

DECISION N°2024-1165
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE
EN DATE DU 12 NOVEMBRE 2024
PORTANT NOTIFICATION DES MANQUEMENTS DE
ORANGE CI A SES OBLIGATIONS DE QUALITÉ DE
SERVICE CONSTATÉS LORS DE L'AUDIT DE LA
QUALITÉ DE SERVICE DES RÉSEAUX DE
TÉLÉPHONIE MOBILE AU TITRE DU PREMIER
SEMESTRE DE L'ANNÉE 2024

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu la Loi n°2024-352 du 06 juin 2024 relative aux communications électroniques ;
- Vu le Décret n°2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2015-812 du 18 décembre 2015 portant approbation du cahier des charges annexé à chaque licence individuelle de catégorie 1 A, pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu le Décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2022-265 du 13 avril 2022 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications /TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n° 2022-783 du 12 octobre 2022 portant renouvellement partiel du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire, en abrégé ARTCI ;
- Vu le Décret n°2024-798 du 8 septembre 2024 définissant les catégories d'activités du secteur des communications électroniques ;
- Vu l'Arrêté n°199/MENUP/CAB du 18 mars 2016 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie C1 A à la société Orange Côte d'Ivoire ;
- Vu la Décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur ;
- Vu la Décision n° 2024-1048 en date du 27 mai 2024 portant adoption du protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;
- Vu le Cahier des charges de l'opérateur ORANGE Côte d'Ivoire annexé à sa licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public ;

ma.

- Vu le Rapport final de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire diligenté par l'ARTCI au titre du premier semestre de l'année 2024 ;
- Vu les Conclusions du séminaire sur la qualité de service (QoS) des réseaux de téléphonie mobile, organisé les 17, 18 et 19 avril 2024 à Grand-Bassam ;
- Vu la Lettre de lancement de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile pour le premier semestre de l'année 2024, référencée n° 24-01029/DRT/DAO/KDF, en date du 30 mai 2024 ;
- Vu la Lettre de transmission des données brutes et des résultats de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile pour le premier semestre de l'année 2024, adressée à l'opérateur ORANGE CI, sous le n° 24-01521/DG/DRT/DQI/SAU, en date du 06 août 2024 ;

Par les motifs suivants :

1. De l'existence des obligations de qualité de service à la charge de l'opérateur Orange CI

Considérant que ORANGE Côte d'Ivoire (ORANGE CI), Société à participation financière publique avec un Conseil d'Administration, au capital de six milliards vingt-six millions deux cent quatorze mille (6 026 214 000) francs CFA, sise à Abidjan, Cocody Riviera Golf, Boulevard de France, Immeuble Orange Village, 11 BP 202 Abidjan 11, Téléphone : (225) 27 21 23 90 10, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) sous le numéro CI-ABJ-1996-B-196491, est titulaire d'une licence individuelle C1A, conformément à l'Arrêté n°199/MENUP/CAB du 18 mars 2016 susvisé, à laquelle est annexé un cahier des charges ;

Considérant que ORANGE CI a des obligations de qualité de service (QoS) définies dans les annexes 2 et 4 de son cahier des charges ;

Que ces obligations portent sur toutes les couches de la qualité des services fournis notamment l'accessibilité, la continuité et l'intégrité des services de téléphonie (voix), d'accès à internet (data), de message court (SMS) ainsi que l'accessibilité au centre d'appels pour le service client.

2. Du contrôle du respect des obligations de QoS

Considérant que, pour contrôler le respect de ces obligations, l'annexe 6 dudit cahier des charges définit les méthodologies d'évaluation et de contrôle de la qualité de service fournie par l'opérateur, notamment la campagne d'audit règlementaire réalisée semestriellement ;

Considérant qu'il revient à l'ARTCI de réaliser systématiquement deux (02) campagnes d'audit réglementaire chaque année ;

Que chaque campagne doit servir de contrôle des manquements constatés lors de la précédente campagne et peut aboutir à des sanctions à l'encontre de l'opérateur en cas de manquements à ses obligations de qualité de service ;

Considérant que l'annexe 6 du cahier des charges précitée dispose que, pour la réalisation des campagnes d'audit réglementaire de la qualité de service des réseaux de téléphonie, l'ARTCI définit un protocole de mesure qu'elle notifie à l'opérateur et publie par tout moyen ;

Que ce protocole de mesure doit établir les principes techniques et opérationnels pour l'évaluation de la qualité de service, notamment les compteurs des mesures, les indicateurs de qualité et de performance (KQI/KPI) à auditer, le mode opératoire, la volumétrie des échantillons des mesures terrains ainsi que le mode de restitution des résultats ;

3. De la mise en œuvre de la stratégie d'amélioration de la QoS

Considérant par ailleurs qu'en vue d'apporter une réponse pérenne à la persistance de la mauvaise qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, l'ARTCI a adopté une stratégie d'amélioration continue de la qualité de service reposant sur les cinq (05) axes stratégiques suivants :

- Actualiser et renforcer le dispositif technique de contrôle de la qualité de service ;
- Actualiser et renforcer le cadre réglementaire ;
- Faire du consommateur un acteur de la régulation ;
- Stimuler la concurrence et l'innovation ;
- Favoriser le déploiement et la préservation des infrastructures.

