

Global Benchmarking Workshop

Dakar, Sénégal

3-4 juin 2004

Global benchmarking
Besoins, possibilités, et potentiel

Vanessa.Gray@itu.int

Unité de marché, économie et finance
Bureau de développement des télécommunications
Union Internationale des Télécommunications (UIT)

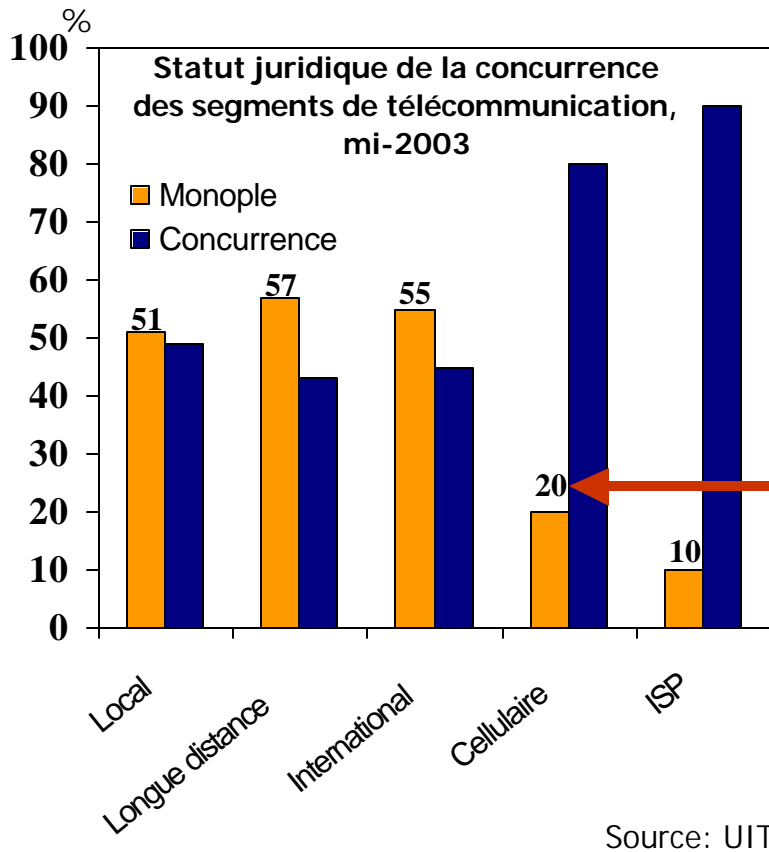


A discuter...

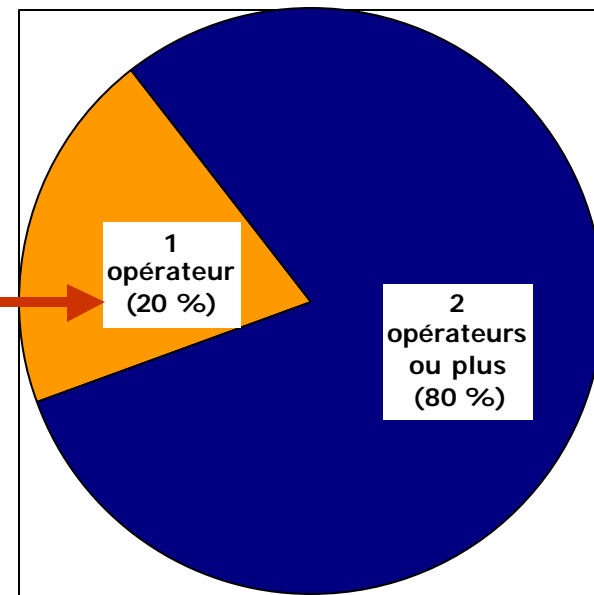
- Tendances de libéralisation et de réglementation: au niveau mondial et dans la Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO)
- La chasse à l'information et la responsabilités des régulateurs et des opérateurs au niveau des statistiques du marché
- Groupes et types de données
- Meilleures pratiques:
 - Régulateurs: Royaume-Uni (Ofcom), Hong Kong, Chine (OFTA), Côte d'Ivoire (ATC), France (ART)
 - Opérateurs: Sonatel, MTN (Nigéria et MTN Group)
- Le projet de collecte de données de l'UIT- CEDEAO (Global Benchmarking): quelles données? Quels *benchmarks*?



Avec la libéralisation...

