

REPUBLIQUE DU BURUNDI

PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

AGENCE DE REGULATION ET DE CONTROLE DES TELECOMMUNICATIONS



ARCT

RAPPORT ANNUEL 2016

JUIN, 2017

Liste des tableaux

Tableau 1 : Nombre d'abonnés à la téléphonie mobile.	22
Tableau 2 : Chiffre d'affaires des opérateurs.	23
Tableau 3 : Investissements de la téléphonie mobile	24
Tableau 4 : Emplois directs du secteur télécoms	25
Tableau 5 : Nombre d'abonnés à l'Internet	25
Tableau 6 : Chiffre d'affaires des Fournisseurs d'Accès Internet	26

Liste des graphiques

Graphique 1: Evolution des abonnés à la téléphonie mobile 2011-2016	23
Graphique 2 : Evolution du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile 2011-2015..	24
Graphique 3 : Evolution des investissements de la téléphonie mobile 2011-2016	24
Graphique 4 : Evolution des abonnés à l'Internet, 2011-2016.....	26
Graphique 5 : Evolution du Chiffre d'affaires des FAI, 2011-2016	26

TABLES DES MATIERES

Liste des tableaux	i
Liste des graphiques.....	ii
TABLES DES MATIERES	iii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCT.	2
1.1. Création de l'ARCT.....	2
1.2. Missions et attributions de l'ARCT.	2
1.3. Organisation administrative de l'ARCT.....	3
1.3.1. Du Conseil d'Administration.	4
1.3.2. De la Direction de l'Agence.....	4
1.4. Fonctionnement de l'ARCT	7
1.4.1. Les attributions de différentes Directions.....	7
1.4.2. Attributions des Services.	8
CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES REALISEES AU COURS DE L'ANNEE 2016.....	9
2.1. Octroi des licences, autorisations et agréments.	9
2.1.1. Octroi des licences.....	9
2.1.2. Déclarations de Services à Valeur Ajoutée.	9
2.1.3. Homologation des terminaux.	9
2.1.4. Autorisations aux vendeurs.	10
2.2. Gestion des ressources rares.....	10
2.2.1. Gestion des ressources en fréquences.....	10
2.2.2. Gestion des ressources en numérotage.	11
2.3. Activités de contrôle.	12
2.3.1. Contrôle de la qualité de services et qualité d'expérience.	12
2.3.2. Contrôle des tarifs pratiqués par les opérateurs.	13
2.4. Elaboration du plan stratégique 2016-2020 de l'ARCT.	14
2.4.1. La vision de l'ARCT.	14
2.4.2. Les programmes du plan stratégique de l'ARCT.	14
2.5. Développement des infrastructures/Service Universel.	15
2.5.1. Stratégie large bande.....	15
2.5.2. Service universel.....	15

2.6. Adaptation de la réglementation et protection du consommateur.	15
2. 6.1. Projets de Lois et textes réglementaires.	15
2.6.2. Lignes directrices.	16
2.6.3. Règlement des litiges.	16
2.6.4. Protection du consommateur.	16
2.7. Sécurité et systèmes informatiques de l'ARCT.	17
2.7.1. Sécurité du parc informatique de l'ARCT.	17
2.7.2. Maintenance informatique.	17
2.7.3. Développement des applications et site web.	17
2.8. Commerce électronique.	18
2.9. Facturations, recouvrement et gestion budgétaire.	18
2.10. Coopération et relations internationales.	18
2.10.1. Sur le plan National.	18
2.10.2. Sur le plan régional.	19
2.10.3. Sur le plan international.	20
CHAPITRE 3 : ETAT DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS AU BURUNDI.	22
3.1. Le marché de la téléphonie fixe.	22
3.2. Le marché de la téléphonie mobile.	22
3.3. Le marché de l'Internet.	25
CONCLUSION.	27

INTRODUCTION

L'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT) est une institution spécialisée de l'Etat chargée de la régulation, du contrôle et du développement du secteur des TIC au Burundi. Elle dispose des outils de travail pour assurer pleinement ses activités notamment :

- la loi organique sur la télécommunication,
- le décret de sa création,
- le plan stratégique etc.

A la fin de chaque année, l'ARCT élabore un rapport narratif des activités réalisées conformément au plan d'action validé par le Conseil d'Administration au début de l'année.

Le présent rapport comporte trois grandes parties à savoir :

- La description et fonctionnement de l'ARCT ;
- Les activités réalisées au cours de l'année 2016 ;
- L'état du secteur de télécommunications au Burundi ;
- Conclusion.

CHAPITRE 1 : DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCT

1.1. Création de l'ARCT

L'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications, "ARCT" en sigle a été créée en 1997 par le Décret n°100/182 du 30 septembre 1997. Elle est devenue fonctionnelle en Juin 1998 par la nomination du premier Directeur Général et du Conseil d'Administration.

L'ARCT est un Etablissement Public à caractère Administratif jouissant de la personnalité juridique, régi par le décret n° 100/ 112 du 05 Avril 2012 portant réorganisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT). Elle se situe actuellement à ROHERO, Avenue de France N° 14.

1.2. Missions et attributions de l'ARCT

Mission¹

L'Agence a pour mission d'assurer le contrôle et la régulation du secteur des télécommunications et de faire respecter la réglementation y relative. Dans ce cadre, elle est notamment chargée :

- Créer les conditions d'une concurrence saine et loyale et veiller à son maintien ;
- Contribuer à l'élaboration du cadre législatif et réglementaire pour un développement harmonieux du secteur ;
- Assurer le suivi du développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication et la mise en place de mesures susceptibles de stimuler et faciliter l'investissement ;
- Accompagner le développement du secteur par le biais de la formation et la promotion de la recherche ;
- Conduire et mettre en œuvre des procédures d'attributions des licences ;
- Veiller au respect des modalités d'encadrement tarifaires applicables aux services de télécommunications ;
- Veiller à ce que les actions et les pratiques des opérateurs n'aient pas pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser la concurrence sur le marché des télécommunications ;
- Sanctionner les manquements des opérateurs à leurs obligations ainsi que les pratiques anticoncurrentielles ;

¹ Décret n°100/112 du 05 avril 2012 portant réorganisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation et de Contrôle des télécommunications « ARCT ».

