

LES DEFIS DU DEVELOPPEMENT DU MARCHÉ DES SERVICES MOBILES A VALEUR AJOUTEE EN AFRIQUE

Par Dr.-Ing. Pierre-François KAMANOU

1 Introduction

Dans le cadre de leur politique de réformes structurelles visant la libéralisation de l'économie et l'amélioration de la compétitivité, l'ensemble des gouvernements des pays africains ont engagé des programmes de restructuration du secteur des Télécommunications dont la mise en œuvre se traduit entre autres par :

- l'adoption d'une nouvelle loi des Télécommunications,
- la création de l'agence de régulation des Télécommunications,
- la mise en place d'un environnement concurrentiel avec au moins 2 opérateurs mobiles GSM privés,
- la privatisation de l'opérateur historique exploitant le réseau fixe.

Les principaux objectifs visés de cette réforme sont :

- améliorer l'offre globale des services de télécommunications du point de vue quantité, qualité et à des prix accessibles, et faciliter l'accès au plus grand nombre de la population y compris en zone rurale, pour répondre aux besoins multiples des utilisateurs et de la population,
- favoriser la participation des opérateurs économiques privés nationaux, surtout dans le domaine de la libéralisation des services à valeur ajoutée (téléphonie mobile cellulaire, transmission de données, fourniture d'accès Internet,),
- assurer la contribution de ce secteur au développement économique et social du pays.

On assiste donc aujourd'hui à une forte croissance du marché de la téléphonie mobile dans chaque pays. En plus des services de téléphonie de base offerts, chaque opérateur offre également des services mobiles à valeur ajoutée via des numéros courts surtaxés ou via l'Internet mobile (portail WAP).

S'agissant de la libéralisation des services à valeur ajoutée (SVA), il a pour objectif la création d'offres complémentaires aux services des Opérateurs pour satisfaire de façon efficace les besoins des utilisateurs en développant une gamme variée d'applications accessibles via tous les opérateurs de réseau.

Toutefois, malgré la forte croissance des abonnés mobiles dans chaque pays, j'ai pu observer que le marché spécifique des services SMS et vocaux à valeur ajoutée offerts par des tiers-fournisseurs (autres que les opérateurs mobiles), n'est pas structuré de telle façon à assurer un développement durable.

2 Analyse du marché actuel des SVA mobiles en Afrique

Dans le contexte de la libéralisation du secteur des télécommunications en Afrique, j'ai eu le privilège de participer entre 1996 et 1999 à l'acquisition des nouvelles licences de réseaux mobile GSM dans plusieurs pays francophones pour le compte de MSI Cellular Investments, connu aujourd'hui sous le nom de Celtel International, sous la supervision directe du Dr Mo Ibrahim, le fondateur du groupe.

Après plus de cinq années d'expérience dans le développement du marché des services mobiles à valeur ajoutée en Afrique, je constate que dans bon nombre de ces pays, malgré l'existence de Régulateurs des Télécommunications, l'environnement n'est pas favorable à l'émergence des agrégateurs de services mobiles à valeur ajoutée. La situation varie d'un pays à l'autre comme l'indiquent les cas suivants :

- Cas n°1: le Régulateur délivre des licences de services de télécommunications à valeurs ajoutée et des numéros spéciaux (courts et longs) à des sociétés-prestataires mais les opérateurs mobiles n'ont pas encore signé d'accord d'interconnexion et de partage de revenus avec ces sociétés;
- Cas n°2: le Régulateur n'a pas encore mis en place l'environnement légal spécifique; toutefois les opérateurs mobiles ont conclu des accords avec certaines sociétés-prestataires leur permettant de lancer les services SMS surtaxés basés sur les numéros courts des opérateurs; mais la plupart de ces accords ne sont pas équitables au niveau partage de revenus pour le développement des fournisseurs de SVA;
- Cas n°3: le Régulateur n'a pas encore mis en place l'environnement légal spécifique; et les opérateurs mobiles n'ont pas d'offre d'interconnexion et de partage de revenu pour les agrégateurs de services mobiles à valeur ajoutée.

