



Bulletin d'Information de l'Autorité de Régulation



Numéro 16, mars 2009

Revue semestrielle prévue par l'article 12 de la loi 2001-18

*Autorité de Régulation, BP 4908, Nouakchott,
Tél. : (222) 529 12 70, 1241, Fax : (222) 529 1279*

www.are.mr

Sommaire

<i>Message du Président</i>	P 2
<i>Etudes</i>	
A- Economie et Concurrence	
Régulation et audit des coûts	P 5
B – Juridique	
Aspects juridiques et administratifs des délégations de service public	P 9
C– Technique	
Histoire du transport et du traitement de l'eau potable	P 13
<i>Point de vue</i>	
Consommation et développement des télécommunications	P 15
<i>Dossier</i>	
Obligations du délégataire du service public de l'eau potable	P 22
Lecture dans les Cahiers des Charges du service public de l'électricité	P 26
Bilan du suivi de la délégation	P 30
<i>Formation</i> : Au service du rendement	P 41
<i>Informations</i> : Actes de l'Autorité	P 42

Message du Président

L'article 4 de la loi n° 2001-18 du 25 janvier 2001 confie à l'Autorité de régulation la mission de prendre *toute mesure propre à garantir l'exercice d'une concurrence effective, saine et loyale dans les secteurs régulés*.

Les pratiques anticoncurrentielles peuvent être collectives sous forme d'ententes illicites, ou individuelles. Dans le premier cas, elles portent, parfois, sur une forme de coordination des prix conduisant à un fonctionnement du marché proche de celui du monopole. Dans le second, elles se manifestent de diverses manières : à travers les subventions croisées qui consistent à « casser » les prix sur les services les plus convoités en se rattrapant sur ceux plus protégés, la pratique de prix prédateurs visant l'exclusion à terme d'un concurrent, la politique des prix discriminatoires ou d'autres formes d'abus de position dominante.

Prohibés pour leurs effets néfastes, sur les tarifs, la diversité du service et le progrès technologique, ces comportements déloyaux impactent sérieusement le développement du secteur régulé, en lésant le consommateur et en freinant la demande. Cet impact négatif se répercute également sur l'ensemble des secteurs connexes, retardant ainsi la croissance de l'économie en général.

Dans certains marchés développés, où les données sont disponibles et fiables, l'incidence sur l'évolution du PIB global de telles pratiques observées uniquement dans un secteur donné, comme celui des TICs, a été établi et quantifié.

Proportionnellement au préjudice causé au concurrent ou à la collectivité, les textes édictent des sanctions allant de la réparation des pertes subies par l'entité lésée jusqu'au retrait pur et simple de la licence, en sus des peines prononcées par les juridictions compétentes en cas de qualification pénale.

Soucieuse d'assurer le juste équilibre entre les impératifs d'une concurrence saine et la liberté d'action des opérateurs, l'Autorité de régulation privilégie une approche pédagogique et, surtout, préventive. Elle donne, à cet effet, le bon exemple à travers un processus transparent d'attribution des licences et des délégations de service public, assure une allocation objective et équitable des ressources rares et veille au respect des obligations spécifiques qui incombent aux opérateurs, en particulier celles relatives à la vérité des prix.

Il s'agit de la publication d'une offre de référence pour les services des marchés de détail et de gros, la formalisation des transactions aussi bien internes qu'externes, l'éclatement suffisant des comptes et l'alignement du tarif de chaque service sur les charges qu'il engendre, suivant le principe de causalité et une méthode d'imputation transparente et objective.

Au cœur de ces questions centrales de la régulation, se trouve la notion de **coût** ; aucune d'entre elles ne peut être appréhendée sans faire appel à l'une, voire à plusieurs, de ses nombreuses déclinaisons : coût fixe, coût variable, coût commun, coût moyen, coût marginal, coût incrémental, coût historique, coût prospectif, etc.

Considérer un coût historique comme référence, garantit certes la rentabilité de l'opérateur mais ne revient –il pas à encourager et à entretenir les inefficiences du passé, accordant une sorte de prime à l'inefficacité ? Devrions-nous, pour autant, considérer un coût prospectif, au risque de léser un opérateur ayant déjà investi dans des technologies moins efficaces que celles aujourd'hui disponibles ?

Comment répartir équitablement des coûts fixes et communs, généralement très élevés pour les services à base de réseaux? Quelle approche adopter pour la tarification de l'interconnexion : une, économique, fondée sur la demande ou une, comptable, basée exclusivement sur les coûts? Ou faudrait-il concilier les deux ?

Face à ces questions auxquelles il doit apporter des réponses économiquement efficaces et légalement fondées, le Régulateur se trouve confronté aux difficultés inhérentes à la classique asymétrie d'information, mais aussi à celles attachées à l'information imparfaite dont dispose l'opérateur, quand bien même ce dernier accepte de la partager.

Dans la première situation, l'opérateur détient une information qu'il s'abstient de dévoiler, dans la seconde il partage, de bonne foi, l'information erronée dont il dispose ; Ceci arrive justement lorsque son référentiel comptable n'est pas fiable et adapté ou la conception économique qui le sous-tend n'est pas rigoureuse.

Les voies du succès sont peu nombreuses et la comparaison internationale éclaire certes, à travers des informations fort utiles sur les meilleures pratiques ainsi que sur les tarifs, mais demeure avare des données, plus sensibles, relatives aux coûts.

En mai 2008, l'Autorité de régulation a lancé son premier audit des opérateurs de télécommunications Mattel, Mauritel et Mauritel Mobiles, dans le but d'estimer leurs coûts et produits. En plus de l'étude des charges, l'audit a pour objet l'analyse et l'appréciation de la fiabilité du système comptable ainsi que son niveau de séparation et son degré de précision. Enfin, la tâche serait incomplète si la mesure et la facturation du trafic n'étaient auditées.

Les résultats de cette mission confiée à un groupement qualifié, recruté sur appel d'offres international, sont en cours de finalisation et devraient permettre à l'Autorité de franchir un pas important dans la promotion de la concurrence, au grand bénéfice de la collectivité et du consommateur, en particulier.

A titre d'illustration, l'Autorité sera bientôt en mesure d'apprécier, à sa juste valeur, le coût historique de la terminaison d'appel tel qu'il se dégage des comptes de l'opérateur, son coût prospectif calculé sur la base des prix actuels correspondant aux meilleures technologies et l'écart entre les deux. Elle prendra par la suite les mesures appropriées conformément au cadre réglementaire.

La question du **coût** garde tout son intérêt dans la régulation, même à ses débuts, des autres secteurs, avec leurs spécificités propres et leurs enjeux économiques et sociaux distincts.

L'Autorité procède, au moins deux fois par an, à l'évaluation des coûts de la délégation du service public de l'électricité. La périodicité prévue est d'un an pour les coûts de la délégation du service public de l'eau, ainsi que pour ceux des services postaux universels.

L'évolution perpétuelle des technologies et la convergence des réseaux font de l'objectif des coûts efficaces une bataille permanente. Pour la gagner, l'Autorité n'a d'autre choix que celui d'un effort vigoureux et continu, porté sur le renforcement multidisciplinaire de ses capacités, particulièrement dans les domaines de la comptabilité, de l'économie et du droit.

Mohamed Salem Ould Lekhal



Etudes

A- Economie et concurrence

Régulation et audit des coûts

*Abdallahi Ould Moktar
Expert Financier*



De la régulation en général

Dans le secteur des télécommunications, les missions du régulateur peuvent se résumer à :

- garantir les intérêts des utilisateurs ;
- créer les conditions d'une concurrence effective et loyale sur l'ensemble du marché et pour le développement du secteur ;
- assurer le respect de la réglementation régissant le secteur.

La garantie des intérêts des utilisateurs se décline en termes de prix raisonnables ou non excessifs, de qualité de service satisfaisante, de diversification des services et de respect des obligations en matière d'information du consommateur.

La garantie de l'exercice d'une concurrence effective saine et loyale sur le marché suppose le contrôle du respect de la réglementation en matière de pratiques anticoncurrentielles et en matière de contrôle tarifaire auquel sont soumises certaines prestations régulées telles que l'interconnexion et l'accès.

Pour atteindre ces objectifs, le régulateur est appelé dans le cadre du contrôle tarifaire à :

- contrôler les tarifs des prestations de gros (entre opérateurs), notamment les tarifs d'interconnexion mais aussi ceux des locations de capacité et du partage des infrastructures ;
- contrôler les tarifs des services ou prestations non soumis à concurrence ;

Qu'il s'agisse de ces missions ou d'autres telles que le traitement des litiges entre opérateurs, le régulateur procède souvent à la détermination, à la validation ou à l'approbation des coûts. La régulation de l'interconnexion à titre d'exemple consiste à approuver les tarifs d'interconnexion proposés par les opérateurs dans leur catalogue d'interconnexion qu'ils soumettent au régulateur.

Cette approbation consiste à s'assurer que les tarifs proposés par les opérateurs respectent les principes d'évaluation des tarifs d'interconnexion prévus par la réglementation à savoir :

- l'orientation vers les coûts ;
- la transparence ;
- la non discrimination.

Pour les besoins de contrôle et d'évaluation, le régulateur impose un ensemble d'obligations comptables aux opérateurs de nature à pouvoir permettre au système d'information de ceux-ci de produire l'information réglementaire nécessaire à la régulation :

- l'obligation de séparation comptable entre les activités et services de l'opérateur qui permet de vérifier l'absence de subventions croisées et la non discrimination entre les opérateurs.
Elle permet aussi d'assurer une meilleure transparence dans la fixation des tarifs des services y compris les services d'interconnexion.
- Des obligations comptables imposant la mise en place d'une comptabilité analytique permettant de calculer le coût des différents services fournis par l'opérateur et définissant les lignes directrices pour la comptabilisation et l'allocation des coûts aux différents services.
Ces obligations ou instructions comptables peuvent imposer des états formalisés pour la restitution des coûts au régulateur et fixer la nomenclature des coûts et les principes de leur allocation aux services.

En général le régulateur se réfère directement aux coûts des opérateurs pour la prise de décisions notamment celles portant sur les tarifs et coûts.

C'est notamment le cas des décisions relatives :

- aux tarifs ou coûts de l'interconnexion et d'accès : approbation du catalogue d'interconnexion, vérification de l'orientation des tarifs vers les coûts ;
- au règlements de litiges entre opérateurs lorsque le litige porte sur un différend en rapport avec les coûts ;
- aux analyses destinées à mettre en évidence les pratiques anticoncurrentielles (subventions croisées, prédation, etc.) ;

Le régulateur pourrait être amené à procéder à de telles analyses pour sanctionner les pratiques anticoncurrentielles destinées à évincer les concurrents et fausser la concurrence. De telles analyses font recours à l'évaluation des coûts et des produits relatifs à chaque service.

Ainsi toutes les décisions relatives à ces missions, quelque soit la méthode utilisée (examen analytique, utilisation de modèles ...), utilisent des données fournies essentiellement par les opérateurs (données sur le réseau, les équipements, le trafic, les conditions d'exploitation, les coûts d'exploitation du réseau, les données analytiques, le coût du capital, etc.).

De ce fait le régulateur est exposé à l'asymétrie de l'information vis-à-vis des opérateurs régulés⁸.

⁸ Voir article « Régulation et asymétrie de l'information » publié dans le numéro 13 de la présente revue, septembre 2007, disponible sur le site www.are.mr.

Cette asymétrie de l'information est accentuée au niveau du secteur des télécommunications par la complexité de l'activité (multiservices) et le caractère d'économie de réseaux ; deux aspects qui compliquent davantage la détermination des coûts des services fournis et encore davantage leur contrôle à posteriori par le régulateur.

Dans le cadre de ses missions de régulation économique comme celles évoquées plus haut, le régulateur utilise un ensemble d'outils d'aide pour mesurer, évaluer, suivre et apprécier les différents aspects liés à ces activités.

Parmi ces outils, les plus couramment utilisés sont :

- la modélisation
- l'audit
- les enquêtes
- la veille
- l'observatoire des marchés
- le suivi des opérateurs.

ACTIVITE	Montants (en millions d'euros)			
	2007	2008	2009	2010
Investissements	2 200 000	2 200 000	2 200 000	2 200 000
Investissements en infrastructures	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
Investissements en équipements	700 000	700 000	700 000	700 000
Investissements en logiciels	0	0	0	0
Investissements en services	0	0	0	0
Investissements en R&D	0	0	0	0
Investissements en autres	0	0	0	0
Financements	2 200 000	2 200 000	2 200 000	2 200 000
Financements en infrastructures	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
Financements en équipements	700 000	700 000	700 000	700 000
Financements en logiciels	0	0	0	0
Financements en services	0	0	0	0
Financements en R&D	0	0	0	0
Financements en autres	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0
Autres en infrastructures	0	0	0	0
Autres en équipements	0	0	0	0
Autres en logiciels	0	0	0	0
Autres en services	0	0	0	0
Autres en R&D	0	0	0	0
Autres en autres	0	0	0	0
Total	2 200 000	2 200 000	2 200 000	2 200 000

De l'audit en particulier

L'audit et la modélisation constituent des outils d'aide à la décision utilisés dans la mise en oeuvre de la régulation économique.

Comme évoqué plus haut, l'évaluation des coûts ou tarifs repose sur l'information fournie par les opérateurs régulés.

Ainsi, une des premières diligences à mettre en oeuvre dans les missions de régulation économique est de s'assurer que les données fournies au régulateur sont fiables et répondent aux exigences imposées par la réglementation.

L'un des objectifs de l'audit des opérateurs (audit des coûts ou audit réglementaire) est d'obtenir des informations comptables pertinentes et fiables indispensable à la régulation.

L'audit mené dans le cadre de la régulation est un audit des coûts (audit réglementaire) qui porte sur la comptabilité réglementaire de l'opérateur régulé.

La comptabilité réglementaire (ou des coûts) est constituée des informations à transmettre au régulateur conformément à la réglementation. Elle permet de répondre à des besoins d'information particuliers indispensables pour l'exercice des missions de régulation.

L'audit doit permettre de vérifier la régularité et la sincérité des coûts, produits et résultats de chaque service fourni par l'opérateur et en particulier ceux des services dont les tarifs sont soumis au contrôle notamment ceux de l'interconnexion et du partage des infrastructures.

