plus tard le 30 avril de chaque année.

Le projet de catalogue 2012 de l'ONATEL S.A. a été soumis à l'Autorité de régulation le 30 avril 2012. Ce projet de catalogue comprend une offre technique et tarifaire d'interconnexion pour les réseaux fixe et mobile de l'ONATEL S.A.

Airtel Burkina Faso S.A. a transmis pour approbation son catalogue 2012 à l'Autorité de régulation le 30 avril 2012. Telecel Faso S.A. a transmis pour approbation son catalogue 2012 à l'Autorité de régulation le 03 mai 2012. L'Autorité de régulation a procédé à l'approbation des catalogues d'interconnexion 2012 des opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Les conventions d'interconnexion signées entre les opérateurs de communications électroniques en vue de l'interconnexion de leurs réseaux continuent de régir leurs relations.

L'avenant à la convention d'interconnexion signée entre l'ONATEL S.A. et Airtel Burkina Faso S.A a été communiqué à l'Autorité de régulation en un (01) exemplaire par l'ONATEL S.A. par lettre du 24 avril 2012.

Cet avenant a été signé entre les opérateurs le 19 avril 2012 et entre en vigueur rétroactivement le 1^{er} décembre 2011.

Aussi, l'Autorité de régulation a procédé conformément à ses procédures à l'examen et à l'analyse dudit avenant ainsi qu'à son approbation.

C.2.3.2 Etablissement des tarifs d'interconnexion

Les tarifs d'interconnexion, aux termes du décret n°2010-451/PRES/PM/MPTIC/MEF du 12 août 2010 portant définition des conditions générales d'interconnexion des réseaux et services de communications électroniques et d'accès à ces réseaux et services, sont établis dans le respect du principe d'orientation vers les coûts à travers une évaluation conséquente des coûts des réseaux.

L'Autorité de régulation a procédé courant 2012 à l'audit des coûts des réseaux au titre de l'exercice 2011. Cet audit a consisté en une analyse économique, financière et technique des réseaux des opérateurs. Cette analyse à l'aide du modèle CMILT, permet une évaluation des coûts d'interconnexion entre les opérateurs.

Les résultats de l'audit n'ayant pas pu être validés avec les opérateurs avant la fin de l'année en vue de la détermination des nouveaux tarifs d'interconnexion, les tarifs d'interconnexion en vigueur ont donc été reconduits par l'Autorité de régulation pour l'année 2013.

L'Autorité de régulation a également procédé à la fixation d'un plafond pour les tarifs de détails du fixe. L'Autorité de régulation a en outre approuvé les tarifs de terminaison des appels internationaux entrants convenus entre l'ONATEL S.A. et Airtel Burkina Faso S.A.

C.2.3.3 Contrôle tarifaire

Les attributions de l'Autorité de régulation en matière de contrôle et de régulation des tarifs de services de communications électroniques sont prévues par le décret n°2011-094/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant modalités d'établissement et de contrôle des tarifs de services de communications électroniques.

Les tarifs des services de communications électroniques sont fixés librement par les opérateurs et fournisseurs de services dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toutefois, les tarifs des services de téléphonie fixe, les tarifs d'interconnexion et les tarifs de location de capacités doivent être établis dans le respect du principe d'orientation vers les coûts.

L'ensemble des tarifs des services de communications électroniques ainsi que leurs modifications doivent être, avant leur mise en application soumis à l'avis de l'Autorité de régulation. Les propositions tarifaires des opérateurs doivent à cet effet être accompagnées d'une comptabilité analytique des produits et charges des services fournis. Au 31 décembre 2012, l'Autorité de régulation a reçu des opérateurs différentes propositions tarifaires sur lesquelles elle a donné son avis. Les avis ont porté sur :

- les nouveaux tarifs postpayés de TELMOB ;
- le lancement de la solution Blackberry de TELMOB ;
- les nouvelles propositions tarifaires du fixe de l'ONATEL ;
- l'offre m-payment Mobicash de TELMOB ;
- les nouveaux tarifs de Blackberry à la demande de TELMOB ;
- le Transfert International de recharge (Nana International) de TELMOB.

La plupart des offres tarifaires ont été reçues de l'ONATEL S.A. et comprennent notamment des offres promotionnelles soumises à avis de l'Autorité de régulation portant principalement sur des baisses tarifaires proposées aux consommateurs et des lancements de nouveaux services.

C.2.4 Contrôle des relations contractuelles des opérateurs avec leurs clients

Les opérateurs mobiles doivent, conformément aux prescriptions contenues dans leurs cahiers des charges annexées à leurs licences individuelles, offrir leurs services à la clientèle sur la base d'un contrat comportant l'ensemble des éléments ou pièces relatives à l'identification complète de chaque client. Les principales clauses de ce contrat doivent être approuvées par l'Autorité de régulation.

Aussi, les titulaires de licences doivent établir et tenir à jour une liste exhaustive de l'ensemble de leurs clients comportant notamment leur identité et leur adresse complètes.

Ils doivent à cet effet, afin de disposer d'une liste exhaustive des clients, soumettre à l'approbation de l'Autorité de régulation les procédures y compris l'ensemble des pièces constituant le dossier d'un abonné permettant de collecter et de centraliser l'identité des nouveaux et anciens clients.

Les procédures d'identification harmonisées des abonnés ont été adoptées en concertation avec les opérateurs et doivent être appliquées par l'ensemble des opérateurs.

Le processus d'identification des abonnés des réseaux mobiles a été relancé en 2010 avec l'objectif d'identifier tous les abonnés des différents réseaux concernés.

L'Autorité de régulation a poursuivi au cours de l'année 2012 l'exécution des actions relatives à l'identification des abonnés mobiles.

La procédure d'identification basée sur la vente des puces préactivées n'a pas permis de réaliser les objectifs fixés. Ainsi, le sous-comité sécurité télécom a décidé de l'interdiction de la vente des cartes SIM préactivées et de la mise sur le marché des cartes SIM non préactivées pour compter du 1^{er} octobre 2012.

Cette décision a conduit à l'adoption d'une nouvelle procédure d'identification et à la réalisation d'une campagne d'information et de sensibilisation des distributeurs agréés dans les médias et dans les différentes régions du Burkina Faso.

Par ailleurs, des équipes de l'ARCEP ont effectué au cours de l'année trois (03) missions de contrôle et de vérification dans les villes de Ouagadougou, Ziniaré, Kaya, Kombissiri, Manga, Koudougou, Bobo-Dioulasso, Banfora, Koupèla, Fada N'Gourma et Tenkodogo, Ouahigouya, Gourcy, Yako, Pouytenga, Ouahigouya, Gourcy de la mise en œuvre effective et correcte par les opérateurs de la nouvelle procédure d'identification.

C.2.4.1 Mission de contrôle du 19 au 21 mars 2012

La première mission, qui s'est déroulée du 19 au 21 mars 2012, a permis de vérifier la fiabilité de la base de données d'identification des opérateurs conformément à son mandat ci-après :

- la vérification de la suspension effective des abonnés non identifiés ;
- la vérification de l'arrêt effectif de la vente à la sauvette des cartes SIM ;
- la vérification de la bonne application des procédures d'identification, de la justesse et de la fiabilité des informations d'identification contenues dans les bases de données des opérateurs mobiles.

A cet effet, trois (03) équipes devant s'occuper de chaque opérateur ont été constituées.

La mission a donné les résultats suivants :

C.2.4.1.1 Vérification au HLR

	AIRTEL	TELECEL	ONATEL
Nombre de numéros non identifiés vérifiés	1003	165	536
Nombre de numéros non identifiés et non suspendus	1002	163	287
Nombre de numéros non identifiés et suspendus	1	2	249
Taux de numéros non identifiés et non suspendus	99,90%	98,79%	53,54%

C.2.4.1.2 Vérification par émission d'appels

	AIRTEL	TELECEL	ONATEL
Nombre de numéros non identifiés vérifiés	843	165	536
Nombre de numéros non identifiés et non suspendus	407	158	301
Nombre de numéros non identifiés inactifs	436	7	235
Taux de numéros non identifiés et non suspendus	48,28%	95,75%	56,16%

NB : Ces chiffres sont à considérer avec beaucoup de réserves car il est souvent impossible de distinguer un abonné désactivé d'un abonné injoignable par émission d'appels.

C.2.4.1.3 Vérification de la fiabilité de la base de données d'identification et des numéros sur pièce

Les vérifications ont été effectuées par le sous-comité à travers la base de données d'identification des opérateurs sur la base d'un échantillon de numéros d'abonnés.

C.2.4.1.3.1 Vérification de l'effectivité de l'identification de ces abonnés via la base de données d'identification.

Les vérifications effectuées par le sous-comité sur la base d'un échantillon de cent (100) numéros choisis aléatoirement ont permis de tirer les conclusions ci-après :

	AIRTEL	TELECEL	ONATEL
Nombre de numéros déclarés identifiés vérifiés	100	100	100
Nombre de numéros avec identité complète	91	94	98
Nombre de numéros avec identité incomplète	9	6	2
Taux de numéros avec identités complètes	91%	94%	98%

NB : Certains numéros déclarés identifiés par les opérateurs ne le sont pas en réalité.

C.2.4.1.3.2 Vérification par émission d'appels et confrontation avec la base de données d'identification

	AIRTEL	TELECEL	ONATEL
Nombre de numéros déclarés identifiés vérifiés	66	100	100
Nombre de numéros correctement identifiés	23	45	21
Nombre de numéros mal identifiés	10	14	1
Nombre de numéros injoignables	33	41	78
Taux de numéros correctement identifiés	69.7%	76.27%	95.45%

C.2.4.1.3.3 Vérification sur pièces

	AIRTEL	TELECEL	ONATEL
Nombre de dossiers recherchés (contrat d'abonnement + pièces identités)	100	100	100
Nombre de dossiers partiels retrouvés (contrat d'abonnement uniquement)	0	4	16
Nombre de dossier complets retrouvés	0	0	23
Nombre de dossiers non retrouvés	100	96	61
Taux de dossiers complets retrouvés	0%	0%	23%
Taux de dossiers partiels retrouvés	0%	4%	16%
Taux de dossiers non retrouvés	100%	96%	61%

NB : Les opérateurs dans l'ensemble sont incapables de fournir les dossiers d'identification des abonnés. Cela traduit la lourdeur de leur système d'archivage.

C.2.4.2. Mission de contrôle effectuée les 4 et 5 octobre 2012

La deuxième mission de vérification a été faite suite à l'adoption d'une nouvelle procédure d'identification des abonnés mobiles fondée principalement sur l'interdiction de la vente de cartes SIM préactivées. La nouvelle procédure est entrée en vigueur à partir du 1^{er} octobre 2012. La mission s'est déroulée les 4 et 5 octobre 2012 et a concerné les agences commerciales et les distributeurs agréés des différents opérateurs de téléphonie mobile dans les villes de Ouagadougou, Ziniaré, Kaya, Kombissiri, Manga et Koudougou.

Les principales tâches effectuées sont consignées dans le tableau ci-dessous :

Point de controle	points à vérifier
A l'agence commerciale ou chez le distributeur	Vérifier la disponibilité des fiches d'abonnement à l'agence ou chez les distributeurs
	Vérifier le niveau d'instruction ou de formation des agents commerciaux ou distributeurs chargés de l'identification (en zone rurale surtout)
	Vérifier les terminaux utilisés (Ordinateur, téléphone, photocopieuse, scanner)
	Vérifier la non activation de la carte SIM de test
	Envoyer des message d'identification de test
	Vérifier l'archivage des fiches d'abonnement

Point de controle	points à vérifier
Au centre technique	Demander les difficultés rencontrées par l'agence ou le distributeur
	Vérifier que la plateforme d'identification est installée
	Vérifier les ressources affectées au contrôle des messages d'identification envoyés
	Vérifier la réception du message d'identification de test
	Vérifier l'enregistrement des informations dans la base de données d'identification
	Vérifier l'activation de la carte SIM
	Demander les difficultés rencontrées par la partie technique

Les constats suivants ont pu être faits par les équipes :

Les points forts :

- mise en place de moyens diversifiés d'accès à la plateforme d'identification (accès intranet, accès web, accès GPRS et accès via SMS) ;
- bonne maîtrise des accès intranet et web par les agents commerciaux au niveau des agences commerciales ;
- absence totale de cartes SIM pré-activées ;
- activation de carte SIM en moins d'une heure dans les agences ;
- Contrôle en aval de la cohérence des informations d'identification introduites dans la base de données par les distributeurs et revendeurs.

Les points faibles :

- non-respect de la décision de désactivation de tous les abonnés non identifiés à partir du 1^{er} octobre 2012 ;
- manque de formation des distributeurs et des revendeurs ;
- conditions d'archivage des dossiers d'identification inadaptées ;
- manque d'implication des distributeurs agréés dans l'identification et l'activation des abonnés chez l'opérateur ;
- Identification des abonnés par téléphone ;
- non respect du délai d'activation des kits ;
- délai maximal de transmission des documents d'identification non respecté et souvent même ignoré des distributeurs.

C.2.4.3. Mission de contrôle effectuée du 20 au 22 décembre 2012

La troisième mission de vérification s'est déroulée du 20 au 22 décembre 2012 et a concerné les agences commerciales et distributeurs agréés des différents opérateurs de téléphonie mobile dans les villes de :

- Bobo-Dioulasso, Banfora pour la 1^{ère} équipe ;
- Koupèla, Fada N'Gourma et Tenkodogo pour la 2^{ème} équipe ;
- Ouahigouya, Gourcy, Yako pour la 3^{ème} équipe.

Cette sortie terrain a permis de constater :

C.2.4.3.1 Dans les villes de Bobo Dioulasso et Banfora

Les principales insuffisances suivantes chez les distributeurs :

- le non-respect des délais de transmission des contrats ;
- le nombre élevé de vendeurs ayant leurs numéros configurés ;
- la non maîtrise des contours de l'identification par certains vendeurs ;
- la possibilité d'activer des SIM par des revendeurs en absence des distributeurs agréés.
- la non fourniture des pièces devant accompagner les contrats d'abonnement retournés par les distributeurs et revendeurs agréés ;
- l'absence de disposition pour limiter le nombre d'abonnements par personne identifiée ;
- l'archivage des documents dans des locaux non adaptés.

C.2.4.3.2 Dans les villes de Tenkodogo, Pouytenga, Fada N'Gourma,

L'équipe a constaté :

Sur le réseau Airtel

- l'absence de l'application « I-shop » chez les distributeurs visités ;
- la restitution des copies des pièces d'identité au client lors des opérations d'identification ;
- la non maîtrise de la vente des cartes SIM par les distributeurs et revendeurs ;
- la présence de cartes SIM pré activées chez certains distributeurs et revendeurs à Tenkodogo et Fada N'Gourma ;
- l'accès par SMS aux identités des abonnés par tous les distributeurs et revendeurs pouvant identifier par SMS via leur téléphone configuré.

Sur le réseau Télécel

- pas de possibilité de limitation des cartes SIM par pièces d'identification ;
- les difficultés de produire une photocopie de la pièce d'identité dans les zones sans courant électrique ;
- la non identification des numéros par SMS ;
- le non respect du délai d'une heure pour l'activation des cartes vendues.

Sur le réseau ONATEL (Telmob)

- l'absence de l'application « TMG » chez les distributeurs visités ;
- la non maîtrise de la vente des cartes SIM par les distributeurs et revendeurs ;
- la présence de cartes SIM pré activées chez certains distributeurs et revendeurs à Tenkodogo et Fada N'Gourma ;
- un système d'archivage très défaillant.

C.2.4.3.3 Dans les villes de Ouahigouya, Gourcy, Yako

L'équipe a noté l'absence de signatures des abonnés dans beaucoup de fiches d'abonnement ou contrats :

- abonnements effectués avec les copies de pièces d'identités d'autres personnes ;
- cas de multi-abonnements sur la base de la même pièce d'identité (cas confirmé par l'agence de AIRTEL) ;
- délai d'activation maximum des cartes SIM pas toujours respecté surtout chez Telecel.

C.2.5 Contrôle des dispositions comptables et financières

L'Autorité de régulation a procédé à la détermination de la base de calcul ainsi qu'au calcul des redevances et contributions à reverser par les opérateurs au titre de l'exercice 2011. Ces éléments ont servi de base à la facturation à chaque opérateur au titre de l'exercice 2011 de la redevance de régulation, de la contribution à la formation et à la recherche et de la contribution au Fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation a fait réaliser par le cabinet Worldaudit Corporate S.A. un audit complémentaire des comptes de Telecel Faso S.A. sur les exercices 2009 et 2010.

Les principaux objectifs de l'audit sont les suivants :

- disposer d'informations fiables sur la situation comptable et financière de l'opérateur pour les exercices 2009 et 2010 ;
- disposer d'informations fiables pouvant attester de la pérennité de l'entreprise ;
- déterminer les coûts des services fournis par l'opérateur et apprécier la fiabilité du système d'information comptable mis en place pour le calcul des coûts ;
- apprécier le système d'information mis en place par l'opérateur ; concevoir, élaborer et mettre en place des lignes directrices pour la séparation comptable, la comptabilisation des coûts et la détermination des coûts d'interconnexion ;
- apprécier le respect de l'exécution des obligations financières de l'opérateur en termes de détermination et de cohérence de leur base de calcul, de transmission dans les délais requis des états financiers et de toutes informations complémentaires détaillées nécessaires à la détermination objective de la base de calcul, de paiement dans les délais fixés des montants des obligations financières.