- Assurer la gestion et l'assignation des fréquences radioélectriques ainsi que la surveillance des conditions d'utilisation ;
- Octroyer les autorisations d'exploitation de liaisons, de réseaux privés indépendants, de services à valeurs ajoutée fournis par des opérateurs publics et privés ;
- Donner des avis techniques au Gouvernement pour les autorisations d'exploitation de services marchands ;
- Octroyer des autorisations d'installation d'abonnés, de construction de réseaux et d'équipements aux entrepreneurs privés agréés ;
- Etablir et gérer le plan national de numérotation et attribuer les ressources y relatives ;
- Superviser la gestion du nom de domaine du Burundi, le « .bi » ;
- Etablir, à l'intention du Gouvernement, les conditions de concession d'exploitation et les redevances pour les licences d'exploitation avec les opérateurs ;
- Veiller au respect par les opérateurs de leurs obligations résultant de la réglementation et de leurs contrats de concession ;
- Assurer le règlement des différends nés entre les exploitants de réseaux de télécommunications ou les fournisseurs de services associés, d'une part, et les abonnés ou utilisateurs d'autre part ;
- Participer aux négociations des traités, de conventions et règlements internationaux relatifs aux télécommunications ainsi qu'aux conférences régionales et internationales sur les télécommunications ;
- Verser, pour le compte de l'Etat du Burundi les contributions aux organisations régionales et internationales de télécommunications dont il est membre ;
- S'assurer que les accords d'interconnexion au réseau public sont non discriminatoires, équitables et offrent le plus grand bénéfice à tous les usagers ;
- Veiller à ce que les accords d'interconnexion respectent les normes techniques, les exigences de qualité, les conditions de sécurité et de confidentialité des conversations ou données transmises ;
- Evaluer les coûts du service et de l'accès universel ;
- Assurer la gestion du fonds de service et de l'accès universel ;
- Veiller à la protection des usagers ;
- Créer et rendre disponible une base des données statiques sur les Technologies de l'Information et de la Communication.

1.3. Organisation administrative de l'ARCT

L'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications est constituée de deux organes à savoir :

- Le Conseil d'Administration ;
- La Direction Générale.

1.3.1. Du Conseil d'Administration

L'Agence est administrée par un Conseil d'Administration composé comme suit :

- Un représentant du Ministre ayant les Télécommunications dans ses attributions ;
- Un représentant du Ministre ayant la Défense Nationale dans ses attributions ;
- Un représentant du Ministre ayant les Finances dans ses attributions ;
- Un représentant des Exploitants du secteur des Télécommunications ;
- Le Directeur Général de l'Agence, qui est le Secrétaire du Conseil ;
- Un représentant du personnel de l'Agence, élu par ses pairs ;
- Une personne choisie en raison de sa compétence dans les domaines technique, juridique ou économique relevant du secteur des Technologies de l'Informatique et de la communication;

Le Conseil d'Administration détient les pouvoirs les plus étendus pour l'administration et la gestion de l'Agence.

Il a notamment pour attributions :

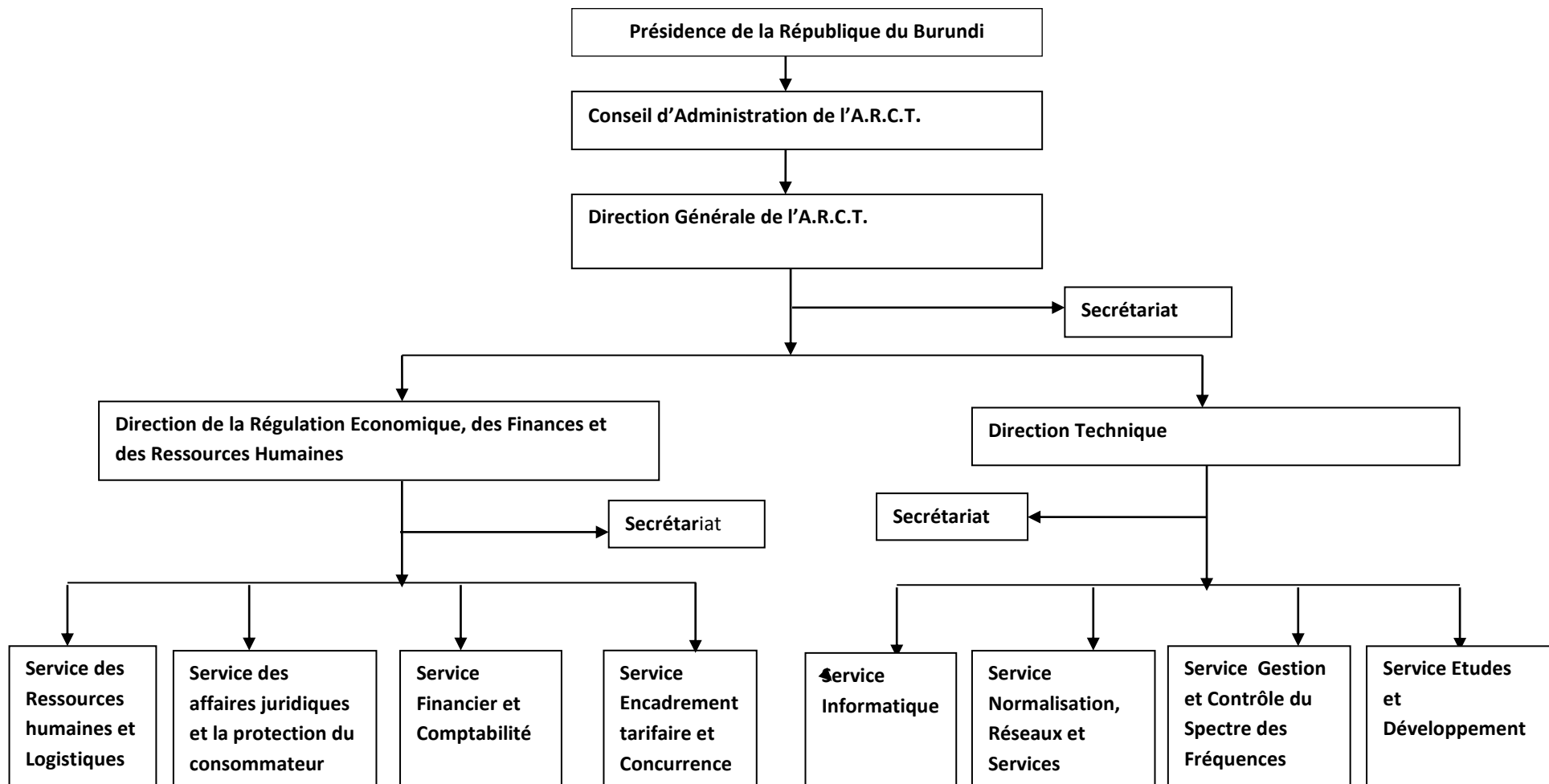
- de voter le budget de l'agence ;
- d'approuver son règlement d'ordre intérieur et celui de l'agence ;
- de contrôler l'exécution de ses propres décisions par la Direction de l'Agence ;
- d'adopter les statuts du personnel qu'il soumet à l'approbation par le Ministre de Tutelle ;
- d'approuver les comptes annuels ainsi que le rapport annuel sur les activités de l'Agence ;
- de prendre les mesures d'application des textes législatifs et réglementaires relatifs à la régulation des télécommunications ;
- de décider de l'acquisition ou l'aliénation de tous biens meubles ou immeubles et de conclure des baux sur les biens immeubles et les équipements de l'Agence

1.3.2. De la Direction de l'Agence

La gestion quotidienne de l'Agence est assurée par un Directeur Général, assisté par des Directeurs, tous nommés par Décrets.

L'Agence comprend une Direction Générale et deux Directions : la Direction Technique et la Direction de la Régulation Economique, des Finances et des Ressources Humaines. Les Directions sont subdivisées en Services.

Organigramme de l'ARCT



1.4. Fonctionnement de l'ARCT

1.4.1. Les attributions de différentes Directions

L'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications dispose actuellement de deux Directions à savoir : la Direction Technique et la Direction de la Régulation Economiques, des Finances et des Ressources Humaines.