L'audit réglementaire ou des coûts doit permettre :

- de s'assurer que les informations restituées au régulateur reflètent, de manière régulière et sincère, les coûts, produits de chaque activité exercée et service offert ;
- de s'assurer de la pertinence et de la fiabilité du modèle de coût (méthode de calcul) de l'opérateur et sa conformité aux règles édictées par le régulateur ;

- d'apprécier le niveau de séparation comptable (activités/services) et les principes de cette séparation;
- d'apprécier les principes d'allocation des charges aux services, la pertinence des clés de répartition des charges ainsi que la fiabilité des informations utilisées pour quantifier ces clés de répartition et les schémas de déversement des coûts par activité sur les produits ou services ;
- de s'assurer que les coûts d'interconnexion sont calculés en conformité avec les obligations réglementaires ;
- de s'assurer que les coûts transmis au régulateur résultent de l'application correcte du modèle de coût dont les principes de base sont approuvés par le régulateur (règles relatives au système d'allocation des coûts, séparation comptable, découpage du réseau, etc.) ;

- de s'assurer éventuellement de l'absence de subventions croisées anti-concurrentielles ;
- de faire des recommandations pour améliorer le modèle de calcul des coûts développé par l'opérateur et remédier aux insuffisances constatées.

Ainsi, en matière de régulation de l'interconnexion, l'audit des coûts permet de vérifier que les tarifs d'interconnexion respectent les principes réglementaires d'évaluation de ces tarifs notamment l'orientation vers les coûts, à savoir :

- la pertinence des coûts imputés aux services d'interconnexion ;
- les coûts pris en compte incluent une contribution équitable des charges communes ;
- les coûts pris en compte incluent une rémunération normale des investissements consentis ;
- les coûts pris en compte tendent à accroître l'efficacité économique à long terme.

Conclusion

Dans le contexte d'asymétrie de l'information accentué par la complexité de l'activité de réseau qui caractérise le secteur des télécommunications, l'audit des coûts ou l'audit réglementaire constitue un outil d'aide indispensable pour la mission de régulation économique portant sur l'évaluation des coûts ou le contrôle des tarifs. La réalisation de tels audits est prévue par la réglementation des télécommunications dans beaucoup de pays comme la France, le Maroc, le Sénégal ou le Burkina Faso, notamment pour la détermination des coûts d'interconnexion.

L'Autorité de Régulation a diligenté en 2008, un audit des coûts des opérateurs de télécommunications pour l'exercice 2007. Parmi les objectifs de cet audit figurent l'appréciation de la fiabilité des modèles de coûts des opérateurs et la pertinence de leurs systèmes d'allocation des coûts ainsi que celle des coûts d'interconnexion calculés par ces modèles.

B- Juridique

Aspects juridiques et administratifs des délégations de service public

*Abdallahi Ould Doua
Directeur Administratif et Financier*



Il existe généralement trois types de délégations de service public (DSP) : la régie intéressée, l'affermage, la concession.

La régie intéressée

C'est le modèle de délégation dans lequel la collectivité publique délégante finance elle-même l'établissement du service, mais elle en donne l'exploitation à une tierce personne, physique ou morale, publique ou privée. La collectivité délégante finance généralement dans ce cadre, trois types de dépenses :

- L'acquisition et le renouvellement des équipements nécessaires à l'exploitation du service.
- Le fonds de roulement et le stock.
- L'éventuel déficit d'exploitation.

Le régisseur intéressé est un agent de la collectivité, laquelle reste malgré sa présence, responsable du bon fonctionnement du service public.

Cet agent exploite gratuitement les équipements mis à sa disposition ; il le fait avec un personnel recruté par lui et dont il est responsable à l'égard des usagers du service public.

Il encaisse les recettes générées par l'exploitation et les verse à la collectivité délégante.

Sa rémunération est donc différente des recettes perçues sur les usagers du service, bien qu'elle ne soit pas dépourvue de tout lien avec ces dernières.

En effet, la rémunération du régisseur prend la forme d'une prime versée par l'autorité délégante et fixée en pourcentage du chiffre d'affaires, complétée éventuellement par un intéressement sur les bénéfices ; or ces deux grandeurs (chiffre d'affaires et bénéfice) proviennent bien de l'activité du service délégué.

Mais comme la rémunération est toujours payée directement par le délégant, la nécessité s'est imposée d'une définition des critères qui font la distinction entre une régie intéressée et un marché public.

Une DSP recevra la qualification de régie intéressée si cette part de rémunération variable selon le chiffre d'affaires, le bénéfice ou toute autre base, est significative, au point de laisser une partie du risque financier à la charge du régisseur.

L'affermage

Dans ce type de DSP, la collectivité délégante finance les ouvrages et équipements nécessaires à l'exploitation du service, et les remet directement au cocontractant délégataire (le fermier).

Les dépenses contractuellement supportées par le fermier sont, pour ce qui est de ces installations, de deux catégories :

- Le fonds de roulement,
- La maintenance et l'entretien courant.

Les gros travaux portant sur les installations restent sous la responsabilité de la collectivité délégante.

La concession

Dans ce mode de délégation, l'autorité délégante passe un contrat avec un concessionnaire pour l'exploitation d'un service public.

La concession est souvent de nature mixte : elle porte à la fois sur la construction des ouvrages et sur l'exploitation dans le cadre d'une mission de service public. C'est donc à la fois une concession de travaux publics et de service public.

La rémunération du concessionnaire est constituée par les redevances perçues par lui, directement, sur les usagers. Cette forme de rémunération inhérente à la concession n'est d'ailleurs pas exclusive de tout soutien de la collectivité publique ; elle peut se cumuler notamment avec l'octroi de subvention d'équilibre. Mais la délégation reste une concession dans la mesure où la rémunération provenant de l'exploitation représente une partie substantielle de la rémunération totale du concessionnaire.

En Mauritanie, le décret 107 – 2007 du 13 Avril 2007 relatif à la délégation du service public de l'eau reprend plus ou moins ces distinctions.

L'article premier du texte définit ainsi trois formes de DSP : la gérance, l'affermage et la concession.

La gérance est la forme de délégation par laquelle le maître d'ouvrage ou le maître d'ouvrage délégué donne mandat à un tiers, pour une durée déterminée et contre rémunération, pour la réalisation d'activités techniques et commerciales nécessaires au bon fonctionnement d'un service public...

Dans ce cadre, le maître d'ouvrage ou le maître d'ouvrage délégué reste responsable des risques techniques et commerciaux inhérents à l'exploitation, en même temps que lui incombe le financement des investissements de renouvellement et d'extension du réseau.

La gérance prévue par le décret se confond donc avec une forme de régie.

L'affermage est, aux termes de ce texte, la délégation à durée déterminée dans laquelle le maître d'ouvrage ou son délégué donne mandat à un tiers pour la gestion à ses frais, risques et périls d'un service public. Le fermier exploite le service, assure la maintenance des installations et se rémunère sur les redevances perçues sur les usagers.

Il assure les risques techniques et commerciaux, mais le maître d'ouvrage reste responsable du financement des investissements.

La concession se définit dans le décret par les mêmes formes et modalités que l'affermage, sauf que, dans son cas, les dépenses d'investissements de réalisation, de renouvellement et d'extension relèvent de la responsabilité du concessionnaire.

Les définitions formulées par le décret en matière de fermage et de concession sont les mêmes que celles dont il a été déjà fait état.

Les aspects financiers des délégations

Deux considérations de nature financière entourent toujours la signature et l'exécution des DSP :

1. L'octroi de redevances,
2. L'encadrement des tarifs.

Les redevances mises à la charge du délégataire sont de formes variées. Dans les délégations consenties en Mauritanie, elles sont généralement de deux ordres :

- Une redevance de régulation assise sur le chiffre d'affaires réalisé ; elle est payée au régulateur, en matière de délégation de service public de l'eau ; les délégations en matière d'électricité en sont dépourvues. Même en matière d'eau, où cette régulation est cependant stipulée, elle n'a jamais été effectivement perçue.
- Une redevance est également due en faveur du maître d'ouvrage ou maître d'ouvrage délégué pour couvrir les frais de contrôle technique des installations déléguées.

Sont, enfin, considérées comme redevances les surtaxes prévues dans le fermage en contrepartie de la mise à disposition du délégataire des équipements nécessaires au fonctionnement du service public.

Les DSP se caractérisent par l'absence de liberté du délégataire en matière de fixation de ses prix : c'est là une conséquence directe du caractère public du service délégué.

Les tarifs doivent cependant permettre la réalisation de l'équilibre financier du délégataire, et pouvoir évoluer de manière à permettre le maintien de cet équilibre.

Le tarif est donc souvent fixé par l'autorité délégante ; sinon, le contrat indique, par accord entre les parties, les critères dont l'évolution modifie le tarif.

En cas de survenance de différend en matière d'application de ces critères, c'est au juge administratif de trancher.

Mais les tarifs doivent, en tout état de cause, permettre la réalisation de l'équilibre financier du délégataire. En d'autres termes, le chiffre d'affaires enregistré par le concessionnaire ou fermier doit couvrir toutes les charges et dégager un bénéfice d'exploitation normal.

L'établissement de paramètres devant assurer l'appréciation du niveau de rémunération du contractant n'est pas aisé. On peut hésiter entre la fixation d'un plancher en deçà duquel l'exploitation sera considérée comme déficitaire, et la référence à un taux de rendement du capital investi.

En l'absence d'investissements réalisés par le délégataire, c'est la première solution qui doit être préconisée. Les charges concourant à la formation du tarif, fixées pour l'ANEPA⁹, en matière d'eau sont les suivantes :

- les coûts de l'énergie pour le pompage,
- les salaires et autres charges sociales,
- les frais de gestion,
- la location des bureaux,
- les frais d'analyse et de traitement de l'eau,
- les frais d'entretien, de réparation et de maintenance,
- les dotations aux amortissements des ouvrages.

A ces charges qui peuvent être regroupées en deux catégories – charges financières et charges d'exploitation et d'entretien – il faut ajouter la rémunération du délégataire, pour appréhender le niveau de rentabilité de la délégation.

Une fois qu'un niveau de rentabilité suffisant est atteint, il faut faire en sorte que cette rentabilité demeure, en aménageant contractuellement des clauses de révision des tarifs, tenant compte du contexte économique et de l'évolution de l'exploitation du service.

Les contrôles administratifs de délégation

Les DSP sont toujours assorties de contrôle. Nous nous attachons ici à exposer le seul contrôle fait par la collectivité délégante.

Ce contrôle s'exerce à travers la production par la délégataire de rapports semestriels de nature technique et financière.

Les rapports sont remis au maître d'ouvrage et au régulateur.

Le rapport technique fait état des informations relatives au volume de la production, au nombre d'abonnés, à la longueur du réseau d'exploitation, aux analyses réalisées, à l'évolution des ouvrages et aux caractéristiques du parc de matériels.

Le rapport financier retrace l'état et l'évolution des dépenses et des recettes, le chiffre d'affaires facturé, l'état des impayés et la situation détaillée des redevances perçues à l'occasion des facturations.

L'exploitation administrative de ces comptes-rendus permet à l'autorité délégante et au régulateur de s'assurer du respect par le délégataire de ses obligations stipulées dans les cahiers de charges.

⁹ Agence Nationale d'Eau Potable et d'Assainissement

C – Technique

Histoire du transport et du traitement de l'eau potable

*Mohamedine Baba Ould Babaha
Expert eau*



Depuis l'apparition de la vie animale, la principale source d'eau de consommation provenait des rivières et des lacs. Par la suite l'homme a cherché l'eau en creusant des puits dans les zones sans rivière ni lac. Avec l'évolution démographique, l'homme a été appelé à développer le transport et le stockage de l'eau.

Il y a environ 7000 ans, à Jericho, l'eau était stockée dans des puits utilisés comme des sources.

Le transport a été développé par la suite avec de simples canaux et avec des digues en terre et en roche. Plus tard on a commencé à utiliser diverses sortes de canalisations. L'Egypte utilisait des branches de palmier, la Chine et le Japon utilisaient le bambou. Par la suite on a commencé à utiliser l'argile, le bois et même le métal.

Vers 3000 ans avant J.C. la ville de Mohenjo-Daro au Pakistan était bien approvisionnée en eau. Dans cette ville il y avait des bains publics avec des installations de chauffage de l'eau et des salles de bain.

Dans la Grèce antique, l'eau de source, l'eau de puits et l'eau de pluie ont commencé à être utilisées très tôt. A cause de l'expansion de la population urbaine, la Grèce a été contrainte de stocker l'eau dans des puits et de la transporter vers les populations par l'intermédiaire d'un réseau de distribution. Les Grecs furent les premiers à s'intéresser à la qualité de l'eau en utilisant des bassins aérés pour la purification.

Les Romains furent les plus grands architectes et constructeurs de réseaux de distribution d'eau. Ils s'approvisionnent en eau à partir des rivières, des sources et des eaux souterraines. Ils ont construit des barrages dans les fleuves afin de former des lacs. L'eau de lac était aérée puis fournie à la consommation. L'eau de montagne était la plus populaire grâce à sa qualité. Pour le transport de l'eau, des aqueducs furent construits sur des dizaines de milles. Les installations en ville étaient faites en roche, en bois et en métal. L'eau était protégée contre les polluants extérieurs.

De 500 à 1500 après J.C, il n'y a eu que très peu de développement dans le secteur du traitement de l'eau.

Au moyen âge de nombreuses villes sont apparues. L'eau était extraite des rivières ou des puits. Rapidement les conditions d'hygiène se sont détériorées à cause des déchets de diverses sources déversés dans l'eau. Pour remédier à ce problème on s'est servi de porteurs pour amener l'eau à partir d'autres sources, non encore polluées, à l'extérieur des villes.

Le premier système d'approvisionnement en eau potable pour alimenter une ville entière fut construit à Paisley, en Ecosse en 1804 par John Gibb.

A Paris, en 1806, il y a eu un grand projet d'installation de traitement de l'eau. L'eau était décantée pendant 12 heures avant de passer par des filtres constitués de sable et de charbon de bois remplacés toutes les 6 heures.