C.2.5.1 Audit financier des exercices 2009 et 2010

Selon les rapports d'audit des comptes de Telecel Faso S.A., les états financiers établis sur les exercices 2009 et 2010 de l'opérateur ne sont pas réguliers et sincères et ne donnent pas une image fidèle du résultat des opérations des exercices écoulés ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société.

En effet, il a été relevé sur l'audit des comptes que :

- les nombreuses irrégularités (notamment absence d'arrêté et d'approbation des comptes, écart sur les fichiers des immobilisations, absence de provisions sur les stocks de gadgets MOOV, une minimisation des charges, une double comptabilisation des charges d'interconnexion) soulevées dans le rapport d'audit des comptes de 2008 impactent négativement sur les comptes des exercices 2009 et 2010 par le truchement des reports à nouveau au 1^{er} janvier 2009 ;
- des faiblesses constatées dans la tenue de la comptabilité et ne permettant pas d'avoir une assurance raisonnable sur l'existence et l'exhaustivité des immobilisations, sur leur saine gestion et sur la politique d'amortissement des exercices 2009 et 2010 ;
- le non respect des principes du SYSCOA :
 - ° en matière de comptabilisation des créances clients, ainsi que des stocks MOOV initialement comptabilisés dans ses actifs au titre de l'exercice 2009 ;
 - ° dans la technique de provisionnement des charges d'interconnexion au titre des exercices 2009 et 2010 (cette pratique est contraire au principe de spécialisation des exercices) ;
- des écarts injustifiés observés dans les travaux de rapprochement entre les facturations de PLANOR Afrique et la comptabilité au niveau des frais d'assistance technique ainsi que sur les stocks de marchandises au titre des exercices 2009 et 2010 ;
- la non mise à la disposition des auditeurs de documents justificatifs de soldes de plusieurs comptes, notamment les rapprochements bancaires, les relevés bancaires, les rapports d'exécution des frais d'assistance techniques, les données issues de la plate-forme informatique sur les interconnexions, les stocks de marchandises, pour les exercices 2009 et 2010.

Compte tenu de l'importance et de l'incidence des anomalies relevées par les auditeurs, les états financiers de 2009 et 2010 de Telecel Faso S.A. ne sont pas réguliers et sincères et ne donnent pas une image fidèle du résultat des opérations des exercices sous revue ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société.

C.2.5.2 Vérification des dispositions financières du cahier des charges

Les dispositions financières des cahiers des charges joints aux licences d'établissement et d'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public concernent essentiellement les redevances et contributions à reverser par chaque opérateur.

L'audit des états financiers des exercices 2009 et 2010 de Telecel Faso S.A. n'a révélé aucune observation parti-

culière pour ce qui est des dispositions financières des cahiers des charges.

Des sommes ont été reversées à l'Autorité de régulation en 2009 et 2010 au titre des redevances et contributions de Telecel Faso.

Pour ce qui est des dispositions relatives aux contrats avec les clients, il ressort de la période couverte par l'audit que plusieurs clauses minimales ne figurent pas dans les contrats conclus par Telecel Faso avec ses clients.

C.2.5.3 Relations avec la clientèle et l'utilisation des ressources burkinabé

Les contrôles des relations avec la clientèle ont été basés sur les contrats conclus avec les abonnés à l'option postpaid, les abonnés prépaid n'étant pas soumis à la signature d'un contrat.

Telecel Faso dispose d'un service de réclamation et de renseignement et de « Call Center » fonctionnel mais dont les effectifs et les qualifications du personnel n'ont pas pu être vérifiés.

S'agissant de l'utilisation des ressources burkinabé, le contrôle effectué sur les exercices 2009 et 2010 révèle que Telecel Faso utilise en priorité le personnel Burkinabé ainsi que les services d'entreprises nationales régulièrement installées au Burkina Faso, à qualité égale et prix égal.

C.2.5.4 Séparation comptable et système analytique

La séparation comptable doit permettre notamment de déterminer le chiffre d'affaires généré par la consommation des abonnés des différents services offerts (voix, données, autres revenus d'interconnexion). Il en est de même pour les crédits de communication restant à être consommés et reportés sur l'exercice suivant.

Le contrôle réalisé montre que la séparation comptable n'est pas effective au niveau de Telecel Faso. De plus, il ressort que Telecel Faso S.A. n'a pas mis en place un système d'information analytique permettant de justifier la réalité des coûts sur la base desquels sont déterminés les prix des services à la clientèle. Un projet de mise en place de la comptabilité analytique a été soumis à l'Autorité de régulation pour amendement.

Les auditeurs ont donc formulé à l'endroit de l'Autorité de régulation les recommandations portant sur :

- le pilotage de l'harmonisation des pratiques comptables ;
- la définition d'une directive destinée à l'opérateur pour la mise en place de la comptabilité des coûts, laquelle devra être en conformité avec les directives de l'UEMOA en la matière ;
- la définition du modèle de système de comptabilisation des coûts dans ses grandes lignes ;
- des échanges d'expériences avec les pays ayant déjà pris des mesures pour la séparation comptable et le calcul des coûts ;
- la surveillance de la qualité de gestion des immobilisations dont le poids dans les coûts d'exploitation est significatif.

C.2.5.5 Evaluation des risques de management et du contrôle interne

La gestion du risque d'entreprise est un processus qui permet d'identifier et de gérer les risques inhérents à la stratégie d'une organisation en vue d'assurer un succès avec une part de risque acceptée.

Les considérations pour une bonne gestion des risques reposent sur les faits suivants :

- la valeur de l'organisation est maximisée, d'une part, lorsque la direction élabore une stratégie et fixe des objectifs afin de parvenir à un équilibre optimal entre les objectifs de croissance et de rendement et les risques associés et, d'autre part, lorsqu'elle déploie les ressources adaptées permettant d'atteindre ces objectifs ;
- le dispositif de gestion des risques contribue aussi à la mise en place d'un reporting efficace et au respect de la conformité aux lois et règlements. Ce faisant, il protège l'image de l'entité et lui épargne les conséquences néfastes d'une perte de réputation. En bref, grâce au déploiement d'un tel dispositif, une société est mieux armée pour atteindre ses objectifs et éviter les écueils et les impondérables.

C.2.5.6 Gestion des risques

Au vu des résultats de l'audit, il ressort que malgré les efforts louables et récents de Telecel Faso, l'opérateur ne dispose pas encore de processus de fixation des objectifs qui soient à même de répondre efficacement aux défis et risques du secteur. Les opportunités de marché sont exploitées mais sans une mise en perspective financière, opérationnelle, humaine et réglementaire intégrée, en particulier en matière de risque. Suite à un passé de gouvernance instable, la direction de l'entreprise n'a pu mettre en œuvre à ce jour un projet d'entreprise à la mesure des risques à rencontrer.

Il a été recommandé à la direction générale de Telecel Faso et à son actionnariat de se procurer un cadre de gouvernance et de vision stratégique incorporant tous les aspects de l'activité afin de veiller à ce que la croissance de l'entreprise soit structurelle et durable. Une évaluation de tous les risques de l'entreprise pouvant affecter sa stratégie s'impose afin d'en dégager des plans de traitement spécifiques qui peuvent être mis en œuvre et suivis.

C.2.5.7 Contrôles internes

Il ressort du rapport d'audit qu'un répertoire de procédures a été mis en place avec des activités de contrôle spécifiques mais, Telecel Faso reste tout de même en deçà des standards de contrôle interne applicables au secteur des télécoms principalement par manque d'outils de contrôle efficaces. Certains contrôles internes critiques ne sont pas en place, en particulier en rapport à la reconnaissance comptable des revenus.

Face aux efforts d'implémentation d'outils de contrôle, il a été recommandé à Telecel Faso d'identifier les contrôles internes clés qui lui permettent d'accomplir sa stratégie, de répondre à ses risques critiques et de satisfaire aux attentes de l'Autorité de régulation. Ces contrôles doivent être suivis sur une base mensuelle et coordonnée à partir de la direction générale.

C.2.5.8 Risques vis-à-vis du Régulateur

Il ressort que vis-à-vis du Régulateur, les risques de Telecel Faso sont multiples et significatifs. Ils sont constitués des risques d'endettement, de financement, d'instabilité de la gouvernance, de congestion de parc, d'insatisfaction du personnel, de frein de déploiement de nouveaux services et de litige avec l'ancien actionnariat. Le marché pour sa part accroît la pression sur les marges.

Il appartient donc à Telecel Faso qu'elle démontre au régulateur qu'un plan d'action est en place afin de mitiger ses risques et que les fruits de sa croissance soient orientés prioritairement à la durabilité de ses opérations et au renforcement de sa capacité de gestion.

C.2.6 Accès et service universels

La loi portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso prévoit l'accès et le service universels des communications électroniques.

Le service universel des communications électroniques fournit à tous un service de communication électronique de qualité à un prix abordable. Il assure l'acheminement des communications électroniques en provenance ou à destination des points d'abonnement ainsi que l'acheminement gratuit des appels d'urgence, la fourniture d'un service de renseignement et d'un annuaire d'abonnés, sous forme imprimée et électronique et la desserte du territoire national en cabines téléphoniques installées sur le domaine public. Il est fourni dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service de communication électronique par certaines catégories de personnes à raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap.

Les prestations figurant dans le service universel couvrent :

- le service téléphonique ;
- l'annuaire et les services de renseignements téléphoniques ;
- l'accès aux services d'urgence ;
- la disponibilité dans les villes et villages de points d'accès publics aux services de communications électroniques ;
- l'accès haut débit à l'Internet et aux services accessibles via le réseau Internet, en particulier les services adaptés aux besoins des populations locales ;
- la disponibilité sur toute l'étendue du territoire national d'une infrastructure de transmission large bande accessible à tous les opérateurs et prestataires de services de communications électroniques pour le transport de la voix, des données et de la vidéo.

La fourniture de ces prestations doit se faire dans des conditions tarifaires abordables, de qualité et inclure des mesures en faveur des personnes handicapées.

La réalisation des objectifs de l'accès et du service universels des communications électroniques est assurée sur financement des ressources du Fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques créé dans les comptes de l'Autorité de régulation. La Direction de la régulation a procédé conformément à ses attributions, à la détermination de la base et au calcul des contributions au Fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques.

C.2.6.1. Stratégie nationale d'accès et de service universels

Aux termes de l'article 8 du décret n° 2011-093/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universels des communications électroniques et des moda-

lités de gestion du Fonds pour l'accès et le service universel des communications électroniques, la stratégie est proposée par le ministre chargé des communications électroniques.

La stratégie nationale de service et d'accès universels qui doit être adoptée par décret en Conseil des ministres n'a pas encore été élaborée.

Le processus d'élaboration de la stratégie a été lancé dans le cadre du Projet Régional d'Infrastructures de Communication en Afrique de l'Ouest (PRICAO/BF soutenu par la Banque Mondiale. Ainsi, le processus est à l'étape du recrutement du cabinet qui sera chargé d'élaborer la stratégie.

En vue de l'élaboration de cette stratégie nationale d'accès et de service universels avec l'appui de la Banque Mondiale, l'ARCEP a mené certaines activités relatives au service universel. Ainsi, elle a effectué une visite de travail à l'ANRT du Maroc et a organisé au Burkina Faso en collaboration avec celle-ci un séminaire de sensibilisation des différents acteurs du Burkina Faso concernés par l'accès et le service universels. Ce séminaire a permis aux différents acteurs du Burkina de partager la riche expérience marocaine en matière d'élaboration et de mise en œuvre de la stratégie de service universel.

C.2.6.2. Annuaire et services de renseignements téléphoniques

L'Autorité de régulation a la responsabilité de l'édition de l'annuaire universel papier et électronique. Les données de l'annuaire portent sur les abonnés fixes.

L'édition de l'annuaire 2013 à réaliser par la société NOVAVISIONYELLOWONLINE Burkina sous la responsabilité de l'Autorité de régulation est en cours et devrait être livré au cours du premier trimestre 2013.

C.2.6.3. Elaboration du plan d'acheminement des appels d'urgence

Les appels d'urgence doivent être correctement acheminés, indépendamment des réseaux auxquels l'appelant et les services de secours publics sont raccordés. Aussi, l'ARCEP a élaboré avec l'appui des forces de sécurité un plan d'acheminement qui définit les prescriptions techniques et administratives liées à l'acheminement des appels d'urgence vers les services de secours public.

Ce plan d'acheminement des appels d'urgence, en cours d'adoption, doit être communiqué aux opérateurs pour mise en œuvre conformément aux dispositions du point 3.10.2 des cahiers des charges annexés aux licences individuelles de communications électroniques qui prévoient que le titulaire de la licence doit mettre en œuvre des numéros sans frais pour la police, l'ambulance, les pompiers ou d'autres services d'urgence conformément aux exigences établies par l'ARCEP.

C.2.7. Instruction des demandes de licences individuelles et d'autorisations générales

L'Autorité de régulation a poursuivi au cours de l'année 2012 le processus d'attribution des licences 3G. Ainsi, les conditions d'attribution de ces licences ont été fixées par le gouvernement et concernent notamment le montant de la redevance d'attribution à payer et les obligations minimales de déploiement de la 3G contenues dans le cahier des charges. Les opérateurs Airtel Burkina Faso S.A. et ONATEL S.A. ont procédé au paiement du montant du droit d'entrée. La licence 3G a déjà été attribuée à Airtel Burkina Faso et celle de l'ONATEL S.A. est en cours.

Par ailleurs, le processus d'attribution de la 4ème licence globale incluant la 3G pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public au Burkina Faso a été relancé.

L'Autorité de régulation a également instruit au cours de la période, la demande de renouvellement de la licence provisoire d'établissement et d'exploitation d'un réseau de télécommunications pour la fourniture d'accès et de service Internet de Connecteo Burkina S.A. Le projet de décret sur le droit d'entrée adopté par le Conseil des ministres en sa séance du 06 septembre 2012 est attendu pour engager les négociations du cahier des charges avec Connecteo.

Des demandes de licences individuelles ont été adressées à l'ARCEP par la société Alink Télécom Burkina pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de transmission en haut débit et par Total Access pour la construction d'un réseau d'accès en fibre optique de type FTTH pour la desserte des villes de Bobo Dioulasso et Ouagadougou. L'instruction de ces dossiers qui a commencé en 2012 se poursuivra en 2013.

Enfin, Airtel Afrique a aussi sollicité une licence pour sa filiale Burkina Tower pour la construction de pylônes au profit des opérateurs et des fournisseurs d'accès Internet. L'instruction de cette demande de licence est toujours en cours.

C.2.8 Agréments et déclarations de services à valeur ajoutée

L'Autorité de régulation a, au cours de la période sous revue délivré :

- sept (07) nouveaux agréments d'installateurs d'équipements terminaux de télécommunications et quatorze (14) agréments d'équipements filaires et radioélectriques ;
- vingt-quatre (24) nouveaux récépissés de dépôt de déclaration de services à valeur ajoutée.

C.2.9. Projet régional des infrastructures de communications de l'Afrique de l'ouest (PRICAO)

Le PRICAO-BF est un projet d'appui de la Banque Mondiale au Burkina Faso dont l'objectif est d'accroître la portée géographique des réseaux large bande, de baisser les coûts et améliorer la qualité de la connectivité régionale et internationale. Le projet s'étend jusqu'en 2016 et se décline en trois composantes comme suit :

- amélioration de la connectivité ;
- création d'un environnement propice à la connectivité ;
- mise en œuvre du projet.

Au titre de l'année 2012, l'ARCEP a soumis deux (02) dossiers au financement de la Banque Mondiale :

- une étude sur la portabilité des numéros ;
- une étude sur l'élaboration d'un cadre réglementaire pour la gestion des noms de domaine de premier niveau .bf.

Ces deux (02) projets sont déjà à un état d'exécution très avancé. En effet, un avis à manifestation d'intérêt a été lancé le 14 juillet 2012, des offres ont été reçues et analysées. Les rapports ont reçu l'avis de non objection de la banque. Les consultants retenus ont été invités à transmettre leurs offres techniques et financières le 24 janvier 2013.

En outre au titre de l'année 2013, l'ARCEP a soumis trois dossiers au PRICAO :

- l'élaboration d'un plan numérique horizon 2020 pour le Burkina ;
- l'élaboration du Référentiel Général de Sécurité (RGS) et du Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI) du Burkina Faso ;
- la mise en place d'une Infrastructure de Gestion de Clés (IGC) ou Public Key Infrastructure (PKI) au Burkina.

C.2. 10. Difficultés rencontrées

Les principales difficultés rencontrées dans le domaine de la régulation peuvent être résumées comme suit :

- les retards observés régulièrement dans la transmission des données mensuelles par les opérateurs principalement l'ONATEL S.A. et ce, malgré des relances multiples et multiformes ;
- le manque d'outils de mesures de la qualité de service permettant à l'ARCEP d'effectuer un suivi régulier de la qualité des réseaux ;
- l'absence d'une stratégie de l'accès et du service universels n'ayant pas permis de mener des activités significatives dans ce domaine.

C.3. LES ACTIVITES JURIDIQUES

Les activités juridiques ont été conduites par l'ARCEP au cours de l'année 2012 et ce conformément à ses missions et attributions.