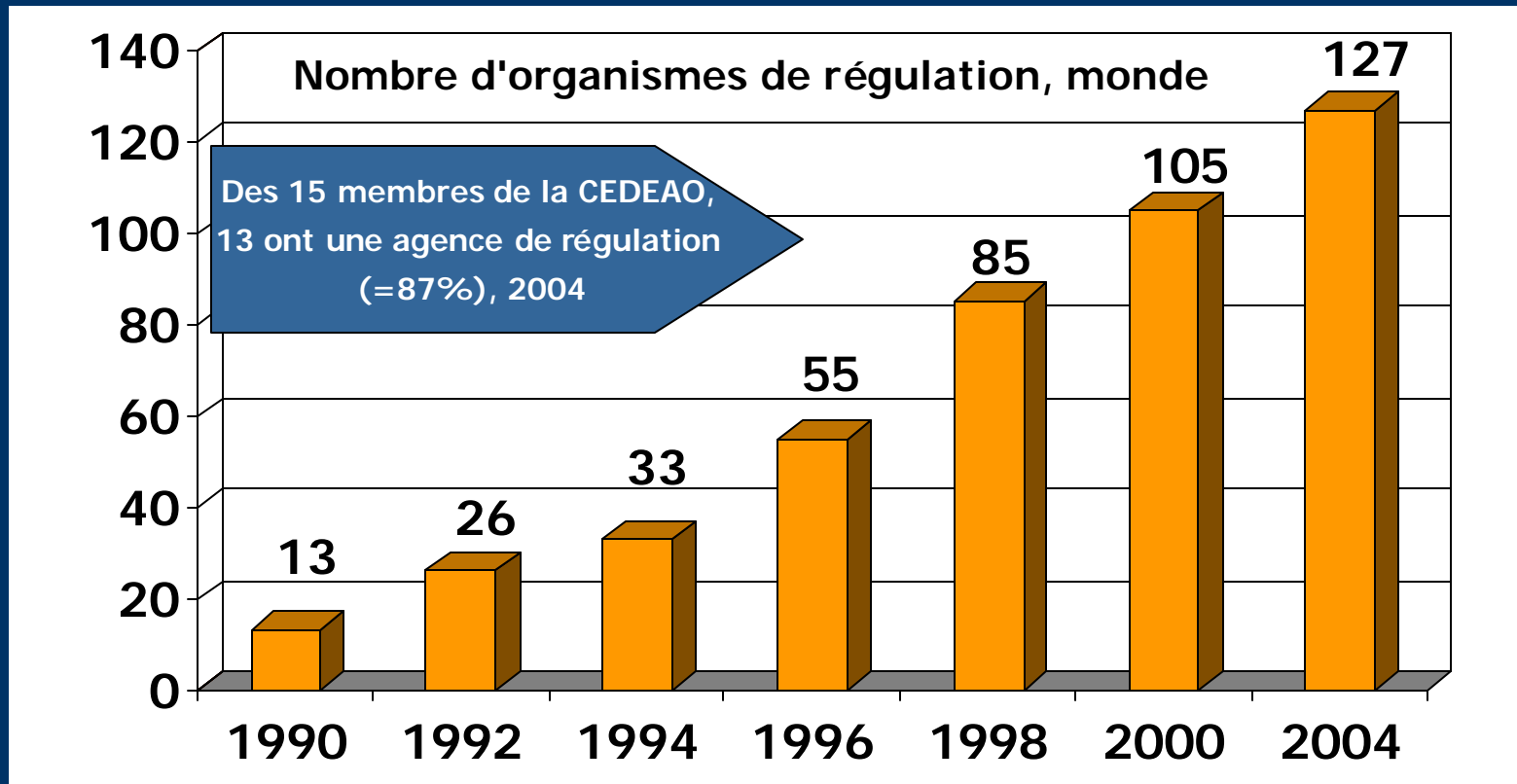


Concurrence dans le service mobile, CEDEAO, 2003



Source: UIT

... vient la réglementation



Source: UIT



...et la chasse à l'information

Les régulateurs et les opérateurs (ainsi que, dans certains pays, l'Office National des Statistiques) partagent un certain nombre de rôles et de responsabilités au niveau de l'information et des données du marché:

- L'identification
- La collecte
- La dissémination

 Par la coopération !



Un exemple: Le Nigéria

Nigerian Communications Act 2003

Part II: Monitoring and reporting

- *(1) The Commission shall monitor all significant matters relating to the performance of all licensees ...*
- *(2) (a) use any of its powers...without limitations..of investigation and information-gathering...*
- *(b) have regard to such industry performance indicators as the Commission considers appropriate*
- *(3)...the Commission shall monitor and report..: (b) the efficiency in which licensees provide facilities and services...(c) the quality of services, ...(d) industry statistics generally including but not limited to service provisioning, traffic pattern, industry operators, etc*
- *The license agreements also discuss "Requirement to Furnish Information to the Commission"*



Pourquoi toute cette information?

Point de vue du régulateur:

- Fonctionnement du marché/de la competition
- Accès aux télécommunications
- Obligations inscrites dans les licences
- Qualité des services
- Contribution du secteur à l'économie nationale
- Comparaison internationale