A partir de cette date l'évolution a concerné surtout la dimension des installations, l'adaptation à l'évolution des technologies, la purification et la désinfection de l'eau. La purification et la désinfection de l'eau ont connu un développement remarquable durant le XXème siècle. Ceci a permis de diminuer le nombre de maladies liées à la qualité de l'eau.

Dans les pays en développement, il reste encore beaucoup à faire pour avoir une eau potable saine pour tous. Les maladies dues à l'eau non potable existent encore dans plusieurs pays. La multiplication de sondages et le traitement de l'eau dans le milieu urbain a permis d'éliminer et de limiter plusieurs maladies qui étaient fréquentes en Mauritanie.



Les impuretés et la majeure partie des microorganismes pathogènes sont éliminées par les techniques de traitement de l'eau telles que la coagulation, la floculation, la décantation et la filtration. Pour avoir une eau potable plus saine il faut ajouter impérativement à ce traitement primaire, une désinfection.

Il existe plusieurs méthodes de désinfection qui désactivent ou éliminent les microorganismes pathogènes. Il y a la désinfection chimique par ajout de substances chimiques (chlore, brome, peroxyde ... etc.) ou par infiltration d'ozone. On peut aussi désinfecter par exposition aux ultraviolets.

Dans les années 70 du XXème siècle, on a découvert que les substances désinfectantes peuvent réagir avec d'autres substances existantes dans l'eau formant ainsi des sous produits de désinfection pouvant avoir des effets sur la santé. Il existe aujourd'hui des seuils indiquant les niveaux maxima de ces sous produits dans l'eau potable. Des recherches sont menées pour réduire la concentration des sous produits afin d'avoir une eau potable encore plus saine.

Point de vue

Consommation et développement des télécommunications¹⁰

Taghi Ould Cheikhna
Expert Financier



Consciente de l'importance du rôle que joue, depuis la nuit des temps, les télécommunications dans le développement économique d'un pays, la Mauritanie s'est engagée dans un processus de réforme de fond visant, entre autres, à séparer les fonctions d'exploitation et de réglementation du secteur des télécommunications, profiter de ses avancées technologiques et libéraliser le secteur qui était un monopole de l'Etat.

Pour mener à bien cette réforme, le gouvernement a mis en place une politique sectorielle le 22 mars 1998. Cette politique s'articule au tour des axes qui suivent :

- ✚ accroître la compétitivité du secteur ;
- ✚ libéraliser le marché des télécommunications ;
- ✚ créer un environnement propice à l'entrée des investisseurs privés dans le secteur des télécommunications ;
- ✚ séparer les fonctions de régulation et d'exploitation ;
- ✚ instituer une Autorité de régulation indépendante.

Après huit ans de réforme du secteur de télécommunications en Mauritanie caractérisés par l'octroi de deux licences mobiles GSM en 2000 et deux licences globales en 2006 ainsi qu'un bilan cumulé pour la période **2000-2007** de **1 550 137 d'abonnés** avec un taux de pénétration de **50%**, **859,4 millions de \$ US** de chiffre d'affaires, **508 millions de \$ US** de valeur ajoutée et **440 millions de \$ US d'investissement** , nous avons jugé utile de quantifier l'apport de cette réforme au bien être des consommateurs d'une part et d'autre part apprécier l'impact des habitudes et comportements des usagers en matière de consommation sur les perspectives de développement du secteur. Pour mieux structurer cette problématique, nous allons l'aborder à travers deux questions dont la deuxième devrait confirmer la tendance de l'évolution des indicateurs utilisés dans la première:

1. Première question : La réforme du secteur de télécoms en Mauritanie a-t-elle eu un impact positif sur le bien être collectif des consommateurs? Nous essayons d'apprécier à travers cette question ce que le secteur de télécommunications a apporté au bien être des consommateurs sur les plans microéconomique et macroéconomique. Pour traiter cette question, nous allons quantifier l'apport de la

¹⁰ Résumé tiré d'un travail effectué dans le cadre du Badge Régulation des Télécommunication, promotion 2008, qui n'engage que son auteur et auquel l'Autorité de régulation ne compte accorder aucune approbation ou improbation.

réforme sur le plan macro-économique à travers l'étude d'évolution de différents indicateurs liés au chiffre d'affaires, à la création de richesse, à l'emploi, à l'investissement et à la productivité.

En suite, nous allons aborder l'apport de la réforme sur le plan micro-économique à travers la création des activités génératrices de revenus, les avantages d'accessibilité technique et géographique.

2. Deuxième question : Quels apports auront les comportements et habitudes des usagers en matière de consommation sur les perspectives de croissance du secteur de télécommunications en Mauritanie ? Pour mieux structurer cette question, nous pouvons la scinder en deux : Quelles influences auraient les comportements et habitudes des consommateurs sur la demande en téléphonie ? Dans ce cas, quel serait l'impact de la demande sur les perspectives de croissance du secteur ?

Partie I) Apport de la réforme du secteur des télécoms au bien être des consommateurs

Chapitre1 : Effets directs de la réforme du secteur de télécoms

Nous allons essayer de quantifier l'apport de la réforme du secteur des télécoms au bien être des consommateurs, à travers la contribution de différents indicateurs macro-économiques liés à l'évolution du secteur tels que le chiffre d'affaires, la valeur ajoutée, la création d'emploi, la productivité et les investissements.

Résumé : L'analyse des effets macro-économiques de la réforme du secteur des télécoms en Mauritanie pour la période 2000-2007, nous conduit aux résultats suivants :

- ✚ Le chiffre d'affaires de la téléphonie globale (fixe + mobile) aurait représenté une moyenne de 7,5% du PIB pour la période 2004-2007.
- ✚ Selon nos estimations, le chiffre d'affaires du secteur informel pourrait représenter environ 1% du PIB pour l'exercice 2007.
- ✚ La productivité dans le secteur formel des télécoms aurait enregistré une évolution importante pour la période de 2000-2007 en passant de 21 561 dollars US par employé en 2000 à 150 586 dollars en 2007. Le gain de productivité dégagé par le secteur formel profite à la croissance économique et par conséquent au bien être collectif des consommateurs.
- ✚ Le secteur de télécommunications a contribué à concurrence de 5% à la création de richesse nationale (PIB) en 2006 et 2007.
- ✚ Selon nos estimations, la valeur ajoutée du secteur informel aurait contribué à concurrence de 0,3% à la formation du PIB pour l'exercice 2007.
- ✚ Les investissements dans le secteur formel des télécoms représentent environ 7% du PIB en 2007.
- ✚ La productivité dans le secteur formel a connu une évolution importante pour la période 2000-2007 en passant de 21 lignes par employé en 2000 à 1718 lignes par employé en 2007.
- ✚ Nous estimons que la productivité pour le secteur informel pourrait se situer dans la fourchette de 90 à 100 lignes par employé pour la période 2005-2007.
- ✚ Le revenu par abonné est passé de 736 US \$ en 2000 à 133 US \$ en 2007, ce qui pourrait s'expliquer, entre autres, par la forte croissance du parc d'abonnés.
- ✚ Le taux de pénétration de la téléphonie a atteint 50% en 2007, soit en moyenne, un téléphone pour deux habitants.

- ✚ Le secteur des télécommunications a drainé aux caisses de l'Etat un flux monétaire de l'ordre de **298 millions de \$ US** entre 2000 et 2006.
Si ces fonds ont été investis, en partie, pour soutenir les secteurs qui profitent directement aux consommateurs, ils pourraient contribuer à l'amélioration de leur bien être collectif.

Chapitre2 : Effets indirects de la réforme sur l'économie

Ce chapitre a pour objectif de quantifier l'apport micro-économique de la réforme du secteur des télécommunications sur le bien être collectif des consommateurs à travers , la création des activités génératrices de revenus, les avantages d'accessibilité technique et géographique.

Résumé du chapitre :

L'analyse de ce chapitre nous conduit aux résultats suivants :

- ✚ Le secteur informel emploie 5980 personnes en 2007 ;
- ✚ Le secteur informel a généré un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 26 428 235 \$ US en 2007, ce qui représente 1% du PIB pour le même exercice ;
- ✚ La valeur ajoutée générée par le secteur informel en 2007 est de l'ordre de 8 024 824 \$ US, ce qui représente 0,3% du PIB ;
- ✚ Le secteur informel a contribué à la création de 700 micro –projets ;
- ✚ L'accessibilité technique au réseau a permis à une bonne frange de la population d'éviter les coûts du transport ;
- ✚ Les pratiques de transfert de crédit donnent à beaucoup de jeunes chômeurs la possibilité de travailler et de gagner de l'argent.

Partie II) Enquête sur le comportement des consommateurs

Quelles influences auraient les comportements et habitudes des consommateurs sur la demande en téléphonie ? Dans ce cas, quel serait l'impact de la demande sur les perspectives de croissance du secteur ?

Cette enquête vise à étudier les habitudes et comportements des consommateurs pour apprécier leur impact sur la demande en téléphonie, afin de cerner leur incidence sur les perspectives de croissance du secteur. Pour mieux approfondir cette question, nous avons jugé utile de faire une enquête sur un échantillon de 134 personnes au niveau de la capitale qui contient environ 700 000 habitants afin d'avoir une bonne lecture des habitudes et comportements des usagers. Ces résultats nous serviront de base pour apprécier, d'une part, les préférences ainsi que les faiblesses en matière de choix de consommation, d'autre part vérifier que ces habitudes sont favorables ou défavorables au développement du secteur dans son ensemble.

Chapitre1 : Présentation de l'enquête

Ce chapitre vise à présenter l'objectif de l'enquête et décrire la démarche méthodologique utilisée et qui consiste à choisir un échantillon représentatif permettant de refléter la réalité de la structure de la consommation.

1) L'objectif de l'enquête

L'objectif de l'enquête consiste à savoir si les consommateurs pourraient influencer, à travers leurs comportements et habitudes, la demande en téléphonie d'une part, et d'autre part apprécier l'impact de la demande sur les perspectives de croissance du secteur.

La réalisation de cet objectif opérationnel pourrait déboucher sur des pistes de réflexion capables de donner une vision prospective sur l'avenir du secteur sur le moyen et le long terme.

2) Le choix de l'échantillon

Le choix de l'échantillon constitue la question centrale pour l'élaboration de l'enquête. En effet, combien de personnes devons-nous interroger pour que nos résultats soient fiables ? Comment devons-nous les choisir pour qu'ils soient représentatifs ?

Ainsi, pour répondre à ces questions nous avons choisi une population répartie sur toutes les communes de la capitale Nouakchott et qui représente toutes les couches de la société. En effet, nous avons interrogé, les écoliers (lycées et collèges), les universitaires (facultés et instituts supérieurs), les personnes qui fréquentent les commerçants, les fonctionnaires de l'Etat et des entreprises privées et les personnes qui circulent dans les lieux publics (hôpitaux, administrations, commerces et la rue).

3) Taille de l'échantillon

Pour pouvoir généraliser, à l'ensemble de la population cible située au niveau de la capitale, les résultats de l'enquête que nous avons réalisée sur un échantillon de 134 personnes, il serait nécessaire d'introduire la notion de fiabilité d'échantillon qui est matérialisée par un seuil de confiance et une marge d'erreur. Ainsi, pour calculer la marge d'erreur précise des résultats d'une question, c'est-à-dire l'intervalle de confiance dans lequel se situe réellement la réponse au seuil de confiance de 95%, on peut appliquer la formule suivante :

$$\text{Erreur} = 1,96 * \text{Racine } (p*(1-p)/n)$$

Où p est le pourcentage de réponse et n la taille de l'échantillon.

Ainsi, au seuil de confiance de 95%, pour un échantillon de 134 personnes et un niveau de réponse de 86%, l'erreur est de + où - 5,84%. Ceci pourra nous permettre d'extrapoler chaque résultat issu de l'enquête, avec 5% de risques de nous tromper de + où - 5,84%.

Chapitre2 : Résultats de l'enquête

- ✚ 52 % choisissent leurs opérateurs sur la base des éléments liés aux tarifs (25% pour les choix faits par les parents et amis,16% pour les promotions ,11% pour les tarifs).
- ✚ 54 % se plaignent de la qualité de service de manière directe ou indirecte à travers leurs réponses aux questions du genre : problème pour me joindre (18%), difficulté d'accès au réseau (19%), la qualité d'écoute (12%) et la difficulté de la procédure de recharge (5%).

- ✚ 90% des personnes interrogées sont fidèles à leurs opérateurs. Ce qui pourrait s'expliquer, entre autres, par l'effet de club où les usagers ont tendance à garder contact avec leurs amis et proches à travers les premiers opérateurs auxquels ils se sont abonnés.
- ✚ 56% des personnes interrogées n'ont qu'un seul abonnement, tandis que 44% ont plus qu'un abonnement. Parmi les 44% qui détiennent plus d'une carte SIM, 32% ont deux cartes et 12% disposent de plus de deux cartes.
- ✚ 25% des personnes interrogées ont plus d'un appareil téléphonique.
- ✚ 62% de personnes interrogées changent de téléphone plus d'une fois par an.
- ✚ Il apparaît de l'analyse de l'enquête que 77 % des personnes interrogées utilisent des cartes de recharge de valeur inférieure où égale à 1000 UM soit 4 \$ US.
- ✚ 95% de choix des coupures sont dictés par les possibilités financières des personnes interrogées.
- ✚ Les personnes interrogées dans le cadre de cette enquête ont un seuil moyen de consommation de 22 \$ US par mois, ce qui représente environ 18% du salaire mensuel moyen en Mauritanie.
- ✚ 58% de personnes interrogées jugent que leurs dépenses en téléphonie mobile sont très variables. Ceci pourrait s'expliquer par l'impact des offres promotionnelles sur le rythme de consommation des usagers en téléphonie d'une manière générale qui peut avoir une incidence positive sur la demande ainsi que sur la croissance du secteur.
- ✚ 78% consultent leur crédit (35% à travers des SMS, 31% à travers une consultation directe après chaque appel et 12% à travers une consultation régulière). Les usagers ont tendance à contrôler leur consommation à travers la consultation de crédit par souci de cherté des tarifs.
- ✚ 82% des personnes interrogées dans le cadre de cette enquête déclarent de manière directe ou indirecte ne pas avoir connaissance des tarifs des opérateurs. Mais, la méconnaissance des tarifs de détail des opérateurs n'exprime pas forcément leur indifférence vis-à-vis de ces tarifs, car les usagers peuvent avoir une appréciation relative des tarifs à travers le temps employé pour consommer une carte de crédit ou ils savent globalement qu'un opérateur est moins cher que les autres ou que la façon la moins chère d'appeler quelqu'un est d'utiliser une carte SIM du même réseau.
- ✚ 51% des personnes interrogées ne sont pas au courant des modulations horaires appliquées par les opérateurs de télécommunications.
- ✚ Parmi les 49% qui sont au courant des modulations horaires appliquées par les opérateurs, 65% jugent qu'elles n'en tiennent pas compte.
- ✚ 53% de personnes interrogées n'ont pas noté de changement sur les tarifs des communications entre 2000 et 2007. Cette tendance pourrait s'expliquer par le fait que la majorité ignore la structure des tarifs des opérateurs, ce qui pourrait la rendre moins attentive à l'évolution des tarifs de détail.
- ✚ Il apparaît de l'analyse de cette question que l'ordre de préférence des personnes interrogées porte en premier lieu sur la baisse des tarifs off net (entre deux réseaux différents) avec 53% d'opinions favorables.
- ✚ 64% déclarent qu'ils n'ont jamais appelé à partir d'une cabine téléphonique publique, tandis que 36% passent des appels à partir de ces cabines. Parmi les 36% des personnes qui appellent à partir des télécentres, 53 % jugent qu'elles les fréquentent pour appeler vers un fixe ou vers un mobile d'autres réseaux.

