

Le billet de Michel Humbert

ETECSA sur la sellette

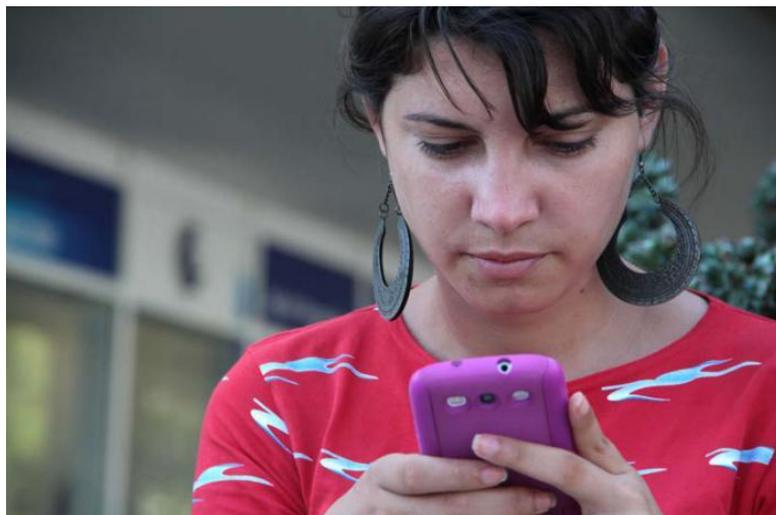
ETECSA est l'entreprise d'état cubaine, Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., qui gère et commercialise les télécommunications, à la fois les lignes fixes, les mobiles et internet.

Être sur la sellette, c'est être assis sur le siège où, dans les temps anciens, on asseyait les accusés....

Le jeudi 4 février les responsables d'ETECSA, Tania VELAZQUEZ, directrice centrale du commerce et du marketing , Mayra AREVICH, présidente directrice, et Hilda Arias PEREZ, directrice centrale des services mobiles, ont tenu une conférence de presse, pour informer des résultats de l'année 2015 et des perspectives pour l'année 2016.

Le titre de l'article paru le lendemain dans Granma, le journal officiel cubain, relatant cette conférence de presse, donne le ton : « Résultats, insatisfactions, et perspectives... la corde raide d'ETECSA ».

Et, chose étonnante, pour ceux qui croient que, à la fois tout va bien à Cuba, ou que tout va mal (et ils sont nombreux pour dénigrer ce pays) et pour ceux qui pensent qu'il n'y a pas de débats publics sur l'état des services cubains, à la lecture des commentaires qui suivent cet article, ils vont être très surpris.



(Photo Granma)

Des critiques sans concessions

Les commentaires des cubains à cet article de Granma sur son site numérique sont très nombreux, comme à chaque fois qu'il s'agit d'ETECSA, peu amènes, voir virulents, et formulent, à la fois les attentes de la société cubaine, les insatisfactions et les critiques fortes que l'entreprise suscite dans la population.

« Si ETECSA était une entreprise étrangère, cela fait longtemps qu'elle aurait été expulsée de Cuba ! » ose un commentateur ! Un autre écrit ce que partagent beaucoup : **« ETECSA des prix hauts, un service bas »** ! Ou encore : **« ETECSA est gérée comme une entreprise capitaliste, quand sera-t-elle gérée comme une entreprise socialiste ? »** !

Les commentaires pointent la faiblesse du service, les pannes multiples, le monopole qui empêche la mise en concurrence (mais oui à Cuba !), les prix trop élevés pour la téléphonie mobile par rapport aux salaires (et un commentateur écrit : **« ce ne sont pas les tarifs qui sont trop élevés mais les salaires qui sont trop bas ! »**), l'impossibilité d'avoir le Wifi ou internet chez soi, les délais insupportables pour avoir une ligne fixe, ou la transférer à son nouveau domicile...

Les récriminations sont nombreuses et reflètent à Cuba des attentes fortes, comme ailleurs, pour avoir accès aux moyens de communication modernes comme le sont la téléphonie mobile et internet avec la messagerie électronique. La jeunesse, avide de ces moyens d'échanges, et quoique que l'on puisse penser du besoin qui est ainsi créé, est au premier rang des mécontents du fonctionnement du service offert par ETECSA.

Les explications des responsables d'ETECSA

Au cours de la conférence de presse, les responsables, trois femmes il faut le noter, ont expliqué les progrès réalisés en 2015, Cuba ayant en fin d'année 4,6 millions de lignes de téléphone, dont 3,3 millions de lignes de téléphonie mobile, et 1,3 millions de fixes, et elles ont détaillé aussi la situation et les difficultés que rencontre l'entreprise pour améliorer son offre.

Consciente des insatisfactions du service rendu, Tania VELAZQUEZ concède que de 11h à 1h de l'après midi, puis de 19h à 21h et enfin vers 23h, il y a des pics de trafic qui entraînent une congestion pour les accès aux services.

Elle annonce aussi, peut-être pour faire avaler la pilule amère, qu'ETECSA va proposer une offre commerciale les 10 et 12 février prochains, consistant, pour une recharge de 5 CUC (CUC le peso convertible cubain équivalent au dollar), en un bonus de 10mn et de 20 SMS.

La présidente, Mayra AREVICH, explique que des études sont en cours pour pouvoir apporter internet dans tous les foyers cubains, mais elle précise aussitôt ne pas vouloir créer de fausses illusions car pour l'instant ce sont des tests et que cela ne signifie pas que va commencer la commercialisation de ce type de service.

