

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix - Travail - Patrie

AGENCE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - Work - Fatherland

TELECOMMUNICATIONS
REGULATORY BOARD

SEMINAIRE SUR LA PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONE AU CAMEROUN

Yaoundé, 09-13 Mai 2011

RAPPORT FINAL

I. PREAMBULE

La Loi n°2010/013 du 21 Décembre 2010 régissant les communications électroniques prévoit, entre autres innovations, la mise en œuvre de la portabilité des numéros.

A cet effet et d'après l'article 49 alinéa 1 de cette loi, l'Agence de Régulation des Télécommunications établit et gère le plan national de numérotation et d'adressage.

Dès lors, l'Agence a décidé d'engager une réflexion sur les possibilités de mise en œuvre de la portabilité des numéros au Cameroun en y associant, les principaux acteurs impliqués. Dans ce contexte, un séminaire portant sur la portabilité des numéros au Cameroun a été organisé en collaboration avec la société TELCORDIA, fournisseur des solutions de portabilité des numéros, du 09 au 13 Mai 2011 à Yaoundé.

II. INTRODUCTION ET PRESENTATION DU SEMINAIRE

Le séminaire sur la portabilité des numéros au Cameroun a été ouvert le lundi 09 mai 2011 à 11 heures après la lecture du discours d'ouverture de Monsieur le Directeur Général de l'ART, M. Jean-Louis BEH MENGUE.

Dans son allocution, le Directeur Général de l'ART a souhaité la bienvenue aux participants (MINPOSTEL, ART, ENSPT, CAMTEL, MTN Cameroon, ORANGE Cameroun, représentants des consommateurs) et relevé, au regard de la réglementation en vigueur dans le pays, l'importance de la mise en œuvre de la portabilité des numéros comme moyen d'accroître durablement le jeu concurrentiel au bénéfice du consommateur, et de favoriser le développement des services de communications électroniques.

Ensuite, le Directeur Général de l'ART a décliné les principaux objectifs du séminaire qui sont de permettre aux participants d'évaluer l'état de développement des solutions de portabilité des numéros, d'apprendre comment fonctionne le processus de portage des numéros, de découvrir comment les appels sont acheminés vers et à partir des numéros portés, d'évaluer les délais de mise en œuvre de la portabilité, et de déterminer les coûts et rôles de chacune des parties prenantes dans l'implémentation de la portabilité.

Le séminaire était organisé dans sa phase pratique en sessions (matinée, après-midi) durant lesquelles des exposés ont été effectués par l'équipe d'experts de la société américaine TELCORDIA, conduite par M. Harald Hauser, et des ateliers thématiques ont été modérés par la Direction Technique de l'ART.

La synthèse des exposés et des ateliers est présentée dans les sections suivantes :

A. EXPOSES

Dans le cadre du séminaire, des exposés ont été présentés par l'équipe de TELCORDIA lors des 06 sessions tenues entre le 09 et le 11 mai 2011.

Ces exposés se sont appuyés sur la riche expérience de cette entreprise dans le déploiement de solutions de portabilité des numéros à l'échelle mondiale.

La synthèse des exposés se décline comme ci-après :

1. Présentation de la portabilité des numéros

La portabilité des numéros est un concept qui implique la possibilité pour un abonné du service de téléphonie de changer, sans modification de son numéro, de fournisseur de services, de zone géographique ou de services.

2. Principaux avantages de la portabilité, entre autres :

- Favoriser la libre concurrence entre les opérateurs de télécommunications et les fournisseurs de services ; et accroître leur efficacité et rentabilité ;
- Inciter l'introduction des nouveaux services à valeur ajoutée, et la baisse des tarifs ;
- Permettre à l'utilisateur de changer d'opérateur, de zone géographique ou de service, de manière aisée, sans changer de numéro.

3. Types de portabilité

On distingue trois types de portabilité des numéros, à savoir :

- La portabilité des numéros mobiles ou PNM qui consiste à changer au sein d'un pays d'opérateur de réseaux mobiles ;
- La portabilité des lignes fixes ou PNL qui consiste à changer au sein d'un pays d'opérateur de réseaux fixes ;
- La portabilité intermodale qui est la portabilité fixe à mobile ou de mobile à fixe.

