



Union-Discipline-Travail

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014



SOMMAIRE

LE MOT DU PRESIDENT	6
INTRODUCTION	12
I. PREMIERE PARTIE : LES ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITE	14
1. LES MISSIONS DE L'AUTORITE	14
1.1. HISTORIQUE ET ACTEURS	14
1.2. AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS / TIC	14
2. CADRE JURIDIQUE DES ACTIVITES	17
2.1. REGIME D'AUTORISATION DES RESEAUX ET SERVICES DES TELECOMMUNICATIONS/TIC	17
2.2. REGIME D'AUTORISATION DES SERVICES POSTAUX	17
2.3. REGIME D'AUTORISATION DES TRANSACTIONS ELECTRONIQUES	18
2.4. REGIME D'AUTORISATION DE LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	18
3. LES ACTIVITES DE L'AUTORITE	18
3.1. LES CONSULTATIONS PUBLIQUES ET LES DECISIONS DE REGULATION	18
3.2. OCTROI DES AUTORISATIONS ET AGREMENTS	20
3.3. LE CONTROLE DES TARIFS DE DETAIL ET DES CONTRATS OPERATEURS – FOURNISSEURS DE SERVICES – UTILISATEURS	22
3.4. LE SUIVI DES OBLIGATIONS DES OPERATEURS, MISE EN DEMEURE ET SANCTION	22
3.5. LE REGLEMENT DES LITIGES	22
3.6. LA GESTION DES FREQUENCES	23
3.7. ATTRIBUTION DES RESSOURCES DE NUMEROTATION	25
3.8. LE CONTROLE DE LA COUVERTURE ET DE LA QUALITE DE SERVICES	27
3.9. IDENTIFICATION DES ABONNES DE TELEPHONIE MOBILE	31
3.10. IDENTIFICATION DES CYBERCAFES	32
3.11. CONTROLE DE DROIT D'EXERCICE	32
3.12. GESTION DU POINT D'ECHANGE INTERNET : CIVIX	32
3.13. GESTION DES NOMS DE DOMAINE	34
3.14. GESTION DES ADRESSES INTERNET	34
3.15. HOMOLOGATION DES TERMINAUX	34
3.16. ACTIVITES AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL	35
3.17. ACTIVITES AU TITRE DE LA CYBER SECURITE (CI-CERT)	36
3.18. ETUDES PROSPECTIVES DU DEVELOPPEMENT DES TELECOMMUNICATIONS/ TIC	38
3.19. ACTIVITES AU TITRE DES TRANSACTIONS ELECTRONIQUES	39
3.20. ACTIVITES AU TITRE DE LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	40
3.21. ACTIVITES DE REGULATION POSTALE	41
3.22. INSUFFISANCE DU CADRE REGLEMENTAIRE	42
4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'AUTORITE	43
4.1. ORGANISATION	43
4.2. ORGANE CONSULTATIF	46
4.3. OUTILS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE L'AUTORITE	47
II. DEUXIEME PARTIE : RELATIONS AVEC LES ADMINISTRATIONS ET LES ACTEURS DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS	49
1. RELATION AVEC LE MINISTRE DE LA POSTE ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	49
1.1. INITIATIVES DE REFORMES REGLEMENTAIRES	49
2. RELATIONS AVEC L'AGENCE IVOIRIENNE DE GESTION DES FREQUENCES RADIOELECTRIQUES (AIGF)	50
2.1. AU TITRE DE L'ATTRIBUTION DES FREQUENCES RELATIVES AUX ACTIVITES DE TELECOMMUNICATIONS	50
2.2. AU TITRE DES SAISIES D'EQUIPEMENTS OU D'INSTALLATIONS DE TELECOMMUNICATIONS	50
3. RELATIONS AVEC L'AGENCE NATIONALE DU SERVICE UNIVERSEL DES TELECOMMUNICATIONS/ TIC (ANSUT)	50
3.1. AU TITRE DE LA GESTION DE LA FIBRE OPTIQUE DEPLOYEE PAR L'ANSUT	50
3.2. AU TITRE DES REFORMES DE DEMATERIALISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS (DOING BUSINESS)	50
4. RELATIONS AVEC LES OPERATEURS ET FOURNISSEURS DE SERVICES	51
5. RELATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS	51
5.1. LA MISE EN PLACE D'UNE BASE DE DONNEES FIABLE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	51
5.2. LA MISE EN PLACE DU CADRE PERMANENT D'ECHANGES	51

5.3. CREATION D'UN MAIL SUPPORT	51
5.4. ELABORATION DU REGLEMENT INTERIEUR DU COMITE DES CONSOMMATEURS	51
5.5. FORMATION DES CONSOMMATEURS	52
6. EVENEMENTS MAJEURS NATIONAUX DE L'ARTCI	52
6.1. ICI 2014	52
6.2. JNTIC 2014	52
6.3. IT FORUM	52
6.4. VISITE DU MINISTRE DE LA POSTE ET DES TIC A L'ARTCI	52
6.5. LE FORUM SUR LA NORMALISATION	52
7. RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET INTERNATIONALES	53
7.1. RELATIONS AVEC L'UIT	53
7.2. LES RELATIONS AVEC LES AUTRES ORGANISMES INTERNATIONAUX	54
7.3. RELATIONS DE COOPERATION BILATERALE	55
7.4. LES RELATIONS AVEC LE SECTEUR POSTAL	55
III.TROISIEME PARTIE : LES GRANDS CHANTIERS DE L'AUTORITE EN 2014	57
1. CONTROLE DES REVENUS ET DES TRAFICS DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS/TIC	57
2. IDENTIFICATION DES MARCHES PERTINENTS ET DES OPERATEURS PUISSANTS	57
3. LES ACTIONS EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS	57
4. LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	58
5. LE REAMENAGEMENT DU SPECTRE DE FREQUENCES	58
6. LA PORTABILITE DES NUMEROS	58
7. IDENTIFICATION DES CYBER ESPACES	58
7.1. ETAT D'AVANCEMENT EN 2014	58
7.2. PERSPECTIVES POUR 2015	59
8. IDENTIFICATION DES ABONNES DE TELEPHONIE MOBILE	59
8.1. ETAT D'AVANCEMENT EN 2014	59
8.2. PERSPECTIVES POUR 2015	59
9. LANCEMENT D'UN NOUVEAU PLAN DE NUMEROTATION	60
IV. QUATRIEME PARTIE : OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES	62
1. PANORAMA DU MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS/TIC, DE LA POSTE ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	62
1.1. MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS/TIC	62
1.2. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS EN 2014	62
1.3. MARCHE POSTAL	64
CONCLUSION	67
GLOSSAIRE	68
TABLE DES ILLUSTRATIONS	73
ANNEXE 1 : PENALITES POUR MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE	74
ANNEXE 2 : LISTE DES OPERATEURS POSTAUX	76





Nos missions

- ✓ Régulation du secteur des télécommunications/TIC
- ✓ Régulation du secteur postal
- ✓ Sécurité des réseaux et systèmes d'information
- ✓ Protection des données à caractère personnel
- ✓ Gestion des transactions électroniques
- ✓ Gestion des noms de domaine et des adresses Internet de la Côte d'Ivoire

Conseil de Régulation :

31, av Noguès, Imble Broadway
2ème étage 17 BP 110 Abj 17
Tel. : +225 20 34 43 04
Fax : +225 20 34 43 02

Direction Générale :

Marcory Anoumabo
18 BP 2203 Abj 18
Tel. : +225 20 34 43 74
Fax : +225 20 34 43 75

LE MOT DU PRESIDENT



Dr Lemassou FOFANA
Président du Conseil de Régulation

L'année 2014 marque assurément la montée en puissance des activités de l'ARTCI dans l'accomplissement des missions de régulation des secteurs des télécommunications/TIC, de la poste, des transactions électroniques, de la lutte contre la cybercriminalité et de la protection des données à caractère personnel qui nous ont été confiées par l'État de Côte d'Ivoire.

Conformément aux priorités établies au terme de l'exercice 2013, notre premier défi majeur au cours de cette année 2014 a été de bâtir une organisation solide et efficace à travers le renforcement des effectifs et le recrutement des ressources humaines adéquates, afin de répondre à nos nouvelles prérogatives de régulation.

Notre seconde priorité était l'élaboration et l'adoption du plan stratégique pour la période 2014-2017, avec la vision de faire de l'ARTCI un régulateur de référence internationale, assurant un développement maîtrisé des télécommunications/TIC, des activités postales et plus généralement, pour l'essor de l'économie numérique en Côte d'Ivoire.

Notre troisième priorité a été de traduire en actes les principaux textes réglementaires qui régissent les secteurs sous notre responsabilité.

Ainsi, dans le secteur des télécommunications/TIC, l'Autorité de régulation a pris plusieurs décisions structurantes, notamment la détermination des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants, avec pour objectif d'assurer une concurrence saine, loyale et durable dans le secteur des télécommunications. L'Autorité a également engagé, comme l'exige la Loi, de larges consultations avec les acteurs sur les préoccupations majeures de ce secteur à travers des consultations publiques et la mise en place des comités de régulation spécialisés. Par ailleurs, la mise en service du point d'échange internet de la Côte d'Ivoire, celle du banc d'essai IPv6, associée à la baisse des tarifs des noms de domaines .ci par l'État ont permis de poser de nouveaux jalons qui devraient permettre de favoriser le développement de l'économie numérique de notre pays.

Concernant la protection des données à caractère personnel, l'ARTCI a mis en place les règles de conduite à observer relativement aux traitements et à la conservation des données à caractère personnel. Par suite, les actions de communication adéquates ont également été entreprises en vue d'assurer une large diffusion de ces règles.

Dans le secteur postal, la mise en place du Comité Consultatif Postal, a permis aux acteurs de ce secteur



d'exprimer leurs points de vue sur les grandes problématiques du secteur à travers ce cadre d'échange et de concertation. L'Autorité a également mené une première étude diagnostic du secteur dont les résultats, largement diffusés auprès des opérateurs postaux, laissent présager un potentiel considérable de développement de ce secteur.

En matière de lutte contre la cybercriminalité, nos actions ont contribué à l'instauration d'un cyberspace national plus sécurisé, où la confiance restaurée a favorisé le développement de l'économie numérique de notre pays. Ainsi, grâce à l'action de notre cellule de réponse aux incidents informatiques (CI-CERT), le nombre d'incidents enregistrés a baissé de 25% en comparaison avec les chiffres de l'exercice 2013. Il en va de même pour le préjudice financier lié à la cybercriminalité pour lequel l'on enregistre une réduction d'au moins 500 millions de francs, grâce aux actions coordonnées de la Police Nationale et de l'ARTCI, qui ont permis de déférer 65 cybercriminels devant la Justice ivoirienne.

La protection des consommateurs est demeurée au cœur des préoccupations de l'Autorité tout au long de l'année 2014. Une enquête de satisfaction des usagers des services de téléphonie mobile a été me-

née et publiée par l'ARTCI qui a, pour la première fois, adressé des sanctions financières aux opérateurs pour manquements à leurs obligations en terme de qualité de services.

Au plan des relations institutionnelles, l'ARTCI a continué à collaborer étroitement avec le gouvernement par une participation active d'une part aux initiatives de réformes réglementaires pilotées par le MPTIC, et d'autre part, aux travaux de l'IUT, de l'ICANN et des organisations communautaires régionales et internationales dans tous les secteurs régulés.

En définitive, l'année 2014, première année de plein exercice de l'ARTCI, aura été marquée par des avancées notables dans les secteurs régulés. Toutefois, d'importants défis restent à relever. L'année 2015 sera donc placée sous le signe de l'efficience, et nous entendons, au cours de cette année, poursuivre nos missions à travers le déploiement de notre plan stratégique et la mise en œuvre des grands chantiers de l'Autorité dans le but d'accélérer la transformation numérique de la Côte d'Ivoire.

Le Président du Conseil de Régulation de l'ARTCI.

LES MEMBRES DU CONSEIL DE REGULATION



Dr LEMASSOU FOFANA
Président du Conseil de Régulation



M. M'BAYIA CLAUDE CALISTE
Membre du Conseil
de Régulation



M. DIOP BAMBA
Membre du Conseil
de Régulation



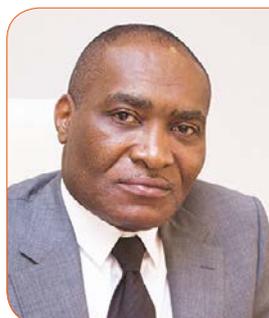
**Mme. BAMBA NAMAHOUA
épouse TOURE**
Membre du Conseil
de Régulation



M. BRAUD-MENSAH ANDRE
Membre du Conseil
de Régulation



M. KONAN DJAHA
Membre du Conseil
de Régulation



M. LAMINE PIERRE
Membre du Conseil
de Régulation

LES MEMBRES DU COMITE DE DIRECTION GENERALE



M. BILE Diéméléou Amon Gabriel
Directeur Général de l'ARTCI



Mme AHYI Gèneviève
Conseiller Technique Ressources,
Humaines, Communication et Finances



M. DJEKOU Djahi Abraham
Conseiller Technique Projets
et Activités Télécommunications



M. KOFFI Simon
Conseiller Technique Radio-communication
et Gestion du Spectre



M. KOUAME Philippe
Conseiller Technique Internet
et Transactions Electroniques



M. M'POUE Sylvestre
Conseiller Technique Activités
Postales et Réglementation



M. TRAORE MOHAMED ALI
Directeur des TIC,
des Systèmes d'information
et des Transactions
électroniques



Mme GBATO L. LEONTINE DORCASSE
Directrice des Affaires Juridiques



M. MESSAN BEUGRE
Directeur des Allocations et
du Contrôle des Ressources



M. SANOGO BASSIMOURAFOU
Directeur des Activités
des Télécommunications



M. KOUAKOU KOUASSI GUY-MICHEL
Directeur des Etudes de la Prospective
et de l'International



M. BINI YAO KOUADIO
Directeur des Activités
Postales



M. LOGBO ROLAND YVES
Directeur de l'Audit et
du Contrôle de Gestion



M. DIAMALA KOUASSI RAPHAEL
Directeur des Ressources Humaines,
des Finances et des Moyens Généraux



**MME N'DAKON MOULARE
ALLOUA ALINE**
Directrice de la
Communication



INTRODUCTION

L'ARTCI (Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire) est une autorité administrative indépendante créée par l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications/TIC. Elle a pour mission principale d'assurer, pour le compte de l'Etat, la régulation du secteur des télécommunications/TIC, la protection des données à caractère personnel, la sécurisation des transactions électroniques et la lutte contre la cybercriminalité, ainsi que la régulation du secteur de la poste.

Conformément à l'article 82 de ladite ordonnance, l'ARTCI est tenue de produire chaque année, au plus tard le 30 septembre, un rapport d'activités qui est communiqué au Gouvernement, à l'Assemblée Nationale et à la Cour Suprême. Ce rapport est également rendu public.

En exécution de cette obligation, le présent rapport rend compte des activités des secteurs régulés par l'ARTCI pour l'année 2014.

Ce rapport comporte 4 parties et est structuré comme suit :

1ère partie : Les activités de régulation de l'Autorité.

Cette première partie du rapport traite de l'ensemble des activités de régulation de l'Autorité. Elle fait un bref rappel des processus de libéralisation des secteurs des télécommunications/TIC et des postes, présente les missions de l'Autorité ainsi que le cadre juridique

puis décrit les activités et l'organisation de l'Autorité au titre de l'année 2014.

2ème partie : Les relations avec les administrations et les acteurs du secteur des télécommunications /TIC

La deuxième partie porte sur les relations de l'ARTCI avec le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC), l'Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences radioélectriques (AIGF), l'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications/TIC (ANSUT) et la coopération internationale.

3ème partie : Les grands chantiers de l'Autorité

La troisième partie est relative aux grands chantiers lancés par l'Autorité en vue d'assurer un meilleur fonctionnement des secteurs régulés. Il s'agit notamment du contrôle des revenus, de l'identification des marchés pertinents et des opérateurs puissants, des actions en faveur des consommateurs, de la protection des données à caractère personnel, du réaménagement du spectre de fréquences radio électriques, de la portabilité des numéros et de l'identification des cyber espaces.

4ème partie : L'observatoire des marchés régulés

La quatrième partie présente les différents indicateurs et l'analyse de l'ensemble des marchés régulés.



I. PREMIERE PARTIE : LES ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITE

1. LES MISSIONS DE L'AUTORITE

1.1. HISTORIQUE ET ACTEURS

La Côte d'Ivoire, à l'instar de nombre de pays en développement a hérité du monopole public des postes et des télécommunications lors de son accession à l'indépendance en 1960. Du fait de son caractère de service public, le secteur des télécommunications a été ainsi soumis à la gestion directe de l'Etat. Toutes les actions de développement du secteur jusqu'au milieu des années 1990 se sont déroulées dans le cadre de ce monopole public, quand bien même l'on aurait observé une évolution notable des formes institutionnelles qu'il a revêtues.

La première réforme du secteur des télécommunications initiée en 1990, dans le cadre du programme de stabilisation et de relance économique a abouti à l'adoption le 7 juillet 1995, de la Loi N° 95-526 portant Code des Télécommunications. Ce code a permis l'ouverture du secteur à la concurrence par l'arrivée de nouveaux opérateurs sur tous les segments de marché des services de télécommunications/TIC.

Il a aussi permis la mise en place d'un système de régulation constitué du Conseil des Télécommunications de Côte d'Ivoire (CTCI), de l'Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI) et du Fonds National des Télécommunications (FNT).

Malgré les progrès apportés par ce cadre juridique, force était de constater, quinze années après son adoption, que le code de 1995 se révélait inadapté et présentait de nombreuses insuffisances pour assurer l'organisation et la gestion des activités de télécommunications/TIC, du fait des évolutions technologiques.

Il a donc été institué une réforme dans le secteur à travers l'adoption de l'Ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/ TIC. Cette Ordonnance a défini une réorganisation du précédent cadre institutionnel des télécommunications par la dissolution des trois anciennes structures du sys-

tème de régulation et la création des trois nouvelles suivantes :

- L'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), chargée de la régulation des télécommunications/TIC, des activités postales, des transactions électroniques, de la protection des données à caractère personnel et de la cybersécurité ;
- L'Agence Ivoirienne de gestion des Fréquences radioélectriques (AIGF), chargée dans la planification, l'attribution et le contrôle du spectre de fréquences radio électriques ;
- L'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications/TIC (ANSUT), chargée de la mise en œuvre de tous les projets publics TIC pour le compte de l'Etat au titre du service universel.

Concernant le secteur des postes, sous l'influence du vent de libéralisation des années 1990, la Côte d'Ivoire a créé en 1991 la SIPE (Société Ivoirienne de la Poste et de l'Epargne) qui était une société d'économie mixte de type particulier. LA SIPE a été dissoute en 1998 et deux sociétés d'Etat avec autonomie financière et personnalité juridique ont été créées:

- La Poste de Côte d'Ivoire;
- La Caisse d'Epargne et des Chèques postaux, devenue aujourd'hui une banque commerciale (CNCE).

Outre la Poste de Côte d'Ivoire, d'autres acteurs postaux interviennent sur le marché, à savoir les intégrateurs (transporteurs postaux mondiaux) et de nombreuses entreprises express offrant des prestations variées. Afin donc de réguler ce secteur stratégique, l'Etat a adopté la Loi N°2013-702 du 10 octobre 2013 portant Code des Postes. La régulation de ce secteur a dès lors été confiée à l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI).