La Direction Technique

Elle a pour tâche de :

- Superviser le contrôle Technique ;
- Donner les avis techniques sur l'octroi des licences et les autorisations pour l'exploitation des réseaux radioélectriques ;
- Superviser la gestion des ressources en fréquences et en numérotage ;
- Superviser la gestion de l'interconnexion et assurer le suivi du respect de la qualité des réseaux et services ;
- Suivre l'évolution des technologies ;
- Assurer le suivi de l'information de l'Agence.

Cette dernière est composée de quatre (4) services.

- le Service chargé de la normalisation, des réseaux et services ;
- le Service chargé de la Gestion et du Contrôle du Spectre des Fréquences ;
- le Service Informatique ;
- le Service des Etudes et Développement.

La Direction de la Régulation Economiques, des Finances et des Ressources Humaines

Elle a notamment pour missions de :

- Fixer sur les différents segments du marché les prix plafonds et les prix planchers ;
- Conduire les études de calcul des coûts des services de télécommunications ;
- Conduire les études de calcul des tarifs d'interconnexion ;
- Détecter les pratiques anticoncurrentielles et les abus de position dominante ;
- Assurer la veille économique ;
- Elaborer le projet de budget et en assurer l'exécution ;
- Etablir le bilan et le compte des résultats ;
- Produire les rapports financiers ;
- Gérer les ressources humaines et matérielles de l'Agence ;

- Faire respecter les obligations réglementaires des opérateurs et prestataires de services ;
- Assurer la protection des consommateurs ;
- Assurer le suivi du contentieux de l'Agence.

Elle est composée de quatre services :

- Le Service Encadrement Tarifaire et Concurrence ;
- Le Service Financier et Comptable ;
- Le Service des Ressources Humaines et de la logistique ;
- Le Service des Affaires Juridiques et de la Protection du Consommateur.

1.4.2. Attributions des Services

Les attributions des différents Services sont déterminées par le décret n° 100/ 112 du 05 Avril 2012 portant réorganisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT).

CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES REALISEES AU COURS DE L'ANNEE 2016.

Au cours de l'exercice 2016, l'ARCT a réalisé d'importantes activités de différentes sortes telles que :

- L'octroi des licences ;
- autorisations et agréments ;
- gestion des ressources rares ;
- suivi du marché des télécommunications ;
- adaptation à la réglementation et protection du consommateur ;
- élaboration du plan stratégique 2016-2020 de l'ARCT ;
- coopération internationale et partenariats avec d'autres institutions.

2.1. Octroi des licences, autorisations et agréments

2.1.1. Octroi des licences

Au cours de l'année 2016 différentes activités relatives à l'octroi des licences, autorisations et agréments aux opérateurs du secteur télécoms ont été réalisées. Il s'agit de :

- Signature d'un avenant au contrat de concession octroyant l'autorisation d'exploitation du réseau 4G à la société LACELL SU;
- Signature du contrat de concession d'exploitation de la télévision numérique avec la société AZAM ;
- Octroi d'une licence d'exploitation de réseau Internet aux sociétés MESA International et USAN BURUNDI ainsi que signature des contrats de concession y relatifs ;
- Octroi des licences aux stations de radiodiffusion Eagle Sport FM et BENAA radio RUTANA ;

En outre, des procédures demande de licences et autorisations ainsi que des formulaires y rattachés ont été élaborés, validés et publiés sur le site Web de l'ARCT. Cela permettra aux demandeurs de s'en approprier et de l'utiliser en cas de demande de concession d'exploitation des réseaux dans le secteur des Télécommunications.

2.1.2. Déclarations de Services à Valeur Ajoutée

Au cours de l'année 2016, l'ARCT a reçu six dossiers de demande d'exploitation des Services à Valeur Ajoutée (SVA). Quatre (04) nouveaux fournisseurs des SVA ont eu des autorisations tandis que deux n'ont pas eu d'issues favorables.

2.1.3. Homologation des terminaux

En matière d'homologation des terminaux, cinquante-deux (52) certificats ont été octroyés aux demandeurs, au cours de l'année 2016.

2.1.4. Autorisations aux vendeurs

Dix (10) certificats de vendeurs ont été octroyés aux vendeurs des équipements et terminaux TIC.

2.2. Gestion des ressources rares

L'exploitation des services de télécommunications est possible grâce à l'utilisation des ressources en fréquences et en numérotage. Au cours de l'année 2016, plusieurs activités ont été réalisées par l'ARCT, dans le cadre de gestion de ces ressources rares.

2.2.1. Gestion des ressources en fréquences

Les activités réalisées dans cette optique sont les suivantes :

➤ Planification du spectre des fréquences

Dans le cadre de planification du spectre des fréquences, l'ARCT a effectué la mise à jour du Tableau National des Fréquences édition 2016.

Le Tableau National des Fréquences (TNF) contient l'ensemble des informations relatives à toute utilisation efficiente et efficace des fréquences sur le territoire burundais.

Au cours de l'année 2016, l'ARCT a mené une vaste campagne de collecte de données en vue de fiabiliser les données relatives au TNF. Un TNF qui tient compte des décisions/recommandations de la CMR-15 a été mis à jour et publié sur le site web de l'ARCT.

Aussi, deux bandes de fréquences ont été canalisées, à savoir la bande du 2^{ème} dividende numérique DD2 et la bande 2.6 -2.7 Mhz.

Au cours de l'année 2016, l'ARCT a organisé un atelier de restitution des décisions issues de la Conférence Mondiale des Radiocommunications 2015 (CMR-15) et un atelier de validation du cahier des charges relatif à l'exploitation d'une station de radiodiffusion sonore en FM.

➤ Coordination internationale des fréquences

L'ARCT a participé aux travaux de coordination des fréquences entre le Burundi et les pays frontaliers pour limiter la couverture hors frontières des réseaux des télécommunications des opérateurs agréés dans ces pays et lutter contre les fréquences préjudiciables sur leurs frontières.

Les travaux de coordination avec la RDC se sont déroulés en RDC du 15 au 17 février 2016 tandis que ceux de la coordination avec le Rwanda et la Tanzanie se sont déroulés en Tanzanie du 24 au 25 novembre 2016.

➤ **Assignment de fréquences**

Il y a eu une forte demande des ressources en fréquences radioélectriques que ce soit chez les opérateurs de la téléphonie mobile que chez les opérateurs de la radiodiffusion sonore et télévisuelle.

Les fréquences assignées se résument comme suit :

- Une bande de fréquences de 10 Mhz et de 5 Mhz a été assigné à la société Lacell pour son réseau mobile ;
- Une bande de fréquences de 10 Mhz a été assigné à la société Viettel pour son réseau mobile ;
- Une bande de fréquences de 5 Mhz a été assigné à la société EconetLeo pour son réseau mobile ;
- Cinq(5) nouvelles chaînes de radiodiffusion sonore ont obtenu des fréquences d'émission ;
- Quatre (4) anciennes stations de radiodiffusion ont eu des fréquences additionnelles ;
- Deux (2) sociétés de gardiennage ont obtenu des fréquences ;
- Deux (2) sociétés de redistribution des signaux multi médias (Star Times et Télé 10) ont reçu des nouvelles fréquences ;
- La société EconetLeo, l'ONATEL, la BAD, l'Oxfam Intermoon ont également obtenu de nouvelles fréquences.