4. Aspects techniques de la portabilité

Entre autres points importants dans la mise en œuvre de la portabilité, les participants ont pu prendre connaissance de la terminologie utilisée, des responsabilités des opérateurs en termes de délais de portage, de la mise à disposition de l'information au public, de la nécessité de définir des clauses d'inéligibilité, de mettre en place les conditions d'exploitation appropriées de la portabilité.

L'exécution du processus de portage des numéros, ainsi que celle relative au déroulement des appels, a été explicitée par les facilitateurs. C'est ainsi que l'assistance a pu retenir les différentes articulations de la portabilité des numéros, à savoir : l'initiation de la portabilité à travers une demande de l'abonné, la réception de la demande, l'authentification et la validation des données de portage.

L'architecture centralisée a été fortement recommandée du fait des avantages suivants :

- ✓ réduction des risques d'échec ou d'erreurs de transactions de portage ;
- ✓ contribution à l'amélioration des standards et des bonnes pratiques ;
- ✓ réduction sensible des délais de portage ;
- ✓ mutualisation des coûts.

5. Impacts de la portabilité

La mise en œuvre de la portabilité des numéros a des conséquences sur les réseaux d'opérateurs en favorisant l'introduction de nouveaux processus métiers nécessaires à la gestion efficace des opérations de portage (Gestion de la relation clients, logistique, marketing-ventes, facturation, reporting, Help desk, opérations techniques, etc.).

6. Délais d'installation de la solution et approches organisationnelles

Durant la planification du déploiement d'une solution centralisée de gestion de la portabilité, les délais s'étendent du lancement de la consultation publique (appel d'offres) jusqu'à la réalisation des tests complets de validation, et la livraison complète de la solution. Ils varient, suivant les cas, de 17 à 51 mois.

Lors de ces assises, différentes approches d'organisation et de financement de la solution de portabilité des numéros ont été présentées.

Dans la plupart des cas d'étude, le régulateur définit la réglementation régissant la portabilité des numéros ; les opérateurs mettent en place une structure, exerçant comme opérateur de services de portabilité, et acquièrent la solution complète pour effectuer le service de portage.

Les coûts de ladite solution varient selon les facteurs suivants : l'architecture technique du centre de gestion de la portabilité, le design du réseau, le nombre d'opérateurs interconnectés, les conditions fiscales et douanières, etc.

Par ailleurs, diverses possibilités de paiement de l'accès aux services de portage des numéros pour l'abonné final sont actuellement appliquées dans des pays ayant mis en place la portabilité de numéros (sur la base des données disponibles, le coût moyen de portage à l'échelle mondiale est estimé à 5200 FCFA).

7. Principales conditions de réussite de la portabilité

Les conditions nécessaires pour assurer le succès de la mise en œuvre de la portabilité des numéros sont les suivantes :

- Evaluation du niveau de compétitivité du marché national des Télécommunications ;
- Disponibilité d'un cadre réglementaire définissant les conditions de mise en œuvre de la portabilité et les relations entre acteurs impliqués ;
- Planification méthodique du projet, et suivi proactif de l'implémentation ;
- Franche et sincère collaboration de tous les acteurs concernés.

Il est à souligner qu'au terme de chaque session, de nombreux échanges entre exposants et participants ont porté sur des questions d'éclaircissement et d'approfondissement des sujets abordés.

B. ATELIERS THEMATIQUES

Lors de ce séminaire, quatre (04) ateliers ont été organisés le jeudi 12 Mai 2011 sur des thématiques inhérentes à la portabilité des numéros. Ces ateliers étaient modérés par la Direction Technique de l'ART.

La synthèse des débats menés au sein des ateliers thématiques est présentée ci-après :

1. Atelier N° 1 : Choix de la solution de portabilité des numéros au Cameroun, et conditions de mise en œuvre de la solution adoptée

Dans cet atelier, on a noté l'intérêt des participants à travers les échanges sur le type de solutions et d'architectures de portabilité, parmi celles présentées par l'équipe de TELCORDIA, qui pourrait le mieux convenir au contexte Camerounais.

Quelques précisions supplémentaires ont été fournies par ladite équipe sur les conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros de téléphonie fixe, ainsi que sur les spécificités des architectures de déploiement présentées.