1.2. AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS / TIC

a. Les missions de l'ARTCI

L'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/ TIC a créé l'ARTCI sous forme d'une Autorité Administrative Indépendante avec pour charge, la régulation des TIC.

De plus, en vertu de la Loi N° 2013-546 du 30 Juillet 2013 relative aux transactions électroniques, l'ARTCI agit en qualité d'Autorité de certification. Elle procède à l'audit et à la certification des systèmes d'information des personnes morales établies en Côte d'Ivoire et exerçant des activités de transactions électroniques.

En outre, la Loi N°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel fait de l'ARTCI, l'Autorité de protection des données à caractère personnel.

Enfin, la Loi N°2013-702 du 10 octobre 2013 portant Code des Postes confie la régulation du secteur postal à l'ARTCI.

Relativement au secteur des télécommunications/TIC

L'ARTCI exerce ses missions de régulation du secteur des télécommunications/TIC conformément à l'article 72 de l'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC.

A cet effet, l'ARTCI agit selon les grands axes suivants :

Premier axe : La préparation ou la délivrance des habilitations à exercer des activités de télécommunication et l'allocation des ressources rares.

L'ARTCI délivre les autorisations générales, reçoit et traite les déclarations et agréments, prépare et met à jour les projets de cahiers des charges des licences individuelles pour le compte de l'Etat. L'ARTCI alloue également les ressources rares, notamment les numéros, les fréquences et les noms de domaine.

Deuxième axe : L'encouragement au développement des télécommunications.

L'ARTCI est chargée d'encourager le développement des télécommunications au niveau national et international. A cet effet, elle contribue entre autres à la définition des programmes du service universel des télécommunications/TIC pour le compte de l'Etat.

Troisième axe : La définition des règles et normes

L'ARTCI est chargée de définir certaines règles ou normes entre autres les règles d'interconnexion et d'accès, les normes de qualité de service.

L'ARTCI élabore également les exigences comptables et les principes de tarification en matière d'interconnexion et de politique tarifaire.

L'ARTCI définit les conditions de partage des infrastructures passives (Co-localisation) et les lignes directrices en matière de l'itinérance nationale (roaming), etc.

Quatrième axe : régulation de la concurrence et règlement des litiges

L'ARTCI régule la concurrence en s'assurant que les activités et interactions entre les différents acteurs (opérateurs, fournisseurs de service, consommateurs) se fassent dans des conditions d'équité, de transparence, de non-discrimination et d'objectivité.

En cas de litige, l'ARTCI exerce également ses pouvoirs quasi-judicieux.

Relativement au secteur postal

Les missions de l'ARTCI relativement au secteur postal sont les suivantes :

- Instruire les dossiers d'appel d'offres des licences d'exploitation postale ;

- Délivrer les autorisations générales et les attestations de déclarations ;
- Généralement, faire appliquer, les dispositions législatives et réglementaires, en vigueur, en matière postale ;
- Contrôler la tarification et la qualité des prestations fournies par les opérateurs dans le secteur postal, au titre du service universel postal et des services relevant du régime de l'autorisation ;
- Veiller à ce que les tarifs pratiqués par les opérateurs titulaires de licences d'exploitation postale, d'une autorisation ou d'une attestation reflètent la réalité des coûts du service fourni ;
- Veiller au respect du principe d'égalité de traitement des opérateurs du secteur postal ;
- S'assurer de l'exactitude des informations fournies par les opérateurs du secteur postal ;
- Définir les règles de pratiques professionnelles et, le cas échéant, les normes techniques concernant le secteur postal qui s'imposent aux opérateurs ;
- Etablir un rapport annuel sur l'état des activités du secteur postal et, notamment, sur les tarifs et les objectifs tarifaires du service universel postal ainsi que des services pour lesquels il n'existe pas de documents sur le marché ;
- Assurer le règlement des litiges entre opérateurs et usagers ou clients.

Relativement aux transactions électroniques

L'ARTCI est l'Autorité de certification électronique.

A cet effet, elle :

- Délivre des agréments aux prestataires de certification de signature électronique et publie la liste des prestataires agréés ;
- Veille à la sécurité des réseaux et systèmes d'information ;
- Procède à l'audit et à la certification des systèmes d'information des personnes morales établies en Côte d'Ivoire et exerçant des activités de Transactions Electroniques ;
- Délivre les certificats électroniques et sanctionne les prestataires fautifs.
- Relativement à la protection des données à caractère personnel.

En sa qualité d'Autorité de protection, l'ARTCI s'assure que l'usage des Technologies de l'Informations et de la Communication ne porte pas atteinte ou ne comporte pas de menace pour les libertés et la vie privée des utilisateurs situés sur l'ensemble du territoire national.

A ce titre, elle est chargée :

- D'informer les personnes concernées et les responsables de traitement de leurs droits et obligations ;
- De répondre à toute demande d'avis portant un traitement de donnée à caractère personnel ;
- D'établir un règlement intérieur qui précise, notamment, les règles relatives aux délibérations, à

- l'instruction et à la présentation des dossiers ;
- De recevoir les déclarations et d'octroyer les autorisations pour la mise en œuvre de traitements des données à caractère personnel, ou de les retirer dans le cas prévu par la présente loi ;
 - De recevoir les réclamations et les plaintes relatives à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel et informer les auteurs de la suite à accorder à celles-ci ;
 - D'informer sans délai, l'autorité judiciaire compétente des infractions dont elle a connaissance dans le cadre des missions ;
 - De déterminer les garanties indispensables et les mesures appropriées pour la protection des données à caractère personnel ;
 - De procéder, par le biais d'agents assermentés, à des vérifications portant sur tout traitement de données à caractère personnel ;
 - De prononcer des sanctions administratives et pécuniaires à l'égard des responsables de traitement qui ne se conforment pas aux dispositions de la loi ;
 - De mettre à jour et à la disposition du public pour consultation un répertoire des traitements des données à caractère personnel ;
 - De conseiller les personnes et organismes qui font les traitements de données à caractère personnel ou qui procèdent à des essais ou expérience en la matière ;
 - De donner son avis sur tout projet de texte juridique en rapport avec la protection des libertés et de la vie privée ;
 - D'élaborer des règles de conduite relatives au traitement et à la protection des données à caractère personnel ;
 - De participer aux activités de recherche scientifique, de formation et d'étude en rapport avec la protection des données à caractère personnel, et d'une manière générale, les libertés et la vie privée ;
 - D'autoriser à certaines conditions fixées par décret pris en Conseil de Ministres les transferts transfrontaliers de données à caractère personnel ;
 - De faire des propositions susceptibles de simplifier et d'améliorer le cadre législatif et réglementaire concernant le traitement des données à caractère personnel ;
 - De mettre en place des mécanismes de coopération avec les autorités de protection des données à caractère personnel d'autres pays ;
 - De participer aux négociations internationales en matière de protection des données à caractère personnel ;
 - D'établir et de remettre un rapport annuel d'activités au Président de la République et au Président de l'Assemblée Nationale.

b. L'organisation de l'ARTCI

L'ARTCI est composée de deux organes que sont :

Le Conseil de Régulation ;
La Direction Générale.

Le Conseil de Régulation institué par l'article 73 de l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative

aux Télécommunications/TIC est un collège de sept membres nommés par décret N°2013-333 du 22 Mai 2013 portant nomination des membres du Conseil de Régulation. Le Conseil de Régulation est chargé d'exécuter les missions de régulation dévolues à l'ARTCI. Il est responsable de la gestion technique, juridique, Administrative et financière de l'ARTCI.

La Direction Générale est conduite par un Directeur Général nommé par le décret N°2013-332 du 22 Mai 2013 portant nomination du Directeur Général de l'ARTCI.

c. Les moyens coercitifs de l'ARTCI

Relativement aux activités de télécommunications

L'ARTCI dispose de moyens de constatation des infractions et de répression des manquements des opérateurs et fournisseurs de services par des sanctions administratives et pécuniaires.

A cet effet, conformément à l'article 86 de l'ordonnance, les agents assermentés de l'ARTCI dûment autorisés par le Conseil de Régulation peuvent procéder à la perquisition, à la saisie des matériels et à la fermeture des locaux.

L'ARTCI a également le pouvoir d'infliger des sanctions administratives ou pécuniaires aux opérateurs et fournisseurs de services défaillants après une mise en demeure infructueuse conformément aux articles 117 et 118 de l'ordonnance. Ces sanctions administratives vont de la confiscation des équipements au retrait définitif de l'autorisation. Quant aux sanctions pécuniaires, elles ne peuvent excéder 3% du chiffre d'affaires ou 5% en cas de récidive.

Relativement au secteur postal

Conformément aux dispositions de l'article 81 du Code des Postes, l'ARTCI a le pouvoir de sanctionner les manquements non constitutifs d'infractions pénales commis par les opérateurs postaux. A cet effet, l'ARTCI peut décider du retrait d'une autorisation ou d'un agrément.

Relativement à la protection des données à caractère personnel

Conformément aux dispositions de l'article 51 de la loi N°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, l'ARTCI peut, après avoir entendu le responsable du traitement des données ou son sous-traitant qui ne se conforme pas aux dispositions prévues par ladite loi, et à la mise en demeure qui lui a été adressée, prononcer à son encontre des sanctions allant de la sanction pécuniaire au retrait provisoire ou définitif de l'autorisation de traitement des données, a lui accordée.

Le montant de la sanction pécuniaire reste, toutefois, proportionnel à la gravité des manquements commis et aux avantages liés à ces manquements, et ne peut excéder la somme de dix millions (10.000.000) de francs CFA.

Relativement aux transactions électroniques

Conformément aux dispositions de la loi N°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques, l'ARTCI dispose du pouvoir de prendre des sanctions administratives et pécuniaires à l'encontre des prestataires de service des transactions électroniques qui ne se conforment pas à ladite loi.

Relativement à la cybercriminalité

Conformément aux dispositions de l'article 51 et en sa

2. CADRE JURIDIQUE DES ACTIVITES

2.1. REGIME D'AUTORISATION DES RESEAUX ET SERVICES DES TELECOMMUNICATIONS/TIC

L'ordonnance relative aux télécommunications prescrit trois voies d'entrée sur le marché des télécommunications/ TIC en Côte d'Ivoire :

- Le régime des licences individuelles concerne l'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public (réseaux commerciaux), le service téléphonique, les services de capacités de transmission nationale et internationale et les services liés à l'ordre public, à la sécurité publique et à la santé publique. La Licence individuelle est en principe acquise après un appel d'offres et est annexée d'un cahier de charges adopté par le gouvernement.
- Le régime des Autorisations Générales concerne

qualité d'Autorité de protection des données à caractère personnel et de l'Autorité chargée de veiller à la sécurité des réseaux et systèmes d'information, l'ARTCI exerce une régulation ex-ante en matière de cybercriminalité.

Lorsque l'ARTCI a connaissance de faits susceptibles de constituer une infraction prévue dans la loi N°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité, elle en informe le Procureur de la République.

les réseaux privés empruntant le domaine public dits indépendants (réseaux non commerciaux) et la fourniture de services de télécommunications/ TIC, à l'exception de ceux soumis à licence individuelle ou à déclaration. Un cahier de charges établi par l'ARTCI est annexé à l'Autorisation Générale.

- Le Régime de déclaration ou d'activités libres concerne la fourniture du service internet, des services à valeur ajoutée, la revente de certains services de télécommunications/TIC. L'ARTCI ne peut s'opposer à une activité soumise à ce régime que si elle porte atteinte à la sûreté de l'Etat ou à l'ordre public.

2.2. REGIME D'AUTORISATION DES SERVICES POSTAUX

Les services postaux sont subdivisés en trois types, il s'agit :

- Du service universel postal, soumis à la délivrance d'une licence d'exploitation accordée par décret sur la base d'un cahier de charges, concerne les opérations et prestations suivantes :
- La collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, n'excédant pas le poids de deux (02) kilogrammes ;
- La collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des colis postaux jusqu'à trente et un virgule cinq (31,5) kilogrammes ;
- Les services relatifs aux envois postaux recommandés et aux envois postaux à valeur déclarée ;
- Le service de distribution des imprimés de tout poids notamment les livres, les catalogues, les journaux, les écrits périodiques ;
- Le service du courrier électronique
- Des services soumis à autorisation de l'ARTCI sur la base d'un cahier de charges. Sont concernés :
- Les prestations et opérations de collecte, de tri, d'acheminement et distribution des envois postaux d'un poids supérieur à deux (02) kilogrammes ;
- Les prestations et opérations de collecte, tri, acheminement et distribution des colis postaux d'un poids supérieur à trente et un virgule cinq (31,5) kilogrammes ;
- Les prestations et opérations du service connexe de courrier.

Entendons par service connexe du courrier :

- les services de mandat par voie postale ;
- le service des valeurs à recouvrer et des envois contre remboursement ;
- le service de distribution des imprimés de tout poids, notamment, les livres, les catalogues, les journaux, les écrits périodiques et les fournitures de bureau ;
- le service du courrier électronique fourni au public contre rémunération.
- Des services d'émission
- Les services d'émission sont autorisés par arrêté conjoint du Ministre chargé des Postes et du Ministre chargé de l'Economie et des Finances.
- Les services d'émission concernent l'émission des timbres-poste, de vignettes, de bandes ou toutes autres valeurs judiciaires postales portant la mention «République de Côte d'Ivoire», ainsi que tout autre signe, sceau, armoiries ou symbole qui sont la propriété intellectuelle de la République de Côte d'Ivoire, où l'expression de sa souveraineté.
- Des services postaux libres quant à eux sont constitués par l'ensemble des prestations et des opérations réalisées dans un cadre purement contractuel par l'opérateur postal concerné et l'utilisateur ou client, à l'exclusion des services postaux exploités en vertu d'une licence d'exploitation postale ou d'une autorisation.

2.3. REGIME D'AUTORISATION DES TRANSACTIONS ELECTRONIQUES

Les prestataires intervenant dans le cadre des transactions électroniques se subdivisent comme suit :

- Le prestataire de certification électronique a pour mission essentielle, de garantir la fiabilité de la signature électronique donnant ainsi une valeur juridique probante à la transaction électronique. L'exercice d'une telle activité est soumis à la délivrance d'un agrément par l'ARTCI ;
- Le prestataire d'archivage électronique a pour mission de garantir l'authenticité et l'intégrité des documents et des transactions électroniques. L'exercice de cette activité est soumis à la délivrance d'un agrément par l'ARTCI ;
- Le prestataire de Cryptologie a pour mission de ga-

rantir la sécurité du stockage ou de la transmission de données en permettant d'assurer leur confidentialité leur authentification ou le contrôle de leur intégrité. La fourniture des services de cryptologie est soumise à la délivrance d'un agrément par l'ARTCI ;

- Le prestataire d'audit et de contrôle des systèmes d'information est chargé de procéder à l'audit obligatoire des systèmes informatique et des réseaux des organismes publics, de certains organismes du secteur privé et de certaines structures gérant des infrastructures critiques d'information pour le compte de l'ARTCI. L'exercice d'une telle prestation est soumis à l'obtention d'un certificat auprès de l'ARTCI.

2.4. REGIME D'AUTORISATION DE LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les traitements de données à caractère personnel avant toute mise en œuvre sont soumis aux régimes suivants :

Régime de la déclaration:

Sont soumis à une déclaration préalable auprès de l'Autorité de protection tout traitement de données à caractère personnel qui ne porte pas atteinte à la vie privée ou aux libertés. L'Autorité de protection délivre un récépissé en réponse à la déclaration.

Régime de l'autorisation:

Sont soumis à autorisation préalable de l'Autorité de protection avant toute mise en œuvre les traitements de données à caractère personnel :

- Le traitement des données à caractère personnel portant sur des données génétiques, médicales et sur la recherche scientifique dans ces domaines ;
- Le traitement des données à caractère personnel portant sur des données relatives aux infractions, aux condamnations ou aux mesures de sûreté prononcées par les juridictions ;
- Le traitement portant sur un numéro national d'identification ou tout autre identifiant de la

même nature, notamment les numéros de téléphones ;

- Le traitement des données à caractère personnel comportant des données biométriques ;
- Le traitement des données à caractère personnel ayant un motif d'intérêt public notamment à des fins historiques, statistiques ou scientifiques ;
- Le transfert de données à caractère personnel envisagé à destination d'un pays tiers.

A l'avis motivé de l'Autorité de protection Sont soumis à avis de l'Autorité de protection les traitements des organismes publics ou privés gérant un service public ayant les finalités suivantes:

- La sûreté de l'Etat, la défense nationale ou la sécurité publique ;
- La prévention, la recherche, la constatation ou la poursuite des infractions pénales ou l'exécution des condamnations pénales ou des mesures de sûreté ;
- Le recensement de la population ;
- Le traitement de salaires, pensions, impôts, taxes et autres liquidations.

3. LES ACTIVITES DE L'AUTORITE

3.1. LES CONSULTATIONS PUBLIQUES ET LES DECISIONS DE REGULATION

a. Consultations Publiques

Au cours de l'année 2014, l'ARTCI a mené plusieurs consultations publiques :

- Consultation publique relative à la portabilité des numéros fixes et mobiles conformément à l'article 68 de l'ordonnance N° 2012-293 du 21 Mars 2012 relative aux télécommunications /TIC: Cette consultation a été initiée fin 2013 et a pris fin le 17 février 2014 avec comme objectif principal, recueillir l'avis de la population quant à l'opportunité et la faisabilité de la portabilité des numéros.

Les conclusions du rapport de cette consultation suggèrent la réalisation d'une étude approfondie sur l'opportunité et la faisabilité de la portabilité des numéros fixes et mobiles en Côte d'Ivoire.

- Consultation publique relative à l'analyse de marché pour la détermination des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants.
- Cette consultation s'est déroulée du 27 Janvier au 28 février 2014. Il faut noter que cette consultation a reçu très peu de réponses (en toute cinq). L'ensemble des réponses recueillies semblent converger vers une même définition des marchés pertinents et une désignation des opérateurs puissants.

Les opérateurs puissants désignés par près de la moitié des répondants sont : CÔTE D'IVOIRE TELECOM, ORANGE, MTN, MOOV.

- D'autres consultations ont été initiées dont les résultats seront connus en 2015, à savoir :

Consultation publique relative à la Réglementation des contrats entre les opérateurs/fournisseurs de services et les utilisateurs des services de télécommunications :

- La présente consultation publique était ouverte du 10 octobre au 14 novembre 2014. L'avis des acteurs du secteur des télécommunications, utilisateurs finaux ou toute personne intéressée, a été sollicité sur la réglementation des contrats entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs de services de télécommunications.

Consultation publique relative au renouvellement des licences des opérateurs de réseau mobile cellulaire GSM (2G) et à la réallocation des fréquences afférentes :

- La présente consultation publique était ouverte du 03 septembre au 02 octobre 2014. L'avis des acteurs du secteur des télécommunications, des consommateurs et du grand public, a été sollicité sur les modalités de renouvellement des licences de réseau mobile de norme GSM (2G).