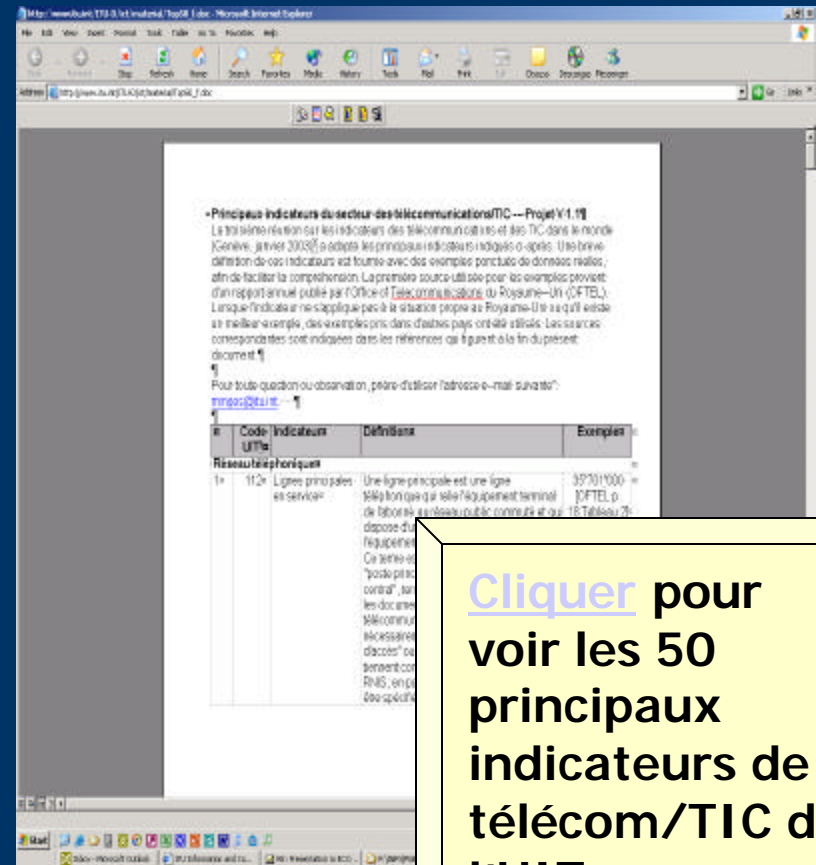
Point de vue de l'opérateur:

- Rentabilité des opérations/contribution des différents secteurs/services
- Outil d'argument (faire appel au régulateur)
- Transparence, crédibilité (investisseurs)
- Information aux clients
- Qualité de service
- Comparaison nationale et internationale



Catégories de données de télécommunication

- Abonnés aux réseaux (fixe, mobile, etc.)
- Qualité du service
- Trafic
- Tarifs
- Recettes/investissements



Cliquer pour voir les 50 principaux indicateurs de télécom/TIC de l'UIT



Recettes	Volume	Abonnés
<ul style="list-style-type: none"> • Appels • Connexion • Interconnexion SSM+MMS • Recette par abonné (ARPU) 	<ul style="list-style-type: none"> • Appels du Royaume-Uni • Trafic sortant intern. <ul style="list-style-type: none"> • Roaming • Interconnexion • SSM+MMS (unités) 	<ul style="list-style-type: none"> • Post-paiement/ pré-paiement
Taux de croissance/change		
Par opérateur/consolidé		

Microsoft Internet Explorer - Radiotéléphone

Address: http://www.art-telecom.fr/observatoire/nars2004/tab_radiotel.htm

CHIFFRES au 31 MARS 2004

• Les mobiles

TABLEAUX DE BORD DES MOBILES - MARCHÉ NATIONAL (Métropole, DOM, Mayotte et St Pierre et Miquelon) - Réseaux ouverts au public 31 mars 2004					
Métropole, Départements d'Outre-Mer, Mayotte et Saint Pierre et Miquelon					
	mars-03	juin-03	sept-03	dec-03	mars-04
- Parc total de radiotéléphones (1)	38 093 200	39 378 200	40 127 900	41 685 100	41 940 800
- Croissance nette trimestrielle (C)	310 600	483 000	746 700	1 355 200	257 700
en %	0,8%	1,2%	1,9%	3,3%	0,6%
- Parc forfaitaire	21 949 300	22 530 100	23 385 400	24 536 500	25 007 200
- Croissance nette trimestrielle (C)	469 600	580 800	855 200	1 131 100	470 700
en %	2,1%	2,6%	3,8%	4,6%	1,9%
- Part du forfaitaire dans le parc total	57,4%	57,2%	58,3%	58,9%	60,1%
- Taux de pénétration (2)	64,3%	65,2%	66,2%	69,2%	69,5%
- Parc actif de clients (4)	38 261 700	38 707 900	39 464 000	40 599 000	41 267 100
- Parc actif (4) en % du parc total	98,1%	98,3%	98,6%	97,4%	98,4%
- Croissance nette trimestrielle (C)	260 200	446 200	756 900	1 301 200	271 100
en %	0,7%	1,2%	1,9%	3,1%	0,7%
- Taux de pénétration actif (2)	65,4%	64,2%	65,2%	68,0%	68,4%
- Trafic SMS sortants trimestriel (6)				2 337 931 600	2 534 393 000
- Trafic SMS mensuel par client actif moyen (C)				38,4	30,2

(1) Radiotéléphone : est considéré comme client titulaire d'une carte SIM ou tout détenteur d'une carte prépayée ayant passé au moins un appel, et n'ayant pas dépassé la date au-delà de laquelle il est contractuellement impossible de recevoir des appels, inscrit à l'Enregistreur de Localisation Nominal (HLR) de l'opérateur.

(2) Le taux de pénétration est obtenu en divisant le nombre total de clients ou le nombre total de clients "actifs" au radiotéléphone par la population française, qui s'établit à 60 323 400 personnes (60 185 800 personnes selon le recensement de l'INSEE de juillet 1999, 131 300 personnes pour la collectivité départementale de Mayotte selon le recensement de l'INSEE de 1997 et 6 300 personnes pour la collectivité territoriale de Saint Pierre et Miquelon).

(3) Les données de croissance nette font référence soit : au parc total de clients, au parc total de clients forfaitaire ou au parc actif total de clients.