➤ **Notification des fréquences à l'UIT**

L'ARCT a procédé à la notification de 40 fiches au Bureau des Radiocommunications (BR) de l'UIT. Ces fiches sont relatives aux assignations de la radiodiffusion.

2.2.2. Gestion des ressources en numérotage

Concernant la gestion des ressources en numérotage, l'ARCT a procédé à l'attribution des numéros, des AB, PQ, ISPC, NSPC, le retrait des ressources non utilisées et à la Notification des ressources en numérotage à l'UIT.

➤ **Numéros courts et/ou verts accordés**

Des numéros courts ont été assignés aux fournisseurs de services à valeur ajoutée suivants :

- SACODE : 171
- bLive Solutions SPRL : 190
- SOLOTELECOM : 192

Les organisations suivantes ont changé leurs anciens numéros courts :

- Population Services International (PSI-Burundi) : 191 en remplacement de 166
- CROIX ROUGE BURUNDI : 109 en remplacement de 165

➤ **Octroi des AB, PQ, ISPC, NSPC, ...**

Durant l'année de 2016, des ressources en numérotage ont été attribuées comme suit :

Nature de ressource	Désignation	Institution exploitant la ressource	Services
31	Bloc de numéro : (AB)	VIETTEL BURUNDI	Téléphonie fixe
29	Code d'accès	ITS	Interconnexion entre ITS et opérateurs nationaux

L'ARCT a également facturé les ressources en numérotage (PQ, NSPC, ISPC et numéros courts) exploitées par les opérateurs de télécommunications pour l'année 2015.

➤ **Retrait des AB, PQ, ISPC, NSPC,**

Durant l'année de 2016, des ressources en numérotage ont été retirées :

Nature de ressource	Désignation	Institution exploitant la ressource	Services
29	Bloc de numéro : (AB)	UCOM BURUNDI	Téléphonie fixe (CDMA)

➤ **Notification des ressources en numérotage à l'UIT**

Toutes ressources en exploitation ont été notifiées à l'UIT. Il s'agit des services d'urgence, les codes de signalisations internationales et les codes des réseaux mobiles.

La notification a porté également sur la liste des exploitants reconnus au Burundi et le Plan National de Numérotage.

2.3. Activités de contrôle

2.3.1. Contrôle de la qualité de services et qualité d'expérience

Concernant le contrôle de la qualité de services et qualité d'expérience, les activités suivantes ont été réalisées au cours de l'exercice 2016:

- Réception du rapport définitif transmis par SFM Technologies sur l'Elaboration d'un Cadre Réglementaire sur la qualité de service et la qualité d'expérience des services TICs au Burundi ;
- Réception des rapports produits par EGALIS SURL sur l'audit de la qualité de service offerte par les opérateurs mobiles au Burundi ;
- Acquisition provisoire du Système de mesure de la qualité de service fourni à l'ARCT par ASCOM ;

- L'ARCT a effectué des descentes à l'intérieur du pays pour le contrôle de la QoS fournie aux consommateurs à l'aide de l'équipement de mesure et de contrôle de la QoS (MTP-4).
- Signature d'un contrat de marché de consultance avec le Groupe SFM Technology de Tunis, sur l'élaboration d'un cadre réglementaire sur la qualité de service et la qualité d'expérience sur les services TIC afin d'élaborer les lignes directrices, d'établir les paramètres de qualité de service (QoS) ainsi que les méthodes et les procédures de suivi des performances des opérateurs au Burundi.

A la fin des travaux, le Groupe SFM Technology de Tunis a présenté à l'ARCT un document portant :

- Projet de Décret portant cadre réglementaire pour la gestion de la QoS et QoE des télécommunications au Burundi ;
- Projet d'Ordonnance portant cadre technique pour la gestion de la QoS et QoE ;
- Projet d'Ordonnance portant sanctions du non-respect des seuils de la QoS et QoE au Burundi (méthode 1 : opérateurs qui ne respectent pas l'ensemble des mesures réalisées pour chaque indicateur, chaque ville/axe routier) ;
- Projet d'Ordonnance portant sanctions du non-respect des seuils de la QoS et QoE au Burundi (méthode 2 : opérateurs qui ne respectent pas le nombre d'indicateurs) ;
- Projet d'Ordonnance portant sanctions du non-respect des seuils de la QoS et QoE au Burundi (méthode 3 : opérateurs qui ne respectent pas le nombre d'indicateurs).

Notons que :

- ✓ pour le Projet d'Ordonnance portant sanctions du non-respect des seuils de la QoS et QoE au Burundi, la méthode 2 a été sélectionnée parmi les trois proposées par SFM Technology ;
- ✓ les textes sont en attente de promulgation par la Tutelle (Présidence de la République).

2.3.2. Contrôle des tarifs pratiqués par les opérateurs

Un suivi régulier des offres tarifaires des différents opérateurs est fait au niveau de l'ARCT.

Dans cette optique, l'ARCT a procédé à l'élaboration des observatoires des marchés de la téléphonie et celui de l'Internet ainsi que leur publication sur le site web de l'ARCT;

En outre, des études ont été effectuées au cours de l'année 2016, pour permettre à l'ARCT de bien mener les activités de contrôle. Il s'agit de :

- Etude comparative des données tarifaires au niveau national, régional et international ;
- Etude de l'impact économique de la mise en œuvre du Réseau unique dans la région Est-Africaine (ONA) pour le Burundi;
- Impacts des services OTT sur les acteurs du secteur des télécommunications ;
- Etudes sur :

- La taxation des SMS au Burundi ;
- La taxation de la téléphonie au Burundi ;
- La modélisation économique de la Télévision Numérique Terrestre ;
- Les tarifs des services financiers mobiles au Burundi.

2.4. Elaboration du plan stratégique 2016-2020 de l'ARCT

Au cours de l'année 2016, l'ARCT s'est doté d'un plan stratégique couvrant la période 2016-2020. Ce plan s'inscrit dans le cadre de la réalisation des objectifs de la Stratégie de Croissance Accélérée pour le Développement, des objectifs du millénaire pour le développement et la construction d'une société de l'information inclusive.

2.4.1. La vision de l'ARCT

Pour guider la dynamique de l'ARCT dans la mise en œuvre de la stratégie optimale, des changements structurels tant au niveau institutionnel que de sa mission se sont avérés nécessaires.

Le plan stratégique a été élaboré au moment où le projet de loi portant les Communications électroniques au Burundi était à l'étude au niveau du Sénat.

D'où une vision incluant les transformations possibles une fois la loi promulguée a été formulée :

« Faire de l'ARCEP-BURUNDI, une institution de régulation de référence qui favorise le développement d'une économie numérique »

2. 4.2. Les programmes du plan stratégique de l'ARCT

Cet outil d'importance capital qui a été validé par le Conseil d'Administration de l'ARCT et la Tutelle, va permettre aux décideurs de l'ARCT de prendre des décisions et stratégies de développement mais aussi au personnel de l'Agence d'avoir une ligne de conduite dans la réalisation des missions conformément à la vision de l'ARCT.