Consultation publique relative à la procédure d'approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs et fournisseurs de service de télécommunication puissants ou notifiés :

- Cette présente consultation publique était ouverte du 10 octobre au 14 novembre 2014. L'avis des acteurs du secteur des télécommunications/TIC, des utilisateurs finals ou de toute personne intéressée, était sollicité sur le « projet de décision relatif à la procédure d'approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications, puissants ou notifiés ».
- Appel à commentaires relatif au partage des infrastructures passives des télécommunications ou Co-localisation.
- Les commentaires devaient parvenir à l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI) avant le 14 novembre 2014 sous forme de document électronique (courrier électronique) et/ou papier.

b. Les décisions de régulation

22 décisions et 2 avis ont été pris par le conseil de régulation :

En matière de Télécommunications/TIC

- Décision N° 2014-0007 du 10 janvier portant autorisation provisoire pour la fourniture de services de Co-localisation et de partage d'infrastructures passives par la société IHS ;
- Décision N° 2014-008 du 21 février 2014 portant nomination des membres du comité d'interconnexion et de l'accès aux réseaux (CIAR) ;

- Décision N° 2014-0009 du 8 mai 2014 modifiant la décision 2013-0006 du 26 décembre 2013 portant fixation des tarifs plafonds d'interconnexion pour l'année 2014. Cette décision fait suite aux recours gracieux fait par OCI, MTN et ORICEL. Suite aux audiences individuelles initiées par la direction générale de l'ARTCI et se basant sur les analyses et divers documents d'informations communiqués par les opérateurs, le Conseil de Régulation a décidé la modification des tarifs précédemment fixés ;
- Décision N° 2014-0010 du 5 juin 2014 portant mise en demeure des opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G pour manquements aux obligations de qualité de service. Suite à la campagne de vérification de la qualité de service de téléphonie, le Conseil a mis en demeure les opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G de remédier aux manquements observés sur leur réseau ;
- Décision N° 2014-0011 du juin 2014 portant mode de calcul des pénalités pour manquements aux obligations de qualité de service au titre de l'année 2013 (Voir Annexe 1 pour plus de détail concernant cette décision) ;
- Décision N°2014-0013 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 31 juillet 2014 portant autorisation de la société CITIBANK COTE D'IVOIRE SA à transférer des données à caractère personnel à l'INTERNAL REVENUE SERVICE (IRS) ;
- Décision N° 2014-0014 du 3 septembre 2014 portant définition des règles de détermination des marchés pertinents. Elle fait suite aux résultats de la consultation publique relative à l'analyse de marché pour la détermination des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants et sous recommandation du CIAR ;
- Décision N° 2014-0015 du 3 septembre 2014 portant détermination des marchés pertinents. Elle est la mise en œuvre de l'article 40 de l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 ;
- Décision N° 2014-0016 du 3 septembre 2014 portant définition des règles d'identification des opérateurs et fournisseurs de services puissants. Elle est basée sur les recommandations du CIAR ;
- Décision N° 2014-0017 du 3 septembre 2014 portant notification des opérateurs puissants. Elle est la mise en œuvre des articles 39 et 40 de l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 ;
- Décision N° 2014-0018 du 3 septembre 2014 portant autorisation générale pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau indépendant VSAT pour la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) ;
- Décision N° 2014-0023 du 22 septembre 2014 portant rejet de la requête de la société Orange Côte d'Ivoire, en annulation de la décision de retrait des fréquences et d'annulation de la lettre d'assignation de fréquence n°14-01145/DG/DAJU du 20 juin 2014 ;
- Décision N° 2014-0025 du 26 septembre 2014 portant établissement de la nomenclature des coûts des opérateurs de réseaux des télécommunications/TIC. Elle est basée sur les recommandations du CIAR à l'issue de la réunion du 24 septembre ;
- Décision N° 2014-0026 du 26 septembre 2014 por-

- tant spécifications et description des méthodes de comptabilisation des coûts. Elle est basée sur les recommandations du CIAR à l'issue de la réunion du 24 septembre ;
- Décision N° 2014-0027 du 26 septembre 2014 portant définition des lignes directrices pour la mise en œuvre d'une comptabilité analytique par les opérateurs de télécommunications/TIC. Elle est la mise en œuvre du décret n° 2013-300 du 2 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications et au dégroupage de la boucle locale ;
 - Décision N° 2014-0028 du 9 octobre 2014 portant sanction des opérateurs de téléphonie mobiles 2G et 3G pour manquement aux obligations de qualité de services au titre de l'année 2013 ;
 - Décision N° 2014-0029 du 27 novembre relative aux fixations des délais de communication des informations par les opérateurs et fournisseurs de services à l'ARTCI. C'est en application de l'article 83 de l'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2013 ;

En matière de protection des données à caractère personnel :

- Décision N° 2014-0019 du 3 septembre 2014 portant sur la demande d'avis et d'autorisation de Family Search International ;
- Décision N° 2014-0013 du 31 juillet 2014 portant autorisation de la société Citibank Côte d'Ivoire SA à transférer des données à caractère personnel à l'Internal Revenue Service (IRS) ;
- Décision N° 2014-0021 du 3 septembre 2014 portant conditions et critères applicables à la limitation du traitement des données à caractère personnel (DCP) ;
- Décision N° 2014-0022 du 3 septembre 2014 portant condition de la suppression des liens vers les données à caractère personnel, des copies ou des reproductions de celles-ci existant dans les services de communication électronique accessibles au public ;
- Décision N° 2014-0020 du 3 septembre 2014 portant adoption des règles de conduites relatives aux traitements et à la protection des données à caractère personnel.

3.2. OCTROI DES AUTORISATIONS ET AGREMENTS

a. Renouvellement des licences 2G

L'article 21.2 du cahier des charges des opérateurs de téléphonie mobile fixant les conditions de renouvellement de la licence stipule que : « Au plus tard deux (02) ans avant la date d'expiration, l'opérateur doit notifier à l'ARTCI son intention de renouveler sa licence. L'ARTCI lui notifie les conditions de renouvellement de cette Licence ou les motifs d'un refus de renouvellement. »

En prévision du renouvellement des licences de téléphonie mobile qui expireront en 2016, l'ARTCI a, conformément au cahier des charges des opérateurs concernés, engagé une consultation publique. Il ressort de ladite consultation publique qu'il est nécessaire de procéder à une réforme du spectre des fréquences

- En matière de poste :
- Décision N° 2014-0012 du 15 juillet 2014 portant création, composition et fonctionnement d'un comité consultatif postal ;

c. Les avis

Avis N° 2014-0002 du 13 mars 2014 portant sur la demande du Ministère d'Etat, Ministère du Plan et du Développement en vue du recensement général de la population et de l'habitat ;

Dans le cadre de l'opération du recensement général de la population et de l'habitat, le Ministère d'Etat, Ministère du Plan et du Développement a saisi l'ARTCI à l'effet d'obtenir un avis sur la régularité de ladite opération, au regard de la loi N°2012-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Après analyse de la demande, l'ARTCI a émis un avis favorable pour la mise en œuvre de l'opération de recensement, sous réserve de la prise en compte des observations formulées.

Avis N° 2014-0003 du 29 décembre 2014 relatif au changement d'actionnariat d'Atlantique Télécom. Cet avis a été donné en application des obligations du cahier des charges des opérateurs en son article 2.2.

Dans le cadre de la réorganisation des activités du groupe ETISALAT, la société ATLANTIQUE TELECOM Côte d'Ivoire appartenant au groupe ETISALAT, a saisi l'ARTCI d'une demande d'autorisation de changement d'actionnaire, conformément à l'article 2.2 du Cahier des charges annexé à la Licence l'autorisant à établir et exploiter un réseau de communications électroniques ouvert au public. Après analyse de la demande d'autorisation de changement, l'ARTCI a émis un avis favorable.

Sur la base du Procès-verbal de l'Assemblée Générale des actionnaires autorisant le changement d'actionnariat et la production des pièces justificatives, l'ARTCI a noté que le contrôle d'Atlantique TELECOM SA n'échappe pas à l'actionnaire de référence qui est le groupe ETISALAT.

et d'élaborer un nouveau cahier des charges.

Le processus de renouvellement prendra en compte une réforme de la répartition des ressources en fréquence et un nouveau cahier des charges.

b. Au titre des agréments

Conformément au décret N° 2013-301 du 02 mai 2013 relatif à l'homologation des équipements terminaux et radioélectriques et à l'agrément d'installateur notamment en son article 21, l'activité d'installateur d'équipements de Télécommunications/TIC est soumise à la délivrance, par l'ARTCI, d'un agrément d'installateur. L'agrément d'installateur vise à professionnaliser ce secteur, afin de s'assurer que les installateurs sont qua-

lifiés pour installer les équipements dans les règles de l'art, et que les équipements installés ont fait l'objet d'homologation (évaluation de la conformité des équipements aux exigences essentielles qui leur sont

applicables).

Le bilan des agréments délivrés et leur répartition par catégorie depuis 2011 est présenté ci-après :

Tableau 1 - Bilan des agréments d'installateurs délivrés en 2014

CATEGORIES	NOMBRE DE CERTIFICATS DELIVRES			
	2011	2012	2013	2014
Installateur	43	61	62	46
Vendeur de matériel	14	34	30	26
Prestataire de service d'élégage	03	02	03	05
TOTAL	60	97	95	77

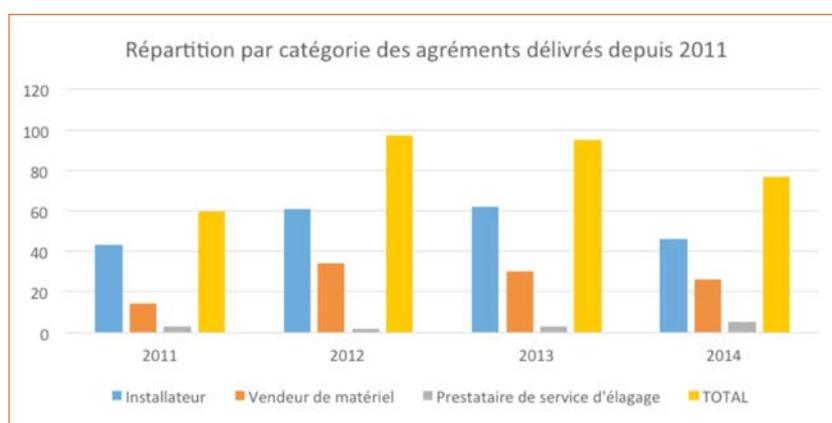


Figure 1 - Répartition par catégorie des agréments délivrés depuis 2011

On constate une augmentation du nombre d'agréments délivrés, jusqu'en 2012 et 2013, avec globalement un taux d'augmentation d'environ 60% par rapport à l'année 2011. Après 2013, le nombre d'agréments délivrés est en baisse (on enregistre une baisse de 18% en 2014). Cette situation peut se comprendre à la lumière de l'analyse du marché de l'installation et de la distribution des équipements de télécommunication.

Le secteur est dominé d'une part, par les installateurs en réseaux urbains dont les marchés proviennent pour la plupart de Côte d'Ivoire Télécom et des opérateurs immobiliers, et d'autre part, par les installateurs en transmission dont les opérateurs de téléphonie mobile et les opérateurs de VSAT.

Sur le segment des installateurs en réseaux urbains, il faut noter que le déploiement du réseau de Côte d'Ivoire Télécom est au ralenti, ce qui a des répercussions sur le marché des installateurs d'équipements.

Concernant les installations sur les espaces des infrastructures passives, IHS est l'offreur en position de quasi-monopole. Cette situation pourrait être un frein à la concurrence en constituant une barrière à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché.

Ces deux constats pourraient expliquer en partie la baisse significative du nombre d'agréments délivrés en 2014.

3.3. LE CONTROLE DES TARIFS DE DETAIL ET DES CONTRATS OPERATEURS – FOURNISSEURS DE SERVICES – UTILISATEURS

a. Plan tarifaire

L'ARTCI poursuit la mise en place d'un canevas d'analyse tarifaire des offres de services des opérateurs. Pour 2014, il est à relever, de façon générale, qu'un réajustement tarifaire a été effectué par la quasi-totalité des opérateurs sur les tarifs suite à la loi des finances 2014, instaurant notamment une taxe spécifique au taux de 3 % à la charge des consommateurs et assise sur le coût des

communications téléphoniques et des accès internet.

b. Régulation de la concurrence

L'ARTCI, après sa rencontre du 05 Août 2014 avec la Commission de la concurrence et de la lutte contre la vie chère poursuit ces travaux avec elle, en vue d'élaborer une convention de collaboration entre les deux structures.

3.4. LE SUIVI DES OBLIGATIONS DES OPERATEURS, MISE EN DEMEURE ET SANCTION

a. Suivi des obligations des opérateurs

Les activités de suivi des obligations permettent de s'assurer du respect de celles-ci, ainsi que de celui des engagements des titulaires de licences en matière de conditions d'exploitation et d'établissement des réseaux publics de Télécommunications.

Ces engagements peuvent être d'ordre juridique, financier, technique ou commercial. Le suivi de la réalisation de ces engagements permet de s'assurer du respect des modalités et délais de fournitures des informations par les opérateurs.

Pour s'acquitter de ces missions de suivi, l'on a recours à des opérations d'investigation, de surveillance et de contrôle.

L'investigation se manifeste par la possibilité de demander toutes les informations et documentations requises pour s'assurer du respect des obligations imposées aux opérateurs par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par la licence qui leur a été délivrée.

Pour s'assurer de la conformité des informations reçues, l'ARTCI est habilitée à procéder à des enquêtes ou audits externes, qui peuvent être opérés par ses agents assermentés, ou par des experts externes.

Au cours de l'année 2014, l'ARTCI a rédigé les bilans AC15 (02 février 2011 au 03 février 2012) et AC16 (02 février 2012 au 03 février 2013).

Un bilan AC est un rapport faisant l'état des activités de Côte d'Ivoire Télécom au titre de ses obligations découlant de la convention de concession du 03 Février 1997. Depuis la signature de ladite convention, des rapports périodiques retraçant les actions menées par Côte d'Ivoire Télécom sont régulièrement communiqués au régulateur.

Ces bilans sont en cours de transmission aux autorités compétentes.

b. Mise en demeure et sanctions

Dans le cadre du recouvrement des impayés de redevances par les exploitants de fréquences radioélectriques, l'ARTCI a mis en demeure les sociétés suivantes:

ORANGE CI, MTN CI, AROBASE TELECOM SA ; AFRICANET/ANET, A-LINK, VIPNET, YOOME; NSIA TECHNOLOGIE, BASIC, GSAM HOLDING, MEDIATEL SARL.

A réception des mises en demeure, les sociétés **Orange, MTN CI, AROBASE TELECOM, AFRICANET/ANET, YOOME** ont procédé au paiement intégral de leur dette de redevances de radioélectricité.

La société BASIC après avoir procédé à des paiements partiels de sa dette, a sollicité et obtenu la conclusion d'un concordat

Aucune de ces mises en demeure n'a donné lieu à des sanctions.

3.5. LE REGLEMENT DES LITIGES

a. Règlement des litiges

Les affaires suivantes ont été examinées :

• **Affaire Orange Côte d'Ivoire contre l'ARTCI portant sur les tarifs d'interconnexion pour l'année 2014.**

Le Conseil de régulation a rendu la décision N°2013-0006 portant fixation des tarifs plafonds d'interconnexion pour l'année 2014.

La société Orange a saisi d'un recours gracieux le Conseil de Régulation pour voir annuler cette décision.

Suite au rejet de son recours, ORANGE CI a saisi la Chambre Administrative de la Cour Suprême pour obtenir l'annulation de ladite décision. La société Orange CI a abandonné la procédure qu'elle a initiée et l'a radiée du rôle.

• **Affaire ARTCI contre Orange Côte d'Ivoire portant sur la 4G.**

Par lettre d'assignation N°14-00468/ARTCI/DG/PGF/AKA du 07 mars 2014, l'ARTCI a assigné de façon temporaire, à la société Orange Côte d'Ivoire, les sous

bandes de fréquences 801-821 MHz et 842-862 MHz, pour la réalisation d'un projet pilote à la norme LTE.

En raison d'une utilisation non conforme de ces sous-bandes de fréquences, l'ARTCI a, par lettre N°14-01145/DG/DAJU du 20 juin 2014, procédé au retrait des dites fréquences et à l'annulation de la lettre d'assignation.

A la suite de ce retrait des fréquences, la société Orange Côte d'Ivoire a, par requête en date du 30 juin 2014, référencée OCI/DG/14.06.174/DJR, saisi le Conseil de Régulation de l'ARTCI, d'un recours gracieux.

Le Conseil de Régulation a, par décision N°2014-0023 du 22 septembre 2014, rejeté ladite requête.

• **Affaire ARTCI contre l'ensemble des opérateurs portant sur la qualité de service pour l'année 2014.**

L'ARTCI a pris une décision de sanction contre l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G pour manquement à leurs obligations de qualité de service pour l'année 2013 en les condamnant au paiement de pénalités.

Les opérateurs ORANGE, MOOV, MTN et COMIUM, ont formés recours gracieux contre cette décision.

b. Enquêtes judiciaires

Les services du Procureur de la République ont requis l'ARTCI, pour prêter son concours et son assistance à la recherche d'infractions relevant de la cybercriminalité.

Quatre réquisitions ont ainsi été transmises par l'ARTCI, aux opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications.

1. Réquisition OP N°394/PU du 03/10/2013 prise par le Procureur de la République, émise dans le cadre d'une enquête du Commissariat d'Aboisso, à l'effet de procéder à l'identification du porteur du numéro orange, auteur de vol de la somme de 224.000 francs CFA, à partir d'un compte Orange Money;

2. Réquisition N°224/2 BIS du 14/04/2014 prise par le Procureur de la République, prise dans le cadre d'une enquête de la section Recherches de la Gendarmerie Nationale, nécessitant l'obtention des informations suivantes :

- fournir les adresses électroniques ;
- donner l'identité complète et les contacts téléphoniques des titulaires des adresses électroniques ;
- mettre à la disposition de la Gendarmerie, l'ensemble des informations transférées des adresses électroniques ;
- fournir au besoin, le mot de passe permettant d'avoir accès à ces adresses électroniques pour des recherches approfondies.

3.6. LA GESTION DES FREQUENCES

Les fréquences sont des ressources rares de l'Etat qui servent de support de transmission pour les communi-

3. Réquisition N°127/PU/ ABSO du 2 juillet 2014, prise par le Procureur de la République, émise dans le cadre d'une enquête du Commissariat d'Aboisso, à l'effet de retranscrire les messages émis à partir de deux numéros de téléphone Orange sur la période du 1er décembre 2013 au 30 juin 2014.

4. Réquisition N°408/2BIS du 14 juillet 2014, prise par le Procureur de la République, émise dans le cadre d'une enquête de la section de recherches de la Gendarmerie Nationale, à l'effet de donner la géolocalisation en temps réel d'un numéro orange, sur une période de 24 heures.

c. Traitement des plaintes des consommateurs contre opérateurs

• **Affaire relative à l'interruption des lignes téléphoniques**

L'ARTCI a été saisie d'une plainte, en vue du rétablissement des lignes téléphoniques interrompues par Côte d'Ivoire Télécom (CIT) Sur intervention de l'ARTCI, et après vérification par l'opérateur, les lignes suspendues ont été rétablies.

Sur intervention de l'ARTCI, et après vérification par l'opérateur, les lignes ont été rétablies.

• **Affaire relative aux jeux organisés par la société ORANGE CI à partir des numéros « 2428 » et « 2425 »**

L'ARTCI a été saisie d'une plainte afin que la société ORANGE CI fournisse des informations relatives aux jeux organisés par messagerie à partir des numéros « 2428 » et « 2425 » pour les périodes allant de Janvier 2013 à Juillet 2013.

La conciliation organisée par l'ARTCI entre les parties n'a pas abouti.