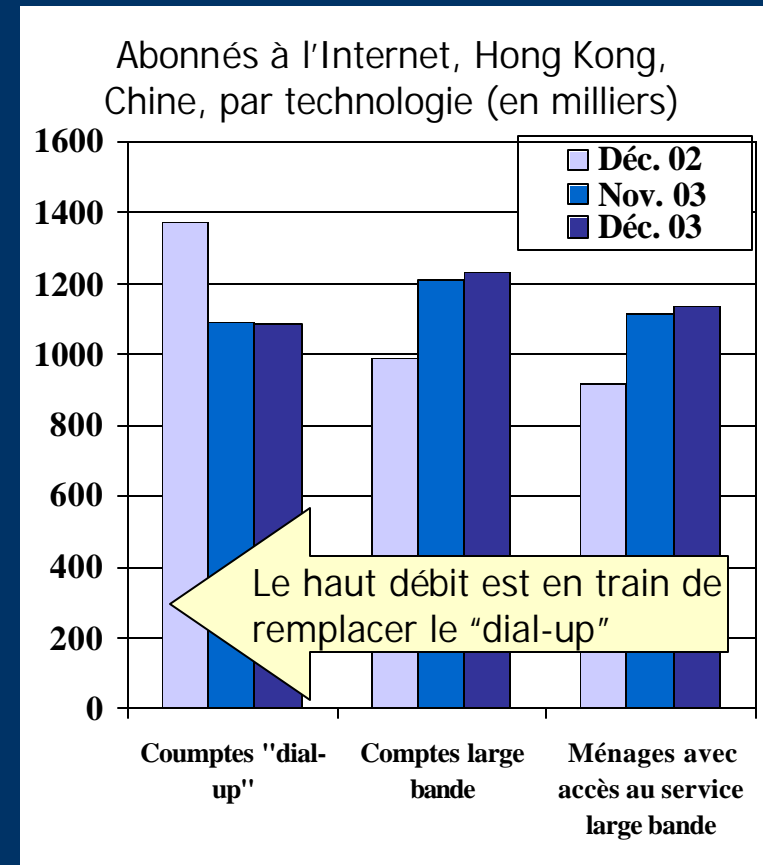
(4) Le parc actif de clients correspond au total des clients qui ont souscrit à une offre forfaitaire et des clients prépayés actifs. Les clients prépayés actifs correspondent aux clients qui ont passé ou reçu un appel pendant les trois derniers mois. Seuls les appels téléphoniques sont considérés, qu'ils soient gratuits ou payants. Les SMS ne sont pas pris en compte dans le calcul.

(6) Le trafic trimestriel de SMS ("Short Message Service") correspond à l'ensemble des SMS envoyés (SMS sortants) sur le trimestre par tout client au radiotéléphone (cf. (1)).

(7) Le trafic SMS mensuel par client actif moyen correspond au trafic trimestriel de SMS divisé par 3, rapporté au parc de clients actifs moyen ((Parc de clients actifs de la fin du trimestre précédent + Parc de clients actifs de la fin du trimestre considéré)/2).

Régularité et transparence (définitions)

- L'OFTA collecte (et édite en ligne!) des statistiques de télécommunication détaillées depuis 1990
- Les indicateurs sont bien définis:
 - “L'accès à l'Internet a haut débit se rapporte aux services qui ont une vitesse de téléchargement de 1Mbps ou plus, via le câble, l'ATM, l'ADSL, le DSL ou d'autres technologies”
 - “Ces statistiques sont des estimations de l'OFTA basées sur les rapports officiels des ISP. Ne sont pas inclus les utilisateurs qui ne sont pas clients de l'ISP autorisé, tels que les utilisateurs des réseaux dans les universités”



Comparabilité internationale

Office of the Telecommunications Authority, Hong Kong - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.ofta.gov.hk/frameset/facts_index_eng.html

Telecom Facts

ABOUT US
OFTA SERVICES

CONSUMER INTEREST
OFTA DOCUMENTS

INDUSTRY FORUM
TELECOM FACTS

PRESS ROOM
TELECOM LEGISLATION

**Telecommunication Indicators in Hong Kong
submitted to ITU for the fiscal year ending 31 March 2003**

DEMOGRAPHY , ECONOMY	
Population	6.786 Million
Households	2.158 Million
TELEPHONE NETWORK	
Main telephone lines in operation	3.832 Million
% digital main lines	100%
% residential main lines	55.58%
Public payphones	9,059
MOBILE SERVICES	
Cellular mobile telephone subscribers	6.396 Million
Digital cellular subscribers	6.396 Million
Percentage of population (%)	94.3%
OTHER SERVICE	
ISDN subscribers	11,821
ISDN B channel equivalents	79,946
TRAFFIC	
International outgoing telephone (minutes)	3.981 Billion
International incoming telephone (minutes)	1.745 Billion
International bothway telephone (minutes)	5.726 Billion
STAFF	
Full-time telecommunication staff	17,756
TARIFFS	



ATC: Agence des télécommunications de Côte d'Ivoire

Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.atc.ci/

ATC AGENCE DES TELECOMMUNICATIONS DE COTE D'IVOIRE

JEUDI 26 FEVRIER 2003

Observatoires
Statistique du marché des mobiles

NB: Les chiffres ci-dessous ont été fournis par les opérateurs cellulaires, les différents taux proviennent de nos calculs.