Signalons que la réalisation de la vision de l'ARCT repose sur huit axes stratégiques reflétant les domaines majeurs de progrès nécessaire à l'horizon 2020 à savoir :

- Attribution et contrôle des licences et autorisations ;
- Développement du capital humain ;
- Mise en place de la régulation postale ;
- Autonomie financière et modernisation des outils de contrôle et de gestion ;
- Renforcement de la coopération;
- Protection des consommateurs ;
- Optimisation de la gestion des ressources rares ;
- Promotion de l'économie numérique.

2.5. Développement des infrastructures/Service Universel

2.5.1. Stratégie large bande

Suivi des activités de la mise en place de la stratégie large bande du Burundi dans le cadre de l'Accord de coopération entre le Burundi et l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Le document a été validé et les textes nécessaires pour la mise en place de cette stratégie ont été identifiés par l'ARCT.

2.5.2. Service universel

Dans le cadre de faciliter l'accès universel aux services TIC au Burundi, l'ARCT a participé aux travaux de la Commission mixte (Présidence- ARCT- Ministères en charge des TICS) chargée d'élaborer un projet de décret portant création du Fonds du Service Universel et des activités connexes.

2.6. Adaptation de la réglementation et protection du consommateur

2.6.1. Projets de Lois et textes réglementaires

Dans le cadre d'adaptation de la réglementation du secteur des communications électroniques au Burundi, les textes suivants sont en cours d'élaboration :

- Projet de décret portant protection du consommateur des services de technologies de l'information et de la communication ;
- Projet de décret portant réglementation des promotions de vente des produits et services de communications électroniques ;
- Projet de décret portant réglementation des messages publicitaires et d'information aux consommateurs de services de télécommunications ;
- Propositions des modifications du Décret n°100/97 du 18 avril 2014 portant fixation des conditions d'exploitation du secteur des communications électroniques ;
- Projet de Décret réglementant la télévision numérique terrestre : Ce projet a été élaboré par une commission conjointe ARCT-Présidence de la République;

2.6.2. Lignes directrices

En guise de faciliter l'exploitation du secteur de la communication électronique au Burundi, différents documents de guide tenant compte de la migration de l'analogique au numérique ont été élaborés. Il s'agit de :

- Lignes directrices de gestion du spectre des fréquences;
- Lignes directrices pour l'équipement courte portée ;
- Projet du contrat type pour l'opérateur de multiplex ;
- Spécifications techniques minimums des décodeurs que les importateurs de ces équipements devront respecter. Il est sur le site de l'ARCT ;
- Spécifications techniques minimums pour:
 - les décodeurs satellitaires DVB-S (Digital Video Broadcasting- Satellite);
 - les télévisions numériques intégrées ID TV (Integrated TV) ;

2.6.3. Règlement des litiges

Au cours de l'année 2016, l'ARCT a procédé au suivi des dossiers en justice. Les affaires suivies étaient au nombre de 4 : Une parmi elle, a été mise en délibéré, une autre a été classé au rôle général, tandis que deux sont en cours.

2.6.4. Protection du consommateur

Dans le cadre de la protection des consommateurs, l'ARCT a assuré le suivi régulier du travail d'enregistrement des abonnées par les opérateurs de télécommunications et jusqu'au mois de septembre 2016, un effectif de cinq million deux cent soixante mille cinq cent trente (5.265.130) abonnées était déjà enregistré par tous les opérateurs de téléphonie mobile.

Des boîtes à suggestions destinées à recueillir les doléances des consommateurs ont été placées dans les Agences des Opérateurs de Télécommunications, et des descentes ont été régulièrement faites pour la collecte des doléances afin d'en assurer un traitement appropriée.

L'ARCT a également mis à la disposition des consommateurs un numéro court non payant (151). Les consommateurs s'en servent pour exprimer leurs doléances à l'ARCT.

Des dépliants ont été distribués pour vulgariser les droits et obligations des consommateurs des services de télécommunications.

Un atelier sur la protection des consommateurs, la qualité de service et les pratiques anticoncurrentielles dans le secteur des TICs a été organisé.

2.7. Sécurité et systèmes informatiques de l'ARCT

Au courant de l'exercice 2016, l'ARCT s'est beaucoup investi dans la mise en place des mécanismes de renforcement de sécurité cybernétique notamment:

- ✓ la mise en place d'un projet de loi sur la cybersécurité : ce projet de loi a été élaboré dans le but de lutter contre les menaces et pirates informatiques ;
- ✓ la tenue d'un atelier de sensibilisation sur la cybersécurité : dans l'optique de conscientiser les hauts cadres des différentes parties prenantes sur les enjeux de la sécurité informatique, l'ARCT en collaboration avec le COMESA a organisé un atelier pour les décideurs de ces différentes parties prenantes ;
- ✓ la mise en place des équipements CIRT pour le monitoring du cyber Burundais. L'ARCT en se faisant assister par l'Union Internationale des Télécommunications est en processus d'acquisition de ces équipements.

En plus de la sécurité cybernétique, l'ARCT veille à ce que son parc Informatique soit sécurisé et assaini.

2.7.1. Sécurité du parc informatique de l'ARCT

Pour renforcer la sécurité au niveau de son réseau Informatique, l'ARCT conduit des audits de sécurité au sein de son réseau. C'est un travail qui se fait semestriellement permet à l'ARCT de savoir les besoins, les menaces, les opportunités que dispose son réseau informatique.

2.7.2. Maintenance informatique

Pour garantir la durabilité de ses équipements informatiques, l'ARCT dispose d'une équipe qui effectue des maintenances curatives chaque fois de besoins et des maintenances correctives qui se font une fois le trimestre.

2.7.3. Développement des applications et site web

Au cours de l'année 2016, les logiciels suivants ont été développés :

- Logiciel de gestion automatisée des clients de l'ARCT ;
- Logiciel de gestion des fréquences ;
- Logiciel de gestion des appels et la gestion des courriers.

2.8. Commerce électronique

Le commerce électronique au Burundi est une activité récente dans le domaine de communication électronique, le cas pratique étant les services financiers mobiles.

Aujourd'hui, les institutions financières suivantes offrent les services de commerce électronique: Banque Burundaise pour le Commerce et l'Investissement (BBCI), Banque de Crédit de Bujumbura (BCB), Banque Commerciale du Burundi (BANCOBU), FINBANK, Interbank Burundi (IBB), Kenya Commercial Bank (KCB), Régie National des Postes (RNP) FENACOBU...

Dans le cadre de développer le commerce électronique au Burundi, il a été mis en place une Commission mixte chargée de mener une réflexion permanente sur les activités du commerce électronique. La commission est à l'œuvre.

En outre il y a eu mise en place d'une commission chargée d'élaborer un Mémoire d'entente entre l'ARCT et la Banque de la République du Burundi pour encadrement et supervision des services financiers numériques.

2.9. Facturations, recouvrement et gestion budgétaire

Au cours de l'exercice 2016, les factures émises totalisent un montant de 100 755 004 467 FBU tandis que les montants déjà recouverts sont à hauteur de 50 574 776 254 FBU, soit 50 %.