Si les récriminations sur les tarifs de la téléphonie mobile sont très nombreuses, malgré quelques baisses survenues au cours des années passées, et aussi le coût accessible aujourd'hui pour disposer d'une adresse mail sur la plateforme nauta.cu (qui compte quand même 1,4 millions d'adresses permanentes et 6,2 millions d'adresses temporaires) , il n'y a pas de remarques sur le coût de la téléphonie fixe, puisque le prix mensuel est seulement de quelques pesos en monnaie nationale, et chacun a pu constater, comme j'ai pu le faire, que les cubains qui disposent d'une ligne fixe passent des heures à discuter au téléphone avec la famille ou les amis !

Les réponses d'ETECSA aux commentaires

A la suite des commentaires critiques qui suivent l'article, des employés d'ETECSA, répondent systématiquement, il faut le souligner, en engageant le dialogue, en apportant des explications.

Ainsi, il est expliqué que les tarifs élevés de la téléphonie mobile sont utilisés pour réguler l'accès au service, qui en l'état actuel ne serait pas capable d'assurer un afflux d'utilisateurs en cas de baisse importante des tarifs.

ETECSA favorise le « roaming », ou itinérance, qui permet aux touristes le transfert des communications de leurs opérateurs étrangers sur leurs mobiles, et les recharges de téléphones depuis l'étranger, deux moyens de faire entrer des devises.

Un employé d'ETECSA rappelle aussi que l'entreprise est à la fois victime de l'embargo, du coût très élevé des équipements de téléphonie mobile, et que sa capacité d'investissement est limitée, les recettes étant consacrées au fonctionnement et au développement du service.

Il faut noter qu'un commentateur suggère que si effectivement ETECSA ne peut assurer seule un bon développement du service, peut-être qu'une association avec un opérateur étranger, en créant une entreprise mixte, permettrait d'avoir un apport des capitaux nécessaires. C'est une piste intéressante pour des opérateurs français, au moment où, suite à la visite de Raul CASTRO, est fortement encouragé l'investissement français à Cuba.

Un autre employé d'ETECSA, répondant à une critique d'un commentateur sur les compétences des employés de l'entreprise, lui rappelle fermement que les problèmes et limitations de service ne sont pas dus au manque de forces, de cadres, ou d'intelligences dans l'entreprise, mais aux limitations techniques reconnues par tous.

Les zones d'accès Wifi libres



(Photo JuventudRebelde)

Il y a débat aussi sur les zones d'accès Wifi libres que l'entreprise a ouvert dans les villes de Cuba. 191 nouvelles zones ont été créées en 2015, soit un total de 343 dans 166 municipalités. Ces zones sont ouvertes dans des parcs, des rues, des places, dans des espaces publics. On peut y voir des dizaines de personnes, jeunes souvent, qui pianotent frénétiquement sur leurs smartphones ou leurs tablettes.

Mais comme le souligne un commentateur, pour échanger avec sa famille, il préférerait pouvoir le faire de chez lui, dans un lieu plus intime que dans un lieu public... Et puis souvent il y a saturation du service devant l'affluence en un même lieu.

Pour l'accès à domicile d'internet, par la technique ADSL, c'est-à-dire par la ligne téléphonique, un technicien explique que si le déploiement de ligne est maîtrisé, c'est la nécessité d'alimenter en amont les lignes par fibre optique pour garantir le débit, une technologie très coûteuse, qui limite actuellement cette possibilité.

Un câble sous-marin entre le Venezuela et Cuba



*Le navire d'Alcatel-Lucent qui a assuré la pose du câble sous-marin entre le Venezuela et Cuba
(Photo le Monde diplomatique)*

Un câble sous-marin de fibres optiques reliant Cuba au Venezuela, a été posé en 2011 par la société Alcatel-Lucent et un bateau français, L'île-de Batz, puis a été mis en service début 2013, rompant l'isolement de Cuba lié à l'embargo.

Il n'est pas sous-utilisé comme le suggère un commentateur, ETECSA assurant, dans sa réponse, que ses capacités absorberont une extension des réseaux. Mais il est certain que de nouvelles connections par câbles sous marins aux maillages qui jusqu'alors contournaient l'île à cause de l'embargo facilitera l'accès internet de Cuba.

Qu'en pensent Camillo et le Che !

Enfin, l'histoire et la forme d'organisation du pays sont aussi convoquées : « **ETECSA est-elle une entreprise publique cubaine ? Qui rend compte de son mauvais service et de ses mauvais prix ?** » écrit un commentateur qui termine par « **Camillo et le Che manquent** », en faisant référence à deux illustres acteurs de la révolution cubaine, Camillo Cienfuegos et Che Guevara.

Un employé d'ETECSA lui répond : « **Comme je vous ai lu, nous avons quelques connaissances de l'histoire de Cuba. Vous connaissez la constitution, vous savez ses droits et ses devoirs. Donc il me plairait que vous reconnaissiez que (ETECSA) comme peu d'entreprises, dispose d'un système qualité, dans lequel les aspects de protection du consommateur sont bien présents, établissant les droits et devoirs des deux parties, client-fournisseur, et que, avec cela, jamais un client ne sera abandonné.** » Et il ajoute : « **je pourrais me préoccuper de ce que penseraient Camillo et le Che, mais ma préoccupation c'est vous !** »

En conclusion je constate qu'ETECSA, malgré des progrès notables, a du pain sur la planche pour répondre aux attentes des cubains, que le débat est sans concessions à Cuba envers les services publics et aussi que personne ne fuit ce débat, ce qui est une preuve de vitalité démocratique.

Enfin il est évident que les conséquences du blocus sont encore bien présentes dans la société cubaine et qu'il serait temps d'y mettre fin pour que les cubains disposent de services de téléphonie modernes, eux qui aiment par-dessus tout échanger, discuter, avoir des nouvelles de leurs proches et de leurs amis.