A cet effet, les activités ont porté sur la préparation des propositions et avis formulés par l'Autorité de régulation, la conduite des procédures de règlement des différends et des sanctions, le traitement des dossiers contentieux, les relations avec les Conseils juridiques extérieurs, les contacts avec le Journal Officiel.

C.3.1 Propositions et avis formulés par l'Autorité de régulation

Au cours de l'année 2012, des propositions et avis ont été formulés dans le cadre de l'évolution des textes législatifs et réglementaires du secteur des communications électroniques et des postes portant sur l'élaboration :

- des projets de décrets relatifs à la mise en œuvre de la loi n° 045-2009/AN du 10 novembre 2009 portant réglementation des services et des transactions électroniques au Burkina Faso, notamment :
 - ° la procédure d'enregistrement ;
 - ° la fiche d'instruction pour :

- l'assistance technique du client ;
 - la livraison des certificats électroniques ;
 - la réception des certificats électroniques ;
 - la réception, la vérification et la saisie des dossiers de demande de certificat électronique ;
 - la validation des saisies des demandes de certificat électronique et leur transfert aux services concernés ;
- du manuel des procédures de régulation des activités postales comprenant :
- ° la procédure d'octroi des autorisations pour la prestation des activités postales hors services réservés à concurrence réglementée ;
 - ° la procédure d'octroi des autorisations pour la prestation des activités postales hors services réservés à concurrence libre ;
 - ° la procédure d'enregistrement des déclarations ;
 - ° la procédure de contrôle des opérateurs autorisés ;
 - ° la procédure de contrôle de l'opérateur désigné ;
 - ° la procédure de calcul du coût du service postal universel et d'approbation des tarifs du service universel ;
 - ° la procédure de traitement des litiges.
- du cahier des charges des opérateurs postaux autres que l'opérateur postal désigné ;
- du cahier des charges de l'opérateur postal désigné ;
- des textes juridiques pour la mise en œuvre de la Télévision Numérique Terrestre (TNT) à savoir notamment du projet de décret portant création de la société burkinabé de télédiffusion, du projet de décret portant approbation des Statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT), des statuts de la SBT.

Par ailleurs, une relecture des cahiers des charges annexés aux licences de 3^{ème} Génération soumis aux opérateurs de téléphonie mobile a été faite.

C.3.2 Conduite des procédures de règlement des différends

Les différends soumis par les opérateurs à l'Autorité de régulation sont pour l'essentiel liés au non-paiement de leurs dettes d'interconnexion.

C.3.2.1 Suivi des conventions et moratoires signés entre opérateurs

Il ressort des dispositions législatives et réglementaires que, dans le cadre de l'exécution des obligations consignées dans leur cahier des charges, les opérateurs de téléphonie doivent interconnecter sur la base de conventions d'interconnexions leurs réseaux aux fins de fournir des services licites à tous les usagers.

De l'exécution des conventions d'interconnexion signées entre eux naissent souvent des litiges, notamment ceux relatifs au non-paiement de dettes d'interconnexion. Afin d'obtenir le paiement de ces dettes, les opérateurs recourent à l'ARCEP qui, dans le règlement de ces différends, aboutit souvent à la signature de conventions et mora-

toires par lesdits opérateurs. L'ARCEP assure la conduite de la procédure de règlement des litiges entre opérateurs et le suivi de l'exécution par les opérateurs des conventions et moratoires conclus.

Ainsi elle a suivi l'exécution du moratoire signé, le 30 mars 2011 entre Telecel Faso S.A. et Airtel Burkina Faso S.A., moratoire dont l'exécution a pris en fin mars 2012.

Il faut noter que pour la poursuite du règlement de leurs dettes d'interconnexion, des lettres d'engagement à payer ont été signées entre les opérateurs Airtel Burkina Faso S.A et Telecel Faso S.A, mais sans pour autant impliquer à nouveau le régulateur.

C.3.2.2 Règlement des différends d'interconnexion

L'Autorité de régulation a été saisie d'un litige entre les opérateurs de téléphonie mobile Telecel Faso et Airtel Burkina Faso, relatif à un désaccord sur leurs trafics d'interconnexion Voix et SMS pour les périodes de novembre 2009, décembre 2009 et janvier 2010.

A cet effet, l'Autorité de régulation s'est attaché les services du Cabinet SFM Technologies à qui les missions suivantes ont été confiées :

- le traitement et l'analyse des comptes rendus des appels (CDRs) des deux opérateurs ;
- l'identification des sources de discordance entre les volumes déclarés par chaque opérateur.

Le Conseil de régulation a, au cours de sa session du 21 décembre 2012, noté sur la base des rapports d'analyse des CDRs des trafics Voix et SMS fournis par le Cabinet SFM Technologies et du rapport d'instruction que les résultats de l'audit font ressortir :

- pour le trafic voix une différence de trafic voix en faveur de Airtel, un trafic international en transit chez Airtel et terminant sur le réseau de Telecel et un trafic en transit chez Telecel et terminé sur le réseau de Airtel ;
- pour le trafic sms une différence entre le trafic généré par Airtel et le trafic généré par Telecel en faveur de Airtel.

Par décision n° 2012-000038/ARCEP/CR du 31 décembre 2012, l'Autorité de régulation a tranché ce litige. Aucun recours n'a été exercé par les parties.

Depuis 2006, le segment du trafic international a été totalement ouvert à la concurrence. De ce fait, chaque opérateur est autorisé à établir les liaisons internationales nécessaires à l'écoulement du trafic international généré ou reçu par son réseau et ou les réseaux des autres opérateurs dûment autorisés au Burkina Faso.

Aussi, les tarifs de terminaison des appels internationaux départ et arrivée sont convenus entre les opérateurs par avenant à la convention d'interconnexion signé entre les opérateurs et soumis à l'approbation de l'ARCEP.

A cet effet, Airtel Burkina Faso S.A. et l'ONATEL S.A. ont soumis à l'ARCEP un avenant à la convention d'interconnexion qui matérialise leur accord sur les tarifs de terminaison des appels internationaux entrants, qui a été approuvé par décision N° 2012-000031/ARCEP/CR du 02 octobre 2012 et est entré en vigueur rétroactivement pour compter du 1er décembre 2011.

L'avenant à la convention a été dénoncé par Airtel Burkina Faso S.A. au mois de mai 2012.

Par lettre en date du 11 janvier 2013 adressée à Airtel Burkina Faso S.A. par l'ONATEL S.A., dont l'ARCEP a reçu ampliation, il ressort que depuis le 11 décembre 2012 Airtel Burkina Faso S.A. a interrompu le service d'interconnexion en bloquant les appels internationaux entrants en provenance du réseau fixe de l'ONATEL.

Les raisons évoquées par Airtel Burkina Faso S.A. seraient le non-paiement par l'ONATEL S.A. des factures liées au trafic international terminé sur son réseau, d'une part et, les difficultés rencontrées avec l'ONATEL pour la fixation du tarif à l'international qui est subordonnée à la communication préalable à l'ONATEL du tarif négocié avec les carriers, d'autre part. Airtel Burkina Faso S.A. ajoute à ces motifs l'absence de tarifs convenus entre eux depuis mai 2012, date de dénonciation par Airtel Burkina Faso S.A. de l'avenant à la convention d'interconnexion alors que le volume de trafic envoyé par l'ONATEL vers Airtel Burkina Faso S.A. a fortement cru entre juin 2012 et décembre 2012.

L'ARCEP saisie du problème, a reçu les deux opérateurs à l'effet de trouver une solution au litige qui les oppose. Des mesures transitoires ont été décidées par l'Autorité de régulation.

Toutefois, les négociations entre les parties, au 31 décembre 2012 n'ont pas abouti à un accord. Le traitement de ce différend est toujours en cours.

C.3.2.3 Suivi des conventions entre les opérateurs et l'Autorité de régulation

Il convient de préciser que des conventions ont été signées entre l'ARCEP et les opérateurs de téléphonie pour le règlement de dettes relatives aux redevances, contributions et frais que l'Autorité de régulation est autorisée à percevoir au titre de ses activités de régulation du secteur des communications électroniques, ainsi que pour le traitement du dépassement du plafond de 5% du chiffre d'affaires. Le suivi de ces conventions est confié à la Direction des affaires juridiques.

En effet, sur la base des éléments fixés par la réglementation en vigueur, notamment la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques, le décret n° 2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'Autorité de régulation, le décret n° 2011-093/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universels des communications électroniques et des modalités de gestion du fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques, l'ARCEP a émis des factures pour le règlement de ces redevances et contributions.

Par ailleurs, il ressort de l'article 31 du décret n° 2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 que le montant total des redevances annuelles payables par un opérateur de réseau ou prestataire de services titulaire d'une licence individuelle en application du décret n° 2010-246/PRES précité et du décret n° 2011-093/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 ne peut dépasser 5% du chiffre d'affaires net.

Au regard de la facturation opérée par l'ARCEP vis-à-vis des opérateurs, il ressort que le total des factures au cours des années 2009 et 2010 considérées excède le plafond de 5% du chiffre d'affaires net.

Toutefois, le décret n° 2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 ne prévoit aucun mécanisme relatif au traitement des dépassements constatés.

C'est dans la recherche de résolution de cette question relative aux dépassements, que l'ARCEP a convenu avec les opérateurs de la conclusion de conventions élaborées par la Direction des affaires juridiques. Ces conventions portent d'une part, sur le règlement des créances dues par les opérateurs à l'ARCEP au titre des redevances et au titre du fonds pour l'accès et le service universels et d'autre part sur la fixation des modalités de traitement des dépassements du plafond de 5%.

C.3.3 Plaintes de riverains en matière d'installation de pylônes

Au cours de la période sous revue, l'ARCEP a rouvert la procédure de médiation pour le traitement de la plainte de l'Amicale des résidents de la cité relais de Zagtouly contre Telecel Faso enregistrée en 2009. En outre, il a été enregistré une plainte relative à l'implantation d'un pylône Telecel à Zogona.

C.3.3.1 Plainte de l'Amicale des résidents de Zagtouly contre Telecel Faso

Ce contentieux, qui oppose l'Amicale des résidents de la cité relais de Zagtouly à la société Telecel Faso relativement à l'implantation d'un pylône sur un terrain à usage d'habitation dans ladite cité, a fait l'objet d'une procédure de conciliation par l'Autorité de régulation. Aucun accord n'a pu être trouvé entre les parties et un procès-verbal de non conciliation avait été dressé et signé par les parties le 29 décembre 2011.

Cependant, saisi du problème par ladite Amicale, Son Excellence Monsieur le Premier Ministre Chef du Gouvernement a, par courrier en date du 21 juillet 2012, instruit l'ARCEP de poursuivre la médiation dans le cadre d'un dialogue franc et direct avec les parties. A cet effet, l'ARCEP a tenu avec les parties, une rencontre le mercredi 25 juillet 2012. Les deux parties sont restées sur leurs positions. Telecel dit avoir respecté les normes de sécurité requises et maintient son refus de déplacer le pylône au motif qu'il ne souhaite pas créer un effet boule de neige. L'Amicale, quant à elle, insiste sur le déplacement pur et simple du pylône. C'est face à cette forte divergence des positions des parties que l'Autorité de régulation a proposé la tenue d'une ultime rencontre avec le Maire de l'arrondissement de Boulmiougou. Cette rencontre s'est tenue le jeudi 18 octobre 2012.

A cette rencontre, les parties ont encore maintenu leurs positions, Telecel craignant l'impact de la délocalisation du pylône sur le développement des réseaux dans l'hypothèse où tous les pylônes viendraient à être déplacés à la requête des riverains. L'Amicale, quant à elle, a réitéré sa position qui consiste à délocaliser le pylône en question. Le Président de l'ARCEP a rappelé l'obligation qu'ont les opérateurs de téléphonie de respecter les lois et règlements en vigueur au Burkina Faso dans l'exercice de leurs activités, de même que les obligations que leur imposent les cahiers des charges annexés à leurs licences respectives. Il a exposé aux parties l'expérience du régulateur français qui ne traite pas des questions relatives à l'implantation des pylônes et rappelé succinctement les résultats de l'étude réalisée en 2010 sur les niveaux de signaux électromagnétiques respectés par les opérateurs de téléphonie. Après avoir entendu les parties, le Maire de l'arrondissement de Boulmiougou s'est engagé à prendre une décision qui leur sera imposée.

C.3.3.2 Plainte des résidents de Zogona contre Telecel Faso

La plainte est relative à un pylône implanté sur une parcelle du lot 11, section EW du quartier Zogona. Pour les riverains, d'une part, le pylône est installé sur une parcelle à usage d'habitation et, d'autre part, le champ électromagnétique du signal des antennes relais de téléphonie mobile est nocif. Pour Telecel Faso le terrain a été acquis et est devenu sa propriété ; il réfute l'argument fondé sur la nocivité des émissions radioélectriques.

C.3.4 Autres plaintes

C.3.4.1 Plainte de Monsieur S. A. contre ONATEL S.A. et Telecel Faso

Par lettre en date du 25 janvier 2012, Monsieur S. A. a adressé à l'ONATEL et à Telecel Faso des lettres dans lesquelles il explique que ses messages, envoyés et reçus, sont régulièrement communiqués à une tierce personne, de même que ses relevés d'appels.

Saisie de la plainte, l'ARCEP, après avoir reçu le plaignant, a adressé une correspondance aux opérateurs concernés pour les inviter à faire cesser les agissements dont il est question.

Monsieur S. n'est plus revenu vers l'ARCEP à ce sujet.

C.3.4.2 Plainte de Monsieur Y. A. contre Telecel Faso

Par courrier électronique du 25 septembre 2012, Monsieur Y. A. indiquait à l'ARCEP que depuis une semaine, il recevait des messages de menaces de mort du numéro d'appel 68 16 51 41, qui ne serait pas identifié par l'opérateur de téléphonie.

Par retour du courrier électronique, l'ARCEP a demandé à l'intéressé de porter plainte devant les autorités de police judiciaire.

Aussi, par lettre en date du 1^{er} octobre 2012 l'ARCEP a demandé à Telecel Faso de lui communiquer les données d'identification du numéro mis en cause. En réponse à la lettre de l'ARCEP, Telecel Faso, par lettre du 03 octobre 2012, s'est refusé à communiquer ces données au motif que la loi leur impose de ne communiquer les données d'identification qu'aux officiers de police judiciaire, aux Procureur du Faso et juges d'instructions dans le cadre des procédures pénales.

C.3.4.3 Plainte de Monsieur B. I. contre Telecel Faso pour publicité mensongère

Par courrier électronique en date du 29 novembre 2012, Monsieur B. I., a fait part à l'Autorité de régulation de ce que suite à une publicité de Telecel Faso publiée en premières pages des quotidiens Le Pays n° 5247 et Sidwaya n° 7305 en date du mercredi 28 novembre 2012 et relatives à des bonus, il a rechargé son numéro d'appel 79 12 94 54 pour un montant de dix mille (10 000) FCFA en vue d'obtenir le bonus promis mais qu'il n'en a rien été.

Par lettre n° 2012-002218/ARCEP/SG/DAJ en date du 13 décembre 2012, l'Autorité de régulation a demandé à l'opérateur de procéder aux vérifications et traitements qui s'imposent pour résoudre la question.

C.3.4.4 Plainte de Monsieur O. I.

Par lettre en date du 10 décembre 2012, l'ARCEP a reçu de Monsieur O. I. une lettre portant en objet « plainte pour intrusion dans ma vie privée, filature, espionnage, écoutes téléphoniques, harcèlements, escroqueries,... ». Dans cette lettre, le plaignant a expliqué que ses messages ainsi que ses relevés d'appels téléphoniques sont utilisés soit pour « empoisonner » sa vie, soit pour joindre ses correspondants. Après avoir reçu et entendu le plaignant, l'ARCEP lui a suggéré de saisir les autorités compétentes en matière pénale.

C.3.5 Application des procédures de sanctions

Dans le cadre du contrôle du respect par les opérateurs de téléphonie mobile de leurs obligations, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a commandité un audit sur la qualité de service desdits opérateurs courant 2011.

En effet, les cahiers des charges imposent des obligations aux opérateurs notamment en ce qui concerne la couverture géographique et la qualité de service à fournir aux consommateurs. Les seuils de qualité de service sont consignés dans leurs cahiers des charges.

L'audit mené en mai-juin 2011 a révélé que tous les opérateurs ne respectent pas les indicateurs de qualité de service contenus dans leurs cahiers des charges respectifs. En conséquence, la procédure de sanctions a été entamée et les griefs reprochés aux opérateurs leur ont été notifiés. Ces opérateurs ont, par la suite, fait des observations.

Dans le cadre du déroulement de la procédure de sanctions conduite par la Direction des affaires juridiques, des mises en demeure ont été adressées aux opérateurs le 22 août 2011 dans lesquelles il leur était accordé un délai maximum de trois (03) mois pour remédier à leurs manquements. Une nouvelle campagne de mesures des indicateurs de qualité de service a ensuite été effectuée en novembre-décembre 2011. Le contrôle par l'Autorité de régulation de l'état d'exécution des décisions de mise en demeure notifiée le 22 août 2011 s'est effectué au cours de cette deuxième campagne de mesures qui a eu lieu du 28 novembre au 22 décembre 2011.