Au vu de l'état de développement actuel du marché national, il apparaît que la portabilité des numéros fixes ne peut encore être envisagée au Cameroun.

En effet, il faudrait attendre l'effectivité du dégroupage de la boucle locale pour que le segment de la téléphonie fixe devienne concurrentiel au Cameroun, et que l'on envisage alors d'introduire la portabilité des numéros géographiques pour le fixe.

Les participants ont relevé que pour assurer une bonne préparation de l'introduction de la portabilité des numéros mobiles au Cameroun, les impacts de sa mise en œuvre sur le plan national de numérotation et sur les réseaux des concessionnaires (interconnexion, signalisation, facturation, marketing-ventes, routage, opérations techniques, logistique, etc.) devraient être évalués de manière concise et précise.

2. Atelier N° 2 : Evaluation des conditions réglementaires appropriées à la solution adoptée

Durant cet atelier, les participants se sont attelés à évaluer, sous la houlette des modérateurs, les dispositions réglementaires en vigueur sur la portabilité des numéros au Cameroun.

A ce titre, un bref exposé des dispositions prévues par la Loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques a été fait par M. NGAE Denis, Représentant du MINPOSTEL. Il ressort de cet exposé qu'au Cameroun :

- la portabilité est un droit pour les abonnés aux réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- l'activité d'opérateur de services de portabilité à l'attention du public est menée par une personne physique ou morale disposant d'une licence signée par le MINPOSTEL ;
- les textes réglementaires afférents à la portabilité sont en cours d'élaboration au MINPOSTEL.

Ensuite, les débats se sont orientés sur les conditions d'exploitation de la licence sus évoquée, le nécessaire encadrement de l'action de l'opérateur de

services de portabilité pour éviter toute dérive, et garantir que les tarifs des services soient orientés vers les coûts.

Dans ce contexte, une convergence de vues s'est opérée sur le nécessaire aménagement des conditions réglementaires d'exercice de l'activité d'opérateur de services de portabilité qui devraient être spécifiques, sans aucune similitude avec les clauses afférentes aux licences de fourniture de services à valeur ajoutée (SVA).

De plus, les participants de l'atelier ont émis le vœu que les textes réglementaires sur la portabilité puissent rapidement être rendus publics par la tutelle, car ces textes constituent l'élément fondamental qui permettrait de décliner et de structurer l'organisation stratégique, technique, opérationnelle et financière de la portabilité des numéros au Cameroun.

3. Atelier N° 3 : Evaluation des coûts de la portabilité des numéros au Cameroun

Cet atelier a fait l'objet de nombreuses préoccupations de la part des participants qui ont souhaité disposer d'éléments d'analyse et de comparaison de coûts, sur la base des déploiements menés antérieurement par la société TELCORDIA dans d'autres pays, pour mieux apprécier le budget nécessaire pour ce projet.

De même, les participants et les modérateurs ont échangé leurs vues sur les formules de partage des coûts, la tarification des services pour l'abonné final, orientée vers les coûts, qui devrait tenir compte du niveau de vie des populations.

Dans ce contexte, l'expert de TELCORDIA, M. HAUSER, a intervenu pour réitérer son propos tenu lors de l'exposé relatif aux coûts, dans lequel il a eu à souligner que les coûts de mise en œuvre de la solution complète de portabilité ne sont pas standards mais varient selon les cas d'implémentation : la taille et l'architecture du réseau, la taille du marché national, les conditions fiscales et douanières, etc.

Toutefois, l'expert a distingué les coûts relatifs à la portabilité en deux volets essentiels, à savoir :

- les coûts d'acquisition de la solution complète (NP software, licences, datacenter, hardware, interconnexion, etc) qui sont estimés, d'après les déploiements antérieurs, à approximativement 6.000.000 US \$ soit 3.000.000.000 FCFA (trois milliards de francs CFA).
- les coûts d'exploitation du système (personnel, aménagement et sécurisation des locaux, maintenance technique, help desk, etc).

Répondant à une sollicitation d'un modérateur, l'expert de TELCORDIA a indiqué que la durée de vie de la base de données associée à la solution est de 05 ans.