Considérant que dans le cadre de l'adoption de cette stratégie, l'ARTCI a privilégié une démarche inclusive et participative impliquant l'ensemble des parties prenantes, y compris les opérateurs de téléphonie mobile ;

Qu'elle a réuni l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile et des experts sur la problématique, au séminaire sur la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile organisé du 17 au 19 avril 2024 à Grand-Bassam, à l'effet de leur présenter la stratégie d'amélioration de la qualité de service des réseaux et de recueillir leurs avis et observations sur les modalités de sa mise en œuvre ;

Considérant qu'il ressort des recommandations émanant de ce séminaire, et prises en compte dans la stratégie d'amélioration de la qualité adoptée par l'ARTCI, qu'il doit être réalisé deux (02) audits réglementaires de la qualité de service chaque année ;

Qu'en outre, des réflexions ont été menées sur l'opportunité d'instituer une approche graduée, dans laquelle le premier audit aboutirait à une interpellation formelle de l'opérateur défaillant, tandis que le second audit servirait de fondement à l'application de sanctions réglementaires ;

4. De la réalisation des audits de la QoS 2024

Considérant que, conformément à la stratégie d'amélioration de la qualité de service sus-évoquée, l'ARTCI prévoit de réaliser deux (02) campagnes d'audit réglementaire de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au cours de l'année 2024 ;

Considérant qu'en application des dispositions de l'annexe 6 du cahier des charges des opérateurs titulaires de licence C1A, l'ARTCI a adopté par la décision n° 2024-1048, le protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;

Que cette décision a été notifiée à l'opérateur ORANGE CI, le 30 mai 2024 et publiée sur le site internet de l'ARTCI ;

Considérant que, pour la réalisation de ces deux audits de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, l'ARTCI a mandaté un cabinet indépendant spécialisé dans les missions de contrôle de la qualité de service des réseaux de télécommunications/TIC dans des environnements multi-opérateurs ;

Considérant que l'opérateur ORANGE CI a été informé du début de la première campagne d'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile de l'année 2024, par courrier référencé 24-01029/DRT/DAO/KDF en date du 30 mai 2024 ;

Considérant que, conformément au protocole de mesures, une séance de tests à blanc a été organisée le 04 juin 2024, en présence des représentants de l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile, ORANGE CI y compris ;

Que ces tests à blanc ont permis de présenter l'ensemble du dispositif de mesures à l'opérateur ORANGE CI et de vérifier la conformité des paramètres et scripts qu'il contient ;

Que ces tests à blanc ont été jugés conformes aux dispositions techniques et opérationnelles du protocole de mesures par ORANGE CI ;

Considérant que le cabinet mandaté par l'ARTCI a réalisé les mesures terrains de l'audit de la qualité de service du premier semestre de l'année 2024, du 07 au 30 juin 2024 dans soixante-onze (71) localités réparties sur toute l'étendue du territoire national ;

Que ces mesures terrains, réalisées conformément au protocole de mesure, ont permis d'évaluer la qualité des services de téléphonie (voix), de l'accès à internet (data), des SMS et de l'accessibilité aux centres d'appels de ORANGE CI et de calculer les résultats y afférents ;

Considérant que, conformément au protocole de mesure de la qualité de service, les données brutes et les résultats de l'audit étaient mis à la disposition de ORANGE CI, au fur et à mesure, pendant les mesures terrains, dès le 11 juin 2024 ;

Que de plus, à la fin des mesures terrains, l'ensemble des données brutes et les résultats ont été transmis à l'opérateur ORANGE CI, par courrier n°24-01521/DG/DRT/DQI/SAU en date du 06 août 2024, afin de lui permettre de faire son

analyse et de transmettre ses éventuelles observations à l'ARTCI dans un délai de trente (30) jours calendaires ;

Que l'opérateur ORANGE CI a transmis à l'ARTCI ses observations dans les délais requis ;

Considérant que, après examen de ces observations, l'ARTCI a organisé avec l'opérateur ORANGE CI, une séance de travail technique, le 13 septembre 2024, afin de lui communiquer les conclusions ;

Que les observations pertinentes de ORANGE CI ont été prises en compte pour l'établissement des résultats et du rapport définitif de l'audit ;

Considérant que le 26 septembre 2024, l'ARTCI a organisé une séance de restitution des résultats de cet audit, en présence de l'opérateur ORANGE CI ;

Considérant qu'il découle des faits sus-évoqués que l'ARTCI a constamment impliqué l'opérateur ORANGE CI au cours du processus opérationnel de cet audit ;

Considérant qu'il ressort du rapport final de l'audit, l'existence de manquements à des obligations de qualité de service imputables à l'opérateur ORANGE CI.