Le niveau de recouvrement des arriérés est de 4 %, soit un montant de 1 557 549 636 FBU sur un total de 38 811 956 395 FBU. Globalement, le taux de recouvrement des arriérés et des facturations de 2016 s'élève à **37 %**.

Le niveau de l'exécution budgétaire est au 31 décembre 2016, à hauteur de **100%** pour le budget des produits, **90%** pour le budget de fonctionnement et **93%** pour le budget d'investissement.

2.10. Coopération et relations internationales.

2.10.1. Sur le plan National.

Au cours de l'année 2016, l'ARCT et l'Université du Burundi (Faculté des Sciences de l'Ingénieur) ont élaboré un contrat de partenariat et de coopération entre les deux institutions afin de leur permettre les échanges d'expériences dans les domaines de recherche, de formation et de développement des TIC.

2.10.2. Sur le plan régional

L'ARCT est Membre des organisations régionales des Télécommunications à savoir :

- L'East African Communications Organization (EACO).
- L'Association des Régulateurs de l'Information et des Communications pour l'Afrique Orientale et Australe (ARICEA).

Au cours de l'année 2016, l'ARCT a participé activement aux travaux de ces organisations entre autres :

- Réunion du Groupe Régional pour l'Afrique de la Commission d'Etudes 3 de l'UIT-T (SG3RG-AFR) et au Forum Régional sur les aspects économiques et financiers des télécommunications/TIC pour l'Afrique à ABIDJAN du 19 au 21 janvier 2016 ;
- Atelier de renforcement des capacités sur les communications par satellite organisé par l'Union Africaine des Télécommunications à Nairobi-KENYA du 08 au 11 février 2016 ;
- 5^{ème} Réunion du Groupe de Travail 2 sur le Développement des Infrastructures, la Connectivité et l'Inclusion Numérique à ZANZIBAR du 29 février au 04 mars 2016;
- 15^{ème} Réunion du Comité Exécutif de l'EACO à KAMPALA et à Nairobi le 11 mars 2016;
- Réunions des Groupes de Travail 5 et 12 (SG5RG-AFR) et (SG12RG-AFR) à LIVINGSTONE du 14 au 18 mars 2016 ;
- Atelier sur les résultats de la CMR-15 et la réunion du Groupe de Travail 11 (GT11) de l'EACO à Arusha, Tanzanie du 14 au 18 Mars 2016 ;
- Participation aux travaux du Groupe de Travail 5 de l'EACO à Dar-Es-Salaam du 18 au 22 avril 2016;
- Réunion de lancement de la 2^{ème} réunion préparatoire du Groupe Afrique pour l'Assemblée Mondiale de Normalisation des Télécommunications (AMNT 2016) et d'un atelier sur le renforcement des capacités en matière de QoS, QoE et la réduction de l'écart de Normalisation à MAPUTO du 04 au 07 avril 2016 ;
- Réunion du Comité Exécutif de l'ARICEA à NAIROBI du 20 au 23 avril 2016 ;
- Séminaire sur l'implémentation des résultats de la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2015 (CMR-15) et le renforcement des capacités dans le Développement de la stratégie nationale large bande à Cotonou-Benin du 25 au 28 avril 2016 ;
- Participation dans les travaux du Groupe de Travail 7 de l'EACO à Dar-Es-Salaam du 2 au 4 mai 2016 ;

- Participation aux Travaux de la Réunion Conjointe entre le Comité des Affaires Légales et Constitutionnelles et le Comité des Ressources Humaines de l'EACO à Arusha en TANZANIE du 12 au 13 mai 2016 ;
- Formation sur la Conformité et l'Interopérabilité pour la Région Afrique à Tunis, Tunisie du 30 mai au 03 juin 2016 ;
- Participation aux travaux du groupe régional de la Commission d'Etude 17 de l'UIT sur le Cyber sécurité à KHARTOUM du 24 au 28 juillet 2016 ;
- Atelier formation sur IPV6 à KAMPALA du 5 au 9 août 2016;
- Première réunion africaine préparatoire pour la Conférence Mondiale des Radiocommunications à Nairobi/Kenya du 19 au 22 septembre 2016 ;
- Séminaire sur le développement du secteur postal à Arusha, en Tanzanie du 31 au 04 novembre 2016 ;
- Deuxième conférence subsaharienne de gestion du spectre et atelier sur les mécanismes de financement de la radiodiffusion numérique à Dakar Sénégal du 07 au 10 novembre 2016 ;
- 27^{ème} rencontre du comité exécutif et 11^{ème} rencontre de l'assemblée générale annuelle de l'association des régulateurs de l'information et de la communication de l'Afrique orientale et australe (ARICEA) à Lusaka-Zambie du 1 au 03 novembre 2016 ;
- Réunion du groupe de travail 11 (GT11) en charge de la gestion du spectre des fréquences et la préparation des conférences mondiales des radiocommunications (CMR) au sein de la région Est africaine suivie de la réunion de coordination des fréquences au niveau des frontières du 21 au 23 novembre 2016.

2.10.3. Sur le plan international

Sur le plan international, l'ARCT est membre de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

Au cours de l'Année 2016, l'ARCT a participé activement aux événements du secteur des télécommunications organisés par cette Institutions comme suit :

- Réunion de la commission d'Etude 6 de l'UIT-R tenue à Genève du 25 janvier au 4 février 2016 ;
- Participation au Programme GSMA Mobile World Congress tenu à Barcelone du 22 au 25 février 2016 ;
- Réunion de la Commission d'Etudes 3 de l'UIT-T tenue à Genève du 22 février au 01 mars 2016 ;

- Travaux de la 23^{ème} session du groupe de travail 5D de l'UIT-R réalisés à Beijing du 26 février au 2 mars 2016 ;
- Réunion Annuelle du « Governmental Advisory Committee » tenue à Marrakech du 05 au 10 mars 2016 ;
- Travaux de la Commission d'Etudes 17 sur la Cyber sécurité de l'UIT-T réalisés à Genève du 14 au 23 mars 2016 ;
- Activités de la Commission d'étude 5 de l'UIT-T sur l'Environnement et changement climatique réalisées à Kuala Lumpur du 20 au 27 avril 2016 ;
- Colloque Mondial des Régulateurs « GSR-16 » tenu à CHARM EL-CHEIK du 11 au 14 mai 2016 ;
- Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) tenu à Genève du 02 au 06 mai 2016 ;
- Travaux de la Commission d'Etude 1 de l'UIT-R réalisés à Genève du 2 au 9 juin 2016 ;
- Colloque mondial de renforcement des capacités dans le domaine des TIC tenu à Nairobi du 6 au 8 septembre 2016 ;
- Réunion de la Commission d'Etudes 2 (CE2) de l'UIT-T « Aspects opérationnels de la fourniture de services et de la Gestion des Télécommunications » tenue à Genève du 14 au 23 septembre 2016 ;
- Travaux du Groupe de travail 1 (WG1) de l'UIT-D sur « créer un environnement propice pour le développement des Télécoms /TIC » réalisés à Genève du 19 au 23 septembre 2016;
- Travaux de la 6^{ème} réunion du Groupe de Travail spécialisé sur les services financiers numériques (FG DFS) organisés par l'UIT à DAR-ES-SALAAM du 19 au 23 septembre 2016 ;
- Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT) tenue à Yasmine HAMMAMET du 25 octobre au 3 novembre 2016 ;
- Réunion des utilisateurs du logiciel de gestion des fréquences SMS4DC et Séminaire Mondiale des Radiocommunications (WRS-16) tenue à Genève du 8 au 16 décembre 2016.

