

SOCIÉTÉ

Entretien avec Romain Abilé Houéhou, président de la ligue pour la défense des consommateurs.

«Les consommateurs Gsm, toujours grugés»

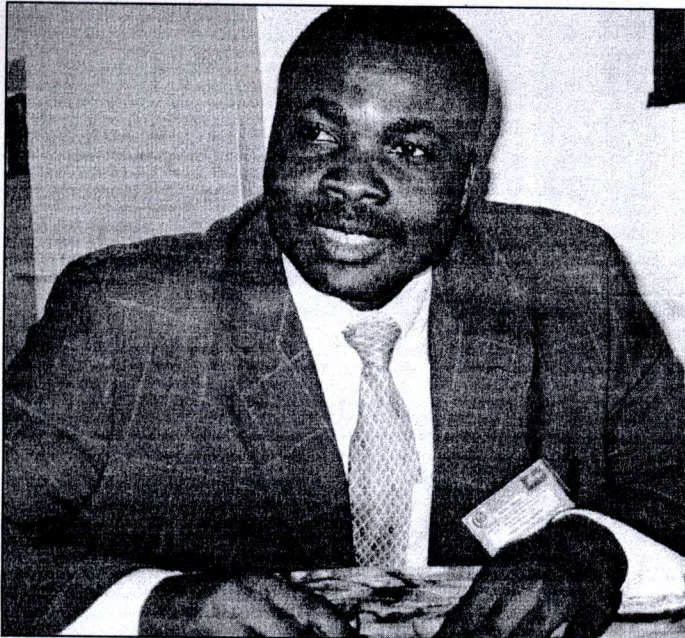
Le Bénin compte au jour d'aujourd'hui cinq opérateurs Gsm qui rivalisent d'ardeur pour permettre aux béninois de communiquer librement. Mais nombreux sont des désagréments que connaissent ces consommateurs Gsm dans la jouissance des droits que leur confère l'achat des services offerts. Que font les associations de consommateurs pour défendre les intérêts de ces consommateurs ? Trouvez la réponse dans cet entretien que nous a accordé Romain Abilé Houéhou président de la ligue pour la défense des consommateurs du Bénin.

Gazette du Golfe : Comment se porte la ligue pour la défense des consommateurs du Bénin ?

Romain Abilé Houéhou : La ligue se porte en tant qu'institution très bien, puisque vous venez de voir son personnel très actif, vous avez vu, tous les bureaux sont ouverts et tout le monde travaille. Donc la ligue se porte très bien.

Nous allons arpenter avec vous les dédales de la consommation Gsm, l'exercice des opérateurs Gsm. Présentez-nous déjà les opérateurs Gsm qui exercent au Bénin, comment se présente le paysage ?

Merci beaucoup pour cette préoccupation qui quand même a été perçue comme l'activité principale de la ligue depuis l'an 2000, et qui consiste quand même à l'ouverture du secteur Gsm aux opérateurs privés. Nous sommes aujourd'hui à l'ère de ce qu'on appelle la révolution des communications et notre pays n'est pas du reste parce que tout au moins en dehors de la téléphonie conventionnelle et l'expérience faite par notre pays en 1995 sur le mobile qu'on appelle le ams, le Bénin a commencé par opter pour le service de téléphonie mobile par la technologie Gsm depuis l'an 2000. Alors notre pays a commencé avec au début, 3 opérateurs. Le 1er qui avait commencé ses activités le 3 mai 2000 est l'opérateur public, notamment le réseau Libecom. Par la suite, il y a eu deux autres qui ont commencé progressivement, il s'agissait entre-temps de Bénincell qui aujourd'hui est devenu Areeba et de Télécel. Mais aujourd'hui, nous avons en dehors de ces 3 un autre opérateur qui s'est ajouté notamment le



réseau de l'opérateur Bell Bénin. Il y a un autre opérateur qui lui n'est pas considéré comme un opérateur conventionnel, mais il offre des services de téléphonie mobile : c'est Nasuba. Nasuba est un opérateur Gsm mais un opérateur fictif parce qu'il n'a pas les installations classiques. Il greffe son service sur les installations d'un autre opérateur, celles de Télécel. Il y a eu un boom en matière de consommation des services Gsm parce que comme vous le savez, l'opérateur public dans la fourniture de service de la téléphonie conventionnelle a échoué, et le besoin de communiquer existant et grandissant a poussé les consommateurs à aller vers le Gsm dont les coûts étaient très très ruineux à l'origine.