A la suite de cette nouvelle campagne et au regard des résultats, il a été infligé des sanctions pécuniaires aux opérateurs. Ainsi, conformément à l'article 187 de la loi n°061-2008/AN du 27 novembre 2008, il a été prononcé à l'encontre de :

- Airtel Burkina Faso S.A., une sanction pécuniaire pour manquement aux prescriptions de son cahier des charges d'un montant de huit cent quatre-vingt-quatorze millions six cent quatre-vingt-dix mille sept cent cinquante quatre (**894 690 754**) Francs CFA ;
- Telecel Faso S.A., une sanction pécuniaire pour manquement aux prescriptions de son cahier des charges d'un montant de sept cent vingt quatre millions huit cent dix huit mille six cent quatre vingt seize (**724 818 696**) Francs CFA ;

- TELMOB S.A., une sanction pécuniaire pour manquement aux prescriptions de son cahier des charges d'un montant de un milliard quatre vingt six millions sept cent quatre vingt cinq mille six cent quatre vingt neuf (1 086 785 689) Francs CFA.

Une autre campagne de mesures des indicateurs de qualité de services a été commanditée par l'ARCEP en 2012 dont les résultats conduiront éventuellement à la mise en œuvre de la procédure de sanctions en cas de non-respect des normes consignées dans les cahiers des charges.

C.4 LES ACTIVITES DE GESTION DU SPECTRE ET DE LA NUMEROTATION

Ces activités découlent des missions dévolues à l'ARCEP dans le domaine de la gestion et du contrôle du spectre, de la numérotation conformément aux lois n°061-2008/AN du 27 novembre 2008 et n°027 -2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso.

Les tâches qui découlent de ces missions concernent essentiellement :

- la gestion et l'assignation des radiofréquences ;
- la surveillance et le contrôle des conditions d'utilisation du spectre des fréquences ;
- l'attribution des ressources en numérotation et la gestion du plan de numérotation ;
- le suivi du respect de la réglementation en vigueur et des termes des licences, autorisations et déclarations accordées dans le secteur des communications électroniques.

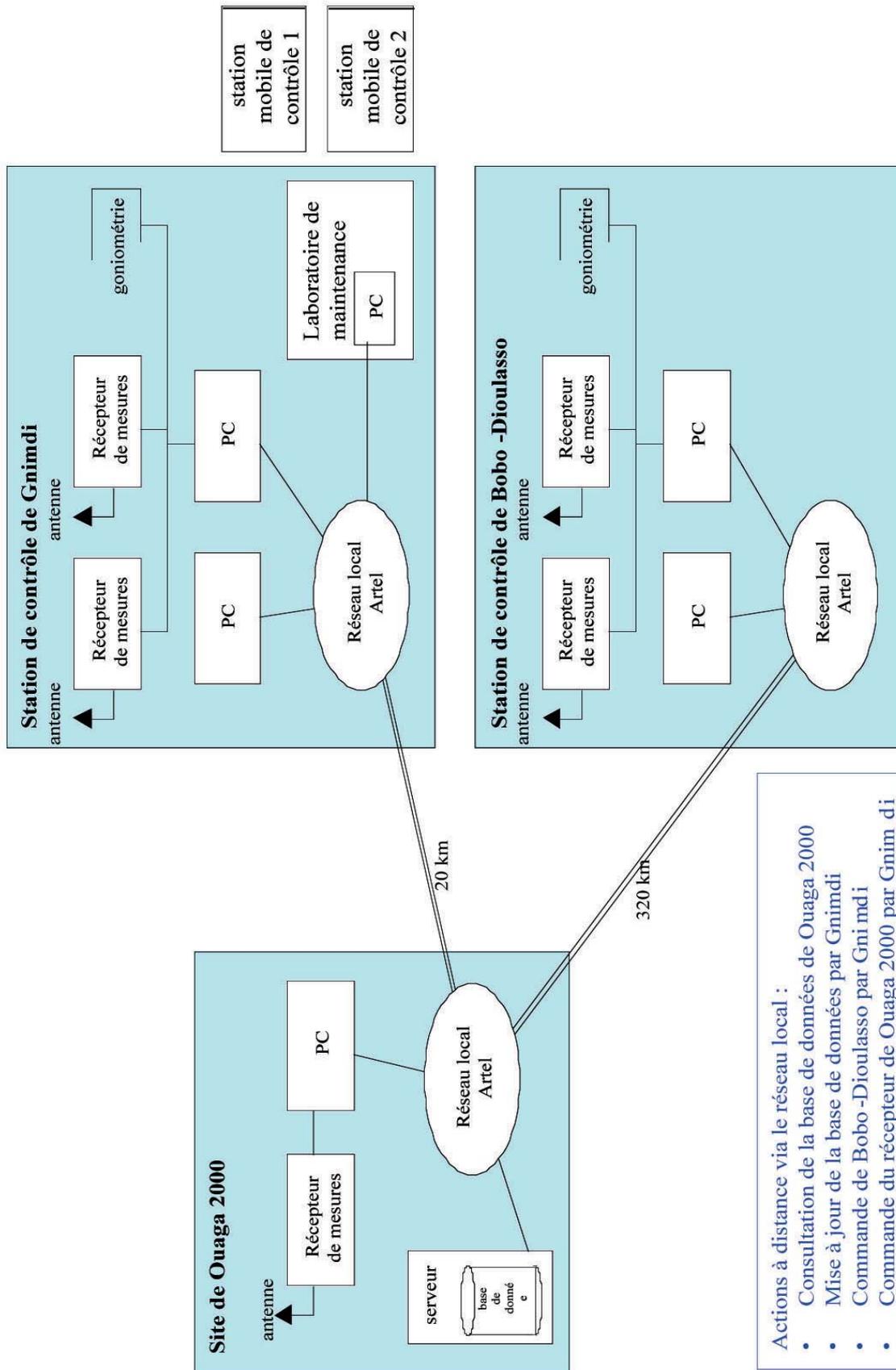
Au cours de l'année 2012, le bilan des activités se présente comme suit :

C.4.1 Suivi du projet « Equipements de gestion et de contrôle du spectre »

Le projet d'acquisition des équipements de gestion et de contrôle du spectre qui a fait l'objet d'un contrat signé en fin 2009 entre le Gouvernement et le fournisseur américain TCI a pour but de doter l'ARCEP d'un système évolué de gestion et de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques lui permettant d'accomplir efficacement ses missions dans le domaine de l'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques.

Le schéma synoptique du projet est présenté ci-dessous :

Synoptique



La livraison de tous les équipements du système a été faite en début d'année 2011 et leurs installations sur les différents sites ont été achevées le 13 avril 2011. Les certificats ci-après ont été délivrés à la Société TCI :

- un Certificat d'achèvement de la livraison des équipements sur sites le 1^{er} avril 2011 conformément aux clauses 24, 31, et 32 du CCAG ;
- un Certificat d'achèvement d'installation des équipements le 13 avril 2011 conformément à la clause 24 du CCAG ;
- un certificat de réception opérationnelle le 22 décembre 2011 conformément à la clause 25-3 du CCAG.

Après la réception opérationnelle, des pannes ont été signalées sur certains modules du système à la station fixe de Yimdi courant avril 2012. Ces pannes ont été causées par des défaillances d'énergie électrique dues à des coups de foudre qui ont endommagé l'onduleur, l'UPS, le POE et le Switch d'antenne.

L'état fonctionnel des équipements de gestion et de contrôle du spectre se présente suivant le tableau ci-après :

Equipements	Etat de fonctionnement	observations
Station SMS de Ouaga 2000	Bon	
ASMS de Ouaga 2000	Hors service	Connexion impossible à la base de données + disque dur à remplacer
Station SMS de Yimdi	Hors service	UPS+POE+système antennes à changer
Station SMS de Bobo	Hors service	POE+système antennes à changer
Station Mobile n°1	Bon	-
Station Mobile n°2	Bon	-
Routeurs pour la connexion GPRS	Bon	Test pratique à faire

Il convient de signaler que ces équipements étaient sous garantie jusqu'au 22 décembre 2012, conformément aux clauses du contrat liant le Gouvernement et la Société TCI dans le cadre du marché N°25/99/01//02/80/2009//00039/MEF/MCPEA//SG/PACDE du 22 décembre 2009.

La Société TCI a dépêché en fin d'année 2012, un ingénieur sur place afin de diagnostiquer toutes les défaillances signalées dans le tableau ci-dessus et d'y remédier. Jusqu'en fin décembre 2012 les équipements défectueux n'avaient pas été réparés.

Au centre de contrôle technique de Bobo-Dioulasso, la réception définitive des infrastructures (bâtiment, clôture, installations électriques, adduction d'eau) n'est pas encore faite.

Les entreprises adjudicataires des différents lots du marché de construction des infrastructures de ce centre tardent à relever les réserves faites lors de la réception provisoire.

L'interconnexion entre le centre de contrôle technique de Yimdi (Ouagadougou) et celui de Bobo-Dioulasso par liaison spécialisée de 512 Kbit/s, prévue par le projet reste à réaliser. Deux lignes téléphoniques de numéros 20-97-55-51 et 20-97-55-52 ont été installées mais non encore mises en service. L'étude d'une connexion du site de Bobo Dioulasso par ADSL a été menée par l'ONATEL, à la demande de l'ARCEP.

Dans le cadre du contrat de fourniture de ce système évolué de gestion et du contrôle du spectre, conclu entre le Gouvernement du Burkina Faso et la Société TCI, une formation d'agents de l'ARCEP auprès d'une Administration exploitant le même système, devrait être assurée par ladite société. Cette formation qui reste en suspens devrait être effectuée au cours de l'année 2013.

C.4.2 Fermeture du centre de contrôle de Somgandé

L'ancien centre de contrôle des fréquences sis à Somgandé a été fermé le 07 juin 2012. La plupart des équipements radioélectriques de ce centre installés en 1981 et qui sont hors d'usage ont été stockés sur le site du nouveau centre de contrôle technique de Yimdi. Les antennes et les pylônes sont toutefois restés sur le site de Somgandé. Des services du ministère de l'Administration territoriale et de la Sécurité ont intégré le local laissé vacant par l'ARCEP.

C.4.3 Planification du spectre

Dans le cadre de l'étude sur la stratégie de développement des réseaux et services de communication ouverts au public, le cabinet ICEA/JIDCOM a élaboré un projet de révision du Plan national d'attribution des fréquences (PNAF) du Burkina Faso qui a été adopté par un décret au cours de cette année 2012. Ce plan national permettra au Burkina Faso de se conformer aux dispositions du Règlement des Radiocommunications qui ont été révisées par les récentes Conférences Mondiales des Radiocommunications.

L'ARCEP a enregistré des demandes du spectre dans la bande 3400- 3600 MHz qui est déjà exploitée par des opérateurs de communications électroniques. Un réaménagement de cette bande en vue d'y accueillir de nouveaux acteurs a été effectué.

C.4.4 Assignations de bandes et fréquences radioélectriques

Au cours de l'année 2012, l'ARCEP a assigné à des stations et réseaux radioélectriques cent dix neuf (**119**) fréquences (HF /VHF/UHF/SHF), seize(**16**) bandes UHF (MMDS et WIMAX), trois(**03**) bandes SHF), contre quatre vingt seize (**96**) fréquences (HF/VHF/UHF/SHF) et trois (**03**) bandes SHF en **2011** et qui sont réparties comme suit :

- **06** fréquences HF ;
- **28** fréquences VHF ;
- **23** fréquences UHF ;
- **62** fréquences SHF ;
- **16** bandes de fréquences UHF (MMDS et WIMAX) ;
- **03** bandes SHF.

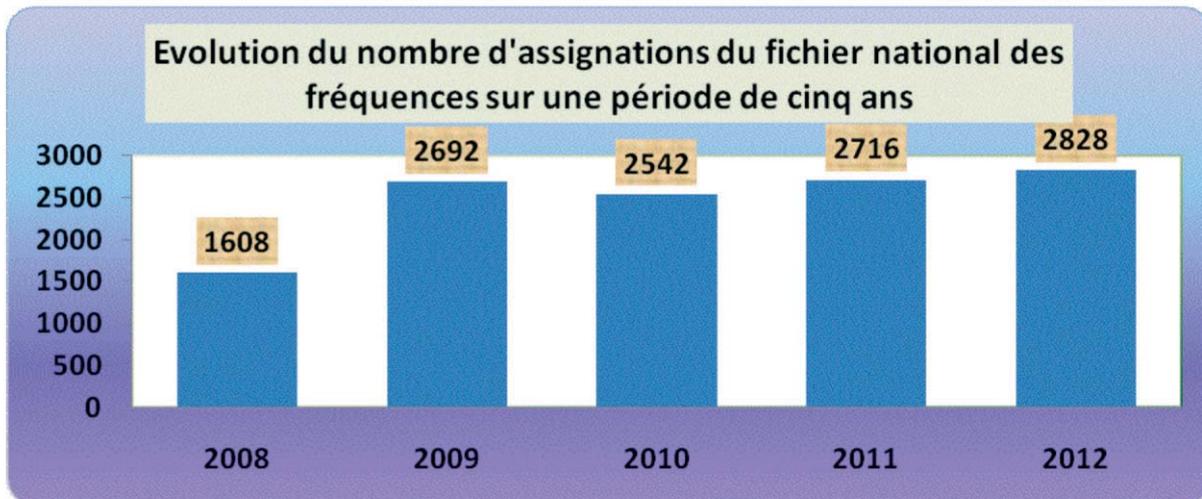
A la date du 31 décembre 2012, le fichier national d'assignation de fréquences compte :

- **448** assignations de fréquences HF ;
- **2380** assignations de fréquences V/UHF/SHF ;

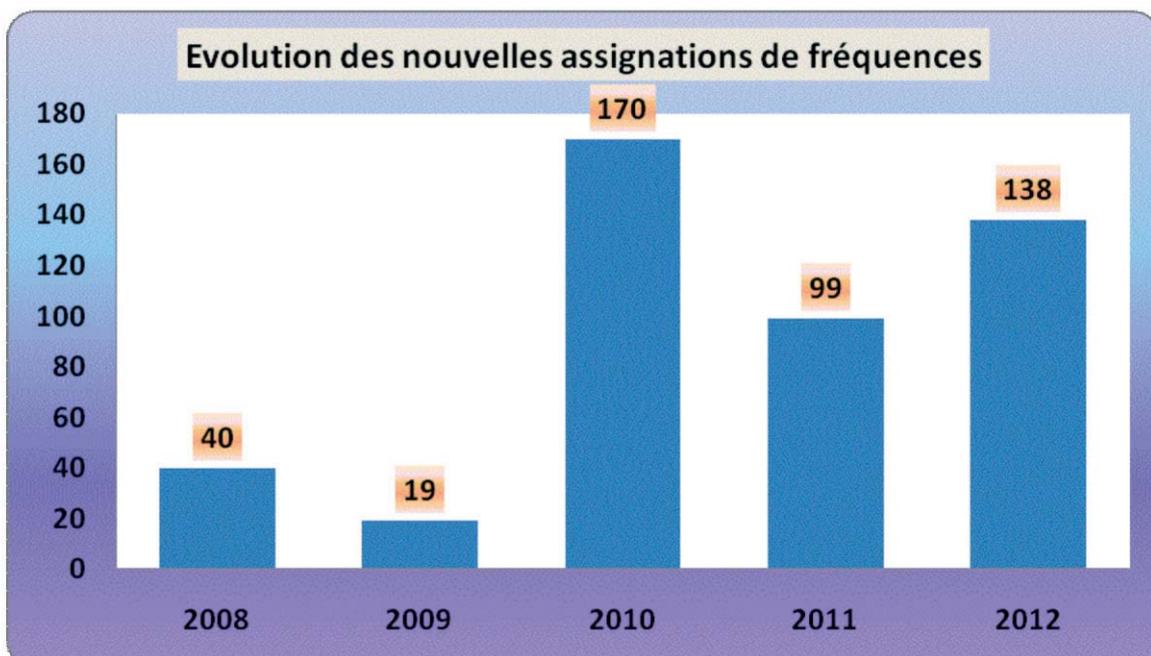
Au total il est enregistré 2828 assignations contre 2 716 assignations en 2011 à la même période.

Les diagrammes ci-dessous donnent les statistiques sur l'évolution du nombre d'assignations des fréquences ainsi que les nouvelles assignations sur la période 2008-2012.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ASSIGNATION DES FREQUENCES SUR UNE PERIODE DE CINQ ANS



NOUVELLES ASSIGNATIONS ANNUELLES SUR UNE PERIODE DE CINQ ANS



C.4.5 Délivrance et renouvellement d'autorisations et de licences d'utilisation du spectre

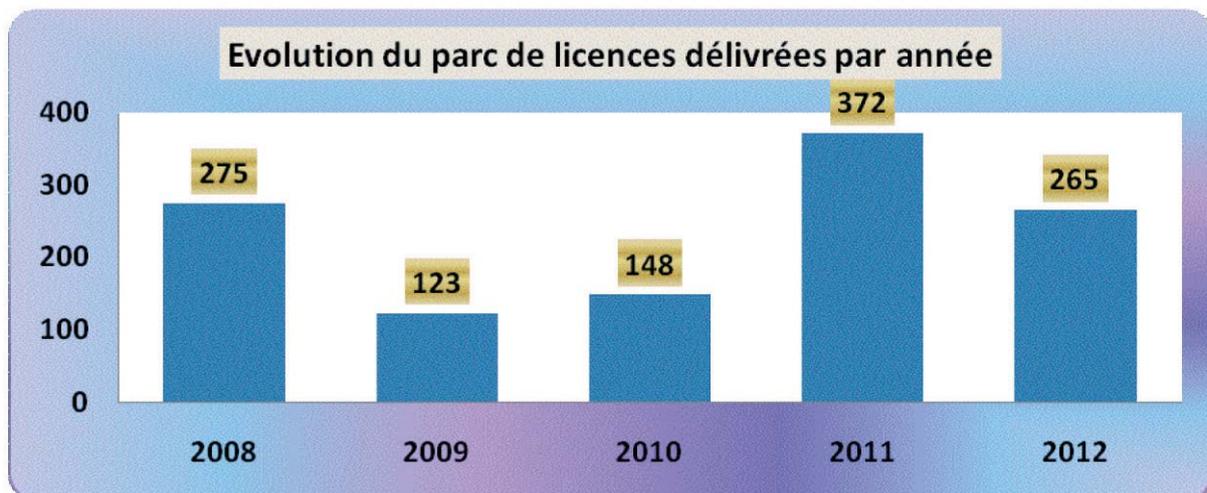
Quatres vingt (80) dossiers relatifs à l'utilisation du spectre ont été traités contre soixante cinq (**65**) en **2011**.

