

**Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d’Ivoire (ARTCI)**

**CONSULTATION PUBLIQUE**

**Synthèse des contributions de la Consultation publique relative à la portabilité des numéros de téléphonie mobile en Côte d’Ivoire**

**AOUT 2025**

# CONTEXTE ET OBJECTIFS

Dans le cadre de la révision des lignes directrices de la portabilité des numéros mobiles en Côte d’Ivoire, l’ARTCI a réalisé une Consultation publique **du 28 mai au 15 juillet 2025,** afin de recueillir les avis, commentaires et propositions, afin de tenir compte de l’évolution des besoins des utilisateurs finals et des opérateurs et de répondre à certaines nouvelles problématiques rencontrées par ces acteurs.

La consultation publique a enregistré la participation des opérateurs MOOV AFRICA CI et MTN CI. Vous trouverez ci-dessous les résumés des réponses.

# CONTRIBUTIONS

***QUESTION 1 :***

Au regard de l’évolution des statistiques du marché de la téléphonie mobile, notamment en termes de nombre d’abonnés et de chiffre d’affaires, quels sont, selon vous, les défis et enjeux actuels liés à la portabilité des numéros mobiles ? Justifiez !

Des contributions apportées, les défis et enjeux liés à la portabilité des numéros mobiles se situent à plusieurs niveaux.

Au niveau des utilisateurs, l’intérêt serait faible car plusieurs d’entre eux souscrivent simultanément à plusieurs opérateurs, aidé par la vulgarisation des téléphones multi-SIM.

Les conditions de validation des demandes de portabilité, notamment l’obligation d’utiliser la même pièce d’identité chez l’opérateur receveur et l’opérateur donneur, suscitent des réticences chez les abonnés selon l’opérateur MOOV AFRICA CI.

Le manque d’information contribue également, selon les contributeurs, à une réticence de la part d’une certaine tranche de la population.

Par ailleurs, l’absence d’interopérabilité entre les services de monnaies électroniques constituent aussi une barrière, qui pourrait être résorbée par une interopérabilité entre les portefeuilles électroniques.

Du point de vue de l’impact sur l’activités des opérateurs, MOOV AFRICA estime que la mise en œuvre de la portabilité induit des coûts supplémentaires pour les opérateurs, accroit la concurrence et comporte un risque de perte de part de marché.

Sur le plan opérationnel, l’un des défis serait de disposer d’une base de données unique pour les numéros portés.

# Définitions

|  |  |
| --- | --- |
| **DISPOSITIONS ANTERIEURES** | **PROPOSITIONS ARTCI** |
| **Article 1 : Définitions** | **Retirer la définition du relevé d’identité opérateur (RIO) supprimé** |

Le relevé d’identité opérateur n’a pas été mis en œuvre bien que prévu par les lignes directrices. Aussi, l’ARTCI estime qu’il n’est pas nécessaire de mettre en œuvre si des mécanismes pertinents sont établis pour régler les échecs de portage liés à l’identification des abonnés.

# Eligibilité au service de portabilité

|  |  |
| --- | --- |
| **Article 5 : Eligibilité au service de portabilité** Un numéro de téléphonie mobile ne peut être porté que si : - celui-ci est actif ; - sa première activation s'est faite depuis plus de soixante (60) jours calendaires ;- l'utilisateur de ce numéro est identifié conformément à la règlementation en vigueur ;- celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédant la demande en cours ; | **Article 5 Nouveau : Eligibilité au service de portabilité**Un numéro de téléphonie mobile ne peut être porté que si :- celui-ci a émis au moins un sms ou appel voix, ou a reçu au moins un appel voix, ou s’est connecté au moins une fois au service data durant les six (06) derniers mois ;- sa première activation s'est faite depuis plus de soixante (60) jours calendaires ;-celui-ci ne s'est pas fait porter lors des soixante (60) jours calendaires précédent la demande en cours ; |

Un numéro actif désigne un numéro mobile ayant émis au moins un SMS ou appel voix, ou a reçu au moins un appel voix, ou s’est connecté au moins une fois au service Data durant les trois (03) derniers mois. Selon les règles actuelles de gestion du plan de numérotation, un délai de trois mois est observé avant qu'un opérateur ne puisse réattribuer un numéro inactif. En d’autres termes, durant cette période, l’abonné reste titulaire du numéro bien que n’ayant pas trafiqué depuis une durée comprise entre trois (03) et six (06) mois.

