REFUS DE BAISSE DES TARIFS DE COMMUNICATION GSM

Le Président de la Ligue des consommateurs dénonce la mauvaise foi des opérateurs GSM au Bénin

Roger MEDEGAN FAGLA

Quelles analyses faites-vous des prestations des opérateurs GSM installés au Bénin ?

Les télécommunications sont aujourd'hui médiocres au Bénin; médiocres parce que tout simplement nous n'avons pas saisi les opportunités qui étaient offertes à nous. Il y a eu beaucoup de projets : les projets ECOWAS 1, ECOWAS 2, ECOWAS 3, ECOWAS 4 et ECOWAS 5 ont été des projets de la CEDEAO au profit du développement du secteur des télécommunications au Bénin.

Est-ce que vous avez jamais appris parler de ces projets ? Non !

Ces projets ont été mal montés sinon, il y a eu tellement de choses que les Béninois devraient avoir à travers la mise en œuvre de ces projets. Mais malheureusement, ils sont restés à l'étape de projet pendant des dizaines d'années au détriment des consommateurs béninois qui ont besoin de communiquer librement aujourd'hui. Ce secteur reste malade parce que, on l'a ouvert aux privés en l'an 2000. Le 03 Mai 2006, le premier réseau GSM au Bénin a été lancé à l'hôtel Sheratone à Cotonou après qu'il ait été présenté au Chef de l'Etat le 02 Mai. Mais curieusement, l'Etat s'est mis dans la bataille de la fourniture de services de la téléphonie mobile. L'Etat a ouvert ce service au secteur privé et ne pourra plus être en ce moment juge et partie. L'avènement d'un régulateur des Télécoms s'imposait. La Ligue pour la défense du consommateur au Bénin un an après ; soit en Août 2001,nous avons pour la première fois réuni au CNCB l'ensemble des acteurs de la téléphonie mobile pour un dialogue pour réfléchir sur comment réguler ce secteur mourant c'est-à-dire un mort-né. Et c'est justement parce que dans ce secteur, l'Etat joue le rôle d'arbitre et de fournisseur qu'il y a problème. C'est ce qui a justifié que aujourd'hui l'Etat demande que les opérateurs privés baissent les prix et ils ne s'exécutent pas parce qu'ils se disent que l'Etat est aussi un concurrent. Donc dans cet imbroglio il y a un problème fondamental qui profite énormément à ces opérateurs là parce que, ils se foutent de l'Etat, ils fixent les prix comme ils veulent et ils ruinent l'économie des consommateurs pour des services médiocres. Tant que le régulateur des Télécoms ne sera pas installé, qui soit un régulateur indépendant, qui prenne des sanctions et qui applique les textes, les structures qui ne respectent pas l'autorité de l'Etat pendant longtemps, les coûts des télécommunications resteront chers au Bénin et pendant longtemps, les services des Télécoms seront nuls.

En son temps, vous aviez combattu l'installation de l'autorité de régulation installée par le gouvernement sortant ?

Oui ! Nous l'avons dénoncé, nous l'avons combattu de l'intérieur et de l'extérieur du Bénin et cette autorité bidon a été dissoute et balayée.

Qu'est-ce qui s'était passé en réalité ?

Le gouvernement KEREKOU avait introduit au parlement un projet de loi qui devrait créer l'autorité de régulation des télécommunications. Les députés se sont chamaillés sur ce projet de loi. Le Président KEREKOU a été obligé de prendre une ordonnance pour couper court à cette pagaille à l'Assemblée. A partir de cette ordonnance là, des décrets avaient été pris notamment le décret qui devrait créer l'autorité de régulation. Ce décret est resté jusqu'à la fin du mandat du Président KEREKOU et c'est à la veille de son départ qu'ils se sont précipités pour installer une autorité de régulation bâclée. Ce que nous on a contesté. Heureusement nous avons compris que le nouveau Gouvernement a apprécié notre bataille. La Ligue a été la seule association de consommateur à être associée à la commission inter-ministérielle qui a travaillé sur les textes qui doivent régir maintenant la nouvelle autorité de régulation des télécommunications et les autres textes devant régir certains aspects de la dynamisation. C'est quand même un honneur pour la Ligue. Toujours au chapitre des télécommunications, à la veille de la célébration de la fête de l'indépendance du Bénin le 31 Juillet 2006, le Chef de l'Etat avait annoncé une baisse sensible des coûts de la téléphonie mobile dans l'ordre de 20 à 30 %.