Le traitement de certains dossiers de demande de spectre a abouti à la délivrance de deux cent soixante-cinq (**265**) licences d'utilisation du spectre et dix (**10**) autorisations contre trois cent soixante douze (**372**) et trois (**03**) autorisations en **2011** et sont réparties comme suit :

- 45 VSAT ;
- 07 Amateurs ;
- 06 Radiodiffusion FM ;
- 170 PMR VHF ;
- 35 PMR UHF ;
- 01 TV MMDS ;
- 01 BLR SHF ;
- 10 autorisations /HFVHF/ UHF/SHF.

Les diagrammes ci-dessous donnent les statistiques sur l'évolution du nombre de licences délivrées sur la période 2008-2012.

EVOLUTION DU PARC DES LICENCES DELIVREES PAR AN SUR UNE PERIODE DE CINQ ANS



C.4.6 Coordination et activités internationales

Dans le cadre de la coordination de l'utilisation du spectre et des activités internationales, les actions ci-après ont été menées au cours de la période écoulée :

- la notification des fréquences d'émission HF de la RTB a été faite à l'UIT conformément à l'article RR-12 du Règlement des Radiocommunications relatif à l'utilisation des bandes d'ondes décimétriques par la Radiodiffusion sonore (horaire saisonnier B11 : 30 octobre 2012-25 mars 2013) ;

- la participation à Accra (Ghana) les 25 et 26 septembre 2012 à une réunion de coordination de l'utilisation des fréquences dans les zones frontalières Burkina-Ghana-Togo. Cette réunion a été convoquée sur l'initiative de l'Administration ghanéenne qui se plaignait d'interférences subies par un de ses opérateurs (MTN Ghana) et provenant vraisemblablement du Burkina Faso. D'une manière générale la réunion a préconisé le respect des accords de partage du spectre dans les zones frontalières adoptés à ACCRA en 2004 et à Ouagadougou en 2005. Les opérateurs de réseaux de télécommunications ont été invités à transmettre aux organes de régulation, la situation réelle de l'utilisation des canaux GSM et CDMA dans les zones frontalières afin de leur permettre d'effectuer une coordination efficace d'utilisation du spectre.

L'Administration ghanéenne a en outre demandé à l'UIT une modification de l'Accord de Genève 1984 relatif au plan de fréquences de radiodiffusion FM afin d'obtenir de nouvelles assignations. Le traitement de sa demande effectué par l'UIT a fait ressortir que les assignations demandées affecteraient celles du Burkina Faso, du TOGO et de la Côte d'Ivoire et que l'accord de ces pays doit être obtenu au préalable. Le Ghana a sollicité l'accord du Burkina Faso qui a répondu favorablement en partie à certaines assignations. Des assignations du Ghana jugées techniquement incompatibles avec celles du Burkina Faso n'ont pas été acceptées.

C.4.7 Stratégie de mise en œuvre de la TNT

Au cours de l'année 2012, l'ARCEP a poursuivi la réalisation des activités suivantes et relatives à la Stratégie de mise en œuvre de la TNT au Burkina Faso. Il s'agit de :

- la présentation de la stratégie de transition de la radiodiffusion analogique vers le numérique terrestre adoptée au Burkina Faso ainsi que son état d'avancement lors du FTRA 2012 (Forum sur la Régulation des Télécommunications/TIC et le partenariat en Afrique), qui s'est tenu du 18 au 20 juin à Libreville (Gabon). La délégation du Burkina Faso a été invitée en tant que paneliste à ce forum ;
- l'examen des projets de textes portant sur l'opérateur de diffusion, élaborés avec l'appui du consultant SFM Technologies ;
- la participation aux travaux de la commission technique de la transition vers la TNT. Les travaux ont surtout concerné l'élaboration de la feuille de route qui a été finalisée et soumise au courant du mois de juillet, et la replanification des fréquences à opérer suite aux décisions de la CMR-12 d'attribuer une partie de la bande de radiodiffusion au service mobile. Cette replanification est toujours en cours mais des résultats satisfaisants au niveau des principaux sites d'émission planifiés ont d'ores et déjà été obtenus ;
- l'animation d'un séminaire au profit du Collège des Conseillers du CSC au mois de mai. Suite au renouvellement du Collège des Conseillers, la première session du Conseil du CSC a sollicité l'organisation de ce séminaire afin d'informer ses membres sur les enjeux de la télévision numérique terrestre et sur la stratégie adoptée au Burkina Faso pour le passage à cette TNT ;
- la présentation de l'état d'avancement du processus de transition au Burkina Faso lors de l'atelier organisé par l'OIF (Organisation Internationale de la Francophonie) au Tchad du 17 au 19 décembre. Cet atelier dont le thème était « Les enjeux de la transition de l'audiovisuel de l'analogique vers le numérique au Tchad », avait pour objectif de permettre au Gouvernement tchadien ainsi qu'aux acteurs de l'audiovisuel d'amorcer la transition vers le numérique en s'inspirant des pratiques et expériences d'autres pays ;

- la participation à l'atelier et réunion de coordination des fréquences sur la transition vers la télévision numérique et sur le dividende numérique organisés par l'UIT et l'UAT à Bamako (Mali) du 12 au 15 mars 2012. Suite aux recommandations du sommet de Nairobi (29 novembre au 1^{er} décembre 2011) ainsi qu'aux décisions de la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2012 (23 janvier au 17 février 2012), la rencontre avait pour objectif d'entamer une réévaluation du plan de fréquences contenu dans l'accord de radio diffusion numérique de Genève (GE06), ainsi que la coordination des feuilles de routes nationales de la transition vers le numérique, en vue de faciliter l'harmonisation et l'attribution du dividende numérique ;
- la participation à l'atelier et réunion de coordination des fréquences sur la transition vers la télévision numérique et sur le dividende numérique organisés par l'UIT et l'UAT à Kampala (Ouganda) du 16 au 20 avril 2012. Cet atelier et cette réunion avaient eu les mêmes objectifs que celui et celle de Bamako. Ils ont surtout regroupé les pays d'Afrique de l'Est et du Sud ;
- la participation les 27 et 28 septembre à Accra (Ghana) au 2^{ème} sommet UAT/UIT sur la migration numérique et la politique du spectre. Ce 2^{ème} sommet est la suite logique du 1^{er} sommet de Nairobi (Kenyan) tenu du 29 novembre au 1^{er} décembre 2011 et des rencontres de Bamako et de Kampala. Il s'agissait, d'une part pour l'UAT de concert avec l'UIT, d'évaluer l'état d'avancement des coordinations et de planifications des fréquences du plan GE06 entamées par les pays africains et, d'autre part, de débattre des aspects concernant la planification et l'utilisation du dividende numérique qui sera libéré après la mise en œuvre de la télévision numérique terrestre.

C.4.8 Gestion du plan de numérotation

Le plan national de numérotation est géré conformément à la loi n°61-2008/AN du 27 novembre 2008. Il correspond à un segment du plan de numérotation mondial (recommandation E.164 de l'UIT-T).

Durant l'année 2012, les demandes de ressources de numérotation ont concerné les AB, les PQ, les numéros courts et les numéros verts.

L'examen du plan national de numérotation à huit (08) chiffres en vigueur depuis 2004 a fait ressortir à la date du 30 septembre 2011 une utilisation de 100% pour la série **A = 7** affectée aux opérateurs mobiles tandis que les séries **A = 2, 4 et 5** réservées aux opérateurs affichent une consommation très faible de ressources de numérotation. Pour faire face aux demandes toujours croissantes des opérateurs mobiles, une nouvelle série **A=6** a été ouverte courant septembre 2011.

Le point sur les nouvelles attributions des ressources de numérotation se présente ainsi :

C.4.8.1 - AB et PQ

- attribution à Telecel Faso **(01) AB** ;
- attribution à ONATEL/Telmob **(01) AB** ;
- attribution à Airtel (Celtel) **(02) AB** ;
- attribution et facturation à Airtel (Celtel) Burkina de **(180) PQ** ;
- attribution et facturation à Telecel Faso **(40)PQ** ;
- attribution et facturation à ONATEL/ Telmob **(140) PQ**.

Au total quatre « AB » et **(360)** « PQ » ont été attribués aux opérateurs de réseaux ouverts au public pour leur besoin de consommation au cours de l'année 2012.

Le nombre de PQ (blocs de 10 000 numéros) attribués au cours de l'année 2012 est de **360** unités en valeur absolue et **159%** en valeur relative par rapport à 2011, (**226** unités).

Au cours des cinq (05) dernières années, les statistiques sur la consommation des PQ par les opérateurs se présentent suivant les diagrammes ci-dessous :

Ressources en numérotations attribuées (PQ)	2008	2009	2010	2011	2012
Airtel	170	220	300	390	570
Telecel	73	94	144	200	240
Onatel / Telmob	180	280	380	460	600
Total PQ	423	594	824	1050	1410

Evolution du nombre de PQ attribués par opérateur sur une période de 5 ans

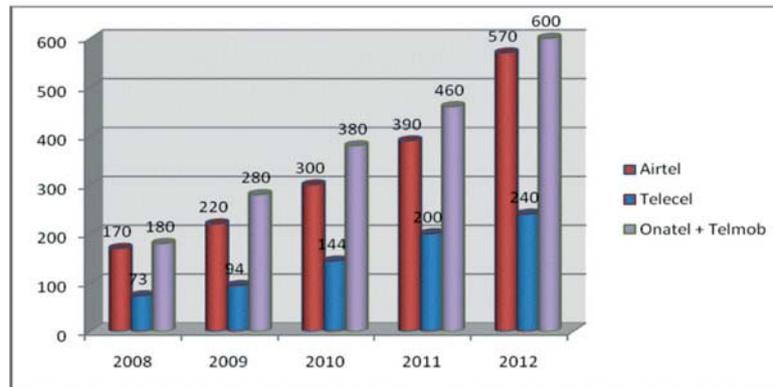
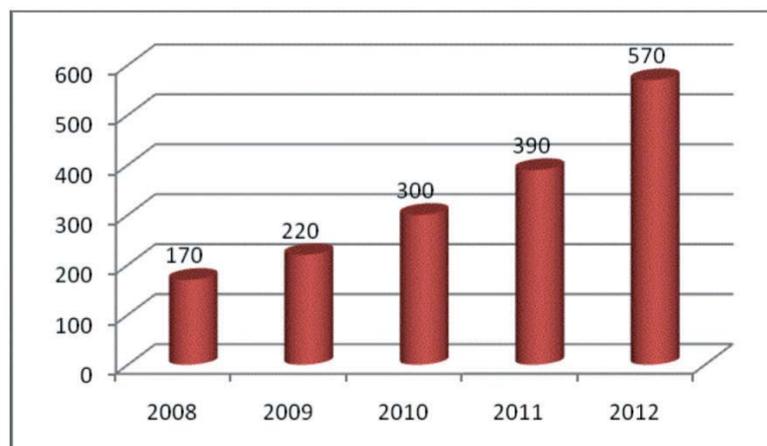
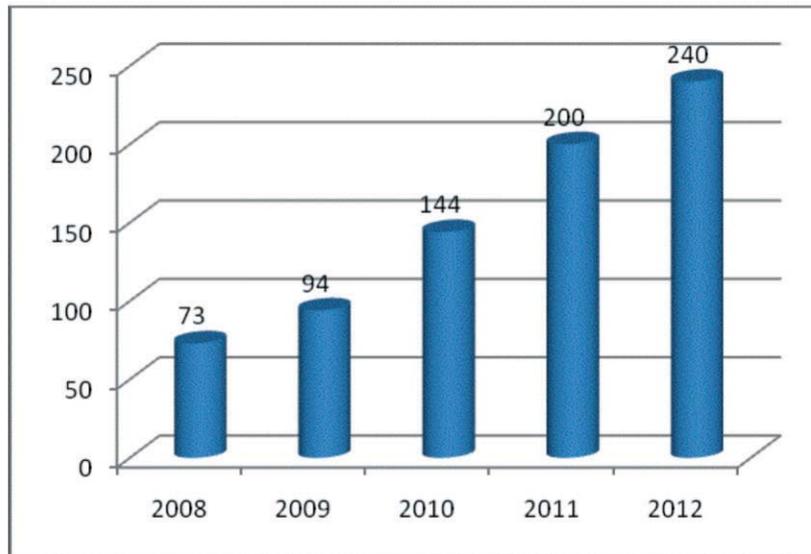


Figure 1

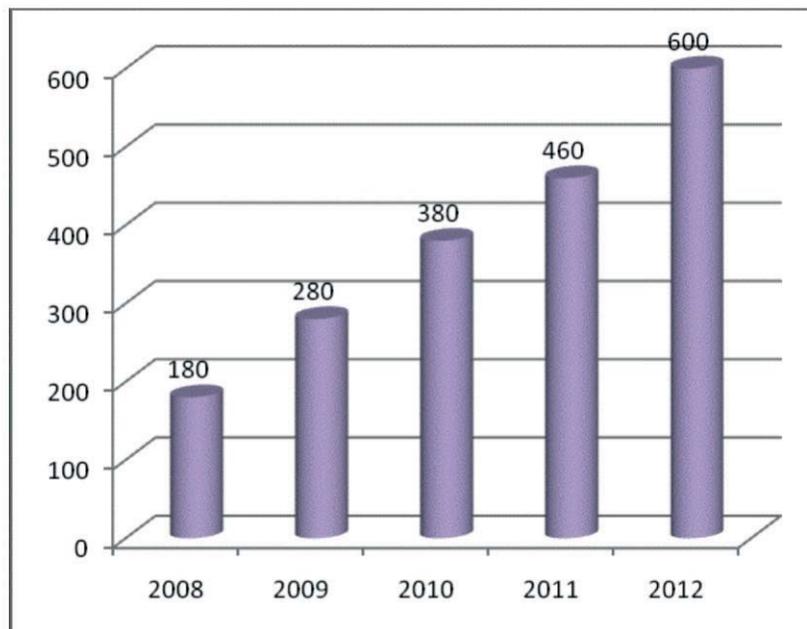
REPRESENTATION GRAPHIQUE DES PQ ATTRIBUES PAR OPERATEUR SUR UNE PERIODE DE CINQ ANS



AIRTEL



TELECEL



TELMOB + ONATEL

C.4.8.2 Numéros courts, verts et points sémaphores

Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public ainsi que d'autres acteurs sollicitent des ressources en numérotation à savoir, des numéros courts, des numéros verts et des numéros de points sémaphores dans l'objectif de fournir des prestations de services à valeur ajoutée.

Ainsi au cours de l'année 2012, les actions suivantes relatives à la gestion de cette catégorie de ressources figurant dans le plan national de numérotation ont été réalisées :

- attribution de douze (12) numéros courts ;
- attribution de douze (12) numéros verts.

C.4.9 Etudes et activités relatives aux agréments d'équipements

Au cours de l'année 2012, quatorze (14) demandes d'agréments et d'homologation d'équipements radioélectriques ont été enregistrées et traitées. Ces demandes concernent pour la plupart les réseaux PMR, les technologies radioélectriques de faible puissance et de courtes portées (RFID, Bluetooth, wifi etc...), des systèmes de géolocalisation et des technologies satellitaires.

Par ailleurs, huit (08) demandes de renseignements concernant les agréments et les homologations ont été reçues par courrier électronique. Ces renseignements, qui ont été fournis par courrier électronique, portent généralement sur les procédures administratives, les conditions d'agréments et d'homologations des équipements au Burkina Faso ainsi que sur la possibilité d'introduction de nouvelles technologies sur le marché burkinabè.

C.4.10 Contrôle de l'utilisation du spectre

On distingue quatre (04) types de contrôle du spectre dont :

- le contrôle du fichier national des fréquences,
- le contrôle international du spectre,
- les contrôles spéciaux du spectre,
- le contrôle ordinaire du spectre.

C.4.10.1 Contrôle du fichier national des fréquences

Cette activité permet de vérifier l'état fonctionnel et technique des réseaux ou stations de radiocommunication autorisés en écoutant et en visualisant si possible les signaux d'émission.

Au cours de l'année 2012, ce contrôle n'a pas pu se faire à cause des travaux d'installation et de test des nouveaux équipements de gestion et contrôle du spectre.