• **Affaire relative à un défaut de fourniture de connexion internet**

L'ARTCI a été saisie de deux plaintes relatives à des interruptions fréquentes de la fourniture du service internet.

A la suite de la conciliation entreprise par l'ARTCI, les sociétés mises en cause ont procédé au rétablissement du service.

• **Affaire relative au démantèlement d'un équipement radioélectrique**

Des consommateurs ont saisi l'ARTCI pour la voir intervenir dans la gestion de litiges relatifs à des pylônes implantés par des opérateurs, à proximité de leurs habitations.

Les demandes d'intervention ont été transmises à l'Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences radioélectriques (AIGF), compte tenu de ses compétences en matière d'autorisation de l'implantation sur le territoire national, des stations radioélectriques de toute nature.

cations sans fils.

L'ARTCI assure, pour le compte de l'Etat et dans le res-

pect des textes en vigueur, la gestion du spectre de fréquences destiné aux services de télécommunications conformément à l'article 53 de l'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC.

En outre, la gestion des fréquences par l'ARTCI, s'appuie sur les dispositions réglementaires telles que définies par l'ordonnance N° 97-173 du 19 mars 1997 relative aux droits, taxes et redevances sur les radiocommunications.

L'assignation des fréquences par l'ARTCI se fait dans les bandes des fréquences mises à sa disposition par l'AIGF dans le but d'être utilisées par les services de télécommunications.

Durant l'année 2014, deux (2) assignations de fréquences ont été délivrées par l'ARTCI, pour des liaisons de transmission (faisceaux hertziens) et l'établissement d'un réseau radioélectrique indépendant (RRI) en bande VHF.

Ces assignations sont consignées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2 - Tableau récapitulatif des assignations de fréquences en 2014

N°	Entreprise	Bande de fréquences (MHz)	Largeur du canal	Largeur de bande assignée	Date d'assignation	Usage
1	SMT	18250/19260	27,5 MHz	27,5 MHz	14 mai 2014	Interconnexion de sites
2	SOCOPRIM	147,700 161,950 165,225	12,5 KHz	4 x 12,5 KHz	22 décembre 2014	Gestion du pont HKB

Par ailleurs, au cours de l'année 2014, les douze (12) sociétés et administrations dans le tableau ci-dessous, ont informé l'ARTCI qu'elles n'exploitent plus les fréquences qui leur avait été assignées, et en demandent le retrait.

Tableau 3 - Tableau récapitulatif des résiliations de fréquences en 2014

N°	Permissionnaires	Fréquences (MHz)	Largeur de canal	Largeur de bande	Date de la demande
1	Centre Ivoirien Antipollution (CIAPOL)	159,175	12,5 KHz	12,5 KHz	25 novembre 2014
2	Master Computer Systems	5150 – 5170	5 MHz	20 MHz	19 février 2014
3	PROSUMA	440,025 449,3625	12,5 KHz	2 x 12,5 KHz	10 juin 2014
4	Nestlé Cote D'ivoire	443,425 448,425	12,5 KHz	2 x 12,5 KHz	18 août 2014
5	Rohoboth International	147,775	12,5 KHz	12,5 KHz	4 août 2014
6	Cfao Motors Côte D'ivoire	409,325 414,325	12,5 KHz	2 x 12,5 KHz	4 février 2014
7	USC S.A (Commissionnaire agréée en Douane)	156,025 157,425 160,625 160,950 161,500 162,025 150,438	12,5 KHz	7 x 12,5 KHz	24 Janvier 2014
8	Club SOCOCE SA (résilié)	462,6125	12,5 KHz	12,5 KHz	23 Janvier 2014
9	Friedlander Cote D'ivoire	N/D	N/D	N/D	19 novembre 2014
10	TIEM TECHNOLOGIE	442,875 447,875	12,5 KHz	2 x 12,5 KHz	25 août 2014
11	Ministère de la Promotion de la jeunesse, des Sports et des Loisirs	443,100 448,100	12,5 KHz	2 x 12,5 KHz	20 août 2014
12	CIAP	157,075	12,5 KHz	12,5 KHz	03 décembre 2014

3.7. ATTRIBUTION DES RESSOURCES DE NUMEROTATION

Les ressources de numérotation sont des ressources rares qui font partie du domaine public de l'Etat.

Les (blocs de) numéros attribués aux opérateurs sont pour eux, une occasion de recruter de nouveaux clients sur leur réseau de téléphonie et donc d'augmenter leur parc d'abonnés et leur part de marché.

L'attribution des numéros est régie par le chapitre 2 de l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC et par la décision N°145/DG/DEP/SDP/SNP de l'ex-ATCI du 17 octobre 2011 portant conditions techniques d'attribution et de réaffectation des numéros mobiles.

Le délai général de traitement des demandes tel que défini dans les textes est de un (1) mois.

a. Structure du plan de numérotation

Le plan national de numérotation est établi autour d'une structure principale de numéros à huit (8) chiffres de la forme « ABPQMCDU » accompagnée de numéros courts de trois (3), quatre (4) et cinq (5) chiffres, respectivement de la forme « ABP », « ABPQ » et « ABPQM ». Chaque lettre varie de « 0 » à « 9 », à l'exception de « A » et « B » qui ne peuvent prendre, simultanément, la valeur « 0 ».

Le plan national de numérotation est un plan fermé à huit (8) chiffres basé sur l'identification des services. Les services sont identifiés par des « indicatifs de service ». Les numéros ont une longueur fixe indépendante de la zone géographique et du type de service. L'utilisateur est tenu de composer la totalité des chiffres du numéro pour l'acheminement de sa communication.

Le tableau 5 suivant décrit de façon succincte, la structure du plan national de numérotation.

Tableau 4 - Structure du plan de numérotation en Côte d'Ivoire

STRUCTURE DU PLAN DE NUMEROTATION EN 2014			
Premier chiffre A	Chiffre(s) suivant (s)	Capacité	Services/Types de numéros
0	BPQMCDU	10 millions	Téléphonie mobile (numéros non géographiques ou numéros mobiles)
1	XY/XYZ	280	Service d'assistance aux clients, services d'urgence, services sociaux, de santé et autres services
2	BPQMCDU	10 millions	Téléphonie fixe (numéros géographiques ou numéros fixes)
3	BPQMCDU	10 millions	
4	BPQMCDU	10 millions	Téléphonie mobile (numéros non géographiques)
5	BPQMCDU	10 millions	
6	BPQMCDU	10 millions	
7	BPQMCDU	10 millions	
8	BPQM/BPQMCDU	-	Services libres appels
9	BPQ/BPQM/BPQMCDU	-	Services à valeur ajoutée

b. Attributions de numéros mobiles et fixes en 2014

Au cours de l'année 2014, l'ARTCI a attribué 2 100 000 numéros mobiles aux opérateurs contre 2 500 000 numéros en 2013, soit 400 000 numéros en moins soit un

taux de décroissance de 16% par rapport à l'année précédente.

Tableau 5 - Attribution de numéros mobiles en 2014

ATTRIBUTION DE NUMEROS MOBILES EN 2014		
OPERATEURS	NOMBRE DE NUMEROS ATTRIBUES EN 2013	NOMBRES DE NUMEROS ATTRIBUES EN 2014
Orange - CI	1 500 000	500 000
MTN - CI	800 000	1 400 000
Moov-CI	200 000	200 000
Total	2 500 000	2 100 000

Les opérateurs MTN et ORANGE ont enregistré le plus fort taux de demande de numéros en vue de satisfaire à la forte demande de leurs clients. Pour MTN, l'on enregistre une hausse des attributions

de numéros dont 600 000 numéros de plus qu'en 2013. Et pour ORANGE, on note une attribution de 500 000 numéros, soit 1 000 000 de numéros en moins que 2013.

Quant à l'opérateur Moov, le nombre de numéros attribués en 2014 est le même qu'en 2013, à savoir 200 000 numéros.

Les autres opérateurs n'ont déposé aucune demande de numéros auprès de l'ARTCI.

Aucune demande de numéro fixe n'a été enregistrée au cours de l'année 2014.

c. Attributions de numéros spéciaux et d'urgence et numéros de service à valeur ajoutée.

En 2014, au total 4 numéros de services à valeur ajoutée et 4 numéros spéciaux ont été attribués par l'ARTCI à des structures.

Parmi les 4 numéros spéciaux attribués, celui du Ministère en charge de la santé (le 143) est un numéro gratuit pour les appelants dans le cadre de la lutte contre l'Ebola au titre de la sauvegarde de la vie humaine.

Tableau 6 - Attribution de numéros spéciaux et d'urgence et numéros de service à valeur ajoutée

ATTRIBUTION DE NUMEROS SPECIAUX ET D'URGENCE ET NUMEROS DE SERVICE A VALEUR AJOUTEE EN 2014			
Bénéficiaire	Nombre de Numéros Attribués	Numéros Attribués	Type de numéros
Qash Service	1	86000	Services à valeur ajoutée
Digital Afrique Telecom	1	98097	Services à valeur ajoutée
Aveplus	1	9988	Services à valeur ajoutée
ANSUT	1	9977	Services à valeur ajoutée
Novavision	1	118	Services spéciaux
Socoprim	2	1344 - 1355	Services spéciaux
Total	7	-	-

d. Etat d'occupation du plan de numérotation

A la fin de l'année 2014, l'état d'occupation du plan de numérotation se présente comme suit :

Tableau 7 - Etat d'occupation du plan de numérotation au 31 décembre 2014

Service	Indicatifs de service (A)
Téléphonie fixe	2 et 3
Téléphonie mobile	0, 4, 5, 6,7
Services spéciaux et d'urgence	1
Autres services	8 et 9
Reserve	7
Total	-

Avec un taux d'occupation de 76,41%, les ressources en numérotation mobiles pourraient arriver à saturation au cours de l'année 2016. Cela est d'autant plus une réalité que, conformément à la planification des numéros mobiles par opérateurs, certains opérateurs

tels qu'Orange-CI et MTN-CI pourraient être à court de numéros à la fin de l'année 2015. Le tableau ci-dessous présente le taux d'occupation des numéros mobiles par opérateur, conformément à la planification effectuée par l'ARTCI.

Tableau 8 - Etat d'occupation des ressources en numérotation mobiles par opérateur au 31 décembre 2014

OCCUPATION DES RESSOURCES EN NUMEROTATION MOBILES PAR OPERATEUR AU 31 DECEMBRE 2014					
Opérateur	Indicatifs AB prévus	Nombre de numéros prévus	Nombres de numéros attribués	Réserves	Taux d'utilisation au 31 décembre
Orange-CI	07 ; 08 ; 09 ; 47 ; 48 ; 49 ; 57 ; 58 ; 59 ; 77 ; 78 ; 79	12 000 000	10 300 000	1 700 000	85,33%
MTN-CI	04 ; 05 ; 06 44 ; 45 ; 46 54 ; 55 ; 56 74 ; 75 ; 76	12 000 000	9 600 000	2 400 000	80%
MOOV-CI	01 ; 02 ; 03 40 ; 41 ; 42 ; 43	7 000 000	6 100 000	900 000	87,14 %
COMIUM	54 ; 55 ; 56	4 000 000	2 300 000	1 700 000	76 ,70%
ORICEL-CI	74 ; 75 ; 76	4 000 000	1 400 000	2 600 000	70%
CAFE MOBILE	68 ; 69	2 000 000	100 000	1 900 000	5%

Avec 85,33% de taux d'occupation des numéros qui lui sont planifiés, l'opérateur Orange pourrait saturer courant de l'année 2016, eu égard au rythme annuel de ses demandes de numéros. Le constat est le même pour les opérateurs MTN-CI et MOOV-CI dont les taux d'occupation sont respectivement de 80% et 87,14% à la fin de l'année 2014.

Ainsi, afin d'assurer la disponibilité de ressources aux opérateurs de téléphonie mobile, l'ARTCI a initié une étude portant sur l'élaboration d'un nouveau plan de numérotation. Les résultats des travaux seront disponibles au cours de l'année 2015.

3.8. LE CONTROLE DE LA COUVERTURE ET DE LA QUALITE DE SERVICES

Afin de s'assurer que les opérateurs de télécommunications en général et ceux de la téléphonie mobile en particulier, fournissent à leurs abonnés des services d'une qualité au moins conforme aux standards internationaux, l'ARTCI, en tant que régulateur du secteur, veille à l'exécution des obligations de qualité de service qui incombent aux opérateurs et fournisseurs des services de télécommunications, conformément aux dispositions de leur cahier des charges.

Ainsi, l'ARTCI procède régulièrement à plusieurs contrôles de la qualité de service (QoS) des réseaux de télécommunications :

- Enquête de satisfaction des usagers des services de téléphonie.

A raison d'une enquête par année, l'enquête de satisfaction réalisée par l'ARTCI auprès des usagers des services de téléphonie mobile, a pour objectif d'évaluer les habitudes d'achats, les comportements des utilisateurs

de la téléphonie mobile et leurs perceptions à l'égard de la qualité du service commercial et technique de leurs opérateurs ;

- Campagne d'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile 2G/3G.

Les campagnes semestrielles d'audits réalisées par

l'ARTCI, permettent de mesurer la qualité des services fournis aux usagers et de vérifier le respect des engagements de qualité pris par les opérateurs, dans le cadre de leur Licence d'Exploitation. Elles consistent à des campagnes des mesures terrains simulant des utilisateurs afin de faire ressortir des indicateurs clés de performance et de qualité.

Pour l'année 2014, il a été réalisé outre une enquête de satisfaction des usagers des services de téléphonie mobile, un contrôle des manquements constatés lors de l'audit de l'année 2013, et une campagne d'audit sur l'ensemble des services fournis par les opérateurs de téléphonie mobile.

a. Enquête de satisfaction des usagers des services de téléphonie mobile

Du 2 mai au 2 juin 2014, l'ARTCI a procédé à une enquête de satisfaction des consommateurs. Cette enquête s'est déroulée dans 31 villes réparties sur toute l'étendue du territoire ivoirien et a concerné un échantillon de 8913 personnes utilisatrices des services de téléphonie mobile.

Les principales tendances obtenues à l'issue de l'enquête sont présentées comme suit :

Habitudes et comportements d'achat

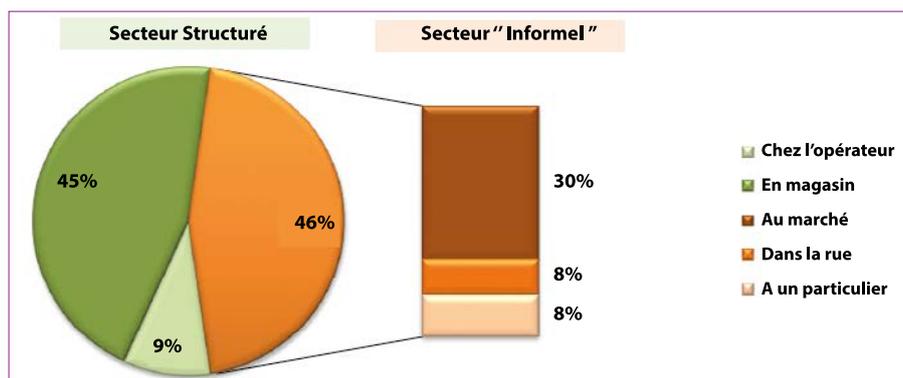


Figure 2 – Habitudes et comportements d'achat

Dans les habitudes et comportements d'achat des utilisateurs, la majorité des personnes interrogées (54%) ont acquis leur téléphone mobile actuel auprès d'une agence commerciale de l'opérateur ou chez un vendeur agréé. Tandis que 46% des utilisateurs ont privilégié un circuit parallèle informel.

Perception générale des opérateurs par les clients

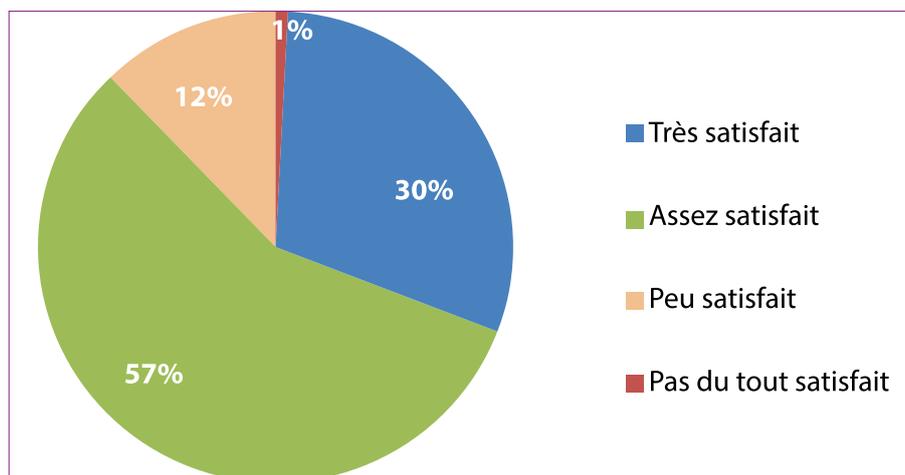


Figure 3 - Perception général des opérateurs par leurs clients

De manière générale, les clients ont une bonne perception des opérateurs, avec un taux de satisfaction globale de 87%.

Blocage des terminaux volés

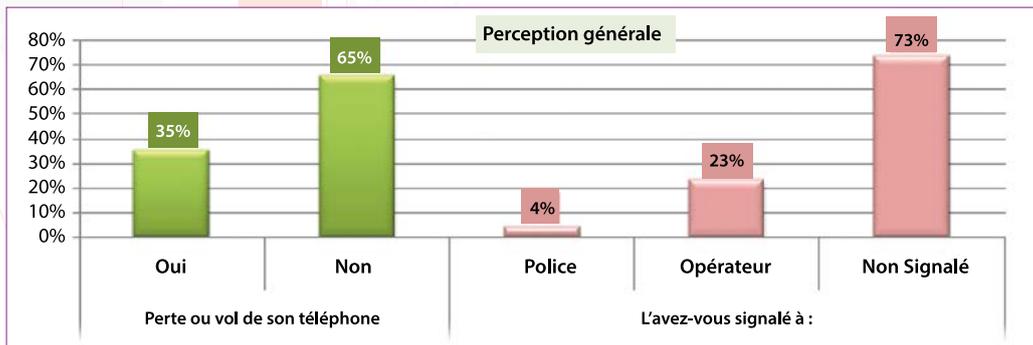


Figure 4 - Vol de téléphone

Concernant le projet de blocage des terminaux mobiles volés, 35% des personnes sondées déclarent avoir subi au moins une fois, un vol de téléphone et 67% des personnes à qui le service de blocage des terminaux

mobiles volés a été expliqué, affirment être disposées à souscrire à ce service pour un montant estimé à environ 1000 FCFA.

