

DECISION N°2025-1299
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE

EN DATE DU 27 AOÛT 2025

PORTANT SANCTION DE L'OPERATEUR
ORANGE CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI)
POUR MANQUEMENTS À SES OBLIGATIONS
DE QUALITE DE SERVICE AU TITRE DU DEUXIEME
SEMESTRE DE L'ANNEE 2024

me.

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 C1 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 de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination de Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de 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 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 le Décret n°2025-55 du 17 janvier 2025 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- 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 l'Arrêté ministériel n°00098 MTND/CAB du 16 août 2024 portant définition des modalités de recouvrement et d'affectation des produits des sanctions pécuniaires prise par l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de 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 ;
- 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 la Décision n°2024 -1165 en date du 12 novembre 2024 portant notification des manquements de ORANGE CI à 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 ;

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 deuxième semestre de l'année 2024.

Par les motifs suivants :

(1) De l'existence d'obligations de qualité de service à la charge de l'opérateur

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 dans le cadre de l'exploitation de cette licence, l'opérateur ORANGE CI, est assujéti a des obligations de qualité de service définies dans son cahier des charges.

Que ces obligations portent sur tous les aspects 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 ;

Considérant que l'annexe 3 du même cahier des charges prévoit une liste de pénalités applicables à l'opérateur en cas de manquements à ses obligations de qualité de service et de disponibilité des réseaux ;

Considérant que l'annexe 6 dudit cahier des charges décrit les modalités d'évaluation et de contrôle de la qualité de service fournie par l'opérateur, notamment les campagnes d'audit règlementaire conduites sur la base d'un protocole de mesure défini par l'ARTCI et qu'elle notifie à l'opérateur et publie par tout moyen ;

Considérant qu'en application de cette disposition, le Conseil de Régulation de l'ARTCI a adopté, par la décision n°2024-1048 susvisée, le protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire (le protocole de mesure ou protocole de mesure) ;

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

(2) De la mise en œuvre de la stratégie d'amélioration continue de la qualité de service

Considérant que conformément à sa stratégie d'amélioration continue de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, l'ARTCI a réalisé au cours de l'année 2024, deux (02) campagnes semestrielles d'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile ;

Que, pour la réalisation de ces deux audits, l'ARTCI a mandaté le cabinet indépendant SET-G, spécialisé dans les missions de contrôle de la qualité de service des réseaux de communications électroniques dans des environnements multi-opérateurs ;

Considérant que la première campagne d'audit a été réalisée du 07 au 30 juin 2024 dans soixante-onze (71) localités réparties sur toute l'étendue du territoire national.

Que les résultats de cet audit ont fait l'objet de restitution à ORANGE CI lors d'une séance de travail, et de publication sur le site internet de l'ARTCI ;

Considérant que dans le cadre de la mise œuvre de la démarche graduée consistant à utiliser les résultats du premier audit de l'année pour interpellier l'opérateur sur les défauts de qualité de service constatés sur son réseau et ceux du second audit pour l'application de sanctions pécuniaires en cas de manquements, l'ARTCI a notifié à ORANGE CI, par décision n°2024 -1165 susvisée, les manquements constatés lors de l'audit de la QoS au titre du premier semestre de l'année 2024 ;

Considérant que dans le cadre de la réalisation de l'audit de la QoS au titre du deuxième semestre de l'année 2024, une séance de tests à blanc a été réalisée le 07 novembre 2024 en présence des représentants de l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile, ORANGE CI y compris. Ces tests à blanc ont permis de s'assurer de la conformité du mode opératoire et du dispositif technique de l'audit aux prescriptions du protocole de mesures ;

Considérant que du 15 novembre 2024 au 20 décembre 2024, le cabinet mandaté a réalisé les mesures terrains de l'audit de la qualité de service au titre du deuxième semestre de l'année 2024 dans soixante-quinze (75) localités réparties sur toute l'étendue du territoire national ;

Que ces mesures terrains ont permis d'évaluer la qualité des services suivants : téléphonie (voix), l'accès à internet (data), SMS et de l'accès aux centres d'appels et de calculer les résultats y afférents ;

Considérant que durant le processus opérationnel de la campagne de mesures, l'ARTCI a mis en place un cadre d'interaction avec l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile, y compris l'opérateur ORANGE CI ;

Que conformément au protocole de mesure de la qualité de service, l'ARTCI a transmis à ORANGE CI les données brutes et les résultats de l'audit au fur et à mesure de leur disponibilité pendant la phase des mesures terrains et ce, dès le 25 novembre 2024 ;