C.4.10.2 Contrôle international du spectre

Le contrôle international du spectre est organisé par l'UIT avec le concours des Administrations disposant d'équipements appropriés. Ce contrôle n'a pas été organisé au cours de l'année 2012. Les équipements actuels acquis par l'ARCEP permettent de participer à ce contrôle si toutefois l'UIT l'organise.

C.4.10.3 Contrôles spéciaux

Ces contrôles s'effectuent soit à la demande du service gestion du spectre pour des nouvelles assignments, soit pour des cas de résolutions de brouillages, soit pour vérifier le taux d'occupation.

A la date du 31 décembre 2012, les différentes bandes contrôlées sont les suivantes :

- les bandes de fréquences BLR de 3400 à 3800 MHz et de 5700 à 5900 MHz pour vérification du taux d'occupation ;
- la bande de fréquences MMDS de 2500 à 2700 MHz exploitée par les sociétés Neerwaya Multivision et DSK Distribution pour vérification du taux d'occupation et de résolution de cas de brouillage.

C.4.10.4 Contrôle ordinaire du spectre

Le contrôle ordinaire permet de déterminer l'occupation du spectre, l'identification et la mesure des sources de brouillages, la vérification de la conformité des caractéristiques techniques et opérationnelles des signaux afin de déceler et d'identifier les émetteurs qui fonctionnent dans l'illégalité. Ce contrôle s'est déroulé normalement et aucune anomalie n'a été constatée pendant la période écoulée.

C.4.10.5 Traitement de cas de brouillage

Au cours de l'année 2012, il a été enregistré et traité les plaintes de brouillage ci-après :

- plainte de brouillage de la chaîne TV Canal 3 à Ouagadougou. Les stations TV d'Africable et d'Impact T V ont été incriminées par la plaignante. Les investigations faites sur le terrain ont révélé une baisse de niveau du signal de réception de Canal 3 et une élévation notable de niveaux de réception des signaux d'Africable et d'Impact T V. Il a été recommandé aux trois chaînes TV de réajuster leurs émetteurs afin d'éliminer le brouillage ; ce qui a permis de résoudre ce problème ;
- plainte de perturbations de réception des stations de radiodiffusion FM de la région du Nord (Zondoma, Yatenga et Lorum) formulée par le Président de l'Union Nationale de l'Audiovisuel Libre du Faso (UNALFA). Ces perturbations auraient été causées probablement par une nouvelle station FM communale de Titao dans le Lorum.

Les résultats des investigations et mesures de fréquences ont montré cependant de bons niveaux de réception des différentes stations FM de la région. Les auditeurs de ces stations FM radios ont confirmé cette situation. La plainte s'est avérée non fondée ;

- plainte de la Société Neerwaya Multivision pour perturbations de son réseau TV MMDS à Ouagadougou par les installations Wifi « WIGO » de Telecel Faso et par d'autres réseaux opérant dans les bandes voisines de 2,5 GHz.

Les résultats des différentes vérifications qui ont été faites sur le terrain ont conclu à un problème de couverture radioélectrique du réseau de Neerwaya Multivision dans la ville de Ouagadougou.

C.4.11 Inspection des stations radioélectriques

Les inspections des stations radioélectriques permettent :

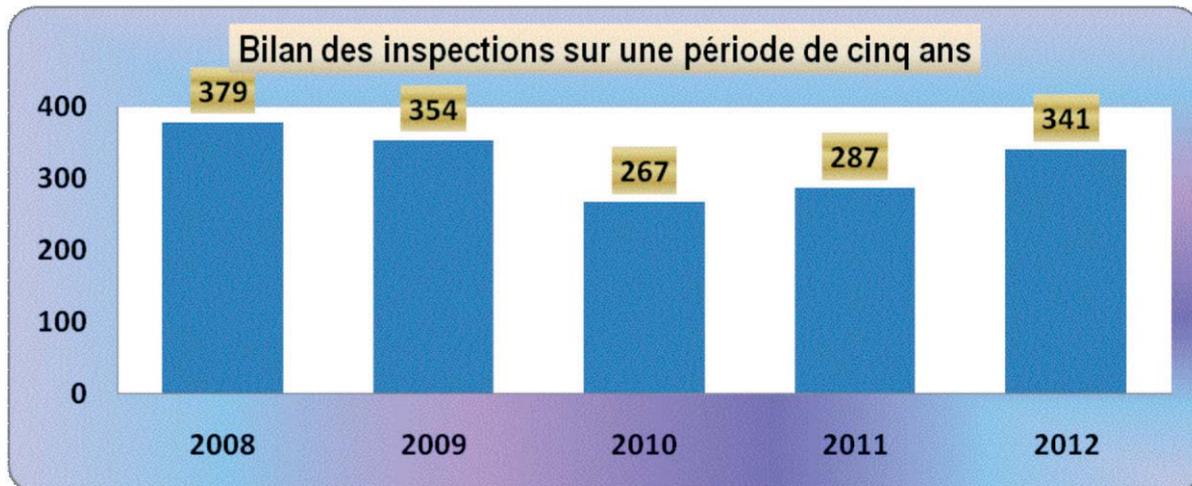
- d'effectuer un contrôle efficace du fonctionnement des installations radioélectriques,
- de vérifier l'état réel des sites d'installation avec les données techniques consignées dans les licences délivrées,
- de régulariser la situation des installations radioélectriques qui ont été modifiées ou non déclarées,
- de contribuer à la mise à jour du fichier national de fréquences.

Au 31 décembre 2012, trois cent quarante un (**341**) stations ont été contrôlées contre deux cent quatre vingt sept (**287**) à la même période de 2011 et sont réparties comme suit :

- cent quatre vingt dix huit (**198**) stations de réseaux radio indépendants,
- cent vingt neuf (**129**) stations de radiodiffusion sonore FM,
- quatorze (**14**) stations de radiodiffusion TV.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre d'inspections effectuées sur la période 2008-2012.

BILAN DES INSPECTIONS EFFECTUEES SUR UNE PERIODE DE CINQ ANS (STATIONS INSPECTEES)



C.5 LES ACTIVITES DU DOMAINE INFORMATIQUE

Au cours de l'année 2012, l'ARCEP a mené un ensemble d'activités dans le domaine informatique conformément à ses missions qui consistent à :

- veiller à l'application de la loi sur les services et les transactions électroniques ;
- veiller à l'application de la loi sur la gestion des noms de domaine sous le domaine de premier niveau .BF ;
- gérer les systèmes d'information de l'ARCEP ;
- proposer des solutions d'évolution des systèmes d'information de l'ARCEP ;
- coordonner les activités de gestion des noms de domaine .bf en collaboration avec le NIC Burkina ;
- garantir la mise à jour et l'intégrité de la base de données relative aux noms de domaine ;
- participer aux activités liées à la certification électronique ;
- coordonner les activités liées à la cybersécurité ;
- participer à la mise en place du Centre de lutte contre la cybercriminalité ;
- participer à la mise en place de nouveaux projets ;
- rechercher et proposer des modules de formation liés aux activités de la direction ;
- préparer la participation de l'Autorité de régulation aux rencontres internationales ;

- réaliser la veille technologique en matière de TICs ;
- assurer la gestion des noms de domaine sous le domaine de premier niveau .BF ;
- assurer la gestion des adresses IP ;
- assurer la maintenance des équipements informatiques ;
- suivre la mise en œuvre des cyberstratégies sectorielles ;
- veiller à l'application des textes relatifs aux transactions électroniques.

Ces activités ont concerné :

- le système d'information ;
- la gestion des noms de domaines et des adresses IP ;
- la cybersécurité et la certification électronique ;
- la migration vers IPv6.

C.5.1 Système d'Information

Le Système d'Information (SI) de l'ARCEP est constitué d'un réseau informatique raccordant environ soixante (60) postes de travail. Dans le souci de refondre complètement le Système d'Information, les objectifs retenus sont entre autres de concevoir un système informatique modulaire, flexible, évolutif, hautement sécurisé, et intégrant les dernières avancées en matière de TIC.

Dans le cadre de la mise en œuvre pratique, la première phase de modernisation a consisté au montage d'un projet de migration du serveur web et de messagerie de l'ONATEL S.A. vers l'ARCEP, suivi de la préparation des spécifications techniques pour l'acquisition de quatre (04) serveurs dont deux (02) serveurs de stockage en réseau de type NAS (Network Attached Storage), d'équipements réseaux et d'administration, la participation aux sous-commissions de dépouillement des offres, la pré réception, l'installation, la configuration des équipements et des applications web et enfin de la messagerie. Un accent particulier a été mis sur la sécurisation du système d'information via le firewall, les équipements réseaux et serveurs physiques et virtuels.

Par ailleurs, des spécifications techniques ont été préparées pour l'acquisition d'ordinateurs de bureau, d'ordinateurs portables, d'imprimantes multifonctions et matricielles, suivi des travaux en sous-commissions pour les dépouillements. La personnalisation de la configuration des ordinateurs portables a été faite.

Des Termes de Références pour la mise à jour des applications comptables et financières au profit de la Direction Financière et comptable ont été élaborés.

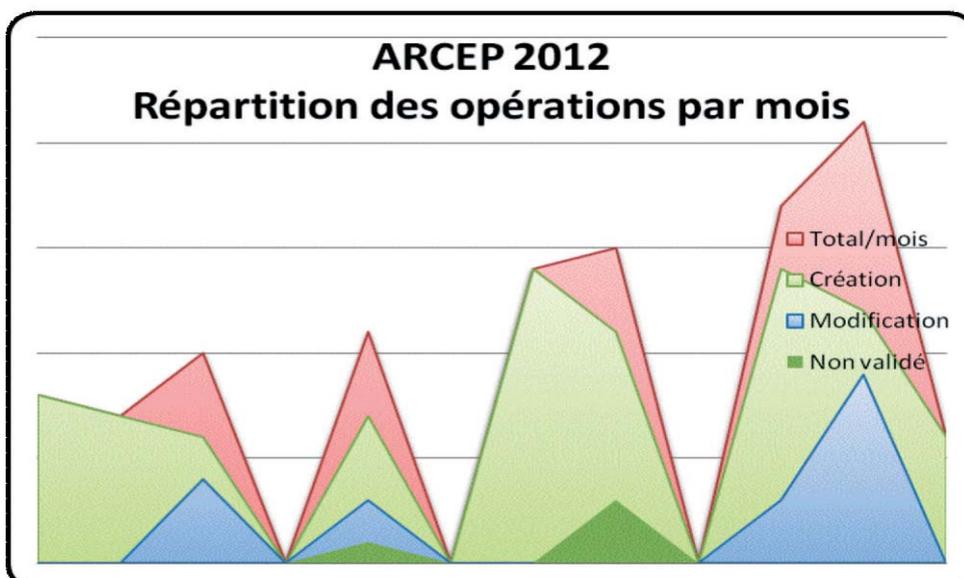
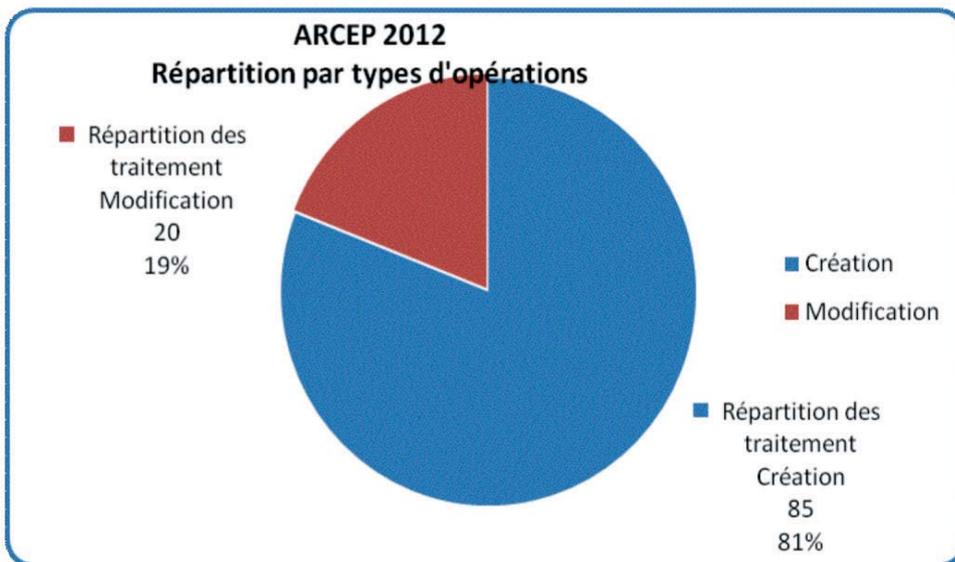
L'année 2012 marque aussi la mise en place d'une liaison Internet à fibre optique d'un débit de 2 Mbps pour le Système d'Information de l'ARCEP. Le débit sera revu certainement en fonction de la consommation effective et des études sont en cours pour une liaison de débordement via VSAT.

Les autres activités en relation avec la gestion du système d'information concernent la maintenance des postes clients et des réseaux, l'assistance et la sensibilisation des usagers, la préparation du budget 2013, l'amélioration continue de la nouvelle infrastructure matérielle et logicielle de l'ARCEP, l'établissement d'un plan d'adressage IP interne pour le système d'information de l'ARCEP.

C.5.2 Gestion des noms de domaines et des adresses IP

Au cours de l'année 2012, cent neuf (109) demandes ont été traitées dont quatre-vingt-cinq (85) demandes de création, vingt (20) demandes de modification et quatre (04) demandes non validées contre cent huit (108) dossiers traités pour la même période en 2011. Les dossiers validés ont été transmis à l'ONATEL S.A. pour la suite de la procédure et des mails individuels d'information ont été adressés à chaque demandeur.

Les graphiques ci-dessous donnent globalement et mensuellement la répartition par types d'opérations :



Au cours de l'année 2012, la base de données techniques des noms de domaines sous le domaine de premier niveau .BF enregistré huit cent quatre-vingt douze (892) noms de domaine effectivement créés.

Au cours de la même période, il a été réalisé l'animation de la base de données administratives, la mise en place du site web www.nic.bf pour mieux orienter les demandeurs entièrement conçu en interne et hébergé temporairement à Fasonet de l'ONATEL S.A., la relecture des termes réservés et interdits des noms de domaine.

Des spécifications techniques de deux (02) termes de références ont été préparées sur les thèmes suivants :

- le choix d'un consultant en vue de l'élaboration des cahiers des charges, de documents normatifs relatifs à l'accompagnement de l'ARCEP dans la mise en place du NIC Burkina, géré par le projet PRICAO-BF (Projet régional d'infrastructures de communication en Afrique de l'ouest) ;
- le choix d'un consultant en vue de la mise en œuvre d'une plateforme technique de registre complet de gestion des noms de domaine du ccTLD .BF, la mise en place d'un Root-Server F Anycast.

Le processus de recrutement de ces deux consultants est au stade des manifestations d'intérêt.

Il a aussi été procédé à la confirmation de deux (02) requêtes portant sur la validation du propriétaire de noms de domaine, dans le cadre de demande de certificats liés aux noms de domaine.BF. Il s'agit de corisbank.bf et de rcpb.bf.

La réservation au profit de l'ARCEP des noms de domaine d'intérêt nationaux : arcep.bf, pki.bf, fasocert.bf, nic.bf, certification.bf, cirt.bf a été faite.

C.5.3 Cybersécurité et certification électronique

Les activités dans ce domaine s'articulent comme suit :

- Cybersécurité, certification et accréditation ;
- Contrôle des prestataires accrédités.

Au niveau du projet de mise en œuvre du Centre de Cybersécurité, l'organisme international IMPACT a été retenu à cet effet.

Les activités relatives à la Cybersécurité, à la certification et à l'accréditation ont concerné principalement la mise en place du Centre de Cybersécurité(CIRT) au sein de l'ARCEP. Le projet de mise en place de ce centre se poursuit avec l'aménagement du local d'exploitation et des bureaux pour le staff du CIRT. A la demande de IMPACT, des structures publiques et privées ont été contactées pour établir la liste des points focaux qui seront des correspondants de leurs structures respectives pour répondre à toute question liée à la cybersécurité pour la bonne marche du CIRT. Sur quarante (40) structures contactées, les vingt-sept (27) ci-dessous ont répondu :

- Premier Ministère ;
- Conseil Supérieur de la Communication (CSC) ;
- Commission de l'Informatique et des Libertés (CIL) ;
- Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) ;

- Etat-Major de la Gendarmerie Nationale (EMGN) ;
- Ministère de la Défense et des Anciens combattants ;
- Ministère des Transports, des Postes et de l'Economie Numérique (MTPEN) ;
- Direction Générale de la Police Nationale (DGPN) ;
- Office National d'Identification (ONI) ;
- Chambre de Commerce et d'Industrie ;
- Université Polytechnique de Bobo Dioulasso ;
- Banque Internationale pour le Commerce, l'Industrie et l'Agriculture du Burkina Faso (BICIA-BF) ;
- Banque Atlantique du Burkina Faso (BABF) ;
- Banque Commerciale du Burkina (BCB) ;
- Société Générale de Banques au Burkina (SGBB) ;
- Réseau des Caisses Populaires du Burkina (RCPB) ;
- Représentation nationale de la Banque Africaine de Développement (BAD) ;
- CBAO Burkina Faso ;
- Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le commerce (BSIC) ;
- Bank of Africa Burkina Faso (BOA-BF) ;
- United Bank of Africa (UBA) ;
- Société Nationale d'Electricité du Burkina (SONABEL) ;
- ONATEL S.A. (Office National des Télécommunications) ;
- Airtel BURKINA ;
- TELECEL FASO ;
- SOFTNET ;
- ALINK.