L’ARTCI estime pertinent de rendre éligible à la portabilité les numéros inactifs depuis une durée comprise entre trois (03) et six (06) mois, favorisant ainsi une plus grande flexibilité du service de portabilité.

Par ailleurs, conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, l’identification est une obligation des abonnés pour l’ensemble des opérateurs. Les lignes directrices avaient été adoptées antérieurement (2016) au décret sur l’identification. Par conséquent, il y a lieu de supprimer cette disposition liée à l’identification.

***QUESTION 2***

Les conditions d’éligibilité à la portabilité proposées sont-elles suffisamment claires et adaptées au contexte actuel ? Sinon, quelles améliorations proposez-vous ?

Les deux opérateurs jugent claires et pertinentes les conditions d’éligibilité proposées. Cependant, MOOV AFRICA CI souhaite la prise en compte uniquement des numéros actifs depuis 90 jours (RG90) au lieu de 180 jours.

Quant à l’opérateur MTN, il souhaite la prise en compte des dettes éventuelles (dont l’emprunt de crédit d’unité et la souscription à crédit à des offres, ou mobile money) des abonnés tant prépayés que postpayés.

***QUESTION 3***

Avez-vous d’autres commentaires ?

Pas de commentaires formulés.

#  Recevabilité des demandes de portage

**Article 6 Nouveau** : *Toute demande de portage n’est recevable auprès de l’opérateur receveur que lorsqu’elle est soumise par le titulaire du numéro concerné ou son représentant dument mandaté, et sur présentation de la pièce ayant servi à l’identification chez l’opérateur donneur.*

*A cet effet, les opérateurs mettent en place toutes les mesures adéquates pour informer leurs abonnés, lors de la vérification de leur éligibilité à la portabilité, du type de pièce d’identité utilisé ainsi que les références.*

La raison principale des rejets de demande de portage est la non-correspondance des données de l’identification de l’abonné et du demandeur (88,27%). En pratique, lorsqu’un abonné s’adresse à l’opérateur **receveur** pour se faire porter, la confirmation de l’identité de l’abonné est de la responsabilité de l’opérateur donneur.

Cependant, conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, un numéro ne peut être enregistré sur le réseau de l’opérateur sans être au préalable identifié. Les cas de rejet peuvent être liés à la communication de référence d’une pièce d’identité chez l’opérateur donneur différente de celle de la pièce d’identité utilisée lors de la demande de portage chez l’opérateur receveur (voir article 9 formulaire de portage). Notons que la procédure d’identification est une procédure distincte de celle de la portabilité. La responsabilité devrait incomber à l’abonné de fournir la même pièce que celle utilisée pour se faire identifier chez l’opérateur donneur, le cas échéant de procéder à une mise à jour de son identification auprès de son opérateur avant de formuler sa demande avec une pièce différente.

L’identification de l’abonné n’étant pas du ressort de l’opérateur receveur, les questions y liées à la cohérence de la pièce doivent être traitées comme un critère de recevabilité de la demande de portage.

***QUESTION 4***

Les conditions de recevabilité ainsi proposées vous semblent-elles pertinentes ? Sinon que proposez-vous ? Argumentez !

MOOV AFRICA et MTN CI sont alignés avec les propositions faites, les jugeant pertinentes. Ainsi L’abonné est tenu de fournir la même pièce d’identité utilisée pendant son identification chez l’opérateur donneur, lors de sa demande de portage chez l’opérateur receveur. En cas de changement de pièce, il devra procéder au préalable à la mise à jour de son identification chez l’opérateur donneur.

MTN souligne également la nécessité de définir des conditions claires pour les clients postpayés et prépayés, ainsi que la mise en œuvre du NNI et d’une base centrale d’authentification des abonnés.