Qu'à la fin des mesures terrains, l'ensemble des données brutes et des résultats provisoires ont été retransmis à l'opérateur ORANGE CI par courrier n°25-00002/DG/DRT/DQI/SAU/ROM en date du 06 janvier 2025 pour faire ses observations dans un délai de trente (30) jours calendaires ;

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

Que, après examen de ces observations, l'ARTCI a, le 12 février 2025, organisé une séance de travail avec l'opérateur ORANGE CI et pris en compte selon leur pertinence ses observations, pour l'édition des résultats définitifs de l'audit ;

Considérant que le 13 mars 2024, les résultats de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre du second semestre de l'année 2024, ont fait l'objet de restitution auprès de l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile à la Direction Générale de l'ARTCI ;

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 ;

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 dudit cahier des charges ;

(3) De la détermination du quantum de la sanction pécuniaire

Considérant que le cahier des charges de l'opérateur ORANGE CI stipule que le montant de la sanction est proportionnel à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés, sans pouvoir excéder 3% du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice. Ce taux est porté à 5% en cas de nouvelle violation de la même obligation ;

Que le canevas de sanction défini dans le cahier des charges des opérateurs, établit les limites maximales du cumul des pénalités par couche de qualité de service ;

Considérant que l'ARTCI met en œuvre une méthodologie de calcul prenant en compte les prescriptions du cahier des charges des opérateurs de téléphonie mobile et dont la formule est fonction de :

- L'écart de non-conformité par rapport au seuil de référence de l'indicateur considéré ;
- L'importance de l'indicateur considéré ou de la couche de qualité de service considérée ;
- L'importance du service audité ;

Que le montant de la pénalité est déterminé par indicateur de qualité de service non-conforme, puis agrégé par couche de QoS et globalement ;

Considérant que pour chaque indicateur de qualité de service « i » non-conforme, le montant de la pénalité P_i est déterminé comme suit :

$$P_i = Is \times Ic \times Ec_i \times CA$$

Où

CA est le chiffre d'affaires pertinent de l'exercice précédent ;

Is détermine le facteur d'importance du service ;

Ic détermine le facteur d'importance de la couche QoS pour le service considéré ;

Ec_i détermine le facteur d'écart de conformité de l'indicateur considéré ;

Que le montant global de la sanction pécuniaire applicable correspond à la somme des montants de l'ensemble des indicateurs non-conformes à l'issue de l'audit de la qualité de service ;

Considérant que le Conseil de Régulation de l'ARTCI, pour la détermination des montants des sanctions pécuniaires, fixe les valeurs des facteurs Is , Ic et Ec_i en fonction de circonstances d'état et de faits qui prévalent notamment la récidive des

manquements, les efforts d'amélioration, la conjoncture économique, sociale et/ou environnementale et ce, dans une vision d'amélioration continue de la qualité des services de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 : Sanction

Il est prononcé à l'encontre de l'opérateur ORANGE Côte d'Ivoire (ORANGE CI) une sanction pécuniaire d'un montant de **quatre cent vingt-sept millions deux cent seize mille quatre-vingt-trois (427 216 083) francs CFA** pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre du deuxième semestre de l'année 2024.

Cette pénalité a été déterminée sur la base du chiffre d'affaires hors taxes de l'année 2023.

La liste des manquements constatés de l'audit de la QoS au titre du deuxième semestre de l'année 2024 ainsi que les paramètres de calcul du montant de la sanction sont annexés à la présente décision et en font partie intégrante.

Article 2 : Recouvrement de la sanction

Le montant de la sanction pécuniaire fixé à l'article 1er de la présente décision est recouvré par l'ARTCI, en application de l'arrêté ministériel n°00098/MTND/CAB du 16 août 2024 portant définition des modalités de recouvrement et d'affectation des produits des sanctions pécuniaires prises par l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire.

Ce montant est immédiatement recouvrable.

Article 3 : Prise d'effet

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

Article 4 : Exécution et publication

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 27 août 2025
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président


Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL



ANNEXE A LA DECISION N°2025-1299

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 SEM 2 2024

ACCESSIBILITE AU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
VOIX	Taux d'appels établis dans les bons délais (6 s intra réseau)	>=95%	91,42%	0,47%	91,89%
INTEGRITE DU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
DATA	Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb /s	0%	1,24%	0,34%	0,90%
	Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb /s	0%	4,15%	0,40%	3,76%