Quatre mois après, rien n'y fit ?

Voilà un peu une déclaration politique très appréciée, mais il faut que, en tant que défenseur des consommateurs nous apprenions à prendre avec circonspection, avec des pincettes les décisions politiques. Ceci parce que d'abord, le Chef de l'Etat est aussi un consommateur et il exerce le pouvoir politique. Il incarne l'autorité de l'Etat. Il subit lui aussi la médiocrité des services des télécommunications, il apprécie la cherté du service par rapport à sa qualité. Vu le tableau de bord que les consommateurs lui brandissent, à travers les études de terrains que nous menons au niveau de nos associations qu'on a adressé à son conseiller à la communication, il a pris une décision. Ce qui est louable, mais malheureusement on constate qu'il s'agit là d'une décision politique. Ceci parce que derrière cette décision du Chef de l'Etat, il y a une série de problèmes qu'il faille d'abord régler. Le secteur est malade, les opérateurs avaient été invités à plusieurs dizaines de réunions. Les préalables à régler avant que l'application de cette décision soit effective sont énormes. C'est pour cela que les opérateurs GSM ont défié l'autorité de l'Etat. Ce qui est inadmissible dans un pays qui se respecte. Ce faisant, ils devraient être réprimés mais du fait de l'inexistence d'une autorité de régulation des télécommunications, il n'y a pas de cadre réglementaire par lequel l'Etat pouvait réprimer. Mais reconnaissons que nous sommes dans un Etat de droit, où les Béninois font assez le droit où nous avons un secteur qui est plus rentable que le secteur des hydrocarbures. Les télécommunications sont plus rentables que vendre les hydrocarbures. Il y a eu dans ce secteur beaucoup d'interférences entre les affaires et la politique. Ce qui a fait que les choses se sont étriquées, il y a une exubérance totale dans la gestion de ce secteur là, il va falloir que les premiers responsables de l'autorité de régulation des télécommunications soient vraiment des gens intègres, sinon, on va avoir un régulateur qui pourra ne pas faire grande chose. Un Chef de l'Etat qui a demandé que les coûts de communication soient revus à la baisse et les opérateurs l'ont défié, cela n'existe nulle part.

Aujourd'hui au lieu que l'on assiste à des baisses substantielles des coûts de communications, ces opérateurs du sous-secteur GSM mènent plutôt des battages médiatiques, organisent des jeux tombola ; d'autres annoncent même des réductions des coûts de 50 à 75%.

Vous associations de consommateurs, est-ce que vous avez vérifié ces informations ?

C'est tout simplement du bluff ! Ce sont en réalité des publicités mensongères parce que lorsque vous achetez une carte de crédits de 1.000F par exemple, à peine vous avez réellement 800 ou 650 francs pour communiquer. Ceci parce que aucun consommateur n'a accès à leur système de décompte des crédits. C'est vous dire simplement que, à défaut de l'existence d'une structure qui devrait veiller sur de ces genres de pratiques, nous on s'est vu coincé, bloqué. Normalement, on doit aller jusqu'à apprécier, jusqu'à vérifier sur les installations de ces opérateurs là, l'effectivité des crédits des consommateurs. Tous les réseaux aujourd'hui sont congestionnés, tous les réseaux sont saturés. Les publicités que les opérateurs font sont des publicités pour amener les consommateurs à mettre dans leur capital leurs maigres ressources. Vous voyez, Telecel aujourd'hui, la plupart de ses abonnés ont déjà atteints la limite de 2020 des appels.

Mais s'ils n'achètent pas de crédits jusqu'en 2020, l'entreprise tombe. C'est pourquoi ils ont trouvé des mécanismes pour amener les gens à acheter des crédits tout le temps. Et ça, il faut que les consommateurs et clients de ce réseau le comprennent. Des réductions de 75% sont des slogans commerciaux qui ne sont pas aujourd'hui démontrés. C'est dire donc que les consommateurs doivent faire très attention par rapport à ces publicités mensongères, à ces informations publicitaires qui cachent la vérité.