Premier semestre 2003: Evolution mensuelle des abonnés par Opérateur

Opérateurs	JANVIER 03	Février 03	Mars 03	Avril 03	Mai 03	Juin 03
Orange	528 591	546 808	562 692	574 018	584 434	589 530
TELECEL	509 982	480 414	496 132	502 739	512 077	546 873
CORA	36 351	36 878	39 114	39 306	38 294	39 445
Total Abonnés	1 074 924	1 064 100	1 097 938	1 113 063	1 134 805	1 175 848

Second semestre 2003: Evolution mensuelle des abonnés par Opérateur

Opérateurs	Juillet 03	Août 03	Sept 03	Octobre 03	Novembre 03	Décembre 03
Orange	593 491	546 300	554 031	582 687	608 217	
TELECEL	545 015	542 830	549 426	539 632	552 240	599 204
CORA						
Total Abonnés	1 138 506	1 089 130	1 103 439	1 122 319	1 160 457	

Premier semestre 2003: Evolution mensuelle des Recettes des Opérateurs en (FCFA).

Opérateurs	JANVIER 03	Février 03	Mars 03	Avril 03	Mai 03	Juin 03
Orange	7 412 329 000	6 979 698 000	5 943 591 000	7 652 685 000	7 232 214 000	7 518 353 000



Les opérateurs: SONATEL

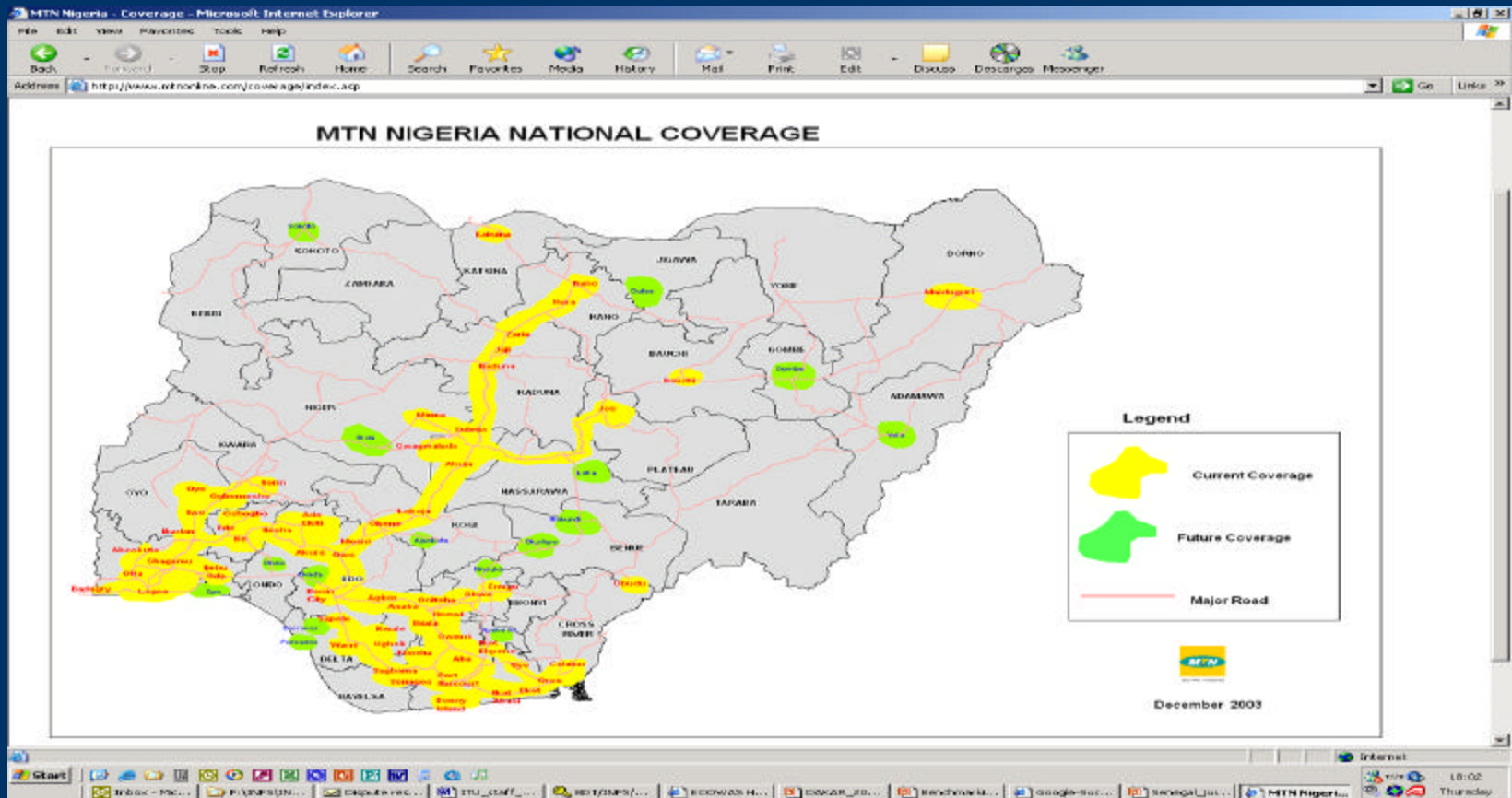
The screenshot shows the Sonatel website in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays <http://www.sonatel.org/qui.htm>. The website header includes the Sonatel logo and navigation links for 'Le Groupe Sonatel', 'Grand Public', 'Grandes Entreprises', 'Téléphonie', 'Particuliers', and 'Professionnels'. A sidebar on the left contains a menu with items like 'Historique', 'Organisation', 'Nos activités', 'Nos Agences', 'Nos filiales', 'Chiffres clés', 'Entreprises Citoyennes', and 'emploi'. A 'Chiffres clés' button is visible in the top right. The main content area is titled 'Sonatel en quelques chiffres :'. Below this title is a table with financial data for the years 2000, 2001, and 2002. At the bottom of the page, the text 'Rapport annuel 2002' is displayed. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications and the system clock indicating 10:14 on Thursday.