Au terme de cet atelier, les participants et les modérateurs ont convergé sur l'impératif de poursuivre la réflexion entamée en menant, au sein d'un groupe de travail spécialisé, une étude détaillée sur le coût des composantes de l'architecture de portabilité, ainsi que les modalités de partage des coûts, pour permettre aux décideurs de disposer d'outils d'aide à la décision sur ce volet important du projet.

4. Atelier N° 4 : Dispositions pratiques liées à la mise en œuvre de la portabilité des numéros au Cameroun

Cette thématique a connu un intérêt certain au vu des nombreux échanges enregistrés entre les modérateurs et les participants sur l'approche à adopter pour disposer d'une feuille de route pertinente et complète permettant la planification adéquate du processus de mise en œuvre de la portabilité des numéros au Cameroun.

Les participants ont noté, pour s'en féliciter, la qualité des contenus présentés lors de ce séminaire qui ont permis aux participants d'avoir une meilleure compréhension du sujet.

Ainsi, ce séminaire pourrait être considéré comme la première étape de la feuille de route menant à la mise en œuvre effective de la portabilité des numéros au Cameroun.

Sur ce volet, les participants ont dit leur appréciation des actions médiatiques de sensibilisation des usagers du téléphone qui ont été entamées depuis le début de la semaine auprès de certains médias nationaux ; lesquelles actions contribueraient à vulgariser ce nouveau concept dans la société Camerounaise.

III. RECOMMANDATIONS

A la fin de la série d'exposés et d'ateliers, les participants ont formulé des recommandations pertinentes ci-après, dont la prise en compte favoriserait la mise en œuvre harmonieuse de la portabilité des numéros de téléphone au Cameroun :

1. L'adoption de la portabilité des numéros mobiles comme type de portabilité à envisager au Cameroun dans un proche avenir, en attendant l'implémentation effective du dégroupage de la boucle locale ;
2. La mise à niveau du plan national de numérotation pour permettre le fonctionnement optimal de la portabilité des numéros, et la révision des dispositions relatives aux redevances des ressources de numérotation ;
3. La mise à disposition par le MINPOSTEL des textes réglementaires relatifs à la portabilité des numéros de téléphone qui permettra une meilleure planification et organisation du projet, le cadre actuel étant insuffisant;
4. Le contrôle strict des tarifs des services de portabilité des numéros qui seront appliqués à l'utilisateur final pour s'assurer de leur orientation vers les coûts, et de leur modicité et équité du point de vue de l'abonné ;
5. La mise en place d'un groupe de travail pluridisciplinaire MINPOSTEL/ART/OPERATEURS CONCESSIONNAIRES/FOURNISSEURS DE SERVICES/CONSOMMATEURS intitulé "PORTABILITE-2012" placé sous la supervision générale de Monsieur le Directeur Général de l'ART, et chargé de mener les missions suivantes à l'échéance du 01^{er} décembre 2011 :
 - Evaluation détaillée des caractéristiques techniques et du coût des composantes de l'architecture de portabilité envisagée au Cameroun (Number portability software, datacenter, hardware, interconnexion, services, etc.) ;
 - Impacts de la portabilité sur les activités de l'Agence, ainsi que sur les réseaux et infrastructures des Opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public ;

- Estimation des délais d'implémentation de la solution de gestion de portabilité, ainsi que des délais de portage des numéros d'abonnés en considération des spécificités de l'environnement local ;
 - Réalisation d'un Benchmarking sur l'état de l'art des solutions de portabilité des numéros ;
 - Réglementation et conditions pratiques de mise en œuvre (dispositions, droits et obligations des parties, relation ART-opérateur de services de portabilité, évolution de la relation ART-opérateurs, mise à niveau des cahiers de charges des Opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public, protection des consommateurs, traitement des litiges, résiliation des contrats, transfert des contrats, etc).
 - Tarification des services et partage des coûts entre les parties impliquées.
6. La poursuite de l'action de sensibilisation des consommateurs à travers les différents média (radio, TV, presse écrite, site web et revues internes de l'ART) sur l'intérêt et les avantages de la mise en œuvre de la portabilité des numéros au Cameroun ;
7. La formation de toutes les parties prenantes au processus d'implémentation de la portabilité des numéros au Cameroun.

Equipe de rapporteurs

ATIA BEYINA Florent

NAAH Christian