- ✚ Parmi celles qui n'ont pas d'abonnement téléphonique, 52% souhaitent avoir des téléphones mobiles et 48% préfèrent rester sans mobile.
- ✚ Sur les 48% qui souhaiteraient ne pas avoir de téléphone mobile, 67 % jugent que les raisons de refus sont plutôt liées à la cherté du coût du téléphone et 33% déclarent qu'elles n'en font pas d'usage. Etant donné que le prix moyen d'un appareil téléphonique est de l'ordre de 45 \$ US, ce qui représente environ 38% du salaire moyen en Mauritanie. Notons que l'existence du marché secondaire pourrait inciter les personnes qui ont un revenu relativement faible à acquérir des appareils téléphoniques de seconde main et qui coûtent en moyenne 30 \$ US.
- ✚ 50% déclarent que le motif principal qui pourrait les pousser à s'abonner est la gratuité du terminal, tandis que 50% conditionnent leurs abonnements par une meilleure qualité de service.
- ✚ Les motifs de choix de l'opérateur pour les personnes qui ne détiennent pas de téléphone mobile portent sur les tarifs à concurrence de 57%.
- ✚ 65% de personnes interrogées souhaiteraient adhérer aux nouveaux services proposés par les opérateurs. Cette attitude est favorable au développement du contenu d'une manière générale.
- ✚ 96% jugent que le secteur de télécommunications a de l'avenir, mais se plaignent souvent de la cherté des tarifs des communications.
- ✚ 54% de personnes interrogées utilisent les SMS. Ce qui dénote de l'importance des SMS comme moyen de communication.
- ✚ Parmi les 54% utilisateurs des SMS, 88% jugent qu'ils utilisent plus de voix que de SMS.
- ✚ 67% de personnes interrogées dans le cadre de cette enquête trouvent la tarification du SMS plus avantageuse que celle de la voix. Cette tendance est favorable au développement des SMS.
- ✚ 61% ont déjà utilisé un ordinateur.
- ✚ Parmi les 61% de personnes interrogées qui utilisent l'informatique, 56% déclarent avoir déjà utilisé l'Internet. Il conviendrait de noter que les personnes interrogées dans le cadre de cette enquête semblent avoir un niveau d'instruction relativement élevé, ce qui rendrait nécessaire d'extrapoler le résultat sur le reste de la population qui peut avoir un comportement différent.
- ✚ Sur ces 56% d'utilisateurs de l'Internet, 43% fréquentent les téléc centres tous les jours et 22% une fois par mois. L'évolution du niveau de fréquentation de l'Internet est à la hausse surtout après l'augmentation substantielle du nombre de cybercafés qui est due à la diminution des tarifs de l'Internet.

- ✚ 56% de personnes interrogées n'utilisant pas Internet trouvent qu'il représente un intérêt pour eux. Le niveau d'utilisation de l'Internet, la multiplication des cybercafés et l'intérêt manifesté par les non utilisateurs de l'Internet constituent des éléments favorables au développement de l'Internet d'une manière générale.

Enfin les tendances dégagées par cette enquête constituent des éléments favorables au développement du secteur de télécommunications dans son ensemble et nous conduisent aux résultats suivants:

- ✚ Il semble qu'il n'y a pas assez de concurrence pour les tarifs de l'Internet et surtout pour les liens de 2 Mbps.
- ✚ le prix moyen d'un appareil téléphonique est relativement élevé, par rapport au salaire moyen en Mauritanie qui est d'environ 120 \$ US par mois. En France par exemple, le prix moyen d'un appareil téléphonique est de 100 Euro ce qui représente moins de 10% du salaire moyen qui se situe dans la fourchette de 1500 à 1800 Euro par mois.
- ✚ Beaucoup de gens font recours à plusieurs abonnements téléphoniques pour échapper à la cherté des tarifs des communications entre deux réseaux différents.

Perspectives de croissance du secteur en Mauritanie

La baisse des prix des communications téléphoniques pourrait générer une augmentation du niveau de la consommation. Le chiffre d'affaires du secteur pourrait suivre un rythme relativement lent pour les prochaines années, ce qui est dû au fait que l'on se rapproche davantage de l'optimum économique. Dans ce cas, la croissance du secteur sera indexée sur la croissance globale de l'économie à travers les secteurs économiques utilisateurs des TIC. Cela va dépendre du niveau de l'informatisation et de la capacité des entreprises nationales à utiliser les moyens de communication pour améliorer leur productivité.

Dossier

Obligations du délégataire de service public de l'eau potable

Ahmedou Ould Chah
Expert Electricité



La délégation du service public de l'eau repose essentiellement sur le respect des engagements inscrits au cahier des charges par les différents acteurs impliqués dans ce processus et qui se présentent sommairement ainsi :

- L'Autorité de Régulation : qui est chargée par la loi 2001-18 du 25 janvier 2001 de réguler le service public de l'eau et de mettre en œuvre la procédure de délégation,
- l'Autorité Délégante (le Ministère en charge de l'Hydraulique (MHA)), qui représente l'Etat en sa qualité de propriétaire des ouvrages et des équipements,
- le chargé de mission du service public (CMSP) : l'entité publique ou privée désignée par l'Autorité Délégante pour assurer la mission de suivi évaluation,
- le Délégataire : l'entité privée qui a été sélectionnée après appel à la concurrence pour gérer le service public de l'eau potable dans les localités objet de l'appel d'offres. Il exploite, en son nom et à ses risques et périls, le service public de l'adduction d'eau potable (AEP), dans le périmètre de la délégation du service public.

Les éléments ci-dessous présentent les obligations du délégataire du service public de l'eau.

1) Exploitation technique des installations

1.1) Maintenance des installations autres que le forage



Le délégataire a la charge d'exploiter les installations et d'en assurer la maintenance, en respectant les prescriptions du cahier des charges et les procédures d'entretien de la pompe et du groupe électrogène décrites dans les manuels des constructeurs (en particulier, la fréquence des entretiens et la conformité des lubrifiants et pièces détachées). Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer en temps utiles des stocks de carburant, lubrifiants, pièces détachées diverses afin d'assurer la continuité du service, et ce dans toutes les localités qui constituent le périmètre de la délégation du service public (DSP) objet du cahier des charges.

Les travaux d'entretien et de dépannage sur toutes les installations à l'exception du forage proprement dit, sont effectués par les agents du délégataire ou par une structure spécialisée avec laquelle il aura signé un contrat de maintenance, disposant de toutes les compétences nécessaires et placée sous sa responsabilité.

1.2) Réalisation des branchements particuliers

Le délégataire est en charge des études de faisabilité des branchements particuliers des usagers qui en font la demande, et de leur réalisation jusqu'au domaine privé, selon les prescriptions définies dans le cahier des charges.

1.3) Constat de panne et délai de réparation

En cas de panne, le délégataire interviendra dans un délai maximal de 12 heures et réparera la panne dans un délai maximum de 72 heures (à l'exception des interventions nécessitant le relevage de la pompe dont le délai de réalisation ne peut être garanti), ou assurera la continuité du service public, par exemple en louant un groupe électrogène, en attendant la réparation définitive.

1.4) Suivi de la disponibilité et de la qualité de la ressource en eau

En cas de baisse de débit du forage constaté, présence anormale de sable ou autres impuretés dans le réseau de distribution, le délégataire avisera l'ARE et le CMSP qui engageront les interventions nécessaires pour remédier à cette situation.

Pendant le temps du diagnostic et de l'intervention, le délégataire est déchargé de toute responsabilité si l'état du forage entraîne une discontinuité de service.

2) Distribution d'une eau potable aux usagers

Le délégataire assure la distribution de l'eau aux bornes-fontaines et branchements privés prévus à cet effet, aux prix fixés par l'arrêté du Ministre chargé de l'eau. Tous les points de distribution d'eau, publics comme privés, devront être équipés de compteurs.

Pour assurer la distribution de l'eau potable aux bornes-fontaines (BF) et autres points d'eau publics, le délégataire passera des contrats de vente d'eau avec des fontainiers, qui seront rémunérés sur la vente d'eau aux usagers.

Les fontainiers assureront le nettoyage des abords du point d'eau et des robinets, et veilleront à ce qu'aucune activité potentiellement polluante ne soit exercée à proximité (vaisselle, lessive, abreuvement des animaux, lavage de véhicules).

Les bornes-fontaines doivent être ouvertes tous les jours selon les plages horaires définies dans le cahier des charges.

Toutefois, ces plages horaires pourront être révisées sur certaines BF selon la demande.

Le délégataire procédera aux relevés mensuels des compteurs des branchements particuliers par une personne de son choix, et établira les factures en conséquence.

Il est seul responsable de l'encaissement des sommes facturées auprès des usagers, et pourra suspendre la livraison d'eau en cas de non paiement, selon les dispositions prévues au cahier des charges.

Le délégataire est responsable de la qualité bactériologique de l'eau distribuée et procédera au moins tous les 6 mois à la désinfection des points de stockage et du réseau de distribution.



Le coût afférent à cette désinfection sera intégré dans le compte d'exploitation du service de l'eau.

2) Relation du délégataire avec les usagers



Afin d'instaurer une relation de confiance avec les usagers, le délégataire se doit de respecter les consignes et prescriptions suivantes :

- Le délégataire doit ouvrir dans chaque localité où il intervient un local accessible au public, dans le centre de la localité, ouvert au moins 2 heures par jour. Les conditions d'accès au service public (coût de connexion, tarifs de vente de l'eau) doivent impérativement être affichées bien en vue, en arabe et en français, dans chaque local ouvert par le délégataire.
- Le délégataire est tenu de répondre aux réclamations des usagers dans un délai d'une semaine.
- Le délégataire est libre d'aller démarcher des clients potentiels et d'élaborer des produits adaptés à leur demande, (exemple : des campagnes de promotion des branchements privés par attribution d'une subvention ou d'un tarif préférentiel de raccordement).
- Le délégataire doit tenir à la disposition des consommateurs un dispositif simplifié de vérification du compteur, dans le cas d'une contestation. S'il s'avère que l'erreur du compteur pénalisait le consommateur, le délégataire est tenu de changer le compteur à l'identique dans un délai de 72 heures ; dans le cas contraire l'essai est facturé au consommateur pour un montant forfaitaire.

4) Dépenses à charge du délégataire



Le délégataire exploite les installations à ses risques et périls.

En échange de la perception du prix de vente de l'eau, il prend en charge les dépenses suivantes

4.1) Dépenses d'exploitation

Le délégataire assure à ses frais l'exploitation et l'entretien des installations (station de pompage, réservoirs, conduite de refoulement et réseau de distribution). En particulier, il paye les fournitures nécessaires (gasoil, lubrifiants, pièces détachées, matériaux pour les branchements particuliers, accessoires utiles pour les réparations de fuites) et rémunère tout le personnel nécessaire.

4.2) Renouvellement et extension

Une provision pour renouvellement et extension des réseaux liés à cette DSP sont versés sur un Fonds de Renouvellement et d'Extension des Réseaux d'Eau (FRERE) co-géré par le CMSP et le délégataire, selon les modalités décrites dans le cahier des charges.

Les dépenses imputables sur le FRERE sont annexées au cahier des charges, le délégataire est entièrement responsable de ces sommes tant qu'elles n'ont pas été déposées sur le compte bancaire prévu à cet effet.

4.3) Provision pour accompagnement du Délégué

Pour l'exécution des tâches du CMSP, le délégué versera directement au CMSP 3 % des recettes perçues auprès des usagers et des fontainiers. Le versement sera effectué sur une base semestrielle avant le 1^{er} mars du nouvel exercice sur le compte communiqué par le CMSP.

Pour l'exécution des tâches des communes, le délégué versera directement à la commune 1 % des recettes perçues auprès des usagers et des fontainiers. Le versement sera effectué sur une base semestrielle avant le 1^{er} mars du nouvel exercice, sur le compte de la commune.

4.4) Redevances à verser à l'ARE

Pour l'exécution des tâches de l'ARE, le délégué versera dans les conditions fixées par la voie législative ou la voie réglementaire une redevance qui correspond à 2 % des recettes perçues auprès des usagers et des fontainiers. Le versement sera effectué sur une base annuelle, avant le 1^{er} mars du nouvel exercice.

A ces charges, il faudra ajouter la rémunération du Délégué actuellement à l'étude.

5) Tenue de documents

Le délégué est tenu d'élaborer et le cas échéant de mettre à jour les documents suivants :

5.1) Concernant les usagers

- Le règlement du service public de l'AEP
- Le contrat type d'abonnement pour les branchements particuliers

5.2) Concernant les points de distribution

- Le détail des ventes d'eau journalières par borne-fontaine
- Les sommes collectées par borne-fontaine
- Le registre des abonnés individuels
- Le registre des autres abonnés (institutions...)