	2000	2001	2002
Chiffre d'Affaires	126,060 milliards FCFA	148,21 milliards	162,94 milliards
Bénéfice net	42,52 milliards FCFA	47,45 milliards	46,48 milliards
Investissements	64,6 milliards FCFA	48,5 milliards	75,7 milliards
Parc de lignes fixes	209 271 abonnés	237 160 abonnés	227 128 abonnés
Parc de lignes mobiles	240 000 abonnés	300 000 abonnés	455 645 abonnés
Effectif permanent	1415 agents	1513 agents	1586 agents

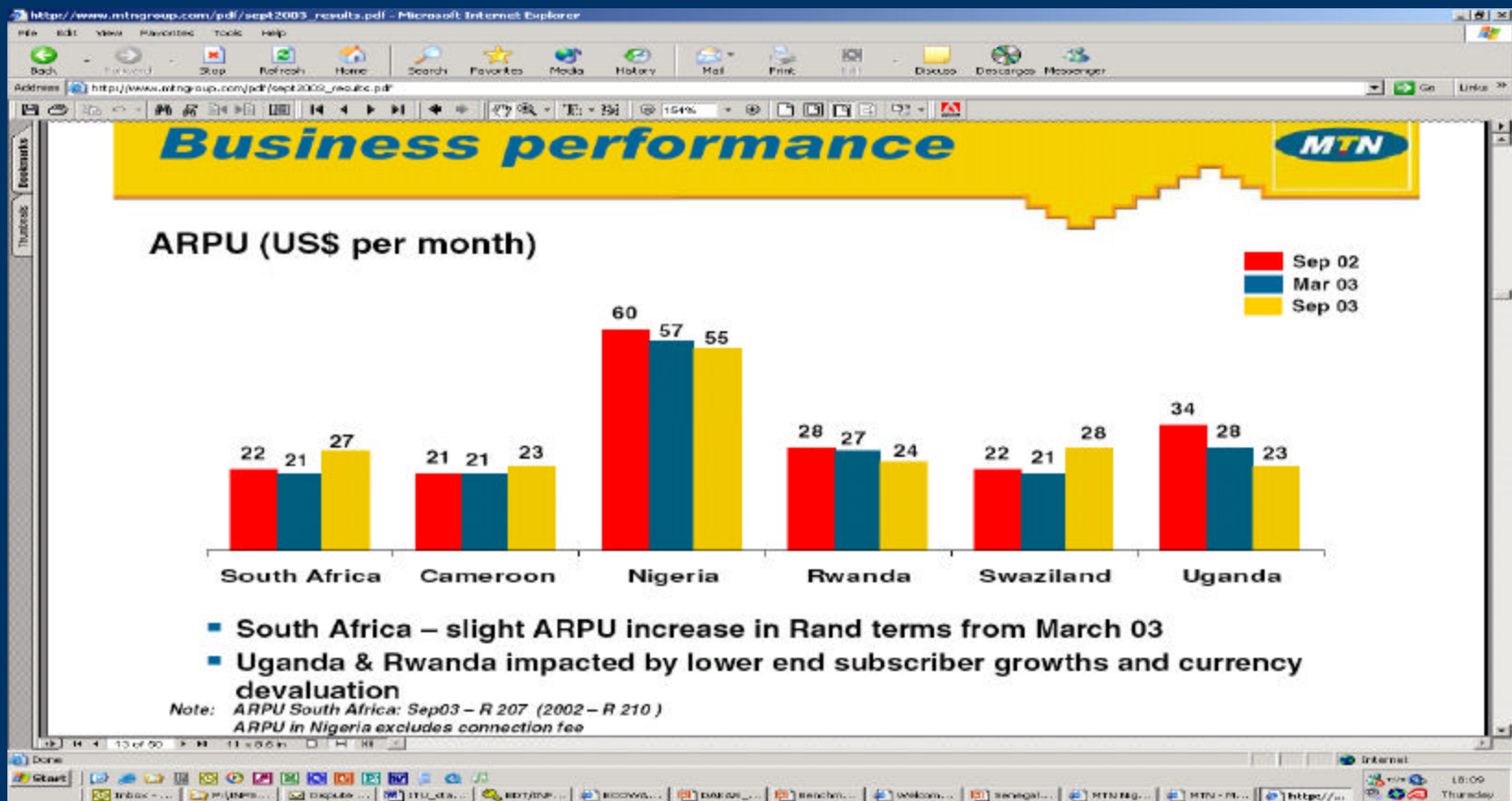
Rapport annuel 2002



MTN Nigeria

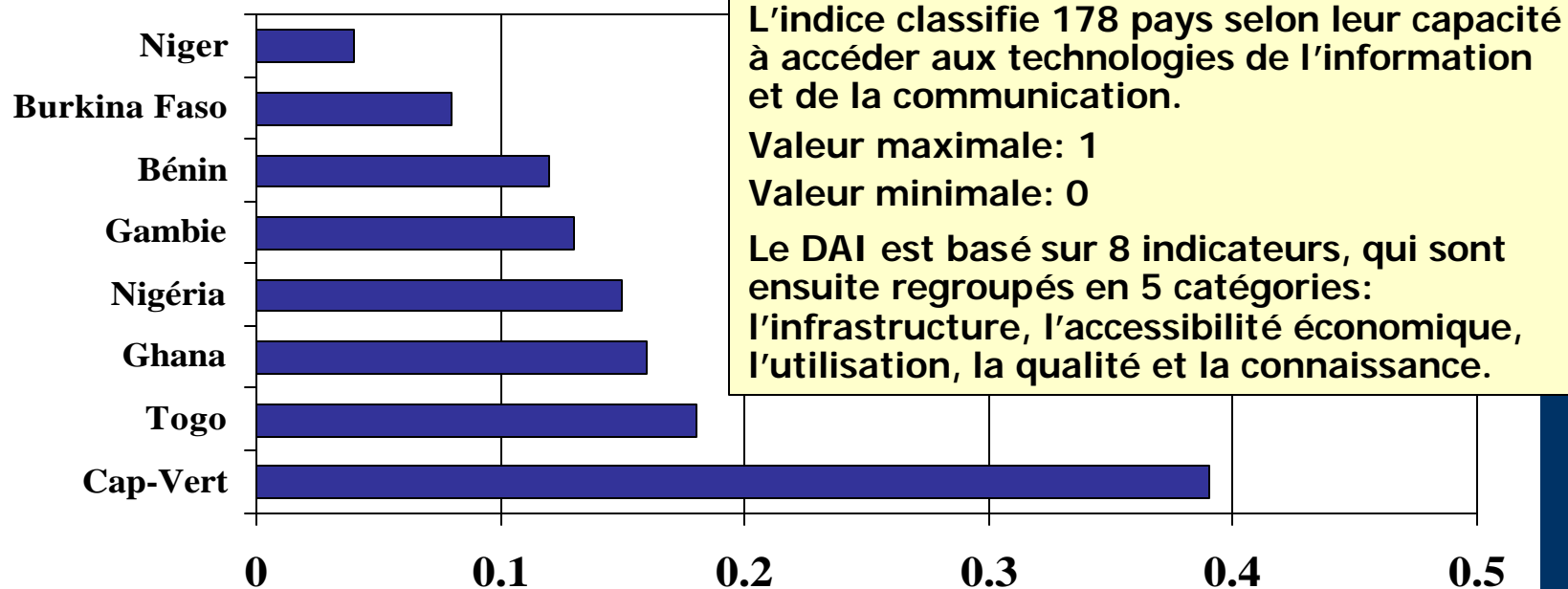


MTN Group ARPU



Référence internationale: l'indice d'accès numérique (DAI) de l'UIT

Classement DAI, quelques pays membres de la CEDEAO



Source: UIT

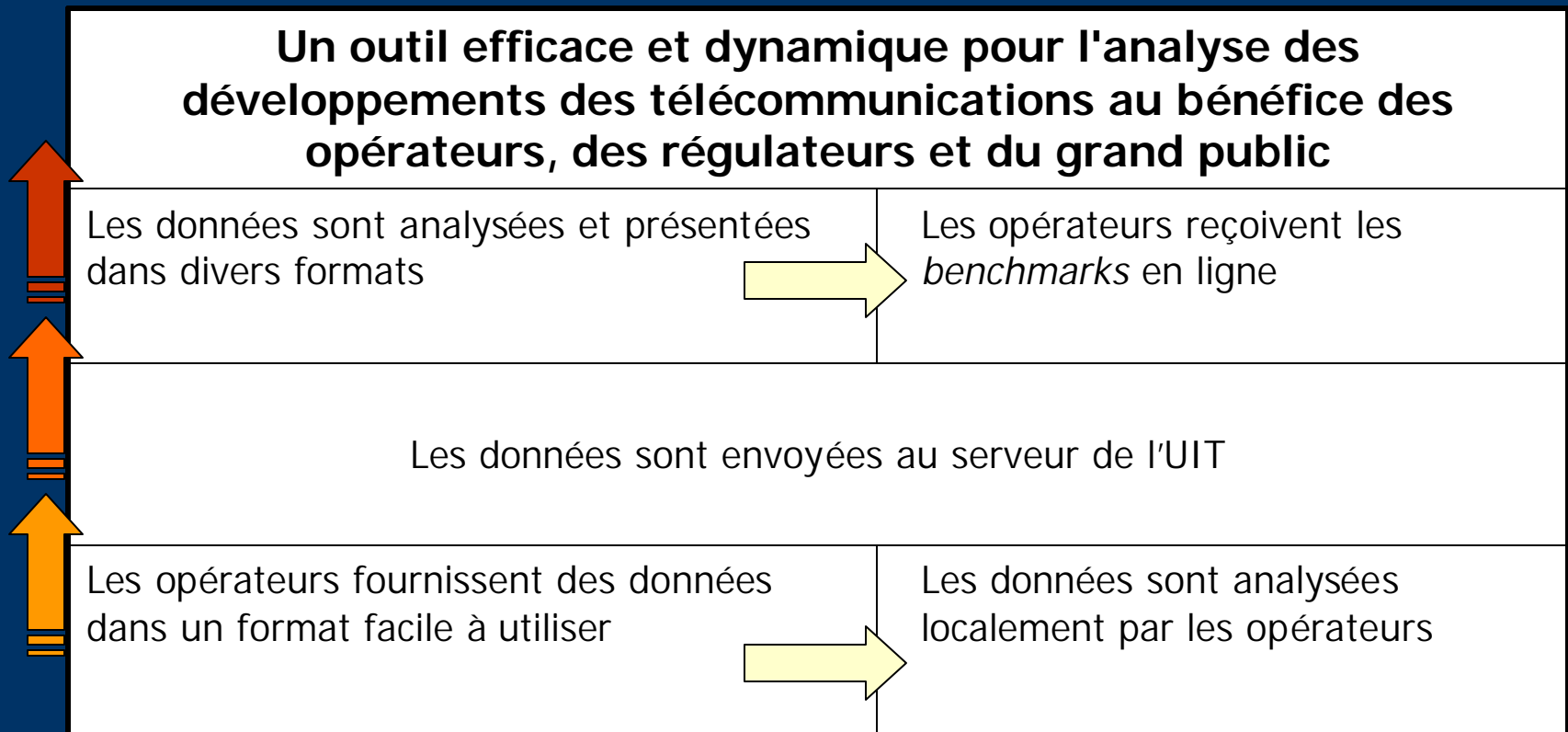


Projet de collecte de données de l'UIT- CEDEAO

- Rassembler les données du marché des télécommunications des pays de la CEDEAO chez les opérateurs de télécommunication
- Présenter et analyser les données sous une forme adaptée aux différents groupes d'utilisateurs
 - Outil de décisions économiques et d'analyse de croissance pour les opérateurs
 - Outil de surveillance des développements du marché pour les régulateurs
 - Outil d'information aux utilisateurs et aux investisseurs dans les télécommunications



Collecte, dissémination et analyse



Qui obtient quoi ?

- ➔ Les opérateurs ont accès aux tendances nationales et régionales des télécommunications:
- Ils suivent la position et le potentiel du marché
 - Ils effectuent des évaluations de performance nationale et internationale
 - La valeur ajoutée: par l'harmonisation des données le projet permet la comparaison des données fournis par les opérateurs



Qui obtient quoi (II)?

- Les régulateurs reçoivent une vue d'ensemble (nationale et régionale):
 - Ils identifient les tendances et les résultats des évaluations de performance
 - Ils prennent des décisions basées sur des informations objectives
 - Ils établissent des comparaisons régionales et internationales
- Le public est informé sur les tendances et les services
- Les investisseurs identifient les opportunités de nouveaux marchés



L'implémentation

A discuter:

- Identification des données et des '*benchmarks*'
 - Type d' analyse et comparaison
 - Disponibilité des données
 - Problèmes de confidentialité
 - Forme et regularité
 - Développement du logiciel (UIT)
- ➔ Le système devient opérationnel!



Types de données

Reseau fixe	WLL	Mobile		Internet	Access publique
		Post-payé	Pré-payé		
VALEUR <ul style="list-style-type: none"> revenue par service, source, analyse de client, interconnection, <i>SMS, roaming</i> 					Type d'installation
VOLUME <ul style="list-style-type: none"> minutes/unité; local/longue-distance/internat. 					Nombre d'installations
TARIFS					Valeur/revenue