Perception générale sur la portabilité

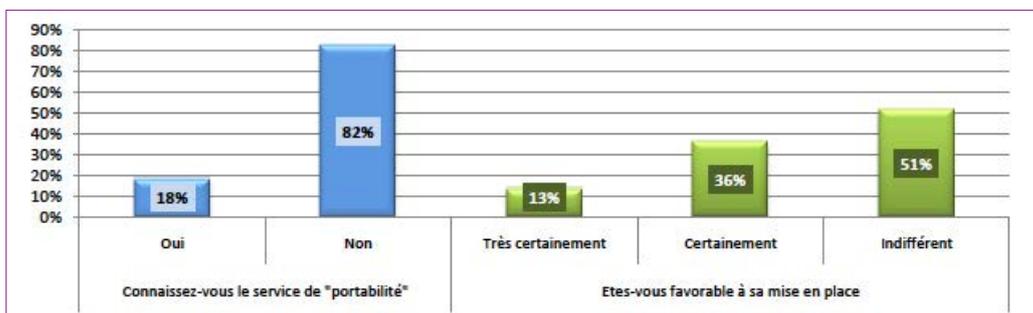


Figure 5 - Perception générale sur la portabilité des numéros

Quant au service de portabilité des numéros mobiles, 18% des personnes interrogées connaissent ce service et 8% pensent pouvoir changer d'opérateur en cas de mise en place de ce service.

b. Campagne d'audit de la qualité de service des réseaux 2G/3G

• Contrôle des manquements constatés lors de l'audit de la qualité de service de 2013

Le contrôle des manquements constatés lors de l'audit de la qualité de service de l'année 2013 a été réalisé du 31 juillet 2014 au 27 août 2014. Les résultats

de ce contrôle ont été portés à la connaissance des opérateurs et de la presse.

Le tableau ci-après résume les valeurs des principaux indicateurs évalués.

Tableau 9 - Récapitulatif des manquements constatés

	Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit 2013 (%)	Valeur mesurée lors du contrôle 2014 (%)	Seuil exigé
ORANGE	2G	Taux d'échec global (Te)	3,26	2,76	< 2%
		Taux de coupure global (Tc)	4,05	1,22	< 2%
	3G	Taux d'échec global (Te)	2,86	4,13	< 2%
MTN	2G	Taux d'échec global (Te)	3,23	2,35	< 2%
		Rxqual en ville (RxqualV)	93,4	94,8	> 96%
		Rxqual axes (RxqualA)	87,3	89,2	> 90%
	3G	Taux d'échec global (Te)	7,39	3,83	< 2%
Disponibilité du réseau		81,2	93,3	> 85%	
MOOV	2G	Taux d'échec global (Te)	13,91	8,10	< 2%
		Taux de coupure global (Tc)	3,34	2,53	< 2%
		Rxqual en ville (RxqualV)	95,5	96,8	> 96%
		Valeur Rxqual axes (RxqualA)	82,4	85,9	> 90%
	3G	Taux d'erreur en interférence	87,9	97,1	> 90%
		Disponibilité du réseau	65,4	95,5	> 85%
COMIUM	2G	Taux d'échec global (Te)	3,97	7,71	< 2%
		Taux de coupure (Tc)	2,97	2,51	< 2%
		Rxqual axes (RxqualA)	83,8	85,3	> 90%
GREENN	2G	Taux de coupure (Tc)	2,05	2,07	< 2%
		Rxqual en ville (RxqualV)	93,6	86,6	> 96%
		Rxqual axes (RxqualA)	87,3	79,4	> 90%

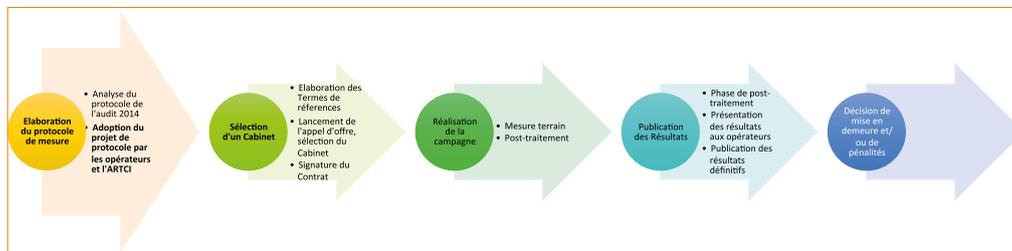
Les résultats ainsi obtenus après la campagne de contrôle réalisée en 2014, montrent une amélioration de la qualité de service. Cependant, la qualité de service de l'ensemble des opérateurs reste en deçà des seuils indiqués dans leur cahier des charges.

• Campagne d'audit de la qualité de service des réseaux mobiles pour l'année 2014.

Au titre de l'année 2014, l'ARTCI a réalisé un audit général de la qualité de service de tous les services fournis par les opérateurs de téléphonie mobile 2G/3G. Conformément à l'article 82 de l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications/

TIC, et aux dispositions de leur cahier des charges, l'ensemble des opérateurs a été associé à la réalisation de l'audit.

Les différentes étapes de réalisation de la campagne sont présentées comme suit.



Conformément au protocole de mesure adopté suite à la consultation des opérateurs, en plus de la couverture radioélectrique et la couverture de la population,

les services à auditer sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 10 - Services audités (√)

TYPE DE SERVICE	RÉSEAU 2G	RÉSEAU 3G
Indisponibilité du réseau	√	√
Service voix (appel)	√	√
Service de message court (SMS)	√	√
Service de messagerie multimédia (MMS)	√	√
Service de transmission de données (http, FTP, streaming)	√	√
Service de visiophonie		√
Facturation des services annoncée par les opérateurs	√	√
Messagerie vocale (vérification du délai de 3 secondes)	√	√
Service client (centre d'appel SAV)	√	√

c. Evolution de la qualité de services 2013 à 2014 et perspectives

En 2014, l'ARTCI a pris des mesures pour astreindre les opérateurs à respecter leurs obligations de qualité de service. En effet, l'ARTCI a mis les opérateurs de téléphonie mobile en demeure pour les manquements à leurs obligations de la qualité de service à l'issue de l'audit de l'année 2013.

Conformément à l'article 118 de l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication ainsi qu'à l'annexe 4 du nouveau cahier des charges approuvé en mai 2014, les sanctions infligées aux opérateurs sont directement indexées sur leurs chiffres d'affaires du dernier exercice sans pouvoir excéder 3% et ce chiffre pouvant aller jusqu'à 5 % en cas de récidive; Ceci ayant pour but d'amener les opérateurs à effectuer les travaux et les investissements nécessaires à l'amélioration de la qualité de service.

Comme effet immédiat des mesures prises par l'ARTCI, le contrôle réalisé en 2014 a permis de mettre en exergue une relative évolution des indicateurs de qualité de service comparativement aux résultats obtenus en 2013. Toutefois, nombre d'indicateurs de

qualité restent encore en dessous des seuils normatifs.

Cependant, la campagne d'audit de la qualité de service telle que réalisée par l'ARTCI ne donne que la cartographie de la qualité de service fournie par les opérateurs au moment de la réalisation des mesures. Elle ne permet pas de suivre en continue la qualité de service et ne permet pas à l'ARTCI de contrôler de façon inopinée l'amélioration ou la dégradation de la qualité de service.

Pour mieux exécuter sa mission de contrôle de la qualité de service et atteindre les objectifs escomptés, l'ARTCI envisage de se doter d'équipements et d'outils de mesures. Ce projet d'acquisition concerne des outils d'audit comparatif (benchmark) de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile 2G/3G et éventuellement 4G. Ces outils devraient permettre d'évaluer, la qualité de service perçue par les utilisateurs 7j/7 et 24h/24. Ils seront composés d'une solution de benchmark INCAR, OUTDOOR/INDOOR et de sondes qui peuvent être disposées à des endroits stratégiques des villes.

3.9. IDENTIFICATION DES ABONNES DE TELEPHONIE MOBILE

Conformément au décret N°2011-476 du 21 Décembre 2011 portant identification des abonnés des services de télécommunications ouverts au public et au cahier des charges des opérateurs de téléphonie mobile leur imposant de fournir à l'ARTCI des rapports mensuels retraçant les données de leurs réseaux, l'ARTCI procède à l'extraction des abonnés chaque 1er samedi du mois à fin de contrôler l'identification

de ceux-ci selon l'article 5 du décret N°2011-476 du 21 décembre 2011 portant identification des abonnés aux services de télécommunication ouvert au public. Au titre de l'année 2014, des opérations de contrôle par échantillonnage ont été régulièrement effectuées aux travers des extractions des abonnés des opérateurs de téléphonie mobile au fin de s'assurer de l'identification totale de ceux-ci.

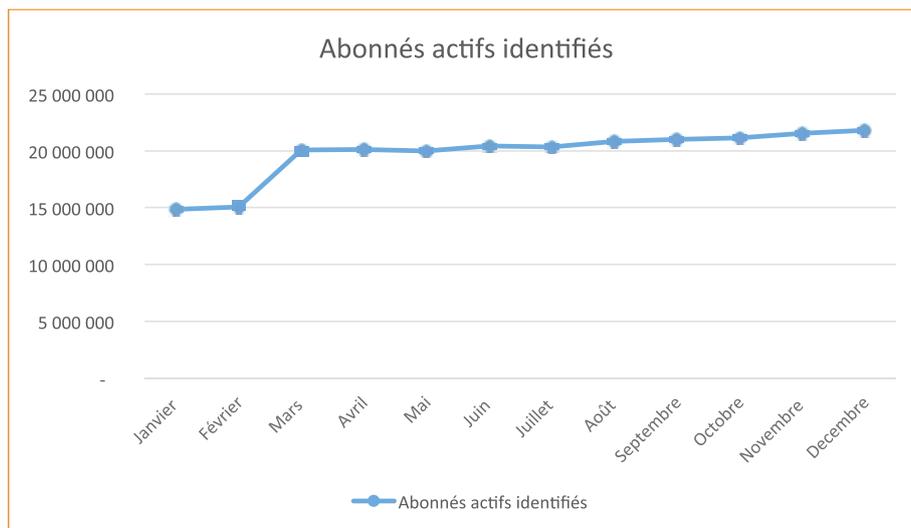


Figure 6 - Tendence des abonnés actifs identifiés sur l'année 2014

Bien que nous ayons observé une augmentation du nombre d'abonnés actifs identifiés au cours de l'année, durant nos contrôles, nous avons constatés que

les opérateurs ne procédaient pas à une identification rigoureuse de leurs abonnés.

3.10. IDENTIFICATION DES CYBERCAFES

Dans le cadre de la loi N° 2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité en son article 42, l'ARTCI a entrepris un projet d'identification des cybercafés en Côte d'Ivoire dans un premier temps, et ensuite dans un second temps d'identifier la clientèle des cybercafés.

Pour ce faire, l'ARTCI a effectué une campagne de communication en vue d'inviter les propriétaires des cybercafés à se faire identifier.

Deux méthodes d'identification ont été proposées. La première consiste à se rendre à l'ARTCI pour s'identifier et la seconde à s'enregistrer en ligne, sur le site web de l'ARTCI. Des équipes de l'ARTCI se sont également

rendues dans des villes de l'intérieur du pays pour une campagne d'enregistrement de proximité.

Au mois de décembre 2014, le nombre de cybercafés qui se sont fait identifier était de 401 dont 58 se sont enregistrés en ligne.

Pour l'année 2015, des macarons seront confectionnés pour être apposés à l'entrée des cybercafés enregistrés auprès de l'ARTCI, ce qui permettra de faciliter le contrôle et le suivi des activités des cybercafés.

Par ailleurs, une base de données des clients des cybercafés est en cours de conception en vue de faciliter l'identification par l'ARTCI de ceux-ci.

3.11. CONTROLE DE DROIT D'EXERCICE

Le contrôle de droit d'exercice est un contrôle qui est fait par les agents assermentés de l'ARTCI de manière inopiné ou sur saisine, selon l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications/TIC en ses articles 94, 109, 115 et 116.

A cet effet, au titre de la mission relative au contrôle

des droits d'exercice, deux entreprises disposant de réseau VSAT sans autorisation préalable de l'ARTCI ont été contrôlées inopinément. Elles ont été interpellées après contrôle à se mettre en règle conformément aux dispositions.

3.12. GESTION DU POINT D'ECHANGE INTERNET : CIVIX

a. Contexte

Les points d'échanges Internet ou IXP sont des infrastructures IP qui représentent le cœur du réseau Internet mondial. Ils favorisent le développement de l'Internet dans leur zone de service à travers la réduction des coûts d'accès au réseau, le développement de contenus locaux et de services de plus en plus innovants.

En Côte d'Ivoire, le processus de mise en place d'un IXP a débuté en juillet 2007 sur l'initiative du NIC Côte d'Ivoire.

Le projet a connu un engouement initial de la part des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) mais, dans l'exécution, n'a pas atteint le but visé. Ce qui s'est traduit par une cessation du fonctionnement de l'IXP.

Compte tenu de son importance dans le développement de l'Internet en Côte d'Ivoire, l'Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI) a mené, courant 2009, des études et actions afin de pallier les insuffisances initiales ayant causées l'arrêt du fonctionnement de l'IXP et de le relancer. Ainsi, des ateliers ont été organisés, de nouvelles conditions d'adhésion plus souples et un protocole d'accord ou charte ont été élaborés.

Il existait déjà deux (02) acteurs (AVISO et MTN BUSINESS) qui étaient raccordés à l'IXP avec quelques réseaux annoncés avec un trafic moyen de 5 Mo par jour.

L'une des missions qu'a reçues l'ARTCI en 2012 est la mise en place effective du point d'échange Internet de la Côte d'Ivoire. L'ARTCI a donc créé en juillet 2013 le point d'échange CIVIX.

b. Objectifs

Les objectifs visés par la création du CIVIX sont :

- Connecter les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI), les opérateurs Télécoms de la place ;
- Éviter un usage inutile de la bande passante internationale du pays en gardant le trafic Internet local au niveau local ;
- Favoriser la réduction du coût moyen d'accès à Internet grâce à une meilleure tarification et un meilleur débit du trafic local ;
- Favoriser le développement des contenus ;
- Développer les compétences locales dans la gestion du point d'échange.

c. Impacts attendus au niveau national

Les impacts attendus au niveau national sont :

- Amélioration de la qualité de la connexion locale à Internet par la réduction du délai d'attente d'une requête ;
- Réduction des coûts de la liaison internationale pour les FAI ;
- Réduction des coûts de la connexion Internet pour les utilisateurs d'Internet
- Développement de nouveaux contenus.

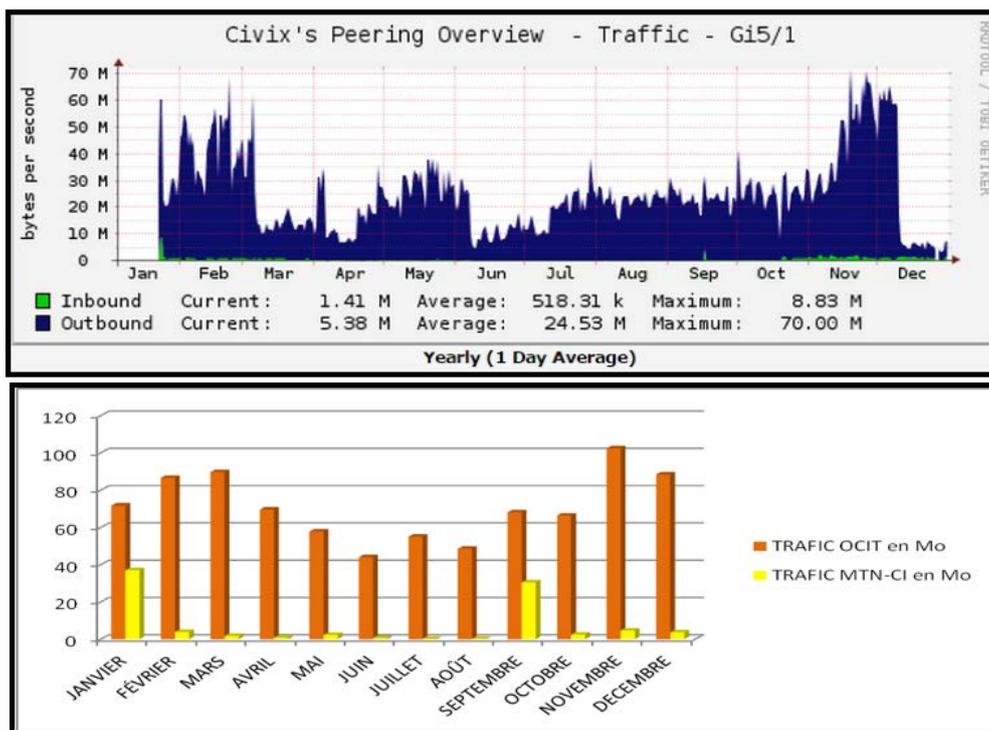
d. Réalisations de l'année 2014

Acteurs raccordés

En 2014, en plus des deux premiers, un nouvel opérateur, MOOV CI, a été raccordé au point d'échange internet de Côte d'Ivoire.

Reporting

Les différents niveaux de trafic Internet national au point d'échange en 2014 sont définis dans les figures ci-dessous :



Trafic moyen par mois en 2014 :

- 80 Mo/mois et 120 Mo/mois pour celui allant de OCIT vers MTN ;
 - 03 Mo/mois et 40 Mo/mois pour celui allant de MTN vers OCIT.
- L'opérateur MOOV CI s'étant interconnecté en fin d'année 2014, son trafic pourra être mieux apprécié en 2015.

e. Perspectives

Ci-dessous les perspectives pour l'année à venir :

- Raccorder de nouveaux acteurs au CIVIX ;
- Améliorer l'infrastructure du CIVIX.

- Promouvoir le contenu local ;
- Faire la promotion du CIVIX à travers une campagne de sensibilisation et présentation lors de différentes rencontres sur le plan national et international ;

3.13. GESTION DES NOMS DE DOMAINE

Les noms de domaine pays ou encore Country Code Top Level Domain (ccTLD) sont des identifiants internet qui permettent de reconnaître de façon unique sur Internet chaque pays.

Le nom de domaine de la Côte d'Ivoire est le « .ci » selon le Code ISO 3166. C'est une ressource nationale qui a été gérée depuis sa création en 1992 par l'INP-HB jusqu'à la passation officielle de charges avec l'ARTCI le 28 février 2014.

Depuis lors, la gestion du « .ci » se fait selon le modèle 3R (Registry – Registrar – Registrant) c'est-à-dire que les requêtes relatives aux noms de domaine se font par les Bureaux d'enregistrement qui jouent le rôle d'intermédiaire entre les clients finaux et le gestionnaire.

L'Etat de Côte d'Ivoire, dans le souci de booster son

économie numérique via l'industrie des noms de domaine, a confié en 2012 par l'ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC, la gestion du « .ci » à l'ARTCI.

C'est donc l'une des nouvelles missions de l'ARTCI qui entend associer tous les acteurs de ce secteur aux différentes réflexions sur la question, en attendant du décret relatif à la gestion des noms de domaine qui sera pris en 2015.

Lors de la passation en février 2014, l'état des lieux a relevé que 4093 noms de domaine actifs avaient été enregistrés.

A compter de cette date jusqu'au 31 décembre 2014, 1893 noms de domaine ont été créés. Ce qui fait au total 5986 noms de domaine actifs de 1992 à 2014.

Tableau 11 - Opérations menées de Janvier à Décembre 2014

PERIODE	QUANTITE
De 1992 au 28 février 2014	4093
Du 28 février au 31 décembre 2014	1893
TOTAL	5986

Dans le cadre de la gestion des noms de domaine, l'ARTCI a rencontré les principaux acteurs du secteur. Suite à ces différentes rencontres avec les acteurs (Bureaux d'enregistrement et utilisateurs), il a été arrêté que des règles de gestion et d'attribution des noms de domaine doivent être définies, à travers une charte de nommage qui est en cours d'élaboration.

Par ailleurs, un focus a été mis sur l'accessibilité du « .ci » en terme de prix afin de permettre à chaque ivoirien

le désirant, d'obtenir son « .ci ».

A cet effet, le prix minimum d'un nom de domaine sur le marché est passé de 30 000F en 2013 à 10 000F en 2014.