5.3) Concernant l'entretien et la maintenance

- Un tableau de bord de suivi de l'utilisation quotidienne du groupe de pompage (heures de mise en marche et d'arrêt, consommation de carburant, relevé du compteur temps de l'armoire de commande, relevé du compteur de tête de forage) ;
- un document récapitulatif des entretiens et des réparations effectuées sur le groupe, la station de pompage, le réservoir, le réseau de distribution et les points de distribution, en mentionnant l'intervenant et le coût de l'intervention.

5.4) Concernant les aspects comptables

Le délégué tiendra une comptabilité concernant toutes les activités liées à l'exécution du cahier des charges. Cette comptabilité sera soigneusement séparée de la comptabilité des autres activités éventuelles du délégué.

- Un grand livre des dépenses/recettes (date, objet du flux financier, dépenses réalisées, recettes encaissées, mouvements bancaires) ;
- Un classeur rassemblant toutes les pièces justificatives des flux financiers (dépenses journalières, recettes journalières des bornes-fontaines, reçu d'encaissement des factures des autres points de distribution, mouvements bancaires, factures des fournisseurs, paiement des redevances, etc.).

Par ailleurs, les documents comptables relatifs à la gestion courante du système et ceux concernant la gestion du FRERE seront séparés.

6) Compte- rendu

Le délégataire est tenu d'établir et d'adresser les états de gestion décrits ci-après :

-trimestriellement au CMSP et à l'ARE par voie électronique, le tableau de bord de suivi des systèmes AEP dont le modèle reprenant les données mentionnées ci-dessus sera fourni au délégataire au démarrage du service ;

-annuellement à l'ARE, au CMSP et aux Communes, avant le 1^{er} mars du nouvel exercice :

- Un rapport annuel d'activités technique et financier sur les résultats de l'exercice écoulé. Ce document est accompagné du compte d'exploitation présenté conformément au modèle présenté au cahier des charges ;
- Un programme d'activité prévisionnel annuel, comportant notamment le volume des ventes envisagé, argumenté et accompagné d'un compte d'exploitation prévisionnel ;
- Le cas échéant, une proposition de programme d'investissement (renouvellement, amélioration de la qualité du service, renforcement de la production, extension du réseau) accompagné d'un plan d'extension du réseau, à financer avec les provisions constituées, en mobilisant le FRERE et d'autres financements éventuels.

7) Statut du personnel

Le statut du personnel du délégataire doit être conforme à la réglementation en vigueur en matière de législation du travail.

Lecture dans les cahiers des charges des délégataires du service public d'électricité

Abdallahi Ould Elemine
Expert en électricité



1. Objet des cahiers des charges

Les cahiers des charges ont pour objet de définir les droits et obligations des différentes parties liées par la signature d'un contrat ou par l'octroi d'une licence pour la fourniture d'un service donné. Ils définissent par la même occasion les formes et les conditions de cette prestation.

Dans le cas présent, que nous comptons éclaircir davantage dans cette **communication**, il s'agit des cahiers des charges portant sur la délégation de service public d'électricité dans les localités déjà électrifiées en milieu rural.

Comme indiqué dans les cahiers des charges, cette délégation se fait conformément au cadre légal et réglementaire qui régit le secteur d'électricité notamment la loi 2001-18 du 25 janvier 2001 créant l'Autorité de Régulation Multisectorielle (ARE) et le code d'électricité (loi 2001-19 du 25 janvier 2001).

Les structures impliquées dans ce processus sont :

- le Ministère chargé du secteur de l'énergie qui assure notamment la planification, la normalisation, l'homologation des tarifs, l'octroi et la modification des licences sur proposition de l'autorité chargée de la régulation ;
- l'Autorité de régulation multisectorielle qui est chargée notamment du suivi de l'application des textes légaux et réglementaires régissant le secteur de l'électricité, de la mise en œuvre des procédures d'attribution et d'exploitation des licences, de la sanction de tout manquement au cadre légal ou au cahier de charges de la licence. De manière générale, l'Are est en charge de toute question liée à la régulation du secteur de l'électricité lorsque la puissance des installations concernées est supérieure ou égale à 30 kVA ;
- le maître d'ouvrage délégué qui assure la grosse maintenance et garantit, en cas de défaillance du délégataire, la continuité du service public .

2. Description des obligations

Dans ce cadre, il est utile de rappeler qu'il n'existe qu'un seul type des cahiers des charges utilisés dans les localités déjà "délégées". Il est amélioré au fur et à mesure que l'on procède de nouveau à la délégation du service public d'électricité dans une localité de ce milieu rural. Seuls les éléments suivants peuvent être différents :

- le nom de la localité ;
- le délégataire, son adresse et son offre financière;
- les données techniques caractérisant le système d'électrification de chaque localité.

Cette harmonie dans les cahiers des charges a permis, d'une part, de mettre tous les délégataires dans les mêmes conditions d'exploitation des différents systèmes d'électrification rurale, et, d'autre part, de faciliter le suivi de l'application de ces cahiers des charges. Dans ces cahiers des charges, les obligations sont définies en terme de missions.

Mission A : « Approvisionnement en carburant »

Il s'agit de garantir l'approvisionnement et le stockage du gasoil en qualité et en quantité suffisantes pour assurer la continuité du service public d'électricité. Bien que toutes les charges afférentes à cette mission soient prises en charge par le maître d'ouvrage, elle reste néanmoins l'une des plus lourdes tâches que doit assumer le délégataire. En effet, celui-ci doit veiller à ce que :

- le service ne soit jamais interrompu par manque de carburant ;
- le carburant utilisé dans les centrales électriques soit de bonne qualité ;
- l'utilisation de ce carburant soit rationnelle, voir même optimale pour engendrer le minimum de pertes lors des transports et de la consommation des groupes ;

Mission B : « Fonctionnement »

Ici, les cahiers des charges visent à garantir la continuité du service public d'électricité et le fonctionnement du système d'électrification dans des conditions contractuelles bien définies.

Il s'agit donc d'assurer par le délégataire les tâches suivantes :

- les démarrages et arrêts de la production électrique aux heures convenues ;
- la surveillance du fonctionnement normal de l'installation (protocoles de démarrage et d'arrêt) ;
- la surveillance des indicateurs et voyants, tant au niveau thermique qu'au niveau électrique ;
- la fourniture des consommables (huile, filtres, fusibles et autres consommables en qualité et quantité suffisantes pour faire face aux obligations de service public) ;
- la fourniture (production et distribution) de l'énergie électrique 365 jours par an ;
- la fourniture (production et distribution) de l'énergie électrique 16 heures par jour réparties en tranches qui seront fixées en concertation avec l'ARE ;
- la limitation à 3 mises en service et 3 arrêts des centrales par jour ;
- la réalisation des relevés de l'énergie consommée et produite au niveau de chaque groupe de la centrale ;
- la mesure de la consommation de gasoil ;
- le relevé des compteurs horaires des groupes (avec heures de démarrage et d'arrêt) ;
- la réalisation des relevés de l'énergie électrique délivrée sur le réseau (puissance de pointe et sa plage horaire) ;
- la réalisation des relevés horaires de la puissance appelée et de la fréquence ;
- la réalisation des relevés de courbe de charge ;
- La réalisation de la consommation spécifique des groupes ;
- La garantie du bon fonctionnement du réseau de transport et distribution pour pouvoir délivrer en toute sécurité l'énergie produite par la centrale électrique aux abonnés.

Mission C : « Entretien, suivi technique d'exploitation »

Dans cette mission, et pour lever toute équivoque, l'entretien visé par le cahier des charges et qui incombe au délégataire a été défini comme suit : « Par entretien, on entend le remplacement à terme des éléments de durée de vie limitée de chaque équipement, conformément à la notice d'utilisation livrée par le constructeur, ainsi que toute opération qui permet de limiter les pannes et assurer la durée de vie des équipements (nettoyage, soufflage, resserrage des points de contact,...), à l'exception des prestations de gros entretien listées ci-après (Mission H) ».

Aussi, dans cette même mission, il est demandé au délégataire de tenir à jour les registres d'exploitation pour assurer :

- le suivi des entretiens et de la maintenance de la centrale et du réseau ;

- le suivi technique et mesures de performance (indicateurs quotidiens de fonctionnement et de performance) ;

Mission D : « Dépannage »

Dans cette mission, les cahiers des charges prévoient la prise en charge par les délégataires des dépannages courants au niveau des centrales et réseaux électriques. En cas de nécessité extrême, il est permis au délégataire de procéder aux délestages de la charge électrique ou même à l'arrêt de la production en cas d'urgence mettant en péril l'exploitation. La justification sera produite à l'ARE dans le meilleur délai.

Missions : « Gestion administrative (E) et Gestion commerciale (F) »

Ces missions sont instaurées pour organiser la gestion administrative (E) et commerciale (F), afin d'améliorer, le maximum possible, la rentabilité du système.

Les délégataires sont tenus de réaliser les opérations suivantes :

- la réalisation mensuelle des relevés des compteurs d'abonnés;
- la facturation de l'énergie consommée conformément aux tarifs dont la grille et les niveaux sont homologués par le Ministère chargé de l'Energie ;
- le recouvrement des montants facturés ;
- la saisie informatique des éléments servant à la facturation ;
- la réalisation des rapports trimestriels et annuels relatifs aux :
 - bilans technique, financier et de gestion des centrales et réseaux électriques ;
 - prévisions d'exploitation ;
 - états des stocks ;

Mission G : « Gros entretien et modification des installations »

Cette mission, concerne les gros entretiens et les modifications des installations qui doivent être assurées par le maître d'ouvrage délégué. Il est à noter que les futurs Cahiers des Charges doivent clarifier davantage la frontières entre la grosse et la petite maintenance afin d'éviter au maximum possible les litiges éventuels qui peuvent affecter la fourniture de ce service public.

Mission H : « Extension, renouvellement et renforcement »

Il s'agit des extensions, renouvellements et renforcements des centrales et réseaux électriques. Cette mission est assurée par le maître d'ouvrage délégué.

Missions : « Conseils »

Il s'agit principalement :

- d'apporter des conseils au maître d'ouvrage portant sur les modifications, extensions ou réparations majeures à effectuer dans la centrale électrique ou sur le réseau électrique ;
- de promouvoir la substitution des besoins énergétiques par l'usage de l'électricité produite et distribuée par chaque réseau, auprès d'une clientèle solvable ;

- de prodiguer des conseils aux abonnés sur la sécurité des installations intérieures à contrôler avant tout raccordement ;
- de conseiller les usagers sur le choix (entre autres, puissance et emplacement) des équipements électriques, par exemple sur l'utilisation d'éclairages basse consommation.

L'application stricte des cahiers des charges par les structures impliquées est la meilleure garantie de la bonne marche du système d'électrification en milieu rural et de la délégation du service public d'électricité.

Bilan du suivi de la délégation du service public de l'électricité

*Sidi Ould Isselmou
Expert en électricité*



1) Missions de l'Are :

1.1) cadre législatif et réglementaire

L'article 4 de la loi n° 2001-18 portant sur l'Autorité de Régulation Multisectorielle (ARE) définit les missions qui sont confiées à cette dernière par l'Etat :

- veiller au respect des dispositions des textes législatifs et réglementaires régissant les secteurs relevant de son domaine de compétence dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires ;
- assurer la continuité du service et protéger l'intérêt général ;
- protéger les intérêts des utilisateurs et des opérateurs en prenant toute mesure propre à garantir l'exercice d'une concurrence effective, saine et loyale dans le secteur concerné et dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;
- promouvoir le développement efficace du secteur conformément aux objectifs du gouvernement, en veillant notamment à son équilibre économique et financier et à la préservation des conditions économiques nécessaires à sa viabilité ;
- mettre en œuvre les mécanismes de consultation des utilisateurs et des opérateurs prévus par les lois et règlements ;
- accorder les autorisations prévues dans les secteurs concernés et mettre en œuvre les procédures d'attribution des autorisations, licences et concessions dans des conditions de transparence et de concurrence complètes ;

- contrôler le respect par les intervenants des obligations qui leur incombent dans le cadre des licences, autorisations et concessions ;
- suivre le respect des conditions d'exercice de la concurrence dans tous les secteurs de l'économie.

1.2) contrôle :

En ce qui concerne la régulation du secteur de l'électricité, on peut dire que les activités relevant du contrôle se déroulent à deux niveaux :

- un contrôle quasi permanent qui s'opère à distance à travers des rapports et autres informations qui parviennent à l'ARE en provenance des délégataires du service public d'électricité mais aussi des autorités et collectivités locales par rapport à la disponibilité du service et à sa qualité. Ces rapports traités et analysés sont à l'origine de la prise de décisions correctrices de la part de l'ARE.
- un contrôle direct qui s'effectue dans le cadre des missions envoyées sur les sites. Il s'agit en général de faire l'état des lieux des installations, de vérifier le fonctionnement des équipements (groupes électrogènes, réseaux...etc.) et l'organisation du travail. Il peut s'agir également d'une opération ponctuelle telle que la confirmation de la valeur d'un paramètre de la production, par exemple la consommation spécifique des groupes électrogènes de la centrale.

Plusieurs missions de contrôle ont été réalisées par les services de l'Are.

2) Mission de contrôle n°1 :

Cette mission s'est déroulée du 2 au 14 juillet 2007 et a couvert l'ensemble des 5 localités électrifiées par l'Agence d'Accès Universel aux services (APAUS) et pour lesquelles la délégation du service public a commencé au mois d'avril de la même année. Elle avait pour objectifs de :

- faire un état des lieux exhaustif après les deux premiers mois du lancement de la délégation du service public d'électricité ;
- relever les insuffisances techniques et organisationnelles au niveau de l'APAUS et du délégataire conformément aux cahiers des charges ;
- trouver des solutions appropriées aux différents problèmes posés dans l'optique de la garantie de la qualité du service public d'électricité dans les Moughataas concernées.

2.1) Etat des lieux

Localité	Tamchekett	Oualata	Bir Moghreïn	Rachid	Tichit
Groupe					
N° 1	D	A	D	D	D
2	A	D	D	A	D
3	-	-	-	M	-
Réseau					
MT	M	D	D	D	-
BT	M	D	M	D	D
Logiciel de facturation	M	M	M	M	M

Légende :

- D* : disponible (fonctionne normalement)
- M* : marche avec des anomalies à corriger
- A* : arrêté, en panne
- : inexistant

Notons que seule la localité de Rachid dispose de trois groupes.