CHAPITRE 3 : ETAT DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS AU BURUNDI

Le secteur télécoms au Burundi comprend jusqu' en 2016 :

- Quatre (4) opérateurs de la téléphonie mobile : ONATEL, LACELL, ECONET-LEO ET VIETTEL;
- Deux (2) opérateurs de la téléphonie fixe: ONATEL et VIETTEL
- Douze (11) Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) actifs dont quatre sont des opérateurs mobiles, les autres (7) étant fournisseurs exclusifs des services Internet
- Trois (3) opérateurs d'infrastructures: Burundi Backbone Systems (BBS), ONATEL et VIETTEL;
- Trois opérateurs de la distribution des signaux (Star Times, Télé 10 et Azam Media).

3.1. Le marché de la téléphonie fixe

Le marché de la téléphonie fixe n'est pas développé au Burundi. Le service de la téléphonie fixe est actuellement de deux types :

- La téléphonie fixe filaire fournie par la société ONATEL, opérateur historique ;
- La téléphonie fixe sans fil fournie par la société VIETTEL depuis novembre 2015.

L'abonnement à ces services a tendance à diminuer. Le nombre total d'abonnés à la téléphonie fixe s'élevait 19 540 en décembre 2016 alors qu'il était de 21 774 en décembre 2015.

3.2. Le marché de la téléphonie mobile

Contrairement au marché à la téléphonie fixe, le marché de la téléphonie mobile au Burundi a connu des mutations et la technologie de la téléphonie mobile connaît des évolutions. Longtemps resté sur la technologie 2G des évolutions remarquables ont été opérées depuis l'année 2014:

- En 2014 lancement de la 3G par la société Smart Telecom Burundi ;
- En 2015 lancement de la 4G par la société Viettel.

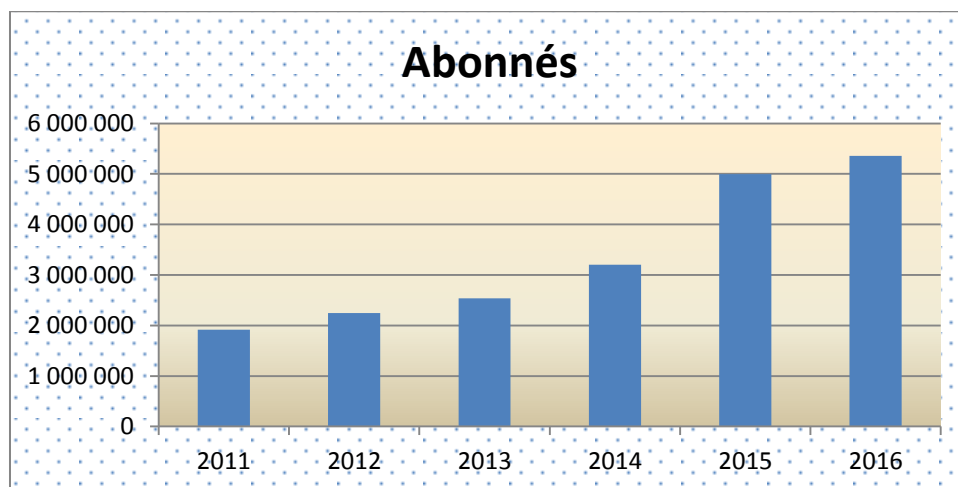
Tableau 1 : Nombre d'abonnés à la téléphonie mobile

Années	Abonnés
2011	1 914 586
2012	2 247 126
2013	2 536 831
2014	3 200 569
2015	4 997 696
2016	5 357 816

Source : Données fournies par les opérateurs.

Pour les six dernières années l'abonnement à la téléphonie mobile a passé de 1 914 586 en 2011 à 5 357 817 en 2016, soit un taux d'accroissement total de 179,84 %

Graphique 1: Evolution des abonnés à la téléphonie mobile 2011-2016



Source : Construit à partir des données du tableau 1

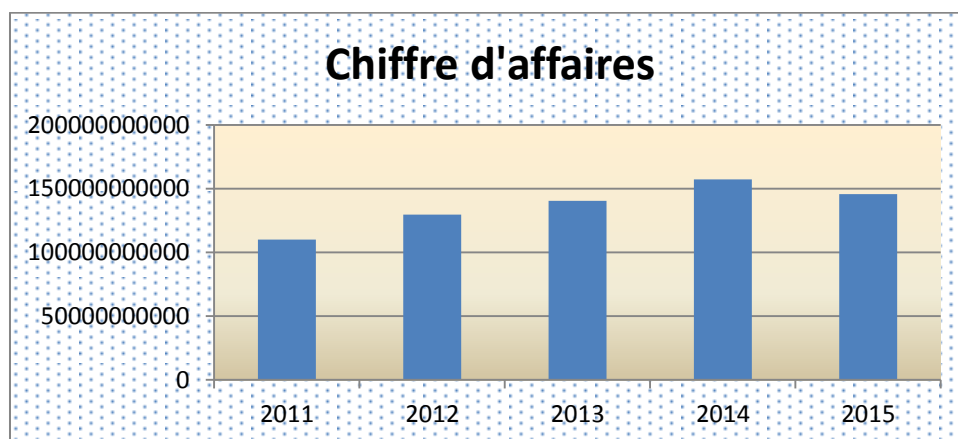
Ce graphique montre que pour les six dernières années l'abonnement à la téléphonie mobile a connu une évolution significative.

Tableau 2 : Chiffre d'affaires des opérateurs

Années	Chiffre d'affaires
2011	109 950 455 316
2012	129 755 110 615
2013	140 318 176 037
2014	157 224 597 178
2015	145 585 233 811

Source : Données fournies par les opérateurs.

Graphique 2 : Evolution du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile 2011-2015.



Source : Construit à partir des données du tableau 2.

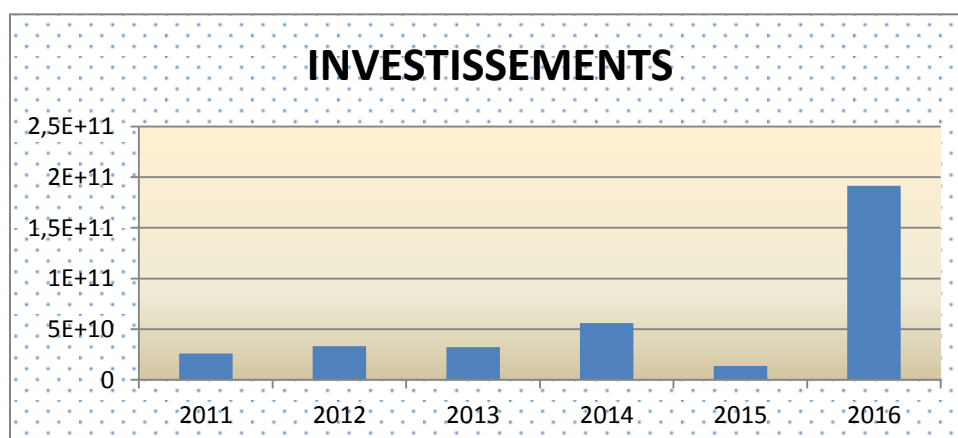
Le chiffre d'affaires des opérateurs de la téléphonie mobile a connu une évolution de 2011 à 2014 et une chute pour l'année 2015.