# Motifs de Refus de portage

|  |  |
| --- | --- |
| **Article 6 : Motifs de Refus de Portage** La demande de portabilité ne peut être rejetée que pour les motifs suivants :-numéro non éligible au sens des conditions fixées par l'article 5 de la présente loi ;- formulaire de demande de portage mal renseigné ou incomplet ;-numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portage en cours ;-inexactitude du relevé d'identité opérateur pour le numéro à faire porter ;- non correspondance des données d'indentification de l'abonné et du demandeur.L'existence d'un contentieux entre le demandeur et l'opérateur donneur, autre qu'un contentieux relatif à des impayés ou au non-respect des clauses de résignation d'un contrat d'abonnement, ne peuvent en aucun cas être évoqué comme motif de refus de portage | **Article 7 Nouveau : Motifs de refus de Portage**La demande de portabilité ne peut être rejetée que pour les motifs suivants :* Numéro non éligible au sens des conditions fixées par l'article 5 de la présente décision ;
* Formulaire de demande de portage mal renseigné ou incomplet ;
* Numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portage en cours.

Par ailleurs, le portage d’un numéro ne peut être conditionné à l’absence de contentieux entre l’opérateur et son abonné. |

Le nouvel article relatif aux motifs de refus de portage se limite exclusivement aux éléments dont la vérification ne peut être effectuée sans consultation de la BPC ou de l’opérateur receveur. Les motifs liés à l’identification et l’inexactitude du RIO ont été supprimés.

***QUESTION 5***

5.1 Quel est votre avis sur ces propositions de motifs de rejets ?

A ce niveau, les deux opérateurs ont apporté des réponses différentes.

MOOV AFRICA CI juge les propositions faites pertinentes.

MTN CI considère que le principe selon lequel le portage d’un numéro n’est pas assujetti à l’absence de contentieux entre l’opérateur et son abonné, n’est pas juste et équitable. Un abonné peut très bien contracter divers prêts (crédit de communication, prêt mobile money, etc.). Les abonnés post payés peuvent aussi avoir des factures impayées. L’opérateur donneur devrait donc disposer du droit de refuser le portage en cas de contentieux entre lui et son abonné. Les postpaids devraient solder leurs dettes avant toute demande portage pour éviter une exposition des opérateurs à des impayés, les clients pouvant jouer sur la période de grâce.

5.2 Avez-vous des propositions d’améliorations ? si oui lesquelles ? Argumentez.

MTN demande la suppression de la mention excluant les contentieux comme motif de refus de portabilité, et de l’intégrer comme un motif valable.

Le texte devrait désormais autoriser le refus de portage en cas de contentieux entre l’abonné et l’opérateur donneur, incluant : les prêts en cours (crédit télécom, mobile money), les factures impayées, et le non-respect des conditions de résiliation.

# LISTE NOIRE DE PORTAGE

**Article 8 Nouveau** *: tout numéro prépayé porté faisant l’objet d’un litige pour impayé avec l’opérateur donneur est inscrit sur une liste noire par ce dernier, qui en informe l’opérateur receveur. A compter de la date d’inscription, le client dispose d’un délai de deux mois après son portage pour rembourser les sommes dues à l’opérateur donneur. À cet effet, l’opérateur donneur met en place tous les mécanismes nécessaires pour faciliter le remboursement, y compris des solutions numériques. Une fois le paiement effectué, le numéro est retiré de la liste noire.*

*Les abonnés de la liste noire sont notifiés de leur situation. Passé le délai de deux mois, et sans remboursements, les numéros concernés sont restreints à réception d’appels uniquement et leurs titulaires interdits d'acquérir de nouveaux numéros chez l'ensemble des opérateurs jusqu’à règlement de leur dette.*

*Les mécanismes de mise en œuvre et de gestion de la liste noire sont définis par l’ARTCI et gérés dans le cadre de l’exploitation de la base centrale de portabilité.*

***QUESTION 6***

5.1 Que pensez-vous de cette proposition pour la gestion des litiges liés à des impayés ?

Les deux opérateurs estiment que cette proposition est pertinente.