Quant aux autres opérateurs

à savoir Areeba, Bell Bénin et autres, demandez leur s'ils ont les ressources matérielles et techniques qui leur permettent de connecter autant d'abonnés qui se connectent à eux aujourd'hui. Non ! Parce que c'est l'Etat qui met à leur disposition les ressources en connexion, mais par quelle alchimie ils peuvent brancher tous les consommateurs qu'ils veulent voir venir sur leurs réseaux à travers les promotions de cartes SIM et autres ? Il y a un problème dans ce pays. J'invite les consommateurs à se réveiller. J'invite les consommateurs à être éveillés comme le dit si bien le titre de votre organe de presse. Cela me paraît très important parce que aussi longtemps que nous n'allons pas nous réveiller, on ne va pas être éveillé, on va toujours se morfondre, on va toujours critiquer les associations de consommateurs alors que le problème est ailleurs. On doit être aujourd'hui plus critique sur les choses, on doit apprécier les services qui nous sont proposés en élevant un peu notre niveau d'analyse.

Face à tous les dérapages notés jusque là, est-ce qu'il n'est pas opportun aujourd'hui que vous association des consommateurs vous exigez réparation puisque les consommateurs ont été longtemps grugés par les opérateurs GSM ?

Il y avait eu une conspiration sur le dos des consommateurs. Cette conspiration a trouvé un terreau favorable à cause de l'ignorance des consommateurs. Les opérateurs ont tout simplement profité du caractère taiseux des consommateurs béninois, ils ont profité de l'inexistence des textes règlementaires dans le secteur, enfin, ils ont profité de l'inexistence d'une loi portant protection du consommateur au Bénin. Vous savez, nos collègues de l'Association « Que choisir ?» de la France, de l'Union Fédérale des Associations de consommateurs de la France sont aujourd'hui en procès parce que tout simplement, ces opérateurs pendant longtemps se sont entendus et ont abusé les consommateurs en fixant des prix exorbitants sur leurs services. Aujourd'hui, ils doivent pouvoir dédommager les consommateurs. On viendra à là un jour lorsque le législateur béninois dotera le consommateur d'un instrument juridique le protégeant. Un exemple de l'escroquerie des abonnés, les coûts des kits de connexion étaient au-delà de 20.000F. Aujourd'hui, ils sont à moins de 10 – 5.000F. Ce qui prouve qu'ils avaient eu à abuser de la passivité du mouvement consommateur béninois. Ils ont eu à abuser de l'ignorance des consommateurs et de l'inexistence des textes. Vous savez, pour la plupart, ils ont signé des licences d'une durée de dix (10) ans. Mais bizarrement en cinq (05) ans, ils ont tous recouvré l'entièreté de leurs investissements. Ainsi, il y en a qui font des chiffres d'affaires de deux milliards par mois. Vous ne pourrez pas imaginé quelle est la masse d'investissements qu'ils ont effectué pour que par an, ils engrangent environ trente (30) milliards comme chiffres d'affaires : Les Télécoms, ne sont pas des produits qu'on va acheter et qu'on revend. On installe les infrastructures puis on vend des services. Cela veut dire tout simplement que lorsqu'on investit une fois, on collecte des bénéfices à l'infini. C'est dire que le service est toujours rentable. Ils se sont entendus sur le dos des consommateurs, malheureusement, ils les ont ruiné pendant cinq ans, ils continuent d'ailleurs de le faire et par finir, ils défient l'autorité de l'Etat. Des mesures énergiques doivent être prises. L'Etat doit accélérer le processus de la mise en place des instruments qui doivent assainir le secteur; qui doivent régir ce secteur qui est un secteur stratégique pour le développement économique du Bénin.

Donc, il arrivera un jour où vous responsables d'associations de consommateurs, vous exigerez réparation des dommages causés aux consommateurs ?

Tout à fait et ce jour là, vous serez témoin, car il faut le préciser, l'on ne saurait éternellement tromper la vigilance de tout un peuple et ceci impunément.