Il est à prévoir en 2015, un accroissement des demandes de création de « .ci ».

3.14. GESTION DES ADRESSES INTERNET

a. Mise en service du banc d'essai IPv6

Il a s'agit de la mise en service du banc d'essai IPv6. En effet, le banc d'essai IPv6 s'inscrit dans la stratégie de migration de l'IPv4 vers l'IPv6 et sa réalisation a été confiée à l'ARTCI. L'objectif de cette migration est de un :

- Pallier au manque d'adresses IPv4 qui se profile à l'horizon
- Renforcer la sécurité du cyberspace ivoirien.

C'est une plateforme qui permet de tester les fonctionnalités d'un réseau IPv6. Il est composé de ressources et d'outils qui vont permettre aux administrateurs de

réseau de s'exercer avec l'IPv6.

La mise en place de ce banc d'essai a été faite avec la collaboration de l'UIT, en différentes étapes :

- mise en place de l'infrastructure technique du banc d'essai ;
- formation des administrateurs de l'ARTCI ;
- formation des acteurs externes à l'utilisation du banc d'essai ;
- mise en service du banc d'essai.

L'ARTCI a procédé à l'inauguration du banc d'essai IPv6 le 18 novembre 2014.

3.15. HOMOLOGATION DES TERMINAUX

Tout équipement terminal et radioélectrique doit pouvoir fonctionner sans créer de perturbations dans son environnement et sans être lui-même perturbé par les autres équipements. En outre, il doit pouvoir être utilisé sans constituer une menace pour la santé et la sécurité des usagers. Pour ce faire, ledit équipement doit être conforme aux exigences essentielles qui lui sont applicables.

L'homologation est l'activité qui vise à évaluer la conformité des équipements terminaux et radioélectriques aux exigences essentielles qui leur sont applicables.

Ainsi, selon l'article 4 du Décret N°2013-301 du 02 mai 2013 relatif à l'homologation des équipements terminaux et radioélectriques et à l'agrément d'installateur,

« tout équipement destiné à être connecté à un réseau public de télécommunications et tout équipement radioélectrique ne peut être mis sur le marché qu'après homologation. L'homologation est matérialisée par un certificat, établi par l'ARTCI, délivré à l'issue d'une évaluation de conformité aux exigences essentielles, du type et du modèle de l'équipement concerné. ».

L'activité d'homologation effectuée à ce jour par l'ARTCI, consiste à analyser pour chaque équipement faisant l'objet d'une demande d'homologation, les rapports de tests effectués dans les laboratoires étrangers, au regard des normes nationales et inter-

nationales en vigueur, en l'absence de laboratoire spécialisé.

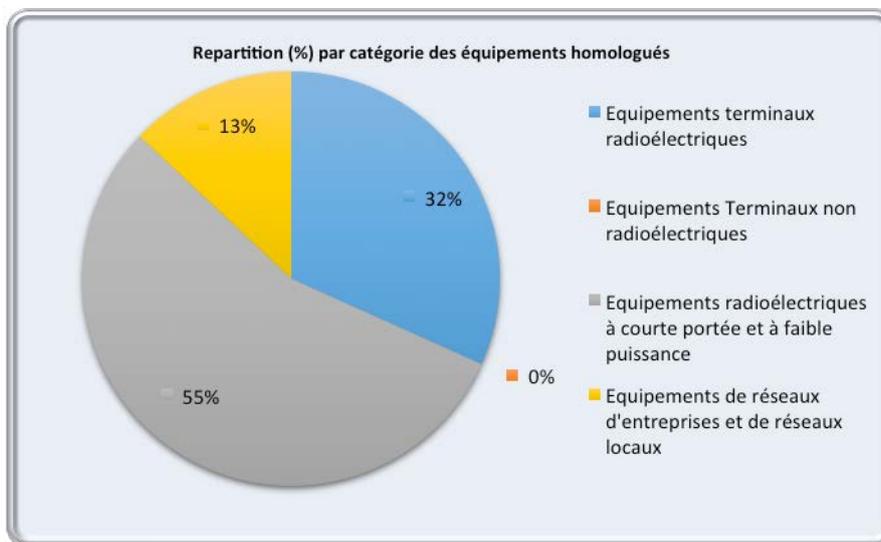
Pour pallier cette insuffisance, une étude de faisabilité pour la mise en place d'un laboratoire de tests de conformité des terminaux mobiles, des équipements Wifi et/ou Bluetooth en Côte d'Ivoire est en cours.

Le bilan des certificats d'homologation délivrés par catégories d'équipements ainsi que la répartition de ces certificats pour les différentes catégories en 2014 est présenté dans le tableau ci-contre :

Tableau 12 - Bilan des certificats d'homologation délivrés en 2014

CATEGORIES	NOMBRE DE CERTIFICATS DELIVRES
Equipements Terminaux Radioélectriques(ETR)	27
Equipements terminaux non radioélectriques(ETNR)	0
Equipements radioélectriques à courte portée et à faible puissance(ECPF)	47
Equipements de Réseaux Locaux et de Réseaux d'entreprises (EREL)	11
TOTAL	85

Figure 7 - Répartition (%) par catégorie des équipements homologués en 2014



Globalement, comme indiqué dans le tableau et le graphe ci-avant, 55% des équipements homologués sont de la catégorie des équipements radioélectriques à courte portée et à faible puissance, 32% de

la catégorie des équipements terminaux radioélectriques et 13% de la catégorie des équipements de réseaux d'entreprises et de réseaux locaux.

3.16. ACTIVITES AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL

Au cours de l'année 2014, les activités suivantes ont été menées :

- Mise en œuvre de l'annuaire universel des télécommunications et le produire chaque année. Toutefois, des difficultés demeurent en matière de collecte des données nécessaires par les opérateurs de télécom-

munications. Un projet de décret relatif à la collecte des données nécessaires est en cours d'élaboration.

L'ARTCI et l'ANSUT collaborent pour mettre en place le cadre d'exploitation des infrastructures hauts débits.

3.17. ACTIVITES AU TITRE DE LA CYBER SECURITE (CI-CERT)

La cybersécurité est un défi pour lequel la Côte d'Ivoire à travers l'ARTCI s'est dotée d'un organe dénommé le CI Computer Emergency Response Team (CI-CERT). Il a pour but de lutter contre les incidents informatiques et cyberattaques. Pour atteindre cet objectif, le CI-CERT collabore avec d'autres CERTs et organismes nationaux et internationaux. Afin de renforcer ses capacités de lutte contre les cyberattaques, le CI-CERT vise à adhérer au « Forum for Incident Response and Security Teams (FIRST) », organisation regroupant plusieurs CERTs mondiaux. Cette adhésion au FIRST permettra à la Côte d'Ivoire d'améliorer la confiance en son cyberspace et accroître la protection de ses infrastructures critiques.

Le CI-CERT, premier organe du genre en Côte d'Ivoire, a été créé en Juin 2009. Il constitue l'une des mesures organisationnelles et l'outil par excellence en matière de politique nationale de cybersécurité et de protection des infrastructures critiques des systèmes d'information de l'Etat de Côte d'Ivoire.

A cet effet, les missions du CI-CERT sont les suivantes :

Assurer la fonction de point focal de la Côte d'Ivoire pour les cas de cybersécurité ;

Contribuer à assurer la sécurité des infrastructures critiques d'informations ;
Collecter et traiter les incidents survenant sur le cyberspace national;
Assurer la veille technologique en matière de sécurité ;
Sensibiliser la population sur les dangers liés à l'utilisation des TIC;
Informier sur les vulnérabilités et les activités malicieuses observées à l'échelle nationale et internationale.

Le CI-CERT a mené deux principales activités au cours de l'année 2014 :

- La lutte contre la cybercriminalité ;
- La protection du cyberspace national.

a. La lutte contre la cybercriminalité

Au titre de la lutte contre la Cybercriminalité, cette activité est menée par la Plateforme de Lutte Contre la Cybercriminalité (PLCC) qui est le fruit de l'accord de partenariat signé en 2011 et actualisé le 27 janvier 2014, entre la Direction Générale de la Police Nationale (DGPN) et l'ARTCI. Les réalisations de la PLCC pour l'année 2014 :

Tableau 13 - Nombre d'affaires et préjudices financiers cumulés par mois

	2013		2014	
	nombre	préjudices (CFA)	nombre	préjudices (CFA)
Janvier	38	359 414 583 F	20	136 208 437 F
Février	43	494 034 392 F	28	58 978 070 F
Mars	56	338 241 206 F	41	656 214 156 F
Avril	31	104 661 026 F	22	382 450 663 F
Mai	30	473 354 904 F	39	97 685 231 F
Juin	20	10 227 799 F	26	196 731 743 F
Juillet	20	3 876 847 F	44	2 795 069 816 F
Août	66	213 828 235 F	55	58 156 352 F
Septembre	75	706 926 425 F	95	233 002 958 F
Octobre	37	189 704 996 F	63	257 975 265 F
Novembre	98	491 532 690 F	60	133 538 673 F
Décembre	38	216 190 632 F	71	175 652 379 F
Total	552	3 601 993 735 F	564	5 181 663 743 F
Novembre	98	491 532 690 F	60	133 538 673 F
Décembre	38	216 190 632 F	71	175 652 379 F
Total	552	3 601 993 735 F	564	5 181 663 743 F

Comparé à l'année précédente (2013), une augmentation du nombre d'affaires (+2,17%) est à noter. L'augmentation sensible du préjudice global (43,85%) est essentiellement le fait d'un gros dossier d'arnaque de plus de 1,5 milliards de F CFA traité au cours du mois de juillet.

Par ailleurs, nous constatons une hausse du nombre d'affaires pendant les vacances scolaires (Juillet – Septembre). Cela s'explique par le nombre important des cybers-délinquants encore élèves ou étudiants.

Tableau 14 - La répression : cyberescrocs interpellés et déférés

	2013		2014	
	interpellés	déférés	interpellés	déférés
Janvier	2	2	2	2
Février	9	9	13	5
Mars	6	6	3	0
Avril	2	2	3	3
Mai	5	5	9	1
Juin	2	2	4	4
Juillet	6	6	8	5
Août	7	7	0	0
Septembre	5	5	18	18
Octobre	4	4	15	11
Novembre	10	5	8	8
Décembre	12	12	10	8
Total	70	65	93	65

L'on constate une augmentation du nombre de personnes interpellées (+32,86%) tandis que le nombre de personnes déférées reste constant.

b. La protection du cyberspace national

Concernant la protection du cyberspace national, Au total, le CI-CERT a collecté et traité au cours de cette année, mille cent vingt-cinq (1125) incidents informatiques majoritairement constitués d'attaques de type : logiciels malveillants (Malware) 36%, pourriel (spam) 28% et hameçonnage (phishing) 18% contre mille huit cent cinquante-six (1856) en 2013 soit une

baisse de 61%. Cette importante baisse est l'application des mesures correctives et des recommandations de prévention transmises aux structures concernés. L'objectif est de réduire le traitement des activités illicites provenant des réseaux des opérateurs et FAI nationaux et le blacklistage (liste noire) des plages d'adresses IP ivoirienne. La répartition des incidents traités est présentée dans le tableau ci-dessous :

Tableau 15 - Nombres des incidents de sécurité informatiques

Types d'incidents	NOMBRE	POURCENTAGE
Virus Malware	412	36,62%
Pourriel	315	28,00%
Hameçonnage	203	10,22%
Virus	115	18,04%
Déni de service	80	7,11%
TOTAL	1125	100%

On observe que la plus part des incidents traités sont des infections par des logiciels malveillants (malware). C'est l'une des attaques les plus courantes car très facile à réaliser sur des systèmes vulnérables.

Par ailleurs, une classification des adresses IP publiques infectées par Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) par le logiciel malveillant (malware) Game Over Zeus a été faite et nous donne le tableau suivant :

Tableau 16 - Nombre d'adresse IP publique infectées par FAI

Operateurs	Nombre d'adresses IP publique infectées (malware GameOver Zeus)
AVISO	240
AFNET	126
VIPNET	32
SKYNET	14
TOTAL	412

En somme, le CI-CERT a géré au cours de ces quatre dernières années, environ 4027 incidents de sécurité informatique.

Aussi, le CERT national ivoirien a offert pour l'année 2014, un nouveau service appelé Coordination du traitement des vulnérabilités. Cette activité a pour objectif de notifier l'existence des vulnérabilités, failles de

sécurité sur les réseaux nationaux et fournit des informations sur les moyens d'y remédier ou d'en atténuer les effets. Le CI-CERT s'assure que les recommandations ont été appliquées avec succès.

Deux mille trois cent quarante-cinq (2345) failles de sécurité majoritairement constitués de vulnérabilités liées à des mauvaises configurations des protocoles de sécurité utilisés sur des serveurs publics.

Au cours de l'année 2014, le CI-CERT a diffusé 113.160 bulletins de sécurité et 3.280 alertes de sécurité via la liste de diffusion du CI-CERT.

Cette diffusion se fait via une Mailing-List (<http://www.cicert.ci/form/newsletter/>) dont la base de données a

enregistré 328 souscriptions en 2014 contre 287 souscriptions en 2013.

Ce nombre de récipiendaires est en constante croissance, montrant l'intérêt accordé par les parties prenantes aux bulletins de sécurité du CI-CERT.

De plus, la stratégie de communication et l'augmentation du volume d'activités ont eu un impact fort considérable sur le niveau d'interaction entre le grand public et le CI-CERT. Cette tendance est justifiée par l'augmentation du taux d'audience du site Internet du CI-CERT (www.cicert.ci); à raison de 9.432 visites au cours de l'année 2014, contre 7.556 en 2013.

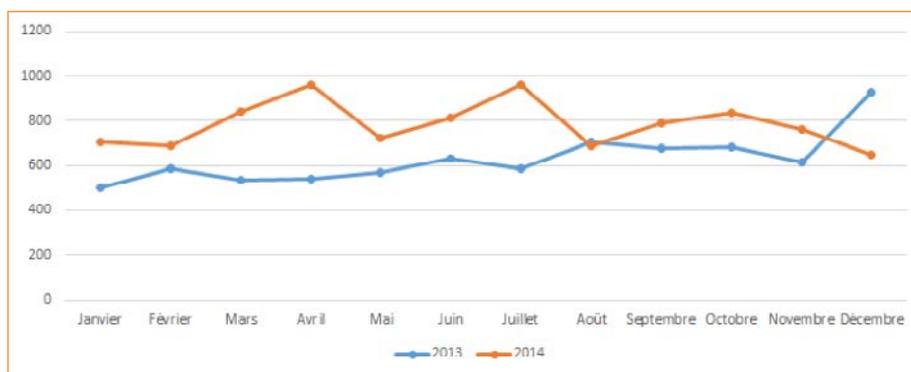


Figure 8 - Nombre d'internautes ayant visités le site web

Le fait marquant pour cette année est le démarrage du projet cybersécurité.

L'ARTCI a initié un projet sur la cybersécurité et la sécurité des réseaux et des systèmes d'information en Côte d'Ivoire. Ce projet vise à établir la confiance et la sécurité dans l'utilisation des TIC afin de promouvoir

une économie numérique en mettant en place des outils pour la cybersécurité, la sécurité des réseaux et des systèmes d'information en Côte d'Ivoire. Ces outils devront permettre à notre pays de développer sa stratégie en matière de cybersécurité et de protection des réseaux nationaux.

3.18. ETUDES PROSPECTIVES DU DEVELOPPEMENT DES TELECOMMUNICATIONS/ TIC

Les activités d'encouragement du développement des télécommunications/TIC s'articulent autour des axes suivants :

a. Réalisation d'un plan de continuité d'activités (PCA) par les opérateurs

Conformément aux articles 16.3 et 15.3 du cahier des charges des opérateurs respectivement mobiles et fixes, ces derniers sont tenus d'élaborer un plan de continuité des activités en cas d'incident grave sur leurs réseaux qu'ils communiquent à l'ARTCI pour approbation.

Dans le cadre du suivi de cette disposition, un référentiel a été élaboré conformément aux normes internationales.

Il a été présenté aux opérateurs et l'échéance prévue pour la restitution des plans de continuité a été fixée au 1er décembre 2014.

b. Elaboration de Canevas des Programmes NRF

Un canevas a été élaboré par l'ARTCI et communiqué à l'ensemble des opérateurs. Il a pour but de donner des orientations sur les priorités du secteur et de faciliter ainsi l'approbation des programmes de Normalisation, Recherche et Formation soumis par les opérateurs. Ces programmes devront être conformes audit canevas.

c. Veille technologique

Dans le cadre de ses activités prospectives, l'ARTCI a initié un Bulletin de Veille Technologique dénommé BVT de parution trimestrielle. Le premier bulletin dont le thème est « Les technologies très haut débit fixe » a été publié à la fin du troisième trimestre de l'année 2014 et le second dont le thème est : « 4G et ses évolutions » à la fin du quatrième trimestre de la même année, sur le site de l'ARTCI.

En effet, l'objectif de ce bulletin est d'informer de façon systématique sur les innovations technologiques et leur mise en œuvre à travers le monde.

d. Etudes et développement

Selon les dispositions de l'article 68 de l'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012, « l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC procède à des études de marché pour évaluer les besoins des consommateurs en matière de portabilité afin d'identifier les catégories de consommateurs susceptibles de demander ce service.

Suite à une consultation publique, une étude de faisabilité sur la portabilité des numéros fixes et mobiles a été initiée par l'ARTCI.

Il ressort de cette étude que la portabilité des numéros mobiles est un facteur clé de choix pour le consommateur ainsi qu'un levier dont dispose le régulateur pour asseoir le libre jeu de la concurrence dans un environnement hautement concurrentiel des Télécommunications/TIC.

e. Détermination des marchés pertinents et désignation des opérateurs puissants

Cette étude a permis de conclure de l'existence de marchés pour lesquels certains opérateurs pourraient exploiter leur position dominante au détriment de

l'exercice du libre jeu de la concurrence.

Les conclusions de cette étude ont été analysées au sein du CIAR et ont fait l'objet d'une série de décisions adoptées par l'ARTCI.

Par ailleurs, des mécanismes de surveillance des marchés pertinents ont été mis en place en vue d'évaluer en permanence le niveau de la concurrence. De l'utilisation de l'indice Indice Herfindahl-Hirschmann (IHH), il ressort en 2014, que le marché du fixe reste très concentré (IHH=0,93), alors que ceux du mobile et de l'Internet haut débit sont concurrentiels, avec des indices IHH respectifs de 0,35 et 0,41.

f. Nomenclature des coûts, méthodes et règles à respecter pour le calcul des coûts des services de télécommunications

Afin d'établir un référentiel de coûts pour l'ensemble des opérateurs de service fixe et mobile, l'ARTCI a initié conformément à la réglementation, une étude relative à la nomenclature des coûts.

Les conclusions de cette étude ont été examinées par le CIAR et ont fait l'objet d'une décision le 26 septembre 2014.

3.19. ACTIVITES AU TITRE DES TRANSACTIONS ELECTRONIQUES

Conformément au cadre réglementaire relatif aux transactions électroniques l'ARTCI, en tant qu'Autorité de régulation en la matière a entrepris un certain nombre d'actions durant l'année 2014 visant à contribuer au développement et à la sécurisation des transactions électroniques en Côte d'Ivoire.

a. Etudes et veille technologique

Durant l'année, l'ARTCI a mené différentes études en vue de mieux saisir les problématiques liées à la régulation et à la sécurisation des transactions électroniques.