Je voudrais souligner les deux meilleurs cas pratiqués:

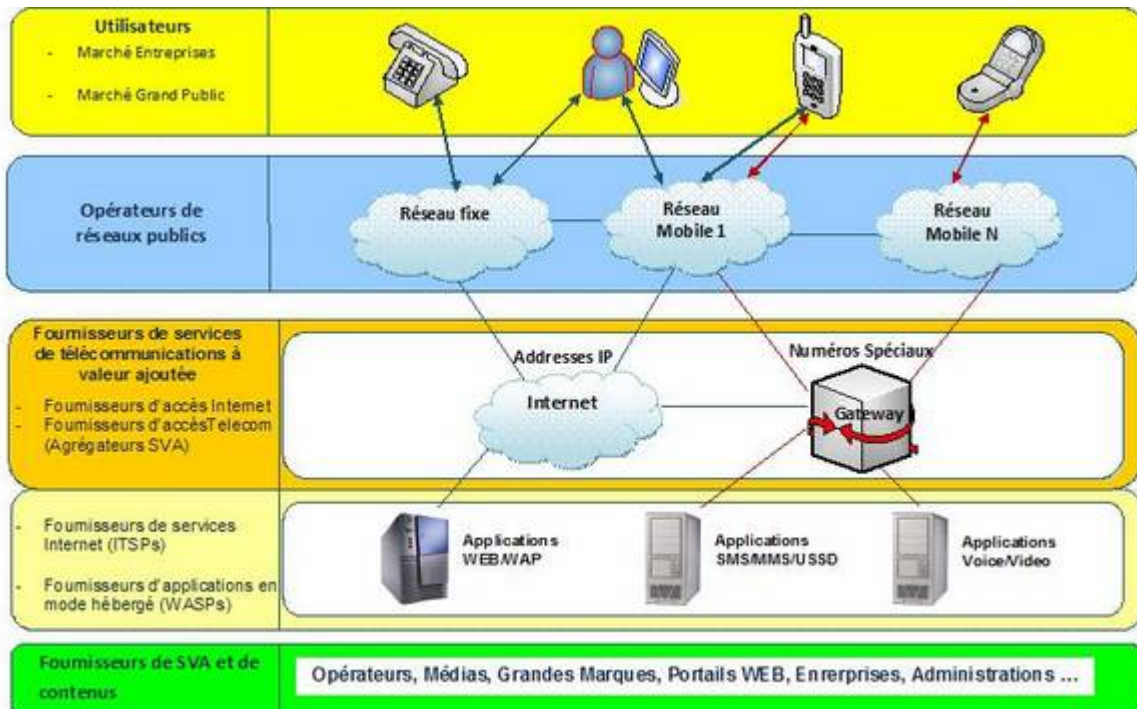
- Depuis 2002 au Cameroun, l'Agence de régulation des télécommunications (ART) a introduit une licence de services de télécommunications à valeur ajoutée sous le régime de l'Autorisation et depuis 2003, elle a mis en place et gère un nouveau plan de numéros spéciaux comportant les numéros courts et longs qu'elle attribue aux prestataires de services autorisés ;
- Au Sénégal, l'Opérateur Sonatel-Orange applique un très bon modèle de partage de revenus avec les Fournisseurs SVA pour les services SMS surtaxés, avec un reversement de 90% de la surtaxe (tarif utilisateur final moins le tarif normal).

3 Les SVA mobiles : Composant clé de la chaîne de valeur des TIC

La Chaîne de valeur des TIC présente l'éco-système regroupant les différents acteurs de l'industrie des télécommunications et explique comment ces ressources peuvent permettre d'offrir des services à valeur ajoutée innovants, accessibles à l'ensemble des utilisateurs.