Justement, peut-on dire que le consommateur Gsm au Bénin est heureux des services qu'on lui propose ?

Je ne pense pas et d'ailleurs je ne suis pas sûr et je peux

affirmer qu'il n'est pas content, et qu'il n'est pas heureux.

Pourquoi vous le dites ?

Vous savez, le Bénin fait toujours exception à la règle globale. Le Gsm n'est pas simplement un service offert par le Bénin, à ses consommateurs. Le Gsm est offert par plusieurs opérateurs de la sous-région et il y a certains opérateurs qui ont des services Gsm ici et qui sont présents ailleurs et les coûts de communication pratiqués par les opérateurs Gsm béninois sont les plus élevés de la sous-région, ça commence par là.

Qu'est-ce qui vous le fait dire, vous avez fait une étude qui le révèle ?

Nous avons réalisé heureusement, la ligue pour la défense du consommateur au Bénin ne fait pas que de la délation, du chantage sur de la théorie. Nous avons réalisé une série d'étude. La dernière porte sur les services offerts par les opérateurs

che Gsm n'est pas encore entièrement interconnecté. Ce qui fait que les consommateurs ne peuvent pas s'envoyer par exemple des messages inter réseau, ça n'existe pas et ce n'est pas possible non plus. Alors ce que nous avons compris, c'est que l'opérateur public, notamment Bénin Télécom Sa qui représente l'Etat dans le domaine des télécommunications de façon globale impose sa loi au détriment de ce que l'Etat en tant qu'institution souveraine devrait faire. Vous imaginez, le ministère de la communication ne dispose pas d'autant d'ingénieurs que Bénin Télécom Sa. Or, c'est le ministère qui exerce la tutelle sur Bénin Télécom Sa. Donc Bénin Télécom Sa fait sa politique en fixant des prix comme il veut, comme il le désire mais en offrant à l'inverse des services médiocres.

Est-ce qu'on peut dire là que c'est de l'arbitraire qui se joue ?

Je ne peux pas dire que c'est de l'arbitraire, mais c'est de la navigation à vue. Parce que tout simplement on fait ce que l'on veut sans tenir compte d'une règle établie en tant que telle et sans tenir compte d'une certaine norme et sans tenir compte non plus du pouvoir d'achat des populations et sans regarder un peu les instruments économiques qu'on peut utiliser pour gagner sur le nombre.

Comment expliquez-vous le fait que cet opérateur n'est pas inquiet ?

L'opérateur n'est pas inquieté puisque tout simplement les dirigeants font tout pour tenir en respect ces ministres, les différents responsables de l'Etat qui vident les caisses de l'Etat, les caisses de ces institutions là tout le temps. Bénin Télécom Sa ne

peut pas par exemple, vous le savez, dresser le bilan de ses chiffres d'affaires sur trois mois, ce n'est pas possible ; mais vous avez appris la dernière fois que cette institution paye environ 2 milliards par mois et qu'en moyenne c'est environ 25 à 30 milliards qui partent tous les ans.

Que font alors les consommateurs face à cet état de chose ?

Vous avez été témoin qu'en l'an 2003 la ligue a été la première association de consommateur à monter au créneau pour dénoncer le caractère ruineux des services du Gsm au Bénin. Nous l'avons dénoncé à travers une marche que nous avons appelée la marche du changement. Par la suite une autre marche a été organisée aussi par un citoyen béninois notamment Me Lionel Agbo qui a été fortement médiatisé. Vous les hommes de média, vous avez hautement médiatisé cette marche là qui, quand même, a été un appui à la première qui a déjà été initiée, et qui est partie du Hall des Arts vers Libecom, Areeba, la direction de Télécel, au siège de Bénin Télécom Sa, au Conseil économique et social pour finir au ministère de la Communication, le 25 mars 2003. Et ce sont nos exigences, en tant que consommateurs contenus dans la motion remise au ministre de la communication, qui ont servi d'argument au gouvernement pour demander la révision à la baisse pour la première fois en l'an 2004 des coûts de services de la communication sur le réseau Gsm au Bénin. Ça c'est quand même une bataille qu'on a gagnée parce que pour une fois, l'Etat a tenu compte de l'opinion de la société civile notamment celle de la ligue pour la défense des consommateurs du Bénin pour (Suite à la page 7)