5. De la mise en œuvre d'une démarche graduée

Considérant que l'article 9 de son cahier des charges impose à l'opérateur ORANGE CI de respecter les exigences en matière de qualité de service tant au niveau des performances du réseau que de la qualité perçue par le client au sens de l'annexe 2 ;

Considérant que l'annexe 3 dudit cahier des charges prévoit une liste de pénalités applicables en cas de de manquements aux obligations de qualité de service ;

Considérant toutefois que, conformément à la stratégie d'amélioration de la qualité de service et en adéquation avec les orientations issues du séminaire sur la qualité de service, l'ARTCI entend mettre en œuvre une démarche graduée visant à inciter les opérateurs de téléphonie mobile à œuvrer pour une amélioration pérenne de la qualité des services fournis aux populations ;

Que la démarche graduée consiste à considérer l'audit du premier semestre de l'année 2024 comme la base d'interpellation de l'opérateur ORANGE CI sur les défauts de qualité de service existant sur son réseau, tandis que l'audit du second semestre de l'année 2024 servira de base à l'application de sanctions pécuniaires en cas de manquements à ses obligations réglementaires en matière de qualité de service ;

Considérant que les obligations de qualité de service de l'opérateur ORANGE CI revêtent une portée nationale ;

Considérant qu'il est constant, au regard des normes et bonnes pratiques en la matière, que les audits de la qualité de service sont réalisés sur la base d'un échantillonnage représentatif en vue d'évaluer la qualité du réseau au niveau national.

Que la seule condition de fiabilité des résultats demeurant la représentativité de l'échantillon considéré de telle sorte qu'il n'existe aucune obligation de maintenir systématiquement les mêmes localités d'un audit à un autre ;

Que, par conséquent, les audits du premier et du second semestre de l'année 2024 portent sur des échantillons définis au niveau national dans le respect de critères de représentativité et de niveau de confiance statistique, sans qu'il ne soit nécessaire de reconduire systématiquement toutes les localités visitées lors de campagnes antérieures ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

Il est notifié à l'opérateur ORANGE CI, les manquements à ses obligations de qualité de service constatés lors de l'audit de la qualité de service réalisé par l'ARTCI au titre du premier semestre de l'année 2024.

La liste de ces manquements est annexée à la présente décision.

Article 2 :

L'opérateur ORANGE CI est tenu de fournir sur son réseau une qualité de service conforme aux dispositions de son cahier des charges.

Article 3 :

L'ARTCI réalisera un second audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au deuxième semestre de l'année 2024. Cet audit sera basé sur un échantillon de mesures représentatif à l'échelle nationale, déterminé conformément aux spécifications du protocole de mesure de la qualité de service

Article 4 :

En cas de constatation de manquements aux obligations de qualité de service lors du second audit, l'ARTCI prononcera une sanction pécuniaire dont le quantum est déterminé en fonction de la gravité des manquements, conformément au cahier des charges annexé à la licence individuelle de ORANGE CI ;

Article 5 :

La présente décision prend effet à compter de sa date de notification à ORANGE Côte d'Ivoire.

Article 6 :

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire et sur le site Internet de l'ARTCI.

Fait à Abidjan, le 12 Novembre 2024

Le Président

Coty Souleïmane Diakite

Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL



Annexe

**LISTE DES MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE
CONSTATES SUR LE RESEAU DE L'OPERATEUR
ORANGE CÔTE D'IVOIRE LORS DE L'AUDIT DE LA QOS AU TITRE DU
PREMIER SEMESTRE DE L'ANNEE 2024**

Service voix

SERVICE DE VOIX		ORANGE CI	
Taux d'appels établis dans les bons délais (Tbd6)	Objectifs	≥	95%
	Valeur Des analyses		94,58%
	Précision statistique		0,39%
	Valeur Ajustée		94,96%
	Statut de Conformité		Non conforme

Service DATA

SERVICE DE DATA		ORANGE CI	
Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb/s (Tddu)	Objectifs	=	0
	Valeur Des analyses		0,64%
	Précision statistique		0,27%
	Valeur Ajustée		0,37%
	Statut de Conformité		Non conforme
Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb/s (Tddd)	Objectifs	=	0
	Valeur Des analyses		0,91%
	Précision statistique		0,22%
	Valeur Ajustée		0,69%
	Statut de Conformité		Non conforme