En se basant sur la régulation des télécommunications, et prenant en considération l'évolution convergente des services, il est important de rappeler les activités principales de chaque opérateur dans la chaîne de valeur des TIC tel que présentée sur la figure ci-dessous :

Figure 1 : La Chaîne de valeur des TIC en Afrique



- **Utilisateurs finaux** équipés d'un terminal (téléphone fixe, mobile, ordinateur de bureau/portable) permettant l'accès aux services de base offerts par les opérateurs de réseaux ou aux services à valeur ajoutée offerts par les fournisseurs SVA.
- **Opérateurs des réseaux de télécommunications** sous le régime de licence de réseau public. Leurs missions consistent à déployer des infrastructures de réseaux de télécommunications avec une couverture nationale dans le but de fournir les services de téléphonie de base et les services à valeur ajoutée à leurs abonnés ainsi que des services support (de transport) aux autres opérateurs et fournisseurs de SVA. Ils offrent à leurs abonnés une interface pour accéder à ces services, et collectent les revenus générés par l'usage de ces services.
- **Fournisseurs des services de télécommunications à valeur ajoutée** soumis au régime de licence de services. Dans cette catégorie, nous comptons deux types de Fournisseurs :
 - o Les **Fournisseurs d'accès Internet (FAI)**, dont l'activité principale consiste à offrir au grand public des services d'accès Internet via la connectivité aux infrastructures déjà installées par les opérateurs nationaux ou internationaux. Plusieurs technologies d'accès sont disponibles aujourd'hui, parmi lesquelles: Réseau téléphonique commuté (RTC), accès sans fil fixe, ADSL, VSAT, WIFI, WiMax, GPRS/Edge et UMTS.
 - o Les **fournisseurs d'accès télécoms** (ou **Agrégateurs SVA**) dont l'activité principale consiste à fournir et exploiter des numéros spéciaux (courts et longs) à des tiers-fournisseurs SVA, leur permettant ainsi de distribuer leurs services en ligne à travers tous les opérateurs mobiles et fixes; ceci requiert la mise en place d'accords d'interconnexion et de partage de revenus entre chaque opérateur et l'Agrégateur SVA.

- **Fournisseurs de services d'applications** comprenant les Fournisseurs de services Internet (ISP) et les Fournisseurs des services d'applications mobiles (**WASP**) via le Web, Vocal/IVR, SMS, WAP, MMS, Vidéo. Les WASP fournissent et opèrent les plateformes applicatives, sur la base de partage de revenus.
- **Fournisseurs de services à valeur ajoutée (FSVA)**, toute entreprise (Opérateur Télécom ou non), qui souhaite utiliser les TIC pour offrir des services à valeur ajoutée à sa clientèle via le Web, Vocal, SMS, WAP en complément à ses services de base.
- **Les Fournisseurs de contenu**, produisent et fournissent différents types de contenu au format natif ou au format du terminal mobile (texte, audio, image, vidéo...).

Le développement des TIC consiste à fournir tout service d'information/contenu sous divers formats et de faciliter l'accès en ligne à ces services, par le plus grand nombre d'utilisateurs finaux dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Chaque développement TIC a pour but la création d'une valeur ajoutée pour le fournisseur du service et les utilisateurs finaux.

Ainsi, prenant en considération le fort taux de pénétration des téléphones mobiles comparé à l'utilisation des terminaux PC, il est clair que le secteur des SVA pour le mobile représente un composant clé dans la chaîne de valeur TIC, et peut contribuer de façon significative au développement socio-économique du pays.

Cependant, on peut constater qu'actuellement, contrairement au marché européen, la position d'Agrégateur SVA est absente de la chaîne de valeur dans la plupart des pays africains. De plus, il faut noter que les offres existantes de chaque Opérateur GSM sur "l'interconnexion et le partage des revenus" ne sont pas appropriées pour un Agrégateur SVA et présentent dans la plupart des cas les faiblesses suivantes:

- Elles sont généralement limitées aux services premium SMS seulement;
- Le tarif minimum d'accès aux SVA, imposé par les opérateurs est élevé, comparé à leur tarif normal;
- Le pourcentage de partage de revenus aux WASP/FSVA est très faible et est basé sur le tarif utilisateur final, au lieu d'être basé sur la valeur de la surtaxe

Il en résulte un très faible nombre de Fournisseurs SVA, donc un très faible développement du marché des SVA.