MTN précise qu’elle pourrait faciliter le processus de portage sans toutefois porter un préjudice ou accentuer les risques de pertes financières chez les opérateurs, mais insiste sur des contraintes qui pourraient empêcher sa mise en œuvre. L’opérateur soulève donc la question suivante :

* Dans le cas des numéros prépayés, une fois le portage effectué, comment l’abonné est-il censé effectuer les remboursements d’impayés ? Cela risquerait des procédures trop longues et inefficaces au recouvrement des dettes et impayés, il faudrait donc que ces impayés et dettes soient donc un motif de refus du portage.

5.2 Avez-vous des propositions d’améliorations ? si oui lesquelles ? Argumentez.

Seul l’opérateur MTN a apporté une réponse à cette question. Il a premièrement invité le régulateur à définir des mesures d’accompagnement pour permettre aux opérateurs de recouvrer les impayés, notamment chez les abonnés postpaids.

Deuxièmement, MTN souligne que le processus actuel d’identification des abonnés constitue un frein à la portabilité et recommande d’uniformiser ledit processus au niveau des trois opérateurs. Il insiste également sur l’ajout des litiges comme motif légitime de refus de portabilité. Enfin, MTN estime que faire intervenir l’opérateur receveur dans le recouvrement n’est pas viable. Les abonnés postpayés doivent solder leurs dettes avant toute demande de portabilité pour éviter les abus liés à la période de grâce.

Non portabilité de la carte SIM et des Services

|  |  |
| --- | --- |
| **Article 7 : Non-portabilité de la carte SIM et des services**La fourniture du service de portabilité vise uniquement le numéro de téléphone et non la carte SIM. Lorsque le portage est effectué, les données enregistrées sur la carte SIM obtenues auprès de l'opérateur donneur sont perdues sans préjudice de poursuites de celui-ci par le demandeur. Le demandeur reçoit une nouvelle carte SIM de l'opérateur receveur et perd les avantages et services auxquels il avait souscrit auprès de son ancien opérateur (crédit d'appel, crédit bonus, SMS, crédit data, numéros favoris, messagerie personnalisée, etc.).Lorsque le demandeur dispose d'un compte mobile money avec un solde non nul chez l'opérateur donneur, ce dernier est tenu de restituer au demandeur son solde, lorsqu'il en fait la demande, dans les mêmes conditions qu'à ses abonnés. | **Article 8 Nouveau : Non-portabilité de la carte SIM et des services**La fourniture du service de portabilité vise uniquement le numéro de téléphone et non la carte SIM. Lorsque le portage est effectué, les données enregistrées sur la carte SIM obtenues auprès de l'opérateur donneur sont perdues sans préjudice de poursuites de celui-ci par le demandeur. Le demandeur reçoit une nouvelle carte SIM de l'opérateur receveur et perd les avantages et services auxquels il avait souscrit auprès de son ancien opérateur (crédit d'appel, crédit bonus, SMS, crédit data, numéros favoris, messagerie personnalisée, etc.). |

La régulation de la monnaie électronique n’étant pas du ressort de l’ARTCI, le dernier alinéa de l’article 7 y relatif a été supprimé

***QUESTION 7***

Quel est votre avis sur cette suppression ? justifiez

L’opérateur MOOV AFRICA CI, comprend que la gestion de la monnaie électronique n’est pas du ressort de l’ARTCI, mais plutôt de la Banque centrale de l’état de l’Afrique de l’Ouest (BECEAO).

Aussi souhaite-il que les filiales EME (Établissement de Monnaie Électronique) se prononcent sur la question de la définition des modalités de transferts des soldes des comptes mobile money non-nul après les opérations de portage.

L’opérateur MTN n’a émis aucun avis a cette clause.