Tableau 3 : Investissements de la téléphonie mobile

ANNEES	INVESTISSEMENTS
2011	26 083 200 488
2012	33 304 137 498
2013	32 357 670 995
2014	56 072 224 007
2015	13 680 843 835
2016	191 337 593 245

Source : Données fournies par les opérateurs.

Graphique 3 : Evolution des investissements de la téléphonie mobile 2011-2016



Source : Construit à partir des données du tableau 3.

A travers ce graphique, force est de constater que les investissements des opérateurs ont connu une chute remarquable pour l'année 2015 et une évolution sensible au cours de l'année 2016.

Tableau 4 : Emplois directs du secteur télécoms

ANNEES	2012	2013	2014	2015	2016
EFFECTIFS	1312	1389	1671	1683	1659

Source : Construit à partir des données fournies par les opérateurs

Le secteur télécoms au Burundi emploie au 31 décembre 2016, un effectif de 1659 contre 1683 au 31 décembre 2015, soit une baisse de 1.5%.

3.3. Le marché de l'Internet

L'Internet a été introduit au Burundi depuis 1996 par la société CBINET qui est le premier Fournisseur d'Accès à l'Internet au Burundi.

L'Internet a subi des évolutions au Burundi et les services Internet sont aujourd'hui fournis par les sociétés fournisseurs d'Accès Internet et les opérateurs de la téléphonie mobile, mais le taux de pénétration reste encore faible.

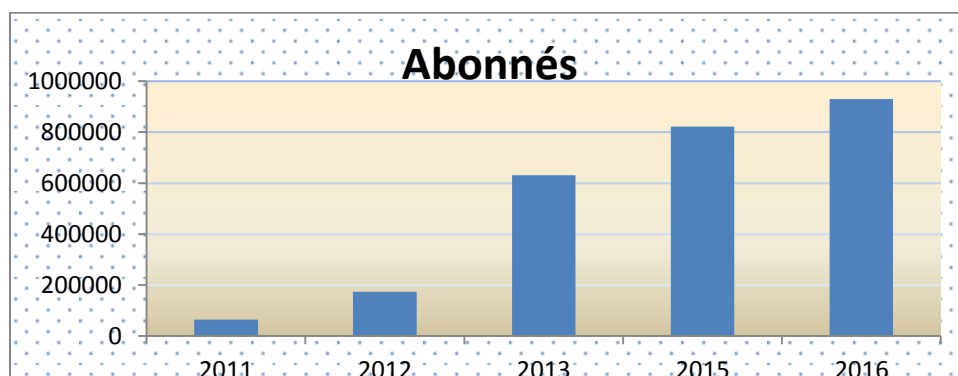
Tableau 5 : Nombre d'abonnés à l'Internet

Années	Abonnés
2011	64501
2012	173653
2013	630323
2015	821 355
2016	929 384

Source : Données fournies par les FAI

Pour l'année 2014, les données ne sont pas disponibles

Graphique 4 : Evolution des abonnés à l'Internet, 2011-2016



Source : Construit à partir des données du tableau 4.

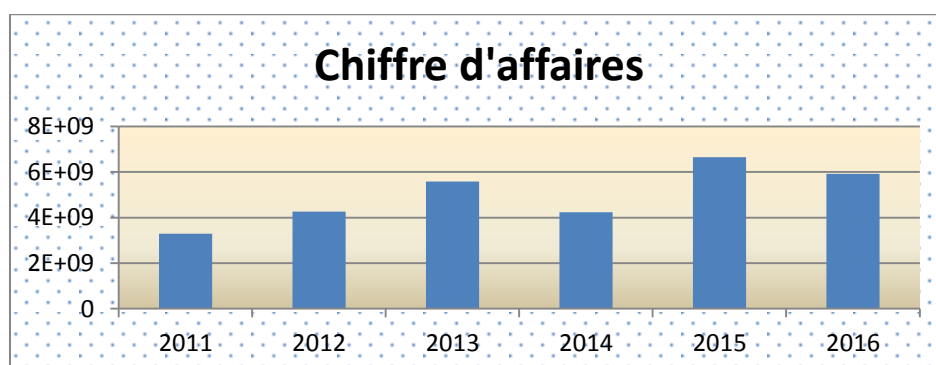
Le graphique montre en évidence l'évolution positive des abonnés à l'Internet bien que le taux de pénétration soit encore faible.

Tableau 6 : Chiffre d'affaires des Fournisseurs d'Accès Internet

Années	Chiffre d'affaires
2011	3 285 230 475
2012	4 257 258 469
2013	5 573 801 794
2014	4 226 866 958
2015	6 650 998 823
2016	5 849 181 587

Source : Données fournies par les FAI

Graphique 5 : Evolution du Chiffre d'affaires des FAI, 2011-2016



Source : Construit à partir des données du tableau 6.

Le chiffre d'affaires des FAI a connu une chute au cours de l'année 2016.

CONCLUSION.

Au cours de cette année 2016, l'ARCT a réalisé les activités inscrites dans son plan d'action à un taux moyen de 90%.

Ce taux de réalisation est le résultat des efforts conjugués du conseil d'Administration, de la Direction et du Personnel de l'Agence.

En dépit des acquis enregistrés au cours de l'exercice 2016, force est de constater que de nombreux défis subsistent en raison du caractère dynamique de la régulation du secteur qui doit chaque fois s'adapter face aux mutations technologiques, économiques, juridiques et institutionnelles.

➤ **Les difficultés rencontrées.**

- L'insuffisance en nombre et en compétences pour le personnel de l'ARCT ;
- Manque d'équipements de contrôle ;
- Manque d'un laboratoire pour homologation des terminaux ;
- Cadre légal et réglementaire non adapté aux réalités du moment (cadre de politique et de réglementation des TIC défini dans l'espace communautaire de l'EACO).

➤ **Perspectives d'avenir.**

Pour faire face à ces défis et combler les insuffisances relevées, l'ARCT a pour perspectives de :

- Acquérir des équipements de contrôle (équipements de contrôle des réseaux et fréquences) ainsi que d'autres outils de travail nécessaires pour le personnel ;
- Elaborer un plan de gestion des carrières du personnel de l'ARCT ;
- Renforcer les capacités pour le personnel par des formations tant internes qu'externe ;
- Suivre de près le processus de réforme institutionnelle de l'ARCT vers l'ARCEP pour intégrer la régulation du secteur postal ;
- Poursuivre les activités de coopération avec les institutions tant nationales qu'internationales qui seraient utiles pour l'ARCT en matière de régulation du secteur de Télécommunications.