C'est pourquoi GTS Africa a été créé afin de réduire le fossé entre un grand nombre potentiel de Fournisseurs SVA et les utilisateurs finaux.

4 Le nouveau modèle du marché des SVA mobiles

GTS Africa entend se positionner comme le premier Agrégateur SVA en Afrique à travers ses filiales locales, spécialisées dans la fourniture de services de numéros spéciaux unifiés et l'agrégation des fournisseurs de services et de contenus.

L'objectif principal de GTS est de mettre à la disposition des tiers-fournisseurs (Entreprises, Grandes Marques, Médias, Organisations, Portails Web), un nouveau modèle de chaîne de valeur du marché afin de leur permettre d'offrir aux utilisateurs des services SMS ou IVR à valeur ajoutée innovants, accessibles à l'ensemble des abonnés mobiles via des numéros spéciaux au tarif normal ou surtaxé, comme illustré sur la figure ci-dessous.

Figure 2 : Position de GTS dans la chaîne de valeur des services mobiles à valeur ajoutée



Dans le cadre de la libéralisation des services à valeur ajoutée à la faveur du développement croissant des TIC en Afrique, il convient de restructurer le marché des SVA mobiles, afin de permettre les avantages suivants :

- Le développement d'un grand nombre de services premium SMS et IVR, accessibles à tous les abonnés mobiles du pays, au même tarif utilisateur final par service offert ;
- La facilitation de la promotion du service avec la communication d'un seul numéro au public par le Fournisseur SVA;
- Une éventuelle source de revenus pour les Fournisseurs SVA .

Ainsi en vue d'assurer le développement durable du marché des SVA mobiles offerts par les tiers-fournisseurs, il convient de mettre en place un environnement favorable basé sur :

- ▶ La disponibilité de **licences de services de télécommunications à valeur ajoutée de type audiotex** délivrées par l'Organe régulateur;
- ▶ La disponibilité de **numéros spéciaux (courts et longs)** accordés par l'Organe régulateur aux fournisseurs de services de télécommunications à valeur ajoutée ;
- ▶ La mise en place **d'accords d'interconnexion et de partage de revenus** entre chaque Opérateur mobile et chaque Agrégateur SVA « autorisé » en vue de l'exploitation de ces numéros spéciaux.

Il convient également de préciser que dans ce contexte, les opérateurs mobiles assurent uniquement les prestations de services support (transport du trafic, facturation des services et collection des revenus) et le Fournisseur SVA assure le développement et l'hébergement de son service ainsi que sa promotion et la relation-clients.

Sur la base de mon expérience dans le marché des SVA mobiles en Afrique depuis les cinq dernières années, ainsi que sur les meilleures pratiques dans le Monde et plus spécifiquement en Afrique, l'accord d'interconnexion et de partage de revenus devrait être basé sur les dispositions suivantes :

Cas d'interconnexion indirecte (Acheminement du trafic de l'opérateur vers l'Agrégateur) :

- il appartient à l'Agrégateur SVA de communiquer à l'Opérateur le Point d'interconnexion qu'il choisit parmi ceux existants et contenus dans le catalogue d'interconnexion de chaque opérateur
- Possibilité d'acheminer les trafic vocal et SMS sur le même lien de transmission depuis l'Opérateur vers le Point d'Interconnexion de l'Agrégateur
- Possibilité d'activation des numéros spéciaux de l'Agrégateur SVA sur plusieurs paliers tarifaires pour l'utilisateur, en plus du tarif normal
- Possibilité d'utilisation d'un seul numéro spécial pour tous types de services SMS et IVR
- Le tarif utilisateur est défini par le FSVA et ne peut être inférieur au tarif normal off-net
- Pour les services premium SMS à tarif élevé: possibilité de facturer le SMS-MT de réponse à l'utilisateur selon la surtaxe définie à partir d'un numéro court au tarif normal d'envoi SMS-MO
- Le coût du transport (incluant le SMS-MT pour les services premium SMS) est facturé à l'utilisateur au tarif normal off-net et conservé par l'opérateur
- Le partage de revenus des services premium SMS et IVR est basé sur la surtaxe (différence entre le tarif de l'utilisateur et le tarif normal off-net de l'opérateur). Dans ces conditions, le taux de commission Opérateur ne devrait pas dépasser 10%.