# Formulaire de demande de Portage

|  |  |
| --- | --- |
| **Article 9 : Formulaire de Demande de Portage**Le Formulaire de Demande de Portage doit contenir à minima les informations suivantes :- le nom de l'opérateur donneur ;- la date et l'heure de la demande de portage du numéro ;Le numéro ou la série de numéros à faire porter ;- le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) ;- les renseignements sur le demandeur : o si celui-ci est une personne physique : son nom, son prénom et les références de l'une des pièces utilisées pour son identification conformément à la règlementation en vigueur ; o si celui-ci est une personne morale : sa raison sociale, son identifiant unique et les références de l'un des documents utilisés pour son identification conformément à la règlementation en vigueur.- la signature du demandeur. | **Article 9 Modifié : Formulaire de Demande de Portage**Le Formulaire de Demande de Portage doit contenir à minima les informations suivantes :- le nom de l'opérateur donneur ;- la date et l'heure de la demande de portage du numéro ;- le numéro ou la série de numéros à faire porter ;- les renseignements sur le demandeur : o si celui-ci est une personne physique : son nom, son prénom et les références de la pièce d’identité o si celui-ci est une personne morale : sa raison sociale et les références de la pièce d’identité ou le mandat délivrée par la personne morale.- la signature du demandeur**.** |

Les éléments du formulaire de demande de portage ont été modifiés pour tenir compte des propositions précédentes, notamment celles relatives à la suppression du RIO et à l’identification. Notons que l’article 10 relatif au Relevé d’Identité de l’opérateur est supprimé.

***QUESTION 8 :***

Quel est votre avis sur les informations du formulaire de portage ?

Les opérateurs MTN CI et MOOV AFRICA CI estiment que les modifications apportées au formulaire de demande de portage sont pertinentes et suffisantes pour engager la procédure. Toutefois, MOOV AFRICA CI recommande l’ajout d’un second contact du client pour une meilleure fiabilité. Aussi, lorsque le client est une personne morale, MTN-CI propose que ce dernier fournisse la documentation nécessaire à l’ouverture d’un compte post-payé chez son opérateur receveur.

# Processus de portage

|  |  |
| --- | --- |
| Article 11 : Processus de portageTout abonné désirant faire porter son numéro adresse une demande à l'opérateur receveur en remplissant un Formulaire de Demande de Portage :- le formulaire est transmis à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée, celle-ci vérifie l'éligibilité du demandeur auprès de l'opérateur donneur ;- lorsque le numéro à faire porter est éligible, l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée le notifie à l'opérateur receveur et adresse à l'opérateur donneur une requête de résiliation d'abonnement pour ce numéro ;- l'opérateur donneur résilie l'abonnement du numéro, le notifie à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée qui en fait copie à l'opérateur receveur et à l'opérateur attributaire ;- l'opérateur receveur active le numéro du demandeur sur son réseau et le notifie au demandeur ainsi qu'à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée qui met à jour sa base de routage.Tout refus de portage doit être motivé et notifié au demandeur par le receveur.L'indisponibilité du numéro à faire porter durant le processus ne doit pas excéder un délai d'une (1) heure.Le système mis en place pour le portage des numéros doit permettre l'automatisation et la synchronisation des flux d'échanges et réduire au strict minimum les interventions manuelles et les délais de traitement. | **Article 10 Nouveau : Processus de portage**Tout abonné désirant faire porter son numéro adresse une demande à l'opérateur receveur en remplissant un Formulaire de Demande de Portage :- le formulaire est transmis à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée, celle-ci vérifie l'éligibilité du demandeur auprès de l'opérateur donneur ;- lorsque le numéro à faire porter est éligible, l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée le notifie à l'opérateur receveur et adresse à l'opérateur donneur une requête de résiliation d'abonnement pour ce numéro ;-l'opérateur donneur notifie à l'abonné la résiliation de son contrat suite à sa demande de portage et le désactive. - l'opérateur donneur notifie la désactivation du numéro à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée qui en fait copie à l'opérateur receveur et à l'opérateur attributaire ;- l'opérateur receveur active le numéro du demandeur sur son réseau, après identification de l’abonné et le notifie au demandeur ainsi qu'à l'entité chargée de la gestion de la base de portabilité centralisée qui met à jour sa base de routage.Tout refus de portage doit être motivé et notifié au demandeur par le receveur.Une fois le numéro désactivé par l'opérateur donneur, l'opérateur receveur dispose d'un délai d'une (1) heure maximum pour l'activer.Le système mis en place pour le portage des numéros doit permettre l'automatisation et la synchronisation des flux d'échanges et réduire au strict minimum les interventions manuelles et les délais de traitement |

Le contenu de l’article 11 initial a été essentiellement conservé mais reformulé.