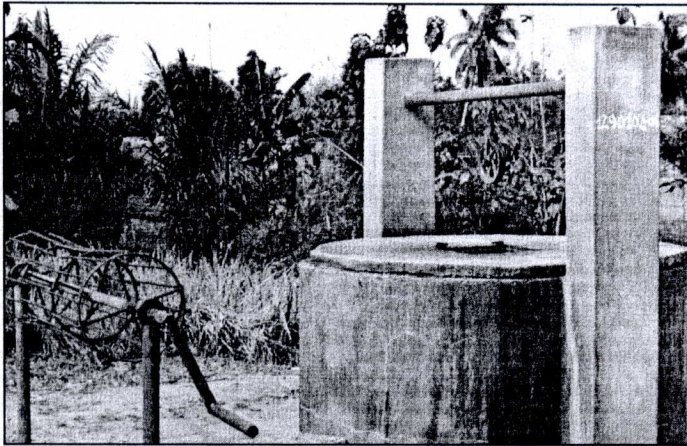
Développement communautaire au Bénin

L'Ambassade des Etats-Unis au chevet des couches déshéritées

Treize micro-projets ont reçu leur financement. C'est en faveur d'une cérémonie de signature d'accord qui a eu lieu le 16 juillet dernier au Centre culturel américain sous le haut patronage de l'Ambassadeur des Etats-Unis Wayne Neill et du directeur du Cca, John Cusling.

La cérémonie ayant réuni des représentants d'Ong et l'ambassadeur américain Kennedy King dans la salle ce lundi soir, s'inscrit dans le cadre de la signature d'un protocole d'accord de financement des projets dénommés « Self help » ou projet d'autosuffisance entre les ambassades des Etats-Unis et les organisations non gouvernementales béninoises partenaires.

Ce financement qui vient d'être octroyé aux treize microprojets béninois, vise



essentiellement, la promotion des infrastructures communautaires de base, l'adduction d'eau potable dans les campagnes et villages, la lutte contre le trafic des enfants, la lutte contre la pauvreté en milieu rural, la promotion des initiatives féminines dans nos campagnes et villages et l'appui aux réfugiés en République du Bénin. Ces Ong bénéficiaires sont venues pour la plupart d'un peu partout du Bénin : l'Alibori, la Donga, du Mono, du Couffo, de l'Atlantique, du Littoral et de l'Ouémé.

Dans son discours de bienvenue, l'ambassadeur des Etats-Unis au Bénin Wayne Neill a salué la volonté des Béninois à vouloir améliorer leurs propres conditions de vie à travers la construction des classes, de latrine. Il a reconnu à juste titre la nécessité de tous les projets dont les objectifs visent à lutter contre l'analphabétisme et la santé. La vraie mesure d'une société selon lui, se constate par sa capacité à gérer les couches les plus faibles et les plus vulnérables de sa population a-t-il affirmé. Il a vivement souhaité que par ces micro-projets, les principaux lieux destinataires du Bénin puissent s'améliorer et prospérer comme cela se doit.

Le représentant des Ong bénéficiaires Honoré Faton a exprimé, au nom de ses collègues au président américain à travers son ambassadeur toute la gratitude des populations concernées par

cette convention. Selon lui, il est temps que les projets atteignent effectivement les populations cibles pour l'amélioration et la préservation de leurs conditions de vie. Un développement harmonieux et juste, dira-t-il est celui qui sait répartir de façon rationnelle, efficace et diversifiée les interventions en matière d'aide et d'assistance en tenant compte de l'équilibre géographique et régional. C'est seulement à ce prix que les objectifs du millénaire pour le développement pourra atteindre ses objectifs. Il a surtout invité d'autres bailleurs de fonds à emboîter le pas à ce geste très louable du gouvernement des Etats-Unis. Au nom de toutes les Ong bénéficiaires, il a promis une gestion efficace des financements reçus dans le grand bonheur des couches des campagnes et villages tout en souhaitant que cette cérémonie ne soit pas la dernière.

cette cérémonie a pris fin par la signature de chaque responsable d'Ong de l'accord de financement. Signons que celui-ci s'élève à 102 000 dollars Us soit 112 000 000 fca. □