Dans le but de mettre en place une équipe d'exploitation du CIRT, les structures suivantes ont été invitées à proposer à l'ARCEP, des personnes répondant à un profil d'informaticien.

Il s'agit de :

- la Commission de l'Informatique et des Libertés (CIL) : 01 personne ;
- la Direction Générale de la Police Nationale (DGPN) : 02 personnes ;
- l'État-major de la Gendarmerie Nationale (EMGN) : 01 personne ;
- le Ministère des Transports, des Postes et de l'Economie Numérique (MTPEN) : 02 personnes.

Aussi, l'ARCEP devant faire l'acquisition du matériel pour le projet, une procédure d'appel d'offres a été lancée. A la date du 31 décembre 2012, les activités suivantes ont également été réalisées :

- l'aménagement du local d'exploitation et des bureaux pour le CIRT : les locaux retenus pour accueillir l'équipe et le matériel du centre ont été aménagés comprenant une salle d'exploitation et deux bureaux ;
- le contact des parties prenantes ;

- la mise en place d'une équipe d'exploitation ;
- l'acquisition et l'installation du matériel ;
- la formation des équipes d'implémentation et d'exploitation du CIRT par IMPACT du 10 au 21 décembre 2012.

Les activités en cours sont les suivantes :

- l'achèvement de la formation sur les serveurs par SOFTNET ;
- la mise en service du CIRT et démarrage des activités ;
- l'organisation d'un séminaire de sensibilisation d'une journée avec les parties prenantes ;
- la programmation d'une formation approfondie par IMPACT.

En matière de certification électronique, sur la base d'une convention établie avec l'Agence nationale de certification électronique (ANCE) de Tunisie pour appuyer l'ARCEP dans la mise en œuvre de la plateforme "Public Key Infrastructure" (PKI). Cette convention permet de proposer au niveau national des certificats électroniques selon les types définis dans la loi portant réglementation générale des services et des transactions électroniques.

En matière de contrôle des Prestataires accrédités, aucune accréditation de prestataires de services de confiance n'a été effectuée par l'ARCEP. Par conséquent, aucune activité de contrôle n'a pas encore menée.

Il s'agit maintenant de en mettre place des éléments de l'infrastructure "PKI" tels que l'Autorité de certification électronique ainsi que la plateforme de génération de certificats électroniques, l'Autorité d'horodatage, l'Autorité d'archivage électronique.

A la date du 31 décembre 2012, il n'a pas été enregistré de demandes de certificats électroniques.

C.5.4 Migration vers IPv6

Dans le cadre de la migration des réseaux informatiques nationaux vers IPv6, un ensemble de constats a été fait et des échanges avec des structures internationales ont été réalisés afin de maîtriser la démarche la mieux indiquée.

L'ARCEP a aussi acquis auprès d'AfriNIC des blocs d'adresses IPv4 et IPv6 pour son système d'information et pour les projets d'intérêt national (DNS, CIRT, etc.), suivant un processus commencé au mois de mai pour s'achever en septembre. C'est sans doute une première étape qui permettra à l'ARCEP de bien comprendre les processus d'acquisition et de gestion des blocs d'adresses IPv4 et IPv6 avec AfriNIC, en vue de bien mener les activités sur ce sujet.

La période sous revue a été pour l'ARCEP, une première année d'activités intenses dans le domaine informatique et dont certaines se poursuivront en 2013. Les projets structurants conduits en 2012 concernent principalement le CIRT pour la cybersécurité et la conduite de plusieurs autres activités dans le cadre des missions définies.

Le projet d'acquisition de serveurs pour la sécurisation des serveurs de messagerie et web de l'ARCEP initialement hébergés à l'ONATEL S.A. a pu voir le jour et a été achevé. La configuration et la mise en service des serveurs sont réalisées. Le projet CIRT pourra être achevé avant la fin du mois de mars 2013.

C.6 LES ACTIVITES POSTALES

L'année 2012 a été marquée par le début de la régulation effective des activités postales. Ainsi donc, suite à l'adoption en 2011 des textes réglementaires de la loi n° 028-2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso, il a été procédé au recrutement d'un directeur des activités postales intervenu au premier trimestre 2012.

La mise en place de la direction des activités postales a permis de conduire les activités portant sur la préparation des procédures de régulation postale, l'instruction des dossiers de demande d'autorisation et de déclaration, la validation définitive des cahiers des charges des opérateurs et la détermination des montants du droit d'entrée et des attributions des services de la Direction des activités postales ainsi que la participation à des missions de travail et de formation.

C.6.1 Elaboration du manuel de procédures de régulation des activités postales

Un manuel des procédures de régulation des activités postales a été élaboré sur la base des résultats de l'étude effectuée par un consultant en 2012.

Présenté sous la forme d'une décision adoptée par le Conseil de régulation, le manuel se veut un document de référence devant servir à la Direction des activités postales dans le traitement des questions ayant trait aux activités postales.

Le manuel de procédures de régulation des activités postales comprend :

- la procédure d'octroi des autorisations pour l'exercice des activités postales hors service réservés ;
- la procédure d'enregistrement des déclarations ;
- les procédures de contrôle de l'opérateur désigné et des opérateurs autorisés ;
- la procédure de calcul du coût du service universel et d'approbation des tarifs du service universel ;
- la procédure de traitement des litiges.

C.6.2 Instruction des dossiers de demande d'autorisation

Après l'invite par voie de presse et l'envoi de courrier adressé aux opérateurs postaux pour régulariser leur situation administrative au regard de la loi n°028-2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso, la Direction des activités postales a reçu et instruit au 31 décembre 2012, treize (13) dossiers de demande d'autorisation déposés par douze (12) opérateurs postaux exerçant déjà ou désirant exercer dans le domaine postal.

Ces dossiers concernent des demandes d'autorisation pour la fourniture de services postaux non réservés à concurrence réglementée (12 dossiers) et la fourniture de services postaux non réservés à concurrence libre (01 dossier).

Suite à l'instruction des dossiers comprenant notamment l'adaptation des cahiers des charges par la DAP et de leur approbation par le Conseil de régulation, onze (11) décisions d'autorisation ont été signées et transmises aux opérateurs postaux qui se sont préalablement acquittés du paiement au Trésor public du montant du droit d'entrée. Ce sont :

Opérateurs exerçant dans le national et l'international :

- ° La Société EMS Chronopost International Burkina,
- ° La Société DHL International Burkina,
- ° La Société SNTB SAGA-EXPRESS,
- ° La Société Silson Global Business Burkina (UPS),
- ° La Société GETMA Burkina Faso,
- ° La Société Nationale des Postes (SONAPOST),
- ° La société Faso Mail Express (FAMEX).

Opérateurs exerçant dans l'espace CEDEAO :

- ° La Société de Transport Confort Voyageurs (TCV),
- ° La Société Burkinabè de Transport RAKIETA.

Opérateurs exerçant au plan national :

- ° La Société de Transport Aoréma et Frères (STAF),
- ° La Société TEL'COM International Burkina.

L'unique dossier de demande d'enregistrement d'une déclaration de fourniture de services postaux non réservés à concurrence libre a été formulée par TEL'COM International Burkina. Il a été instruit et enregistré.

C.6.3 Détermination des montants des droits d'entrée

Face aux difficultés rencontrées dans l'exécution d'un décret d'application de la loi, une proposition de sa modification a été initiée et transmise au Ministère des Transports, des Postes et de l'Economie Numérique pour présentation au Conseil des Ministres. Ainsi au cours de l'année 2012 le décret n° 2012-1040/PRES/PM/MTPEN/MEF du 31 décembre 2012 portant modification de l'article 2 du décret n° 2011-761/PRES/PM/MTPEN/MEF du 18 octobre 2011 portant fixation du montant du droit d'entrée pour l'obtention des autorisations d'exploitation des services postaux non réservés a été adopté.

Avec l'adoption de ce décret, la DAP a procédé à la détermination des montants des droits d'entrée devant être payés par les opérateurs comme indiqués dans le tableau ci-dessous :

Tableau des montants des droits d'entrée à payer au Trésor public

N°	Opérateur postal	Zone de desserte de l'opérateur	Montant du droit d'entrée
1	Chronopost International	National et international	7 500 000
2	DHL International	National et international	7 500 000
3	SNTB SAGA EXPRESS Burkina	National et international	7 500 000
4	Silson Global Business Burkina Sarl	National et international	7 500 000
5	GETMA Burkina Faso	National et international	7 500 000
6	SONAPOST	National et international	7 500 000
7	TEL'COM International	National	3 000 000
8	FAMEX	National et international	7 500 000
9	RAKIETA	Espace CEDEAO	4 000 000
10	TCV	Espace CEDEAO	4 000 000
11	STAF	Territoire national du Burkina Faso	3 000 000

C.7 PARTICIPATION AUX REUNIONS INTERNATIONALES

Au cours de l'année 2012, l'Autorité de régulation a pris part à trente-six (36) rencontres internationales relatives aux services et transactions électroniques, aux radiocommunications, à la régulation de l'Internet et des communications électroniques, à la régulation postale et à la gestion des noms de domaine.

Dans le domaine de la formation, le personnel de l'Autorité de régulation a effectué plusieurs formations au niveau international telles que reprises en annexe.

Au plan national, l'ARCEP a pris part à des formations ou a procédé au cours de l'année 2012, à l'organisation au Burkina Faso de séminaires et formations.

Il s'agit notamment de :

- la formation en médiation commerciale au profit des médiateurs de l'ARCEP du 18 au 27 avril 2012 assurée par le Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou (CAMC-O) ;
- l'organisation d'un atelier international IROC (Initial Registry Operation Course) sur les opérations de registre de noms de domaine, par l'ARCEP, le Network Startup Resource Center (NSRC) et l'African Top Level Domains (AfTLD), à l'hôtel Palm Beach à Ouagadougou, du 09 au 13 janvier 2012. Les pays qui ont pris part à cet atelier sont le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, le Mali, le Sénégal, le Ghana, le Benin, le Niger, le Tchad, le Congo Brazzaville, la République Démocratique du Congo, le Kenya, l'Afrique du Sud et la France. Une communication de l'ARCEP sur la gestion des noms de domaine BF a été faite ;
- l'organisation d'un séminaire de formation sur la migration d'IPv4 vers IPv6 et de la gestion des ressources Internet, au profit de plus de quarante (40) acteurs nationaux. Ce séminaire a été organisé en partenariat avec AfriNIC, du 25 au 28 juin 2012 à l'Hôtel Palm Beach.

- la participation du 18 au 20 septembre 2012 à un séminaire de renforcement des connaissances des acteurs nationaux sur les défis et opportunités liés à la mise en place et à la gestion d'un point d'échange Internet (IXP) ;
- la formation BADGE en régulation des télécommunications dont les différentes sessions se sont tenues respectivement :
 - pour la première, du 16 janvier au 03 février 2012 ;
 - pour la deuxième session du 19 au 31 mars 2012 ;
 - la troisième session du 18 au 29 juin 2012 ;
 - la session de soutenance du 03 au 05 décembre 2012.

Par ailleurs l'ARCEP, désignée comme Chef de fil sectoriel au titre du secteur des postes et des télécommunications a participé aux activités notamment du Conseil National de Secours d'Urgence et de Réhabilitation (CONASUR).

L'ARCEP a dans le cadre de ses missions transmis pour publication au Journal Officiel, par le biais du Premier ministre, les décisions de sanctions prises à l'encontre des opérateurs de téléphonie mobile en février 2012 et veillé à la validité et à la régularité des documents publiés sur son site web.

CONCLUSION

Ce rapport a présenté succinctement les activités réalisées par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes au cours de l'année 2012.

Dans l'exécution de ses missions, les activités réalisées se résument comme suit :

- la mise en œuvre de la régulation postale avec l'adoption du manuel de procédures de régulation des activités postales et l'attribution de treize (13) autorisations pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée et d'une (01) déclaration aux opérateurs postaux ;
- l'adoption du rapport sur l'audit des obligations des cahiers des charges des opérateurs de téléphonie mobile ;
- l'adoption du projet de décret portant définition des données d'identification à conserver et des modalités de leur conservation ;
- l'adoption des documents normatifs applicables aux services de certification électronique, à savoir :
 - le référentiel relatif à l'accréditation des prestataires de services de confiance ;
 - le projet de cahier des charges des prestataires de services de certification électronique délivrant des certificats qualifiés ;
 - le projet des cahiers des charges des prestataires de services d'horodatage électronique ;
 - le projet de cahier des charges des prestataires de service d'archivage et de numérisation électronique ;

- le projet de cahier des charges des prestataires de service de recommandé électronique ;
 - le projet de décision portant modalités de fonctionnement du service de médiation ;
 - le projet d'arrêté déterminant le montant des redevances annuelles dues par les bénéficiaires d'une accréditation ;
- l'élaboration des textes d'application de la loi sur la Télévision Numérique de Terre (TNT) à travers :
- l'adoption du projet de cahier des charges entre l'opérateur Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) et l'ARCEP ;
 - l'adoption du projet de décret portant création de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ;
 - l'adoption du projet de décret portant approbation des Statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ;
 - l'adoption du projet de statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT).
 - l'adoption du projet de cahier des charges pour l'acquisition, l'installation et la mise en service des équipements du réseau national TNT au Burkina ;
- l'adoption du rapport et du projet de décret sur le montant du droit d'entrée pour l'attribution à CONNECTEO BURKINA FASO d'une licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques pour la fourniture de services d'accès, d'internet et de transmissions de données ;
- l'adoption du projet de décret portant modification du décret n° 2011-761/PRES/PM/MTPEN du 18 octobre 2011 portant fixation du montant du droit d'entrée pour l'obtention des autorisations d'exploitation des services postaux non réservés ;
- l'adoption du rapport relatif à l'application du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;
- l'adoption du projet de décret portant modification du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;
- l'adoption du rapport en Conseil des Ministres portant difficultés d'application du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;
- le suivi de l'exécution des engagements contenus dans les cahiers des charges des opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- le suivi du respect des moratoires de règlement des dettes d'interconnexion conclus entre les opérateurs et les conventions de règlement des créances ARCEP-ONATEL S.A., ARCEP-TELMOB S.A., ARCEP-AIRTEL BURKINA FASO S.A. et ARCEP-TELECEL FASO S.A. ;

- la conduite des procédures de règlement des différends ;
- la conduite des travaux d'implantation du CIRT à travers l'aménagement du local dédié, l'acquisition et l'installation des équipements techniques ;
- le recrutement et l'intégration de cinq (05) agents dont deux (02) cadres supérieurs et trois (03) cadres moyens pour le renforcement de l'effectif de la Direction de la Gestion du Spectre et de la Numérotation (DGSN), de la Direction Financière et Comptable (DFC) ainsi que pour l'animation des services de la Direction des Activités Postales (DAP) ;
- la formation des agents sur les différents domaines relatifs aux communications électroniques et aux postes.

Toutefois, il a été relevé au cours de la période sous examen certaines préoccupations relatives :

- à la mauvaise qualité de service des réseaux des opérateurs de communications électroniques ayant conduit l'ARCEP à leur appliquer des sanctions financières ;
- aux difficultés d'application de la procédure d'identification des abonnés des réseaux mobiles ; ce qui a conduit à la décision de l'interdiction de la vente des cartes SIM préactivées au Burkina Faso. Seules les cartes SIM non préactivées doivent être dorénavant vendues sur le territoire national par l'ensemble des opérateurs de réseaux mobiles. Cette décision a conduit à l'élaboration et à la mise en application le 1^{er} octobre 2012 d'une nouvelle procédure d'identification ;
- aux difficultés de recouvrement des créances auprès des opérateurs. A cet effet, des moratoires ont été signés avec chacun des opérateurs. En outre, une stratégie de recouvrement des créances de l'ARCEP a été adoptée par le Conseil de régulation ;
- au retard observé régulièrement dans la transmission des données particulièrement par l'ONATEL S.A.

L'exploitation des données fournies par les opérateurs de réseaux des communications électroniques ouverts au public ainsi que des opérateurs postaux sur leurs activités au cours de la période sous revue permet de noter que les secteurs des communications électroniques et des postes connaissent une croissance importante notamment en termes de couverture du territoire, du taux de pénétration particulièrement des services TIC. En effet, le nombre d'abonnés fixes et mobiles enregistre une croissance globale de 30,60% avec un parc d'abonnés de 10 117 463 au 31 décembre 2012 contre 7 823 629 au 31 décembre 2011. La télédensité est de 60,30 téléphones pour 100 habitants contre 48,15% au 31 décembre 2011.

Le secteur postal a enregistré un (01) opérateur postal concessionnaire, treize (13) opérateurs postaux autorisés et un (01) opérateur postal déclaré.

Les secteurs des communications électroniques et des postes ont donc connu au cours de l'année 2012, la réalisation d'activités majeures et des avancées significatives notamment en ce qui concerne la régulation desdits secteurs.