***QUESTION  9:***

9.1 Quel est votre avis sur la procédure de demande de portage ?

MTN juge la procédure acceptable, permettant d’assurer une bonne traçabilité entre les acteurs impliqués (opérateur donneur, opérateur receveur, gestionnaire BPC). Il recommande toutefois d’intégrer un suivi en temps réel de la demande de portage, accessible à l’abonné et au nouvel opérateur. Pour cela, l’abonné devra fournir un numérosecondaire, puisque le numéro à porter sera désactivé durant le processus.

L’opérateur MOOV CI n’a apporté aucune contribution à cette question.

9.2 Pensez-vous que le processus de portage est optimal pour les abonnés souhaitant se faire porter ?

Les opérateurs MOOV et MTN estiment que le processus portage est optimal. Toutefois pour MTN, ce processus présente des limites telles qu’une efficacité trop dépendante des opérateurs de sorte que l’inefficacité d’un acteur de la chaine impacte directement l’abonné. Autre limite, une absence de visibilité de l’abonné sur l’état d’avancement de sa demande, rendant un suivi en temps réel par SMS particulièrement utile.

9.3 La durée du processus de portage prévue vous semble-t-elle raisonnable ? sinon que proposez-vous ?

Pour l’opérateur MOOV CI, la durée du processus de portage est raisonnable. L’opérateur MTN indique que le délai de réactivation du numéro d’une (01) heure au plus, après la désactivation de celui-ci par l’opérateur donneur est raisonnable. Néanmoins il préconise une disponibilité du service tous les jours, sauf dans le cas où l'opérateur central ne fonctionne pas durant le week-end.

# COMMUNICATION SUR LA PORTABILITE DES NUMEROS

La communication sur la portabilité des numéros est essentiellement effectuée sur les sites web et agences des opérateurs de téléphonie mobile et sur le site web de l’ARTCI.

***QUESTION 10 :***

10.1 Pensez-vous que ces canaux sont suffisants pour la communication sur la portabilité des numéros ?

Pour l’opérateur MOOV, les canaux de communication utilisés actuellement concernant la portabilité ne sont pas suffisants.

L’opérateur MTN estime qu’en plus des canaux actuels, l'ARTCI devrait mener une campagne terrain, afin d'atteindre l'ensemble des abonnés, car la communication actuelle au niveau des opérateurs peut être insuffisante.

10.2 Quels autres canaux proposez-vous ?

L’opérateur MOOV CI propose pour la communication, d’utiliser les canaux digitaux (Facebook – LinkedIn - etc…) et les médias classiques (TV – Radios – etc…).

# AUTRES COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS

10.3 Avez-vous d’autres observations, recommandations ou suggestions concernant les Lignes directrices pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros ?

L’opérateur MOOV CI recommande l’organisation de sessions de formation de mise à jour (« refresh ») sur la portabilité, à l’intention des équipes en charge de ce service au sein des différents opérateurs.

10.4 Quelles autres mesures suggérez-vous pour rendre la portabilité des numéros plus efficace et accessible et pour une meilleure appropriation par les populations ?

L’opérateur MTN CI a formulé une problématique concernant le recours possible dont disposait un operateur lorsque le processus de portabilité était bloqué au niveau d’un autre operateur, ainsi que le délai de ce recours ?

MOOV suggère les actions ci-dessous pour l’amélioration et l’accessibilité du service de la portabilité :

* Une caravane de sensibilisation dans les villes de l’intérieur.
* Une campagne de communication en dehors des médias en direction de la population.
* Et une plateforme centralisée pour la communication des informations entre opérateur