Jules César DJREKE

«Les consommateurs Gsm, toujours grugés» (Suite de la page 6)

demander aux opérateurs économiques de revoir leur politique commerciale. Même si cette marche n'a pas été autant médiatisée que la marche de Me Lionel Agbo, nous avons gagné au moins cette action qui est à l'actif de la ligue. Alors simplement on ne s'est pas arrêté à ce niveau, nous avons, par la suite, convoqué l'ensemble des opérateurs à notre siège ici pour poser le problème de la révision à nouveau des coûts parce qu'ils sont restés élevés par rapport aux prix pratiqués dans la sous-région qui tournent en moyenne autour de 150 F. Aujourd'hui heureusement avec la pression de l'ouverture des secteurs à qui peut intervenir, ils ont commencé par revoir les coûts avec l'avènement de régulation qui vient bientôt. Ils ont commencé par revoir leur stratégie de prix, vous avez constaté, ils ont revu les prix à la baisse il n'y a pas longtemps.

Pensez-vous que les prix ont été revus à la baisse ou bien ce n'est que de la poudre aux yeux c'est vrai qu'à Cotonou et environ, il

est désormais possible de communiquer à 50 F, 35 F, 25 F même à 20 F. Mais la durée de communication étant ce qu'elle est, ne croyez-vous pas qu'il y a une sorte d'anarchie trompeuse ?

Vous savez, on doit faire attention. Nous au niveau de notre association, nous essayons de faire régulièrement de la simulation pour apprécier réellement les résultats qui proviennent des communications commerciales. Qu'est-ce que je voulais dire par là, vous savez, lorsqu'un opérateur annonce sur les antennes ou à travers les médias qu'il a revu ses prix à la baisse, nous on tient compte du rapport durée et coût pour voir si réellement il y a révision à la baisse ou pas. Deux fois déjà Bénin Télécom Sa a annoncé une révision à la baisse que nous avons contestée et que nous avons dénoncée parce que c'est plutôt une augmentation. Parce que lorsque vous réduisez la durée de communication de 50% et que vous réduisez le coût de 25% vous n'avez pas revu

le coût à la baisse, vous l'avez augmenté donc par deux fois, nous l'avons fait savoir quand même à Bénin Télécom Sa qui l'a reconnu. Et du côté des Gsm c'est la même chose. Au niveau des Gsm il y a un problème fondamental, un problème d'instrument de mesure dont nous ne disposons pas pour pouvoir apprécier un peu les choses. Mais les moyens archaïques que nous utilisons ce sont des appels afin que le système de diminution des crédits nous permette d'évaluer un peu les coûts de communication pour la durée. Mais ce qu'il faut régler à ce niveau là pour que tous les consommateurs soient créés et c'est ce à quoi on s'attèle en ce moment, c'est de ramener l'ensemble des opérateurs à utiliser un thème générique qui permette aux consommateurs de comprendre ce qu'on met dans l'unité de communication. Lorsqu'on parle de 50F l'unité, le thème unité comporte quoi, quelle est la durée de ce qu'on met dans le paquet unité ; donc il y a une harmonisation de langage sur la vente de ce service là que l'Etat doit amener les

opérateurs à effectuer et ce n'est pas l'état simplement, c'est le travail de l'autorité de régulation des postes et télécommunications. Le régulateur doit amener les opérateurs à avoir un langage qui permet aux consommateurs de comprendre ce qu'ils vendent parce que si l'unité c'est 20s auprès d'un opérateur et 30s ailleurs, ou 5s quelque part, on ne peut pas s'avoir si l'unité est à 25 F et que c'est pour 30s, par rapport à l'unité qui est à 30F, ou à 25F. Le consommateur ne saura pas ce qui est moins cher et par rapport à qui s'il n'est pas averti, s'il n'est pas critique au point de faire une simulation pour savoir ce qu'il est en train d'acheter, donc il y a un problème à ce niveau et la ligue est en train de se préparer pour faire ses exercices et amener l'ensemble des opérateurs à harmoniser le contenu de la communication sur les thèmes utilisés pour vendre leurs services aux consommateurs. □

Réalisé par
Codjovi AMETONOU.

Lisez et diffusez
La Gazette du Golfe
Le Journal de référence.