Anomalies :

Tamchekett :

- déclenchements répétitifs sur les réseaux moyenne et basse tension (MT et BT)
- Le groupe G2 est arrêté pour défaut sur le commutateur de synchronisation

Oualata :

- Le groupe G1 est arrêté pour défaut sur le commutateur de synchronisation

Bir-moghrein :

- Problèmes de réseau basse tension (réseau de la garnison)

Rachid :

- Le groupe G2 est arrêté à cause du joint d'échappement défaillant
- Le groupe G3 : fuite au niveau du joint entre le filtre bain d'huile et le filtre d'huile.

2.2) - Vérification des clauses des cahier des charges

Pour l'évaluation des missions prévues au cahier des charges nous avons adopté la codification suivante :

- **C** : conforme aux exigences des cahiers des charges
 - **A** : acceptable, des améliorations à prévoir
 - **NC** : non-conforme, absence totale de la mission
 - ***** : inexistant

Mission	Tamchekett	Oualata	Bir Moghreïn	Rachid	Tichit
A- Approvisionnement G.O.	C	C	C	NC	NC
B- Fonctionnement	C	C	C	C	C
C- Entretien et suivi technique					
- Groupe	C	C	C	C	C
- Réseau	A	C	NC	C	C
- Eclairage public	A	C	NC	NC	*
D -Dépannage	A	C	A	A	C
E – Gestion administrative	A	C	A	A	A
F – Gestion commerciale	A	C	A	A	A
Autres missions conseils	A	A	A	A	A
Organisation sur place	A	C	A	NA	NA
- Assurances	NC	NC	NC	NC	NC
- Sécurité	C	A	A	NC	C
Qualité de service					
- Variation admissible de fréquence	C	C	C	C	C
- Variation admissible de tension	C	C	C	C	C
- continuité du service	C	C	NC	NC	NC
- Niveau de satisfaction	A	A	C	A	A
- Normes d'exploitation	C	C	C	C	C

2.3) Commentaire :

Tamchekett :

- Entretien et suivi technique : le suivi technique est réalisé sur un registre regroupant les paramètres de fonctionnement des groupes, un autre suivi des heures de marche pour déclencher les opérations d'entretien des groupes est instauré par le responsable de la centrale, quant à l'entretien du réseau et de l'éclairage aucune action n'a été envisagée.
- Gestion administrative et commerciale : recouvrement faible.
- Autres missions conseils : sensibilisation insuffisante.
- Organisation en place : l'équipe se limite à un responsable qui assure à la fois la partie technique et commerciale secondé par deux opérateurs assurant les deux postes et un gardien. L'insuffisance majeure relative au personnel se situe au niveau du profil (pas d'électricien de réseau) et de la qualification (le responsable est de niveau BEP).
- Niveau de satisfaction : les abonnés se plaignent de la lenteur de l'intervention lors du dernier arrêt (24h) et s'inquiètent de la répétition de ce genre d'incidents.

Oualata :

- Sécurité : un seul extincteur est en service.
- Organisation en place : très bonne équipe pilotée par un ingénieur mécanicien secondé par deux agents (un électricien et mécanicien), un agent commercial, deux stagiaires et un gardien.

Bir-Moghrein :

- Entretien et suivi technique : pour l'entretien du réseau et de l'éclairage, aucune action n'a été envisagée.
- Autres missions conseils : sensibilisation moyenne.
- Organisation en place : l'équipe se limite à l'agent commercial qui fait office de représentant du délégataire, un opérateur de la centrale (de niveau ingénieur mécanicien) un agent de réseau (sans qualification) et un gardien ; personnel qui à notre avis est insuffisant.
- Sécurité : problème de dimensionnement des protections électriques.
- Continuité du service : la centrale fonctionne 12 heures au lieu des 16 heures prévues.

Tichit :

- Approvisionnement en gasoil: stock insuffisant : 400 litres (8 jours de fonctionnement).
- Gestion administrative et commerciale : conflits entre le délégataire et les abonnés au sujet des catégories (seuils de consommation).
- Autres missions conseils : sensibilisation insuffisante.
- Organisation en place : l'équipe se limite à l'agent commercial qui fait office de représentant du délégataire, un opérateur de la centrale et 2 gardiens, personnel qui à notre avis est insuffisant (opérateur surchargé, pas d'électricien).
- Continuité du service : la centrale fonctionne 12 heures au lieu des 16 heures prévues.
- Niveau de satisfaction : les abonnés se plaignent de la durée de service et parlent de problèmes commerciaux.

Rachid :

- Approvisionnement en gasoil: stock insuffisant : 0 litres (arrêt de la centrale pendant 2 jours précédant l'arrivée de la mission).
- Entretien et suivi technique de l'éclairage public : l'entretien n'est pas fait car il n'y a pas de technicien réseau à Rachid.
- Gestion administrative et commerciale : conflits entre le délégataire et les abonnés au sujet des catégories (seuils de consommation).
- Autres missions conseils : sensibilisation insuffisante.
- Organisation en place : l'équipe se limite à un responsable de la centrale (niveau ingénieur mécanicien), un technicien de quart et deux gardiens, personnel qui à notre avis est insuffisant à cause de l'absence d'un électricien de réseau.
- Continuité du service : la centrale fonctionne 12 heures au lieu des 16 heures prévues.
- Niveau de satisfaction : les abonnés se plaignent de la durée de service et parlent de contentieux avec le délégataire.

3) Mission de contrôle n°2 :

Cette mission s'est déroulée du 22 février au 11 mars 2008 et a concerné les mêmes localités électrifiées par l'APAUS, soit Tamchekett, Oualata, Rachid, Tichit et Bir Moghrein.

Les objectifs de la mission étaient de:

- mesurer la consommation spécifique réelle des groupes électrogènes avec différents niveaux de charge, en vue de la comparer à la valeur définie dans les cahiers de charge des délégataires;
- procéder à un relevé de courbe de charge (heure par heure) pendant 48 heures ;
- s'informer sur la qualité de service en prenant contact avec les autorités, les mairies et les populations ;
- déceler l'origine du problème de comptage d'énergie à Tichit et lui trouver une solution ;
- chercher avec les délégataires la cause des taux élevés de perte d'énergie à Oualata et Bir Moghrein ;
- voir avec le délégataire la cause du taux de recouvrement très faible à Tamchekett et dans une moindre mesure à Oualata ;
- recueillir le maximum d'informations sur les problèmes posés par les délégataires notamment le problème du transport de gasoil jusqu'à Tichit et les déperditions de gasoil liées au transport et stockage en général.

3.1) Les consommations spécifiques et les courbes de charges

Le tableau ci-dessous montre les résultats obtenus par centre, comparés à ceux prévus dans les cahiers de charges :

Centre	Bir Moghrein	Rachid	Tichit	Tamchekett	Oualata
Consommation spécifique réelle (kg/kWh)	0,24	0,33	0,39	0,26	0,24
Consommation spécifique Cahier de charges (kg/kWh)	0,33	0,31	0,31	0,27	0,33
Ecart	-0,09	0,02	0,08	-0,01	-0,09
Niveau de charge moyen (kW)	17,36	8,9	6,09	13,125	16,86

Dans ce cadre, il est nécessaire de souligner ce qui suit :

Bir Moghrein :

Les groupes (30 et 50 kVA) sont en bon état et ne présentent aucune fuite d'huile, mais les pièces de rechange sont inexistantes. Contrairement aux autres centres, il paraît que le stock n'a jamais été disponible à la centrale électrique de Bir Moghrein.

Rachid :

Le groupe n°2 (20 kVA) est arrêté depuis le mois de Juillet 2007, suite à un problème de fixation de son échappement. L'attention du délégataire a été attirée sur la nécessité de mise en état opérationnel de ce groupe. Les deux autres groupes (20 et 40 kVA) sont en bon état.

Tichit :

Les groupes (20 et 40 kVA) sont en bon état.

Tamchekett :

Le groupe de 100 kVA n'est pas en bon état. Nous avons constaté lors des tests des vibrations anormales et une consommation exagérée. Le chef de centre nous a signalé qu'il a déjà remarqué ces anomalies et a cessé d'utiliser ce groupe. En plus de cela, le compteur d'énergie produite sur ce groupe est aussi défaillant selon le chef de centre. Pour ces raisons, nous n'avons pris en considération pour le calcul de la consommation spécifique de gasoil, que les données relevées sur le groupe 60 KVA qui est pratiquement le seul utilisé dans le centre depuis le mois de Décembre 2007.

Oualata

Lors de notre arrivée à Oualata, le centre était en arrêt total par manque de gasoil. Le gérant était absent. Cependant, le chef de centre de Tamchekett qui nous a accompagné à Oualata a fait de son mieux pour disponibiliser 60 litres de gasoil afin de commencer nos travaux.

Seul le groupe de 75 KVA a été testé pendant 14 heures. Le second groupe de secours (40 KVA), qui vient d'être installé n'a pu être testé à cause du problème de son compteur d'énergie bloqué à 99 kWh.

A la fin de la deuxième journée à Oualata et après avoir terminé la quantité de gasoil disponible sans aucun signe de ravitaillement proche, nous étions dans l'obligation d'arrêter les tests.

3.2) Les besoins d'accompagnement technique du personnel

Bir Moghreïn :

L'organisation en place :

- un chef de centre (niveau BAC D)
- un chef de la centrale (Ingénieur mécanicien)
- deux agents de quart (sans qualification)
- un gardien.

Nous avons remarqué l'absence d'un agent de réseau. Le chef de centre assure uniquement la fonction commerciale.

Rachid :

L'organisation en place :

- un chef de centre (Ingénieur mécanicien)
- deux agents de quart (sans qualification)
- deux gardiens.

Nous avons remarqué l'absence d'un agent de réseau.

Tichit :

L'organisation en place :

- un chef de centre (gestionnaire local)
- deux agents de quart (sans qualification)
- un agent de réseau (niveau CAP)
- un gardien

Nous avons constaté l'absence d'un niveau qualifié pour l'exploitation de la centrale électrique.

Tamchekett :

L'organisation en place :

- un chef de centre (Ingénieur mécanicien)
- deux agents de quart (formation pratique locale)
- un agent de réseau (niveau CAP)
- un agent commercial

Nous avons remarqué l'absence de gardiens pour la centrale.

Oualata :

L'organisation en place :

- un chef de centre (gestionnaire local)
- deux agents de quart (électricien CFP de Nema)
- un gardien

Nous avons constaté l'absence d'un niveau qualifié pour l'exploitation de la centrale électrique.

3.3) L'exploitation des centres

Généralement, l'exploitation des centres a connu des difficultés à cause des problèmes suivants :

- le manque de compétences (niveaux théoriques et pratiques) de la plupart du personnel redéployé sur sites ;
- le manque d'appui que les délégués doivent fournir aux responsables des centres,
- les insuffisances qui persistent encore au niveau du logiciel de facturation ;
- le manque d'intérêt à la tenue d'un bon suivi.

Bir Moghreïn :

L'organisation du personnel en place à Bir Moghreïn a permis d'obtenir les résultats suivants :

- une bonne conduite
- un bon suivi de l'entretien et de la maintenance courante des groupes
- la tenue du cahier de bord pour la centrale (relevé de l'énergie produite, durées des pannes et leurs causes, la consommation journalière de gasoil par groupe).

Quant au réseau et à l'exploitation du logiciel de facturation, nous avons constaté une insuffisance réelle au niveau du personnel sur site.

Rachid :

L'organisation du personnel en place à Rachid a permis d'obtenir les résultats suivants :

- la bonne conduite de la centrale (les démarrages et les arrêts aux heures prévues)
- un bon suivi de l'entretien et de la maintenance courante des groupes
- la tenue du cahier de bord pour la centrale (relevé de l'énergie produite, durées des pannes et leurs causes, la consommation journalière de gasoil par groupe)
- l'exploitation du logiciel.

Quant au réseau, nous avons constaté l'oubli total de cette activité.

Tichit :

L'organisation du personnel en place à Tichit permet d'obtenir les résultats suivants :

- la bonne conduite de la centrale (les démarrages et les arrêts aux heures prévues)
- un bon suivi de l'entretien et de la maintenance courante des groupes.

Pour ce qui est de la tenue du cahier de bord, de l'exploitation du logiciel et du suivi du réseau, nous avons constaté une insuffisance considérable.

Tamchekett :

L'organisation du personnel en place à Tamchekett a permis d'obtenir les résultats suivants :

- la bonne conduite de la centrale (les démarrages et les arrêts aux heures prévues)
- un bon suivi de l'entretien et de la maintenance courante des groupes
- la tenue du cahier de bord pour la centrale (relevé de l'énergie produite, durées des pannes et leurs causes, la consommation journalière de gasoil par groupe)
- le bon suivi et l'exploitation du réseau
- l'exploitation du logiciel de facturation.

Oualata :

L'organisation du personnel en place à Oualata a permis d'obtenir les résultats suivants :

- la bonne conduite de la centrale (les démarrages et les arrêts aux heures prévues)
- un bon suivi de l'entretien et de la maintenance courante des groupes.

Pour ce qui est de la tenue du cahier de bord, de l'exploitation du logiciel et du suivi du réseau, nous n'avons pas trouvé les renseignements nécessaires à cause de l'absence du chef de centre.

3.4) La qualité de service

Dans l'ensemble des localités, sauf à Oualata, la qualité de service est plutôt relativement bien perçue eu égard aux déclarations des autorités locales, des élus et des représentants des usagers. Le programme de 16 heures de fonctionnement est bien maintenu. Cependant pour certains sites on peut citer notamment les problèmes suivants :

Rachid :

- Suite à la mise en place de la nouvelle version du logiciel de facturation 2008, les abonnés qui ont migré vers une catégorie inférieure réclament le remboursement de l'avance sur consommation ;
- Les frais de raccordement et de transfert ne sont pas exécutés conformément au cahier de charges suite à l'absence d'un agent de réseau sur site.

Oualata :

Les arrêts répétés de la centrale suite aux ruptures de carburant.

3.5) Le comptage d'énergie de Tichit

A Tichit, il n'y avait pas de problème de comptage, mais un problème de suivi. Ainsi, l'énergie produite n'était pas relevée. Cependant l'armoire de commande comprend trois compteurs

- un compteur général pour toute la centrale, commun pour les deux groupes
- deux compteurs séparés, chacun pour les départs d'un groupe.