Cas d'interconnexion directe (Acheminement de trafic de l'agrégateur vers l'opérateur) :

- Le catalogue d'interconnexion de l'Opérateur doit préciser les conditions techniques et financières d'utilisation des services de terminaison (BulkSMS et vocal) par l'Agrégateur SVA
- L'Opérateur facture à l'Agrégateur SVA sur la base mensuelle, la différence entre le nombre de SMS-MO et le nombre de SMS-MT au tarif BulkSMS.

5 Conclusion

Le développement croissant de la téléphonie mobile dans un environnement multi-opérateurs et de l'Internet doit être accompagné par le développement des services à valeur ajoutée, pour que l'usage des TIC devienne une réalité pour tous, et bénéfique à tous.

Le succès des SVA mobiles en Afrique dépend principalement de la création d'un écosystème qui permettra à tous les acteurs intervenant dans la chaîne de valeur de gagner équitablement sur la base de partage de revenus.

Les Agences de Régulation en Afrique doivent créer un environnement d'affaires favorable à la réelle contribution des SVA mobiles dans le secteur des TIC, afin d'accomplir l'un des objectifs de la libéralisation du secteur des télécommunications, et encourager ainsi les investisseurs locaux à participer activement au développement de ce marché.

Dr.-Ing. Pierre-François KAMANOU
Fondateur de GTS Africa
Email: pfkamanou@gts-infotel.com

A propos de l'auteur

Pierre-François KAMANOU, 48 ans, est un Franco-Camerounais. Après sa Maîtrise en Sciences Physiques à l'Université de Yaoundé, Cameroun, il obtient en 1985 le diplôme d'Ingénieur SUPELEC en France (spécialité Radiocommunications) et en 1987, il obtient le diplôme de Docteur-Ingénieur à SUP TELECOM Paris.

PFK entame sa carrière professionnelle en 1986 chez ALCATEL où il occupe plusieurs postes de responsabilité et contribue au développement des spécifications GSM pendant les huit (8) années passées au sein de cette entreprise.

En 1994, il intègre TELEMATE Mobile Consultants, une filiale du groupe France Telecom, où il est chargé de l'optimisation radio du réseau mobile GSM dans la région parisienne.

En 1995, il crée et assure la direction de MSI France, la filiale française du groupe anglais Mobile Systems International, spécialisé dans le développement et la fourniture d'outils de planification radio cellulaire pour opérateurs GSM en France et en Afrique .

En 1997, il devient Directeur Business Development au sein du groupe MSI/CI, nouvellement créé, connu sous le nom de CELTEL International, un opérateur GSM panafricain. Dans ce groupe, il est chargé de l'acquisition de licences GSM dans les pays francophones en Afrique : Cameroun, Sénégal, Tchad, République Centrafricaine, Congo, Togo, et Côte d'Ivoire.

En 1999, il intègre le groupe TELECEL International et devient le 1er Directeur Général de TELECEL Gabon. Il quitte TELECEL en août 2001 pour fonder GTS Africa.

Après avoir acquis une longue expérience dans le développement des réseaux GSM, PFK se consacre aujourd'hui du développement du marché des services mobiles à valeur ajoutée en Afrique.

PFK a participé comme Expert UIT depuis 1994 à des missions de consultance ou de séminaires relatifs au développement de réseaux GSM dans plusieurs pays d'Afrique (Cameroun, Tunisie, Sénégal, Côte d'Ivoire, Burundi).