- Benchmark des autorités de régulation des transactions électroniques à l'international

Cette étude a permis d'identifier les différentes agences nationales chargées de réguler les transactions électroniques, ainsi que leurs organisations. Les pays ciblés ont été le Maroc, la Tunisie, le Sénégal, l'île Maurice, la France et la Belgique.

En outre, l'ARTCI s'est rendu compte que chacun de ces organismes s'appuie sur un cadre réglementaire issu de directives continentales ou sous régionales.

- Etude des normes techniques en matière de sécurité des transactions électroniques

L'étude a permis d'identifier et de connaître les normes internationales pour la sécurisation des transactions électroniques notamment le RGS, le PCI-DSS, ISO 27001/2, NIST SP 800-32, IUT X 509.

- Point sur l'écrit et la signature électronique en Côte d'Ivoire

L'étude a permis de faire l'état des lieux sur l'écrit et la signature électronique en Côte d'Ivoire. Il fait un rappel de la législation ainsi que du cadre technique propice à la mise en place et à l'utilisation de la signature électronique. Aussi, présente-t-il, les différents outils techniques à mettre en œuvre en vue de réguler les

transactions électroniques (certificats qualifiés, PKI racine, prestataires de service de confiance numérique, référentiels d'audit et de sécurité...).

b. Projet de mise en place d'outils pour la régulation des transactions électroniques

A la suite des différentes études, l'ARTCI a lancé un projet pour la mise en place d'outils pour la régulation des transactions électroniques en Côte d'Ivoire.

L'objectif principal de ce projet est la mise en place des infrastructures techniques, des organes, et des mécanismes nécessaires à la gestion, au développement, et à la régulation des transactions électroniques en Côte d'Ivoire, conformément à la loi N°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques.

c. Sensibilisation sur la régulation des transactions électroniques

En vue de sensibiliser les acteurs du secteur sur ses missions et le cadre réglementaire en matière de transactions électroniques, l'ARTCI a réalisé un séminaire de formation sur la régulation des transactions électroniques. Ce séminaire, d'une durée de 3 jours durant le mois de décembre 2014, fut le cadre pour présenter les enjeux de la dématérialisation des échanges et l'importance de la mise en conformité vis-à-vis du cadre légal en la matière.

d. Activités des Transactions Electroniques en Côte d'Ivoire

En vue d'avoir un état des lieux des transactions électroniques, l'ARTCI a mené des entretiens avec 33 structures privées et publiques qui se répartissent comme suit :

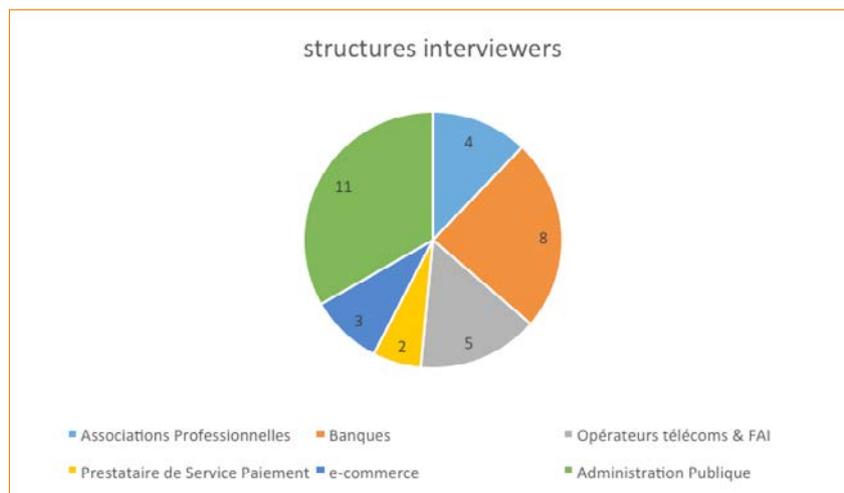


Figure 9 - Structures publiques et privées interviewées dans le cadre de l'établissement de l'état des lieux des TE en CI

Ces entretiens ont permis d'évaluer leurs attentes en matière de projet de dématérialisation et de sécurité informatique.

Les statistiques suivantes ont pu être collectées à partir de ces entretiens :

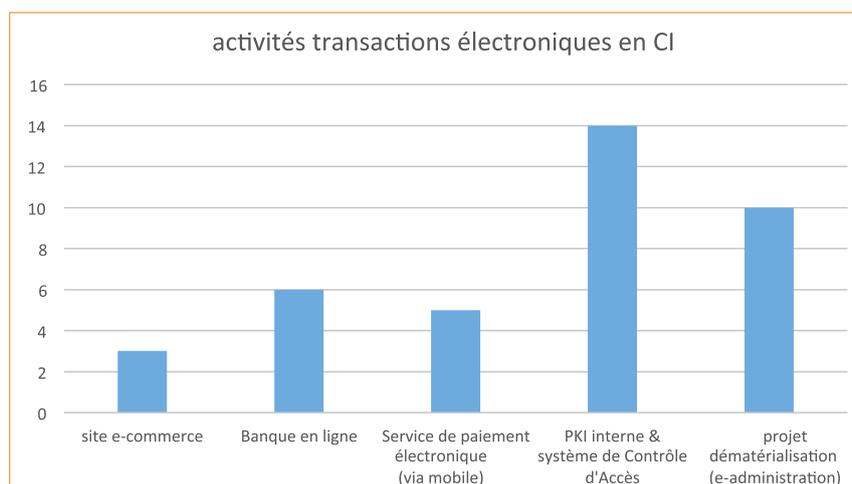


Figure 10 - Statistiques des activités de transactions électroniques en Côte d'Ivoire

L'ARTCI a constaté le souhait des administrations publiques de mettre en place des services dématérialisés pour des raisons de sécurité (principalement la lutte contre la corruption), d'économie et de performance. Ces projets de dématérialisation sont aussi favorisés par la participation de la Côte d'Ivoire au pro-

gramme du Doing Business de la banque mondiale en vue d'améliorer l'environnement des affaires en Côte d'Ivoire.

Enfin, le commerce électronique est en voie de développement en Côte d'Ivoire avec deux principaux acteurs (JUMIA CI et CDISCOUNT CI).

3.20. ACTIVITES AU TITRE DE LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

a. Benchmark des organismes de Protection de Données à Caractère Personnel

Cette étude a permis d'identifier les différentes agences nationales chargées de veiller à la protection des données à caractère personnel, ainsi que leur organisation. Les pays ciblés ont été : le Maroc, le Sénégal, le Burkina-Faso, la France et la Belgique. Ces différentes organisations sont membres de l'Association Francophone pour la Protection des Données à caractère Personnel (AFAPDP).

b. Outils techniques pour la Protection des Données à Caractère Personnel

La protection des données à caractère personnel est liée à la sécurité au sein de système de traitement de données personnelles. L'ARTCI a identifié les solutions techniques pour y arriver. Celles-ci résident dans la mise en place :

- Du Guide de bonnes pratiques pour la Protection des Données à, Caractère Personnel ;
- Des lignes directrices basées sur les normes ISO 27001/2 ;

- Du programme de sensibilisation des acteurs aux risques liés à l'usage des TIC en matière de Protection des Données à Caractère Personnel ;
- Des techniques d'anonymisation des données personnelles.
- En outre au niveau international, il existe des normes ISO pour assurer la protection des données personnelles. Il s'agit des normes :
 - ISO 29151 : Code of practice for PII protection (en cours élaboration)
 - ISO 29100:2011: Information technology -- Security techniques -- Privacy framework.

c. Guide de bonne pratique pour la protection des données à caractère personnel en côte d'ivoire

En se basant, sur les outils techniques identifiés pour la Protection des Données à Caractère Personnel, l'ARTCI a publié un « Guide de bonnes pratiques pour la

protection des données à caractère personnel en CI », à l'attention des utilisateurs d'applications informatiques et des entreprises traitant des données à caractère personnel.

d. Projet de mise en place d'outils pour la régulation des Données à Caractère Personnel

Dans l'optique de la protection des consommateurs des services de télécommunications/TIC et de leurs données à caractère personnel, l'ARTCI a initié une étude sur la protection des données à caractère personnel.

Cette étude vise à doter l'ARTCI d'une plateforme (infrastructures, organes, procédures, et des outils) de travail afin d'exercer au mieux son rôle d'autorité de protection des données à caractère personnel.

3.21. ACTIVITES DE REGULATION POSTALE

a. Renforcement des capacités du personnel au titre des activités postales

Afin de renforcer les capacités de l'Autorité en matière de régulation postale, qui constitue un nouveau métier au sein de l'ARTCI, le personnel dédié à cette activité a suivi une formation du 10 au 27 Juin 2014 à l'Ecole Multinationale Supérieure des Postes (EMSP) à Abidjan.

b. Relations avec les opérateurs du secteur

Les opérateurs du secteur ont été conviés par l'ARTCI à des rencontres d'informations et de sensibilisation sur le nouveau cadre réglementaire du secteur postal. Ces réunions précédées de campagne média ont été le point de démarrage de l'identification des opérateurs du secteur de la poste.

A ce jour, près de 70 opérateurs ont été identifiés. (Voir annexe).

Par ailleurs, afin de prendre en compte toutes les problématiques du secteur, l'ARTCI a créé par décision N° 2014-0012 du 15 Juillet 2014, un Comité Consultatif Postal (CCP).

Ce comité composé des membres du Conseil de Régulation, du Directeur Général de l'ARTCI et des opérateurs du secteur postal est chargé d'examiner entre autres :

- Les modalités et conditions de mise en œuvre des missions d'intérêt général par les opérateurs postaux;
- Les aspects techniques, économiques et juridiques relatifs aux opérations postales et aux transferts d'argent ;
- Les aspects liés à la qualité de service et au respect de l'environnement.
- Deux sous-comités du CCP ont été créés :
- Le sous-comité « Courrier et colis » ;

- Le sous-comité « Transfert d'argent ».

Ces sous-comités constituent des plateformes d'échanges où les acteurs du secteur postal (opérateurs et régulateur) discutent des différentes problématiques auxquelles ils sont confrontés. A l'issue de ces rencontres, des recommandations sont soumises au CCP.

A ce titre, les sous-comités « Courrier et colis » et « Transfert d'argent » ont respectivement émis des recommandations conformément aux thèmes de travail identifiés par le CCP.

c. Etude pour le secteur postal et assistance à la régulation postale

En vue d'une meilleure maîtrise du secteur des postes, l'ARTCI a commandité une étude sur l'état du secteur dans notre pays afin de faire des propositions pour assurer la régulation postale.

Cette étude a démarré le 17 Novembre 2014. Un rapport diagnostic a été rédigé. Il a révélé les premières conclusions suivantes :

- La nécessité de renforcer la politique sectorielle postale pour permettre un développement plus rapide du secteur ;
- La nécessité de clarifier les services qui relèvent ou non du secteur postal (transferts d'argent, communications électroniques) ;
- La nécessité de différencier les services postaux ordinaires des services à valeur ajoutée ;
- La nécessité de désigner un seul opérateur en charge du SPU afin de fluidifier le marché et en simplifier le contrôle.

En 2015, il est prévu une deuxième phase de l'étude afin d'aboutir à des propositions et recommandations.

3.22. INSUFFISANCE DU CADRE REGLEMENTAIRE

A ce jour, le cadre réglementaire est fonctionnel. Toutefois, quelques difficultés liées à l'absence de certains décrets d'application sont à relever :

- Au niveau des télécommunications/TIC, les décrets ci-après n'ont pas encore été adoptés :
 - le décret relatif aux redevances des fréquences radioélectriques qui a pour objet de fixer le montant et les modalités de paiement des redevances d'utilisation des fréquences ;
 - le décret fixant le montant, les conditions et les modalités de paiement de la contrepartie financière, de la redevance de régulation et des frais de dossier relatif à la licence individuelle, à l'autorisation générale et à la déclaration.

- Au niveau de la régulation postale, les décrets d'application de la loi N°2013-702 du 10 octobre 2013 portant code des postes sont en voie de finalisation, notamment :

- Le décret fixant le montant, les modalités de paiement et de recouvrement de la contrepartie financière, de la contribution au financement du service universel et de la redevance de régulation postale ;
- L'attribution d'une licence d'exploitation du service universel postal.

L'adoption de ces textes, qui sont en cours d'élaboration, viendra renforcer le cadre réglementaire.

4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'AUTORITE

4.1. ORGANISATION

a. Gestion administrative

L'organigramme de l'ARTCI, au cours de l'année 2014, se présente comme suit

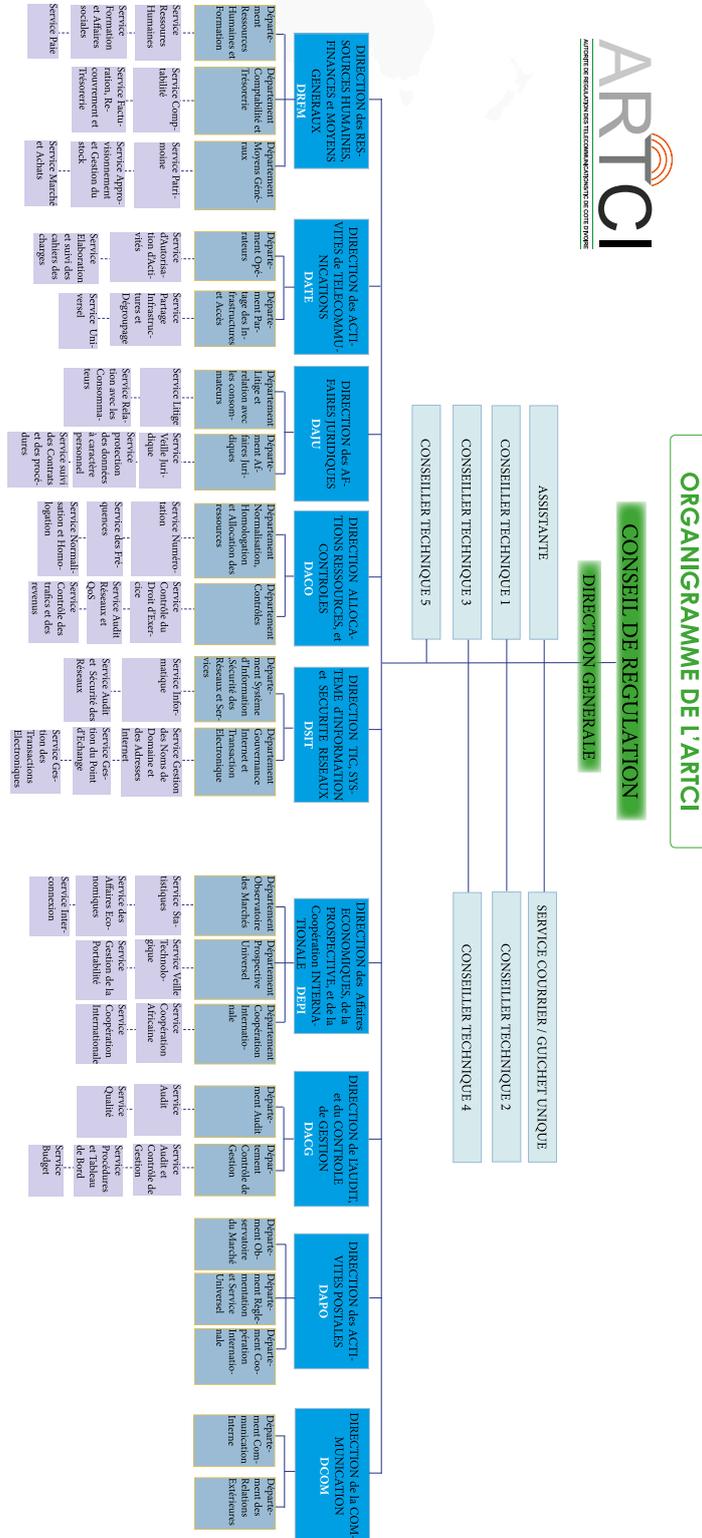


Figure 11 - Organigramme de l'ARTCI en 2014

b. Gestion des emplois

• Structure de l'effectif

> Evolution de l'Effectif

Au 31 décembre 2014, l'Institution enregistre 198 employés.

Du 1er Janvier 2014 au 31 décembre 2014, l'ARTCI enregistre 70 nouvelles recrues dont 01 Conseiller technique, 02 Directeurs et 06 chefs de Départements par rapport à l'année 2013.

La liquidation de l'ATCI a donné naissance à trois structures dont l'ARTCI et s'est accompagnée d'une répartition des compétences entre les trois entités.

Aussi pour remplir les missions assignées à l'Autorité conformément à l'article 1 de la loi N°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel, il a fallu procéder à un recrutement qualitatif de personnes (ingénieurs, juristes, informaticiens, économistes, comptables et commerciaux, administratifs) en vue de combler le déficit qui venait ainsi de se créer.

L'effectif se répartit comme suit :

> Organigramme quantitatif

DIRECTIONS	EFFECTIF TOTAL		HOMME		FEMME	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
CR	11	5,6	6	3,0	5	2,5
DG	15	8	9	4,6	6	3,0
DRFM	50	25,25	24	12,12	27	13,63
DAJU	15	7	6	3,93	8	4,1
DATE	9	5	5	2,5	4	2,0
DACO	15	8	10	5,1	5	2,5
DSIT	31	16	25	12,7	6	3,0
DEPI	17	9	10	5,1	7	3,6
DACG	9	5	4	2,0	5	2,5
DAPO	13	7	7	3,6	6	2,5
DCOM	13	7	8	4,1	5	2,5
TOTAL GENERAL	198	100	114	57.6	84	42.4

Les femmes représentent 42.4% de l'effectif total.

> Effectif par type d'emploi

Spécialités structures	Télécom	(Autres)	TOTAL	%
DIRECTIONS TECHNIQUES	28	57	85	42.92
DIRECTION SUPPORTS	4	109	113	57.07
TOTAL	32	166	198	100

Directions Techniques : DACO, DAJU, DATE, DAPO, DSIT ;

Direction transversale : DEPI (Technique et support à la fois) ;

Directions Supports : DRFM, DACG, DCOM.

• Analyse pyramidale

> Pyramide des âges

TRANCHE D'AGES	HOMMES		FEMMES		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
25-30	15	7,6	18	8,6	33	16
31-35	27	13,6	22	11	49	25
36-40	23	11,7	18	9,6	41	21
41-45	15	7,6	8	4,1	23	12
46-50	17	8,6	11	5,6	28	14
51-55	14	7	3	1,5	17	9
56-60	4	2	3	1,5	7	4
TOTAUX	115	58	83	42	198	100

On constate que le personnel est jeune. Les 25-40 ans représentent 62 % de l'effectif total.

> **Pyramide catégorielle par sexe et par type de contrat au 31 décembre 2014**

Catégories	Total		TYPES DE CONTRAT		HOMMES		FEMMES	
	NBRE	%	CDI	CDD	NBRE	%	NBRE	%
Cadres (grade 5 et +)	126	63	114	16	71	61	55	67
Maîtrises (grade 4)	43	22	23	20	22	19	21	25
Employés (grade 3)	7	4	01	06	1	1	6	7
Ouvriers (grade 1 à 2)	23	11	23	0	22	19	1	1
TOTAL	198	100	155	43	115	58	83	42

63.63% du personnel est cadre et majoritairement de sexe masculin (56.34%).