A partir du mois de Décembre 2007, le chef de centre a commencé à relever seulement les index des deux compteurs des groupes. Ces mesures font apparaître une partie des pertes, mais l'ensemble des pertes n'apparaîtra qu'après les relevés des index du compteur général, ce que nous avons recommandé au chef de centre.

3.6) Les taux de perte d'énergie à Oualata et Bir Moghreïn

Bir Moghreïn

Dans cette localité, nous avons rencontré plusieurs compteurs défectueux. Les défaillances constatées sont du type :

- compteurs bloqués ;
- compteurs tournant à l'envers ;
- compteurs tournant à vide.

Ces anomalies ont entraîné le recours aux estimations arbitraires des index des compteurs concernés. Le gérant semble vouloir éviter les problèmes liés à la surfacturation.

C'est pourquoi, il a tendance à sous-estimer les énergies facturées quand il y a une ambiguïté.

La solution de ce problème consiste :

- au changement des compteurs défectueux
- la présence d'un électricien de réseau pour l'exécution des raccordements électriques dans les normes et lutter contre les branchements illicites.

Oualata :

Le taux élevé de perte d'énergie est à notre avis dû aux facteurs suivants :

- la mauvaise méthode de relevé des compteurs des énergies facturée et produite. En effet, les relevés de l'énergie facturée se font sur une grande période (quelques jours avant la fin du mois) et l'énergie produite est relevée à la fin du mois. Ce déphasage des relevés d'énergie dans le temps crée une différence plus ou moins importante ;
- Le compteur d'énergie du groupe peut être à l'origine d'une partie de ces pertes ;
- La configuration du réseau souterrain.

Pour résoudre ce problème, il est nécessaire de :

- fixer un calendrier de relevés visant à réduire au maximum l'intervalle de temps entre la collecte des index des compteurs d'abonnés d'une part et celle des compteurs d'énergie produite d'autre part ;
- procéder à un étalonnage des compteurs d'énergie produite.

3.7) Les taux de recouvrement à Tamchekett et Oualata

Les abonnés, jugés gros consommateurs, comme le Hakem, la Mauritel, les pompages, la Station FM payent leurs factures à Nouakchott. Les centres de Tamchekett et Oualata ne reçoivent aucune information relative à ces paiements.

A cela s'ajoutent les factures de l'éclairage public et des auxiliaires de la centrale qui ne sont pas recouvrées.

3.8) Transport et stockage de gazoil

Dans l'ensemble des sites, le ravitaillement se fait par fûts de deux cents litres et les quantités stockées ne dépassent pas quatre fûts (800 litres). Dans ces conditions les déperditions liées au transport et au stockage sont négligeables.

Formation

Au service du rendement

Consciente de l'intérêt que représente la formation, tant pour elle que pour la population cible, l'Autorité de Régulation s'est investie, depuis octobre 2007, dans un projet pilote de mise à niveau linguistique au profit de certains membres de son personnel. D'un côté, des employés de service et agents d'exécution, encore jeunes et disponibles, seront aidés à sortir d'une condition fataliste d'illettrisme, obstacle à toute perspective d'épanouissement professionnel. De l'autre, des cadres dont le français n'a pas été la langue de formation, seront dotés d'outils supplémentaires d'accès aux sciences et aux connaissances.

C'est ainsi que trois groupes correspondant à trois profils d'entrée équivalents aux niveaux A1, A2 et B1, du cadre européen commun de référence pour les langues, ont été constitués. Au nombre de trente (30), les apprenants qui ont exprimé, en toute liberté, leur adhésion au projet, auront bénéficié, pour un volume de quatre (4) heures/semaine, pendant sept (7) mois, d'une formation de mise à niveau, dispensée par des professionnels de l'enseignement du français, langue étrangère. Pour toute la durée de la formation, les enseignants mobilisés sont pris en charge par l'Autorité de Régulation : rémunération, logistique, supports pédagogiques, accompagnement, etc.

Le contenu administré s'inspire de l'approche communicative, l'objet étant d'amener les apprenants, à mieux agir dans leur vie professionnelle, de développer chez eux, les quatre (4) compétences nécessaires à l'acquisition et à l'appropriation de la langue : la compréhension orale, l'expression orale, la compréhension écrite et l'expression écrite. C'est dire que, sur l'échelle globale des descriptifs des niveaux du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), les apprenants qui auront passé avec succès, les épreuves du DELF (Diplôme d'études de langue française), seront classés : utilisateur élémentaire (niveau A) ou utilisateur indépendant (niveau B).

Dans ce contexte, les résultats obtenus à l'issue d'une première année expérimentale incitent à l'optimisme, et par voie de conséquence, à la poursuite et au renforcement de l'effort déjà engagé. En effet, sur treize (13) candidats présentés à la session de juin 2008, organisée par l'Alliance Franco-Mauritanienne, centre de Nouakchott, six (6) ont été reçus à différents niveaux de l'examen du DELF (A1, A2 et B1).

Sous l'impulsion de ce résultat avoisinant les 50%, l'Autorité de Régulation entend s'engager résolument sur cette voie qui consiste à doter son personnel, de compétences linguistiques, outil indispensable d'appropriation du savoir et de la science, instrument de contact et de perception de la réalité ambiante.

C'est ainsi que les tout prochains jours verront la reprise du programme de formation linguistique dont l'évaluation a permis, d'une part, d'enregistrer l'intérêt manifeste que lui accordent les destinataires, et la détermination de l'Autorité à aller de l'avant, dans perfectionnement professionnel de son personnel et l'affermissement de son rendement, d'autre part.

Avertissement

L'ensemble des vues exprimées dans les différents articles constituant cette revue sont propres à leurs auteurs et ne sauraient être interprétées comme représentant la position de l'Autorité de régulation.

Informations

Actes de l'Autorité¹¹

COMMUNIQUE DU 4 DECEMBRE 2008

RELATIF AUX SANCTIONS PECUNIAIRES DES OPERATEURS MAURITEL SA, MATTEL SA ET CHINGUITEL SA

Comme annoncé dans son communiqué du 30 octobre 2008, l'Autorité de Régulation a effectué une mission d'enquête du **27 Août au 09 septembre 2008** portant sur la qualité de service fourni par les opérateurs Mauritel SA, MATTEL SA et Chinguitel SA. Cette mission a permis de constater des manquements aux engagements prescrits à l'**article 9** des cahiers des charges de ces mêmes opérateurs.

En conséquence, et en application des dispositions réglementaires en vigueur et notamment l'**article 6 de la loi 99-019 du 11 juillet 1999**, ces opérateurs ont été prévenus par lettres de griefs leur signifiant l'intention de l'Autorité de Régulation de leur appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi. Dans le même temps, ils ont été invités à communiquer leurs éventuelles remarques et observations sur cette question dans les dix jours calendaires suivant la réception des lettres susvisées.

En dépit des améliorations de la qualité de service, constatées lors de la dernière mission de contrôle, il n'en demeure pas moins que les motifs invoqués par Mauritel SA, Mattel SA et Chinguitel SA dans leurs lettres-réponses ne sont pas pertinents pour justifier les manquements graves à leurs obligations contractuelles.

Aussi, l'Autorité de Régulation a décidé de leur appliquer les sanctions pécuniaires suivantes :

Pour Mauritel SA, une sanction d'un montant de douze million neuf cent mille ouguiya (12 900 000 UM) concernant les villes et localités : Akjoujt, Atar, Kiffa, Magta-lahjar, Néma.

Pour Mattel, une sanction d'un montant de treize million vingt huit mille deux cent soixante et un ouguiya (13 028 261 UM) concernant les villes et localités : Atar, Zouérate, Bassikounou, Tidjikja.

Pour Chinguitel, une sanction d'un montant de quinze million d'ouguiya (15 000 000 UM) concernant la ville de bababé.

Ces montants sont recouverts comme créances de l'Etat et versés au Trésor Public.

Les textes intégraux des décisions, [n°04/08/CNR/AR](#) pour **Mauritel SA**, [n°05/08/CNR/AR](#) pour **Mattel** et [n°06/08/CNR/AR](#) pour **Chinguitel**.

COMMUNIQUE DU 24 FEVRIER 2008

**RELATIF AUX SANCTIONS PECUNIAIRES
DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS**

Comme annoncé dans son communiqué du 07 février 2008, l'Autorité de Régulation a effectué une mission d'enquête du **07 au 24 janvier 2008** portant sur la qualité des services fournis par les opérateurs de télécommunications Mauritel SA, Mattel SA et Chinguitel SA.

Cette mission a permis de constater des manquements aux engagements prescrits dans les cahiers des charges desdits opérateurs.

¹¹ Pour la liste exhaustive des actes de l'Are, merci de se référer aux rapports annuels ou au site www.are.mr.

En conséquence, et en application des dispositions réglementaires en vigueur et notamment **l'article 6 de la loi 99-019 du 11 juillet 1999**, Mauritel SA, Mattel SA et Chinguitel SA ont été prévenus par lettres de griefs leur signifiant l'intention de l'Autorité de Régulation de leur appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi.

Dans le même temps, ils ont été invités à communiquer leurs éventuelles remarques et observations sur cette question dans les dix jours calendaires suivant la réception des lettres susvisées.

Les motifs invoqués par ces opérateurs dans leurs lettres-réponses n'étant pas pertinents pour justifier les manquements graves à leurs obligations contractuelles, l'Autorité de Régulation a décidé de leur appliquer les sanctions pécuniaires suivantes :

- Pour **Mauritel SA**, une sanction d'un montant de **Cent Trois Millions Trois Cent Trente Mille Ouguiyas (103 330 000 UM)** ;
- Pour **Mattel SA**, une sanction d'un montant de **Vingt Huit Millions d'Ouguiyas (28 000 000 UM)** ;
- Pour **Chinguitel SA**, une sanction d'un montant de **Douze Millions Six cent Quatre Vingt Dix Mille Ouguiyas (12 690 000 UM)** ;

Ces montants sont recouverts comme créances de l'Etat et versés au Trésor Public.

Les textes intégraux des décisions sont accessibles à partir des liens:

[- Décision n° 01/08/CNR/AR](#) pour **Mauritel SA**

[- Décision n° 02/08/CNR/AR](#) pour **Mattel SA**.

[- Décision n° 03/08/CNR/AR](#) pour **Chinguitel SA**

COMMUNIQUE DU 26 JUIN 2007

RELATIF AUX SANCTIONS PECUNIAIRES DES OPERATEURS MOBILES MATTEL SA ET MAURITEL MOBILES

Comme annoncé dans son communiqué du 6 juin 2007, l'Autorité de Régulation a effectué une mission d'enquête du **30 avril au 15 mai 2007** portant sur la qualité de service fourni par les opérateurs mobiles Mattel SA et Mauritel-Mobiles. Cette mission a permis de constater des manquements aux engagements prescrits à **l'article 9** des cahiers des charges de ces mêmes opérateurs.

En conséquence, et en application des dispositions réglementaires en vigueur et notamment **l'article 6 de la loi 99-019 du 11 juillet 1999**, Mattel SA et Mauritel-Mobiles ont été prévenus par lettres de griefs leur signifiant l'intention de l'Autorité de Régulation de leur appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi. Dans le même temps, ils ont été invités à communiquer leurs éventuelles remarques et observations sur cette question dans les dix jours calendaires suivant la réception des lettres susvisées.

Les motifs invoqués par Mattel SA et Mauritel-Mobiles dans leurs lettres-réponses n'étant pas pertinents pour justifier les manquements graves à leurs obligations contractuelles, l'Autorité de Régulation a décidé de leur appliquer les sanctions pécuniaires suivantes :

Pour Mattel SA, une sanction d'un montant de 137 030 000 UM (Cent trente sept millions trente mille ouguiyas) concernant les villes et localités : Néma, Adalbegrou, Ould Yengé, Bassiknou, Timbedra, Sélibaby, R'kiz, Chegar, Aioun, Zouérate, Mederdra, Magta-lahjar, Guérou, Atar, Nouadhibou, Kankossa, Aleg, Elghaira (Djouk), Lekhderate - Zravia, Tintane et Bareina.

Pour Mauritel-Mobiles, une sanction d'un montant de 116 290 000 UM (Cent seize millions deux cent quatre vingt dix mille ouguiyas) concernant les villes et localités : Timbedra, Zouérate, Bassiknou, Kiffa, Sélibaby, Aioun, Kankossa, Néma, M'bout, Tamchekett, Akjoujt, Elghaira (Djouk), Tidjikja, Magta-lahjar, Djigueni, Guérou, Amourj, Adalbegrou, Barkéol, Maghama et Nouadhibou.

Ces montants sont recouverts comme créances de l'Etat et versés au Trésor Public.

Les textes intégraux des décisions sont accessibles à partir des liens:

[- Décision n° 02/07/CNR/AR](#) pour **Mattel SA**

[- Décision n° 03/07/CNR/AR](#) pour **Mauritel-Mobiles**.