ANNEXES

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL DE REGULATION



M. Mathurin BAKO
Président



M. Abdoulaye BARRY
Membre



M. Séraphin KIEMA
Membre



M. B. Mathieu OUEDRAOGO
Membre



M. Patrice NIKIEMA
Membre



M. Oumarou SIE
Membre



M. Souleymane TAMBOURA
Membre

RESPONSABLES ADMINISTRATIFS DE L'ARCEP



M. Mathurin BAKO
 Chef de l'administration de l'ARCEP

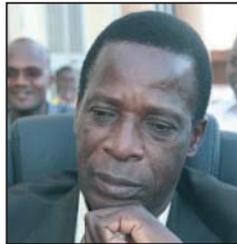
LES SERVICES DU SECRETARIAT GENERAL



M. Sibiri OUATTARA
 Secrétaire Général



Mme Salamata ROUAMBA
 Directrice de la Régulation
 des Marchés Fixe et Mobile



M. Pousbilo OUEDRAOGO
 Directeur de la Gestion du
 Spectre et de la Numérotation



Mme Marguerite OUEDRAOGO
 Directrice des Affaires
 Juridiques



Mme Sylvie SANGLI
 Directrice Financière
 et Comptable



M. Serge SANOU
 Directeur des Services
 Informatiques



M. Sommanogo KOUTOU
 Directeur des Activités
 Postales

LES SERVICES DE LA PRESIDENCE



**M. Auguste W.
 Christophe GUIGMA**
 Auditeur Interne



M. Yacouba KOUSSOUBE
 Chef de Département
 de la Communication
 et de l'International

RELEVÉ DES DECISIONS DES SESSIONS DU CONSEIL DE REGULATION DE JANVIER A DECEMBRE 2012

DATE	SESSION	POINTS EXAMINES PAR LA SESSION
11/01/2012	1^{ère} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen du rapport sur l'audit des obligations techniques des cahiers des charges des opérateurs GSM ; - Divers.
28/02/2012	2^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de décret portant définition des données d'identification à conserver et des modalités de leur conservation ; - Examen du référentiel relatif à l'accréditation des prestataires de services de confiance ; - Examen du projet de cahier des charges des prestataires de services de certification électronique délivrant des certificats qualifiés ; - Examen du projet de cahier des charges des prestataires de services d'horodatage électronique ; - Examen du projet de cahier des charges des prestataires de service d'archivage et de numérisation électronique ; - Examen du projet de cahier des charges des prestataires de service de recommandé électronique ; - Examen et adoption du projet de décision portant modalités de fonctionnement du service de médiation ; - Examen et adoption du projet d'arrêté déterminant le montant des redevances annuelles dues par les bénéficiaires d'une accréditation ; - Divers.
27/03/2012	3^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de compte rendu première (1^{ère}) session extraordinaire de l'année 2012 tenue le mardi 31 janvier 2012 ; - Examen et adoption du projet de cahier des charges entre l'opérateur Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) et l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décret portant création de la Société Burkinabé de Télédiffusion (STB) ; - Examen et adoption du projet de décret portant approbation des Statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ; - Examen et adoption des statuts de la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ; - Examen et adoption du cahier des charges pour l'acquisition, l'installation et la mise en service des équipements du réseau National TNT au Burkina ; - Examen du rapport sur le montant du droit d'entrée pour un exploitant d'un réseau de communications électroniques pour la fourniture de services d'accès, d'internet et de transmissions de données (CONNECTEO BURKINA FASO) ; - Divers.

DATE	SESSION	POINTS EXAMINES PAR LA SESSION
17/04/2012	4^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du rapport annuel d'activités année 2011 et du rapport d'exécution du budget exercice 2011 plus examen et adoption du projet de décision adoptant le rapport annuel d'activités de l'année 2011 et le rapport d'exécution du budget au 31 décembre 2011 ; - Examen du rapport de présentation des états financiers, des rapports du commissaire aux comptes et adoption des décisions y relatives <ul style="list-style-type: none"> * Examen des états financiers de l'exercice clos au 31 décembre 2011 de l'ARCEP ; * Examen du rapport du Commissaire aux comptes au Conseil de régulation de l'ARCEP sur les états financiers (exercice clos le 31 décembre 2011) ; * Examen du rapport du Commissaire aux comptes sur le Fonds d'Accès au Service Universel (exercice clos le 31 décembre 2011). - Approbation des états financiers de l'exercice clos au 31 décembre 2011 de l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décision portant approbation des états financiers de l'exercice clos au 31 décembre 2011 de l'ARCEP ; - Divers.
25/05/2012	5^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de compte rendu de la quatrième (4^{ème}) session ordinaire de l'année 2012 tenue le mardi 17 avril 2012 ; - Examen du rapport d'exécution du budget au 31 mars 2012 ; - Examen et adoption du manuel de procédures de régulation des activités postales : <ul style="list-style-type: none"> ❖ procédures d'octroi des autorisations ; ❖ procédure d'enregistrement des déclarations ; ❖ procédure de contrôle des opérateurs autorisés ; ❖ procédure de contrôle de l'opérateur désigné ; ❖ procédure de calcul des coûts du service universel et d'approbation des tarifs du service universel ; ❖ procédure de traitement des litiges entre opérateurs. - Examen et adoption du projet de décret portant modification du décret n° 2011-761/PRES/PM/MTPEN du 18 octobre 2011 portant fixation du montant du droit d'entrée pour l'obtention des autorisations d'exploitation des services postaux non réservés ; - Divers.
27/06/2012	6^{ème} session ordinaire	<p>Examen et adoption des rapports d'instruction des dossiers de demande des opérateurs postaux et de leurs cahiers des charges modifiés de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - EMS Chronopost International ; - DHL International Burkina ; - Société Nationale de Transit du Burkina (SNTB) : SAGA EXPRESS) ; - Silson Global Business Burkina SARL, contrant du United Parcel Service (UPS) ; - Société GETMA BURKINA FASO ; Transport Confort Voyageur S.A. (TCV) ;

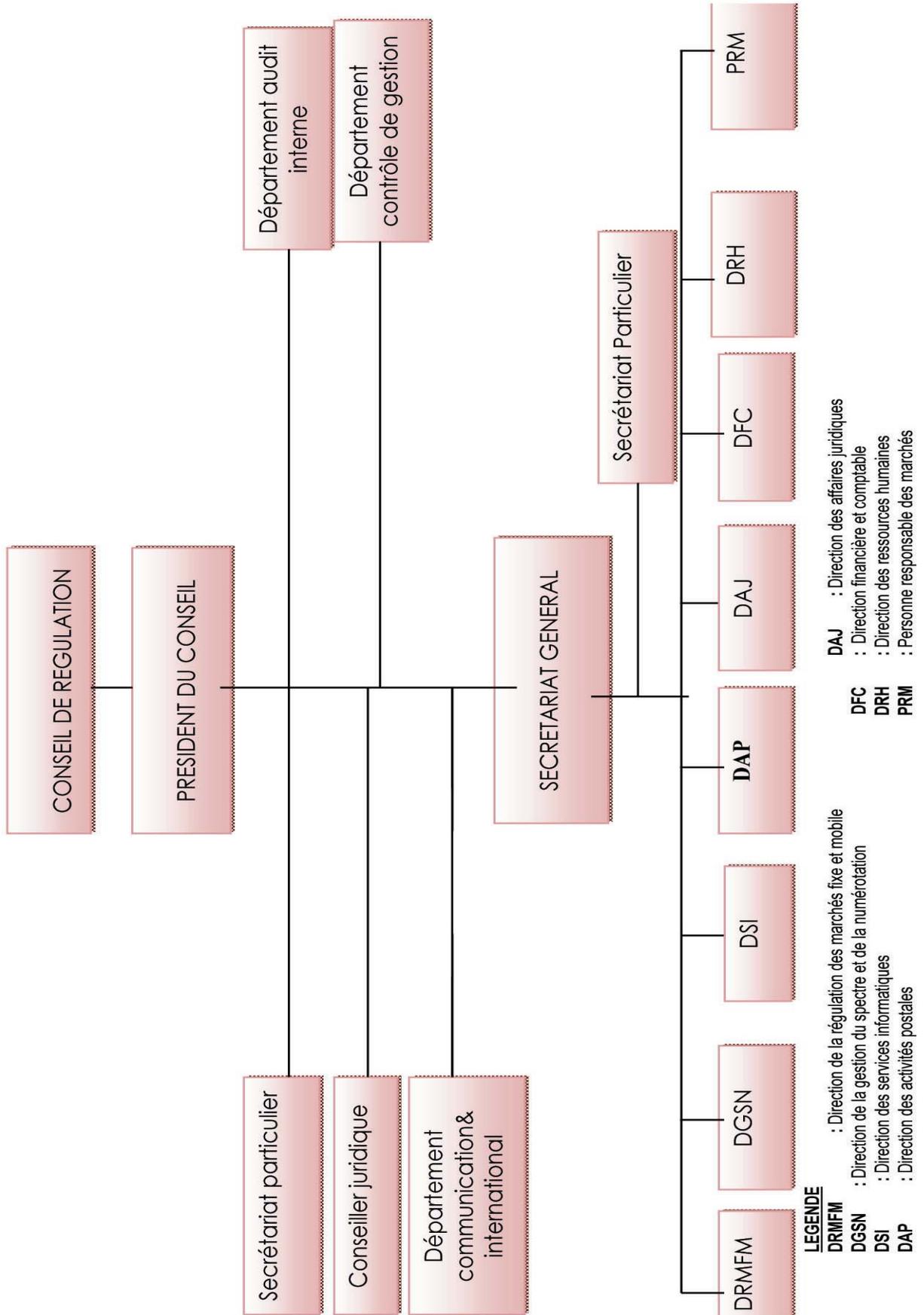
DATE	SESSION	POINTS EXAMINES PAR LA SESSION
		<ul style="list-style-type: none"> - Compagnie burkinabé de transport RAKIETA (RAKIETA SARL) ; - Société de Transport Aorema et Frères (STAF) ; - Compagnie Sahélienne de Transport et de Représentation (CSTR-S.A.). - Examen et adoption du rapport sur les montants des droits d'entrée des opérateurs postaux ; - Examen et adoption des projets de décisions portant attribution d'une autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée. ; - Divers.
27/07/2012	7^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen des rapports provisoires d'audit des comptes de TELECEL FASO (05 rapports) : <ul style="list-style-type: none"> * Rapport d'audit des comptes de Telecel Faso « exercice 2009 » ; * Rapport d'audit des comptes de Telecel Faso « exercice 2010 » ; * Rapport sur les dispositions financières du cahier de charges et leur respect ; * Rapport sur les relations avec la clientèle et l'utilisation des ressources burkinabé ; * Rapport sur les systèmes de gestion des risques et des systèmes de contrôle interne ; - Examen et adoption du projet de décision portant organisation et attribution des départements et services de la Direction des Services Informatiques (DSI) ; - Examen et adoption du projet de décision portant organisation et attributions des services de la Direction des Activités Postales (DAP) ; - Examen du rapport d'exécution du budget au 30 juin 2012 ; - Examen et adoption de la proposition de stratégie de recouvrement des créances ; - Divers.
29/08/2012	8^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de compte rendu de la septième (7^{ème}) session ordinaire de l'année 2012 tenue le vendredi 27 juillet 2012 ; - Examen et adoption de la proposition de réaménagement budgétaire ; - Examen du rapport relatif à l'application du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ; - Examen et adoption du projet de décret portant modification du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ; - Examen et adoption du rapport en Conseil des Ministres portant difficultés d'application du décret n°2010-246/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010

DATE	SESSION	POINTS EXAMINES PAR LA SESSION
		<p>portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances, contributions et frais institués au profit de l'ARCE ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de décret portant modification du décret n° 2011-093/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant définition des modalités de mise en œuvre de l'accès et du service universels des communications électroniques et des modalités de gestion du fonds pour l'accès et le service universels des communications électroniques ; - Examen des conventions : <ul style="list-style-type: none"> o ARCEP-ONATEL S.A. o ARCEP-TELMOB S.A. o ARCEP-AIRTEL BURKINA FASO S.A. o ARCEP-TELECEL FASO S.A. - Divers.
21/09/2012	9^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption de la proposition de réaménagement budgétaire ; - Examen et adoption des rapports d'analyse des catalogues d'interconnexion 2012 de l'ONATEL S.A., Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ; - Examen et adoption des catalogues d'interconnexion 2012 de l'ONATEL S.A., Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ; - Examen et adoption des projets de décisions approuvant les catalogues d'interconnexion 2012 de l'ONATEL S.A., Airtel Burkina Faso S.A. et Telecel Faso S.A. ; - Examen et adoption du rapport d'analyse de l'avenant à la convention d'interconnexion entre l'ONATEL S.A. et Airtel Burkina Faso S.A ; - Examen et adoption de l'avenant à la convention d'interconnexion entre l'ONATEL S.A. et AIRTEL BURKINA FASO S.A ; - Examen et adoption du projet de décision approuvant l'avenant à la convention d'interconnexion entre ONATEL S.A. et AIRTEL BURKINA FASO S.A. ; - Examen et adoption des rapports d'instruction des dossiers de demande des opérateurs postaux et de leurs cahiers des charges modifiés : <ul style="list-style-type: none"> ❖ SOCIETE NATIONALE DES POSTES (SONAPOST) ❖ TEL'COM INTERNATIONAL IP HOME - Examen et adoption du rapport sur les montants des droits d'entrée des opérateurs postaux ; - Examen et adoption des projets de décisions portant attribution d'une autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée ; - Divers.
19/10/2012	10^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de compte rendu de la neuvième (9^{ème}) session ordinaire de l'année 2012 tenue le vendredi 21 septembre 2012 ; - Présentation des missions et attributions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;

DATE	SESSION	POINTS EXAMINES PAR LA SESSION
		<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de programme d'activités 2013 ; - Examen du rapport d'exécution du budget au 30 septembre 2012 ; - Examen et adoption du rapport d'instruction de la demande d'autorisation de la société FASO MAIL EXPRESS (FAMEX) et de son cahier des charges modifié ; - Examen et adoption du rapport sur le montant du droit d'entrée dans le secteur d'un opérateur postal (FAMEX) ; - Examen et adoption du projet de décision portant attribution à la société FASO MAIL EXPRESS d'une autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés à concurrence réglementée ; - Divers.
27/11/2012	11^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de compte rendu de la dixième (10^{ème}) session ordinaire de l'année 2012 tenue le vendredi 19 octobre 2012 ; - Présentation des dispositions légales et réglementaires applicables à la gestion financière de l'ARCEP ; - Examen du rapport d'activités au 30 septembre 2012 ; - Examen du rapport d'exécution du budget au 31 octobre 2012 ; - Examen et adoption du projet de budget exercice 2013 ; - Divers.
21/12/2012	12^{ème} session ordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen et adoption du projet de compte rendu de la onzième (11^{ème}) session ordinaire de l'année 2012 tenue le mardi 27 novembre 2012 ; - Examen du rapport d'instruction du dossier de règlement du différend d'interconnexion entre AIRTEL Burkina Faso S.A. et TELECEL Faso S.A. ; - Examen et adoption du projet de décision portant règlement du différend d'interconnexion entre AIRTEL Burkina Faso S.A. et TELECEL Faso S.A. ; - Examen et adoption du projet de décision portant allocation de crédits de communications téléphoniques au personnel de l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décision portant fixation du taux et des modalités d'attribution de la prime de risque aux agents de l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décision portant définition des conditions de jouissance de l'allocation spéciale dite indemnité de départ à la retraite aux agents de l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décision portant mise en place, composition, attributions et fonctionnement d'une commission d'avancement et de titularisation à l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décision portant mise en place, composition, attribution et fonctionnement d'un Conseil de discipline à l'ARCEP ; - Examen et adoption du projet de décision portant mise en place, composition, attributions et fonctionnement d'une commission d'affectation à l'ARCEP ; - Divers.
31/01/2012	1^{ère} session extraordinaire	<ul style="list-style-type: none"> - Examen du rapport exposant les faits et griefs retenus à l'encontre de Telmob S.A. pour manquement aux prescriptions des dispositions de son cahier de charges ;

DATE	SESSION	POINTS EXAMINES PAR LA SESSION
	<p>extraordinaire</p>	<p>pour manquement aux prescriptions des dispositions de son cahier de charges ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen du rapport exposant les faits et griefs retenus à l'encontre de Telecel Faso S.A. pour manquement aux prescriptions des dispositions de son cahier de charges ; - Examen du rapport exposant les faits et griefs retenus à l'encontre de Airtel Burkina Faso S.A. pour manquement aux prescriptions des dispositions de son cahier de charges ; - Examen du rapport sur le calcul des sanctions pécuniaires à appliquer aux opérateurs de téléphonie mobile pour les manquements aux prescriptions de leurs cahiers des charges ; - Examen du rapport sur le calcul des sanctions pécuniaires à appliquer aux opérateurs de téléphonie mobile pour les manquements aux prescriptions de leurs cahiers des charges ; - Examen et adoption du projet de décision portant sanction de Telmob S.A. pour manquements aux prescriptions de son cahier des charges ; - Examen et adoption du projet de décision portant sanction de Telecel Faso S.A. pour manquements aux prescriptions de son cahier des charges ; - Examen et adoption du projet de décision portant sanction de Airtel Burkina Faso S.A. pour manquements aux prescriptions de son cahier des charges ; - Divers.

ORGANIGRAMME DE L'ARCEP





01 BP : 8437 DJAGADOUGOU 01
TEL : (226) 50 37 53 60 / 61/62
Fax : (226) 50 37 53 64 - Site web : www.arcep.bf
Email : secretariat@arcep.bf