ABONNES/CLIENTS					



Quels indicateurs?

Quels *benchmarks*?

Indicator	Parameter	Trend to be established by the parameter	Remark	Periodicity (Months)	Benchmarks		
					Country	ECOWAS	Global
12.	Total minutes – international calls	The parameter should be available from the international settlements.	The operator-wise comparison of this parameter should be possible Total of all BSO can be compared with ECOWAS and global data.	1	Yes	Yes	Yes
14.	Average Revenue per user	The ARPU will provide the Operator an indication about the profitability of the business, and its different sectors (mobile, fixed etc)	1. System will calculate this parameter, by dividing Total Revenue by the Total number of subscribers. 2. The Operator-wise comparison of this parameter should be possible. 3. Total of all BSO can be compared with ECOWAS data.	1	Yes	Yes	
20.	Percentage of subscribers contributing to 90 percent of revenue.	In a nascent market very few users contribute to the major chunk of revenue. This is due to the capacity to pay and also speaks of tariff plan. This parameter will indicate the demographic pattern of usage of telecom services.	The Operator should be able to provide this assessment by simple calculation on revenue receipts. 2. Total of all BSO can be compared with ECOWAS data.	2	Yes	Yes	



Ouverture de la discussion...

Merci beaucoup
Vanessa.gray@itu.int