DECISION
DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION
N° 02/07/AR//CNR/DT

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION :

- Vu la loi n° **2001-18** du **25 Janvier 2001** relative à l'Autorité de Régulation Multisectorielle ;
- Vu la loi n° **99.019** du **11 Juillet 1999** relative aux télécommunications ;
- Vu l'arrêté n° **130/MIPT** en date du **21 Février 2001** définissant les modalités d'octroi, de réglementation et de contrôle des licences et autorisations ;
- Vu l'arrêté n° **401/MIPT** en date du **04 Juin 2000** portant attribution de la licence n° **1** d'établissement et d'exploitation d'un réseau de télécommunications cellulaire ouvert au public de norme **GSM** au bénéfice de la Société Mauritano-Tunisienne de Télécommunications (**MATTEL SA**) ;
- Vu le Cahier des Charges de ladite licence signé le **03 juin 2000** ;
- Vu le rapport d'enquête de l'Autorité de Régulation de **février 2007** ;
- Vu la mise en demeure par la lettre n° **410/AR/CNR/DT/RTR** du **21 mars 2007** ;
- Vu le rapport de la mission de contrôle menée du **30 avril au 15 mai 2007** par l'Autorité de Régulation ;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° **630/AR/CNR/DT/RTR** du **05 juin 2007** tenant lieu de notification de griefs à **MATTEL SA**;
- Vu la réponse de **MATTEL s.a.** par la lettre n°**181/ DG/07** du **15 juin 2007** ;
- Considérant que, par référence aux textes sus-visés, l'opérateur **MATTEL SA** s'est engagé à assurer en permanence aux utilisateurs du service, des niveaux de qualité conformes aux standards internationaux et, en particulier, aux normes de l'**UIT** et de l'**ETSI** ;
 - Considérant que les niveaux de qualité sur lesquels l'opérateur s'est expressément engagé en vertu de l'article 9 du Cahier des Charges devraient permettre les minima suivants dans les agglomérations et sur les axes routiers desservis :
 - Taux de perte maximum (GoS) de **5 %**, y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférence, foire, etc....) ;
 - Taux de coupure des appels : au maximum **3 %** ;
 - Considérant qu'en date du **21 mars 2007**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n° **410/AR/CNR/DT/RTR** tenant lieu de mise en demeure, réitéré à l'opérateur **MATTEL SA** de se conformer aux prescriptions de son Cahier des Charges en terme de qualité de service;

- Considérant qu'en dépit de cette mise en demeure, l'opérateur **MATTEL SA** n'a pas remédié aux manquements relevés et que par contre, la qualité de service a continué à se dégrader dans certaines agglomérations, comme il apparaît dans le rapport de mission de contrôle d'**avril/mai 2007** ;
- Considérant que par lettre n° **630/AR/CNR/DI/RTR** du **05 juin 2007**, l'Autorité de Régulation a prévenu l'opérateur **MATTEL SA** de son intention de lui appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi, en raison des manquements constatés, en l'invitant à communiquer ses éventuelles remarques et observations sur cette question dans les **dix jours** calendaires suivant la réception de ladite lettre ;
- Considérant que les motifs invoqués par **MATTEL SA** dans sa lettre n° **181/ DG/07** du **15 juin 2007** ne sont pas pertinents pour justifier les manquements graves à ses obligations contractuelles ;
- Considérant la gravité des manquements relevés par rapport aux engagements en terme de qualité du service prescrits par le Cahier des Charges, d'une part, et leur conséquence dommageable pour la communauté des utilisateurs, d'autre part ;
- Considérant qu'il appartient au Conseil National de Régulation de veiller au respect des engagements découlant de la loi, des règlements et du Cahier des Charges signés par l'opérateur **MATTEL SA** en lui appliquant les sanctions prévues par la législation en vigueur ;

DECIDE

Article 1er:

Les sanctions pécuniaires suivantes sont appliquées à l'opérateur **MATTEL SA** pour manquements aux engagements en terme de qualité de service prescrits par l'**article 9** du Cahier des Charges de la licence objet de l'arrêté n° : **R 401 du 04/06/2000** notamment le **taux de perte d'appels** et **taux de coupure des appels** :

<i>Localité</i>	<i>Taux de perte d'appels(%)</i>	<i>Montant de l'amende (en UM)</i>	<i>Taux de coupure des appels(%)</i>	<i>Montant de l'amende (en UM)</i>
<i>Nema*</i>	100	15 000 000	0	0
<i>Adelbegrou</i>	92	6 440 000	50	2 500 000
<i>Ould Yengé</i>	92	6 440 000	0	0
<i>Bassiknou</i>	88	6 160 000	0	0
<i>Timbedra*</i>	88	13 200 000	0	0
<i>Sélibaby*</i>	83	12 450 000	15	750 000
<i>R'kiz</i>	82	5 740 000	22	1 100 000
<i>Chegar</i>	80	5 600 000	20	1 000 000
<i>Aioun</i>	79	5 530 000	0	0
<i>Zouerat</i>	73	5 110 000	0	0
<i>Mederdra</i>	58	4 060 000	43	2 150 000
<i>Magta-lahjar*</i>	58	8 700 000	5	0
<i>Guerou*</i>	51	7 650 000	3	0
<i>Atar</i>	42	2 940 000	2	0
<i>Nouadhibou*</i>	42	6 300 000	2	0
<i>Kankossa</i>	42	2 940 000	0	0
<i>Aleg*</i>	41	6 150 000	5	0
<i>Elghaira (Djouk)</i>	40	2 800 000	13	650 000
<i>Lekhderate - Zravia</i>	16	1 120 000	10	500 000
<i>Tintane*</i>	16	2 400 000	0	0
<i>F'Derik</i>	8	0	4	0
<i>Boutilimit*</i>	8	0	2	0
<i>Kiffa*</i>	7	0	1	0
<i>Bareina</i>	4	0	33	1 650 000
<i>M'bagne</i>	0	0	0	0
Total		126 730 000		10 300 000
Total Général				137 030 000

* Localités où il y a récidive

Soit un montant total pour les manquements sus-cités de **Cent Trente Sept Millions Trente Mille Ouguiyas (137 030 000 UM)**

Article 2 :

La sanction pécuniaire ci-dessus sera recouvrée comme créance de l'Etat et versée au Trésor Public.

Article 3 :

Le Directeur des télécommunications est chargé de l'application de la présente décision.

N.B :

Les pénalités ont été calculées conformément à l'**article 6 de la loi 99-019 du 11 juillet 1999** qui stipule que « *si le manquement n'est pas constitutif d'une infraction pénale, une sanction pécuniaire dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages retirés sans qu'il puisse excéder 7 millions d'Ouguiyas portés à 15 millions, en cas de nouvelle violation de la même obligation* ».

A cet effet, il a été tenu compte de ce qui suit :

- pour un taux de perte d'appels :

- inférieur ou égal à 5%, il n'y pas de manquement ;
- supérieur à 5% et inférieur à 10%, l'Autorité de Régulation a jugé ce niveau tolérable et n'a donc pas appliqué de pénalité ;
- de 100%, l'amende est de 7.000.000 UM. En cas de récidive, elle est portée à 15.000.000 UM
- compris entre 10% et 100% l'amende est proportionnelle au taux relevé.

- pour un taux de coupure des appels :

- inférieur ou égal à 3% il n'y pas de manquement ;
- supérieur à 3% et inférieur à 6%, l'Autorité de Régulation a jugé ce niveau tolérable et n'a donc pas appliqué de pénalité ;
- de 100%, l'amende est de 5.000.000 UM ;
- compris entre 6% et 100% l'amende est proportionnelle au taux relevé.

DECISION

DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION

N° 03/07/AR//CNR/DT

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION :

- Vu la loi n° **2001-18** du **25 Janvier 2001** relative à l'Autorité de Régulation Multisectorielle ;
- Vu la loi n° **99.019** du **11 Juillet 1999** relative aux télécommunications ;
- Vu l'arrêté n° **130/MIPT** en date du **21 Février 2001** définissant les modalités d'octroi, de réglementation et de contrôle des licences et autorisations ;
- Vu l'arrêté n° **528/MIPT** en date du **18 Juillet 2000** portant attribution de la licence n° **2** d'établissement et d'exploitation d'un réseau de télécommunications cellulaire ouvert au public de norme **GSM** au bénéfice de la Société Mauritanienne de Télécommunications Mobiles (**Mauritel Mobiles**) ;
- Vu le Cahier des Charges de ladite licence signé le **18 juillet 2000** ;
- Vu le rapport d'enquête de l'Autorité de Régulation de **février 2007** ;
- Vu la mise en demeure par la lettre n° **411/AR/CNR/DT/RTR** du **21 mars 2007** ;
- Vu le rapport de la mission de contrôle menée du **30 avril au 15 mai 2007** par l'Autorité de Régulation ;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° **629/AR/CNR/DT/RTR** du **05 juin 2007** tenant lieu de notification de griefs à **Mauritel Mobiles**;
- Vu la réponse de **Mauritel Mobiles** par la lettre n°**0332/ MM/DG** du **15 juin 2007** ;

- Considérant que, par référence aux textes sus-visés, l'opérateur **Mauritel Mobiles** s'est engagé à assurer en permanence aux utilisateurs du service, des niveaux de qualité conformes aux standards internationaux et, en particulier, aux normes de l'**UIT** et de l'**ETSI** ;
- Considérant que les niveaux de qualité sur lesquels l'opérateur s'est expressément engagé en vertu de l'**article 9** du Cahier des Charges devraient permettre les minima suivants dans les agglomérations et sur les axes routiers desservis :
 - Taux de perte maximum (GoS) de **5 %**, y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférence, foire, etc...) ;
 - Taux de coupure des appels : au maximum **3 %** ;
- Considérant qu'en date du **21 mars 2007**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n° **411/AR/CNR/DT/RTR** tenant lieu de mise en demeure, réitéré à l'opérateur **Mauritel Mobiles** de se conformer aux prescriptions de son Cahier des Charges en terme de qualité de service;
- Considérant qu'en dépit de cette mise en demeure, l'opérateur **Mauritel Mobiles** n'a pas remédié aux manquements relevés et que par contre, la qualité de service a continué à se dégrader dans certaines agglomérations, comme il apparaît dans le rapport de mission de contrôle d'**avril/mai 2007** ;
- Considérant que par lettre n° **629/AR/CNR/DT/RTR** du **05 juin 2007**, l'Autorité de Régulation a prévenu l'opérateur **Mauritel Mobiles** de son intention de lui appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi, en raison des manquements constatés, en l'invitant à communiquer ses éventuelles remarques et observations sur cette question dans les **dix jours** calendaires suivant la réception de ladite lettre ;
- Considérant que les motifs invoqués par **Mauritel Mobiles** dans sa lettre n°**332/MM/ DG/** du **15 juin 2007** ne sont pas pertinents pour justifier les manquements graves à ses obligations contractuelles ;
- Considérant la gravité des manquements relevés par rapport aux engagements en terme de qualité du service prescrits par le Cahier des Charges, d'une part, et leur conséquence dommageable pour la communauté des utilisateurs, d'autre part ;
- Considérant qu'il appartient au Conseil National de Régulation de veiller au respect des engagements découlant de la loi, des règlements et du Cahier des Charges signés par l'opérateur **Mauritel Mobiles** en lui appliquant les sanctions prévues par la législation en vigueur ;

DECIDE

Article 1er:

Les sanctions pécuniaires suivantes sont appliquées à l'opérateur **Mauritel Mobiles** pour manquements aux engagements en terme de qualité de service prescrits par l'**article 9** du Cahier des Charges de la licence objet de l'arrêté n° : **R 528 du 18/07/2000** notamment le **taux de perte d'appels** et le **taux de coupure des appels** :

<i>Localité</i>	<i>Taux de perte d'appels(%)</i>	<i>Montant de l'amende (en UM)</i>	<i>Taux de coupure des appels(%)</i>	<i>Montant de l'amende (en UM)</i>
<i>Timbedra*</i>	100	15 000 000	0	0
<i>Zouerat*</i>	100	15 000 000	0	0
<i>Bassiknou</i>	96	6 720 000	0	0
<i>Kiffa*</i>	86	12 900 000	0	0
<i>Sélibaby*</i>	73	10 950 000	0	0
<i>Aioun</i>	64	4 480 000	0	0
<i>Kankossa</i>	52	3 640 000	0	0
<i>Nema*</i>	51	7 650 000	0	0
<i>M'bout</i>	48	3 360 000	0	0
<i>Tamchekett</i>	48	3 360 000	0	0
<i>Akjoujt*</i>	43	6 450 000	0	0

<i>Elghaira (Djouk)</i>	36	2 520 000	0	0
<i>Tidjikja*</i>	39	5 850 000	0	0
<i>Magta-lahjar</i>	34	2 380 000	0	0
<i>Djigueni</i>	32	2 240 000	6	300 000
<i>Guerou*</i>	32	4 800 000	6	300 000
<i>Amourj</i>	30	2 100 000	3	0
<i>Adelbegrou</i>	22	1 540 000	0	0
<i>Barkéol</i>	20	1 400 000	0	0
<i>Maghama</i>	20	1 400 000	0	0
<i>Nouadhibou*</i>	13	1 950 000	0	0
<i>Atar*</i>	9	0	1	0
<i>Boghé*</i>	9	0	0	0
<i>Kobeni</i>	8	0	0	0
<i>Diaguily</i>	4	0	0	0
<i>Bareina</i>	0	0	0	0
<i>Chinguity</i>	0	0	0	0
<i>Keur-Macen</i>	0	0	0	0
<i>Lekhderate - Zravia</i>	0	0	0	0
<i>Moudjeria</i>	0	0	0	0
<i>R'kiz</i>	0	0	0	0
Total		115 690 000		600 000
Total Général				116 290 000

* Localités où il y a récidive

Soit un montant total pour les manquements sus-cités de : **Cent Seize Millions Deux Cent Quatre vingt Dix Mille Ouguiyas (116 290 000 UM)**

Article 2 :

La sanction pécuniaire ci-dessus sera recouvrée comme créance de l'Etat et versée au Trésor Public.

Article 3 :

Le Directeur des télécommunications est chargé de l'application de la présente décision.

N.B :

Les pénalités ont été calculées conformément à l'article 6 de la loi 99-019 du 11 juillet 1999 qui stipule que « si le manquement n'est pas constitutif d'une infraction pénale, une sanction pécuniaire dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages retirés sans qu'il puisse excéder 7 millions d'Ouguiyas portés à 15 millions, en cas de nouvelle violation de la même obligation ».

A cet effet, il a été tenu compte de ce qui suit :

- pour un taux de perte d'appels :

- inférieur ou égal à 5%, il n'y pas de manquement ;
- supérieur à 5% et inférieur à 10%, l'Autorité de Régulation a jugé ce niveau tolérable et n'a donc pas appliqué de pénalité ;
- de 100%, l'amende est de 7.000.000 UM. En cas de récidive, elle est portée à 15.000.000 UM
- compris entre 10% et 100% l'amende est proportionnelle au taux relevé.

- pour un taux de coupure des appels :

- inférieur ou égal à 3% il n'y pas de manquement ;
- supérieur à 3% et inférieur à 6%, l'Autorité de Régulation a jugé ce niveau tolérable et n'a donc pas appliqué de pénalité ;
- de 100%, l'amende est de 5.000.000 UM ;
- compris entre 6% et 100% l'amende est proportionnelle au taux relevé.