• **Mouvement du personnel**

Tableau 17 - Tableau de synthèse des flux externes

CATEGORIES	ENTREES			SORTIES			Ecart
	HOMMES	FEMMES	TOTAL	HOMMES	FEMMES	TOTAL	
CADRES	7	9	16	3		3	+13
AGENTS DE MAÎTRISE	13	9	22	0	1	1	+21
EMPLOYES	12	6	18	0	0	0	+18
OUVRIERS	0	0	0	0	0	0	0
CDD	17	24	41	0	1	1	+40
CDI	24	5	29	3	0	3	+26
TOTAL	41	28	70	3	1	4	+66

• **Formation**

Pour l'année écoulée, 71 personnes ont été formées.

Tableau 18 - Tableau de suivi mensuel de la formation

MOIS	EFFECTIFS FORMES			NOMBRE DE FORMATION
	CADRES	AGENTS DE MAITRISE	EMPLOYES	
Janvier	0	0	0	0
Février	0	0	0	0
Mars	0	0	0	0
Avril	0	0	0	0
Mai	0	0	0	0
Juin	0	0	0	0
Juillet	1	0	0	1
Aout	16	4	3	6
Septembre	8	1	4	7
Octobre	3	0	0	2
Novembre	9	0	1	5
Décembre	0	0	0	0
TOTAL	37	5	8	21

• TELECOM BRETAGNE

Dans le cadre du développement des Télécommunications/TIC et la promotion de jeunes ivoiriens, l'ARTCI a décidé d'accorder des bourses d'études aux meilleurs étudiants de concert avec l'Institut National Polytechnique Houphouët Boigny (l'INP-HB) et Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications de Bretagne (TELECOM BRETAGNE) à Brest en France.

Les étudiants en fin de cycle à l'INP-HB sont sélection-

nés par un comité comprenant des agents de l'ARTCI, des enseignants de l'INP-HB, des opérateurs du secteur des télécommunications/ TIC et l'Ecole Supérieure Africaine des TIC (ESATIC – Centre d'Excellence de l'UIT).

Les dossiers des candidats retenus sont ensuite transmis à TELECOM BRETAGNE qui organise un second test de sélection et retient les meilleurs.

Tableau 19 - Effectif des étudiants retenus par TELECOM BRETAGNE depuis 2011

Année	2011	2012	2013	2014	Total
Nombre d'étudiants	5	5	0	3	13

A ce jour, au total dix (10) étudiants ont été formés par cette prestigieuse école dont huit (08) ont intégré l'effectif de l'ARTCI, un (1) inscrit en 3ème Cycle (Doctorat) et le dernier en stage aux USA.

Il faut noter que 3 étudiants sont rentrés en 2014 et sont en cours de formation.

c. Gestion sociale

L'ARTCI s'est dotée d'un centre médical équipé, dont les services sont assurés par un personnel médical qualifié. Pour le bien être de son personnel, chaque agent bénéficie d'une couverture assurance médicale.

4.2. ORGANE CONSULTATIF

Conformément aux dispositions de l'article 82 de l'ordonnance N°2012-293 du 21 Mars 2012 relatif aux télécommunications/TIC, l'ARTCI doit mettre en place un processus de consultation des acteurs du secteur des télécommunications avant toute décision importante. C'est en application de cette disposition que l'ARTCI a créé l'organe consultatif désigné ci-dessous :

a. CIAR

A cette fin, l'ARTCI a créé par décision N° 02013-0002 du Conseil de Régulation de l'ARTCI en date du 13 Septembre 2013, un comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux (CIAR).

• Mission du CIAR

La mission de ce comité est de formuler des recommandations au Conseil de Régulation de l'ARTCI sur toutes les questions liées à l'accès aux infrastructures et à l'interconnexion des réseaux, Le comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux examinera, notamment:

1) les aspects techniques et les procédures de l'interconnexion, du partage des infrastructures, du dégroupage, de la sélection des transporteurs, de l'itinérance nationale et de toutes autres questions techniques relatives à l'accès aux infrastructures et à l'interconnexion des réseaux

2) les aspects économiques relatifs aux marchés pertinents, aux coûts de terminaison des appels, aux critères de dominance des opérateurs et fournisseurs de

d. Gestion du patrimoine et de la logistique

L'exercice 2014 a globalement servi d'année de transition. L'ARTCI a fonctionné pour l'essentiel avec le patrimoine issu de la liquidation de l'ex-ATCI (bâtiments, matériel roulant, mobilier, patrimoine foncier).

L'inventaire complet du patrimoine mis ainsi à notre disposition est en cours d'évaluation.

Par ailleurs, les cellules Patrimoine et Logistique ont été mises en place en vue de définir les modalités de gestion et de partage de charges des infrastructures communes à l'ARTCI et à l'AIGF.

services puissants, aux catalogues d'interconnexion, aux accords d'interconnexion, L'itinérance, au partage d'infrastructures et à toutes autres questions économiques portant sur l'accès aux infrastructures et à l'interconnexion des réseaux ;

3) les aspects juridiques de l'interconnexion, du partage des infrastructures et du dégroupage, de veille de conformité juridique des recommandations du comité et l'analyse des différends liés de l'interconnexion, du dégroupage, du partage d'infrastructures et de la sélection des transporteurs.

Auprès du Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux sont créés un sous-comité «Technique», un sous-comité «Economique» et un sous-comité «Juridique».

• Composition

Le Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux est composé comme suit:

- les membres du Conseil de Régulation;
- le directeur général de l'ARTCI ;
- un représentant de l'Union nationale des Entreprises de Télécommunications (UNETEL);
- un représentant du Groupement des Opérateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (GOTIC) ;
- un représentant du Groupement interprofessionnel des Métiers de l'Informatique (GIMI);
- un représentant de chaque opérateur de téléphonie fixe en activité ;
- un représentant de chaque opérateur de téléphonie mobile en activité ;

- un représentant de chaque fournisseur d'accès internet en activité ;
- un représentant de la Commission de la Concurrence.

• **Présidence**

Le Comité de l'Interconnexion et de l'accès aux réseaux est présidé par le président du Conseil de Régulation assisté d'un vice-président membre du Conseil et désigné par le Conseil de Régulation de l'ARTCI et d'un rapporteur général.

Le directeur général de l'ARTCI assure la fonction de rapporteur général du Comité de l'Interconnexion et de l'accès aux réseaux,

En sa qualité de rapporteur général, le directeur général peut se faire assister de présidents et de rapporteurs de commissions de travail qui seront créées au sein de l'ARTCI sur autorisation du Conseil de Régulation, conformément à l'article 13 du décret N°2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire.

Les séances du Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux ne sont pas publiques,

Le président du Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux peut inviter à participer aux réunions, en fonction des sujets inscrits à l'ordre du jour, toute personne qualifiée, en raison de son expertise. La personne invitée doit au préalable signer une déclaration l'engageant au strict respect du secret professionnel et de la confidentialité des débats et de tout document échangé.

• **Différentes rencontres**

Le Comité de l'Interconnexion et de l'Accès aux Réseaux se réunit au moins une fois par trimestre, au

siège du Conseil de Régulation de l'ARTCI ou en tout autre lieu du territoire national sur convocation de son président.

Un ordre du jour est établi par le président du comité et transmis avec la convocation. Le délai de convocation du comité est d'au moins deux semaines.

En cas d'absence ou d'empêchement du président du Comité, la présidence de la séance échoit au vice-président. En cas d'empêchement de ce dernier, un des membres présents du Conseil de Régulation assure la présidence de la séance.

• **Désignation des présidents des sous-comités**

Le président du Comité de l'Interconnexion et de l'accès au réseau désigne les présidents des sous-comités. Les présidents de sous-comités font valider les missions et attributions, le règlement intérieur, ainsi que le programme de travail de leur sous-comité par le Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux.

Les sous-comités sont composés de membres du Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux, ou de leurs représentants désignés, auxquels peuvent être associées des personnalités qualifiées invitées par le président du Comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux.

• **Dossiers traités par le CIAR**

- Procédure d'approbation des catalogues d'interconnexion ;
 - Qualité de services des services d'interconnexion.
- En effet, l'ARTCI prévoit la création d'autres organes dans les années à venir afin de mieux réguler les différents secteurs dont elle a à charge.

4.3. OUTILS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE L'AUTORITE

c. Promotion des valeurs

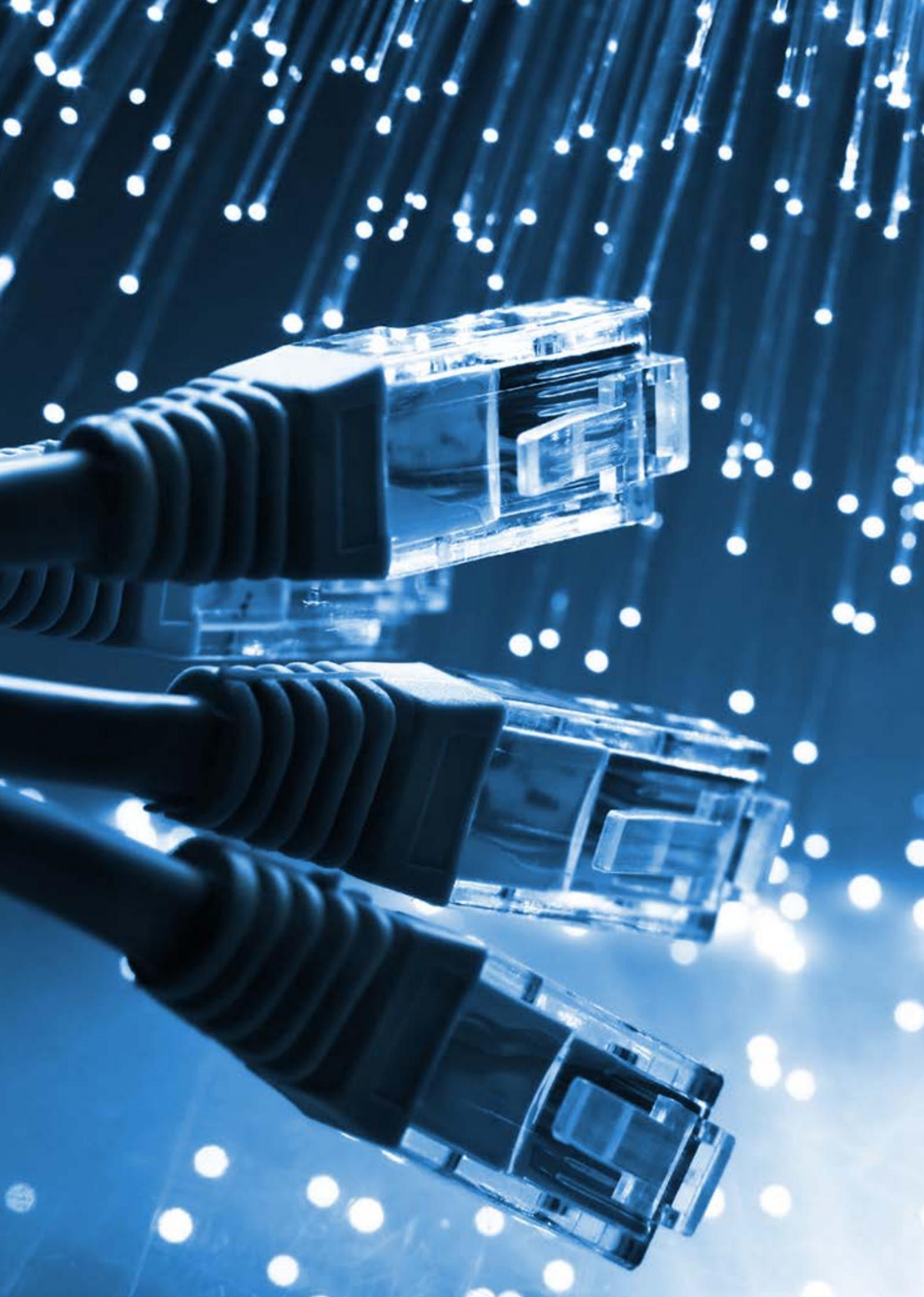
Les valeurs de l'ARTCI sont contenues dans le plan stratégique : Intégrité-Expertise-Transparence-Rigueur-Réactivité. La promotion de ces valeurs se fait sur les différents supports édités depuis l'adoption du plan stratégique, notamment la brochure éditée à l'occasion de la visite du MPTIC à l'ARTCI. Une préparation de large diffusion a été également faite dans le cadre de l'organisation du team building qui a malheureusement été reporté à une date ultérieure.

d. Bulletin de Veille Technologique

Dénoté « BVT », ce journal trimestriel, a pour but d'informer les professionnels des télécommunications / TIC, les consommateurs et le grand public des évolutions des Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication.

Il est diffusé graduellement comme suit:

1. Diffusion interne au personnel de l'ARTCI ;
2. Diffusion sur le site de l'ARTCI ;
3. Diffusion en résumé dans la revue mensuelle de l'ARTCI



II. DEUXIEME PARTIE : RELATIONS AVEC LES ADMINISTRATIONS ET LES ACTEURS DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

1. RELATION AVEC LE MINISTERE DE LA POSTE ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

1.1. INITIATIVES DE REFORMES REGLEMENTAIRES

Afin de rendre fonctionnel le cadre législatif et réglementaire, plusieurs projets de décret, arrêtés et décisions ont été élaborés :

Projets de textes rédigés en application de l'Ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC :

- Arrêté fixant le montant du droit d'homologation, le montant du droit de marquage et le montant de la redevance de l'agrément d'installateur ;
- Cahier des charges pour l'exploitation d'un réseau aux titulaires de la licence individuelle.

Projets de textes rédigés en application de la Loi N°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel :

- Décret fixant les conditions de demande et d'octroi des autorisations et du dépôt des déclarations pour le traitement des données à caractère personnel ;
- Décret fixant les conditions de transferts transfrontaliers de données à caractère personnel ;
- Décret fixant les modalités de retrait de l'autorisation et de recouvrement de la sanction pécuniaire ;
- Arrêté déterminant le profil et conditions de rémunération du correspondant des données à caractère personnel.

Projets de textes rédigés en application de la Loi N°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques :

- Décret fixant les conditions et procédures d'exécution de l'audit, du contrôle et de la certification des réseaux et systèmes d'informations ;
- Décret fixant les modalités de mise en œuvre de

l'archivage électronique en vue de conserver leur valeur juridique.

Projets de textes rédigés en application de la Loi N°2013-702 du 10 Octobre 2013 portant code des postes :

- Décret portant modalités d'octroi de la licence d'exploitation postale, de l'autorisation et de l'attestation de déclaration ;
- Décret fixant le montant, les conditions et les modalités de paiement de la contrepartie financière, de la contribution au financement du service universel postal ; des frais d'étude de dossiers et de la redevance de régulation des services postaux ;
- Arrêté déterminant les normes de qualité minimale des services postaux ;
- Arrêté portant définition du montant et des modalités de paiement de la contribution au service universel postal ;
- Arrêté portant conditions de fourniture du service d'émission ;
- Arrêté portant procédure, conditions et modalités financières de l'homologation des matériels et équipements postaux ;
- Cahier des charges de la licence d'exploitation du Service Universel Postal ;
- Cahier des charges fixant les conditions d'exploitation des services autorisés ;
- Projet de décret relatif aux catégories des activités de télécommunications ;
- Projet de décret relatif à la contrepartie financière, des frais de dossier et des redevances de régulation.

2. RELATIONS AVEC L'AGENCE IVOIRIENNE DE GESTION DES FREQUENCES RADIOELECTRIQUES (AIGF)

La collaboration entre l'ARTCI et l'AIGF se fait au niveau de l'attribution des fréquences relatives aux activités de télécommunications et des saisies d'équipements ou d'installations de télécommunications.

2.1. AU TITRE DE L'ATTRIBUTION DES FREQUENCES RELATIVES AUX ACTIVITES DE TELECOMMUNICATIONS

Au cours de l'année 2014, l'AIGF a procédé à des attributions de bandes de fréquences à l'ARTCI pour les services de télécommunications/TIC, telles que spécifiées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 20 - bande de fréquences attribuées à l'ARTCI par l'AIGF en 2014

BANDES DE FREQUENCES ATTRIBUEES A L'ARTCI PAR L'AIGF EN 2014		
TYPE DE SERVICES	BANDES DE FREQUENCES	APPLICATION
Services Mobiles	Liaison montante : 1920 -1980 MHz Liaison descendante : 2110 - 2170 MHz	Services mobiles de troisième génération
	Liaison montante : 880 – 915 MHz Liaison descendante : 925 – 960 MHz	Services mobiles de deuxième génération (GSM 900)
	Liaison montante : 1710 – 1785 MHz Liaison descendante : 1805 – 1880 MHz	Services mobiles de deuxième génération (GSM 1800)
Services fixes	5925 – 6425 MHz	Services fixes point à point
	6425 – 7125 MHz	Services fixes point à point
	7110 – 7900 MHz	Services fixes point à point
	10 700 – 11 700 MHz	Services fixes point à point
	17 700 – 19 700 MHz	Services fixes point à point

2.2. AU TITRE DES SAISIES D'EQUIPEMENTS OU D'INSTALLATIONS DE TELECOMMUNICATIONS

Au cours de l'année 2014, l'AIGF n'a adressé aucune notification de saisie d'équipements ou d'installations à l'ARTCI.

3. RELATIONS AVEC L'AGENCE NATIONALE DU SERVICE UNIVERSEL DES TELECOMMUNICATIONS/ TIC (ANSUT)

L'ANSUT est chargée de la mise en œuvre de la politique du service universel définie par le Ministre des PTIC, notamment la mise à disposition des exploitants de, d'infrastructures de télécommunications.

Aussi l'ARTCI devrait – elle veiller à ce que l'exploitation desdites infrastructures se fasse dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur.

3.1. AU TITRE DE LA GESTION DE LA FIBRE OPTIQUE DEPLOYEE PAR L'ANSUT

La volonté de l'Etat de Côte d'Ivoire à vulgariser l'accès au réseau de Télécommunications/TIC et à réduire la fracture numérique entre zones rurales et urbaines, se matérialise par le déploiement d'un réseau de fibre optique long de 7000KM par l'ANSUT.

L'ARTCI en tant que Autorité de régulation a initié des travaux avec l'ANSUT en vue de prendre les mesures nécessaires pour l'exploitation de ces infrastructures dans le respect de la loi.

3.2. AU TITRE DES REFORMES DE DEMATERIALISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS (DOING BUSINESS)

L'Etat de Côte d'Ivoire a engagé des projets de dématérialisation des processus administratifs, à travers treize (13) projets informatiques, dans le cadre de l'agenda 2015 des réformes initiées en vue d'améliorer le climat des affaires en Côte d'Ivoire. A ce titre, l'ANSUT en tant que maître d'œuvre de ces projets de réformes a, en décembre 2014, sollicité l'ARTCI qui est

l'Autorité de certification électronique, afin de mettre en œuvre les différents chantiers que sont la désignation de Prestataire de Service de Certificats Electroniques (PSCE), les modules de signature électronique, et l'audit de sécurité des applications et des systèmes d'information.

4. RELATIONS AVEC LES OPERATEURS ET FOURNISSEURS DE SERVICES

Conformément aux dispositions de l'article 82 de l'ordonnance N°2012-293 du 21 Mars 2012 relatif aux télécommunications/TIC, l'ARTCI doit mettre en place un processus de consultation des acteurs du secteur des télécommunications avant toute décision importante. A cette fin, l'ARTCI a créé par décision N° 02013-0002 du Conseil de Régulation de l'ARTCI en date du 13 Septembre 2013, un comité de l'interconnexion et de l'accès aux réseaux (CIAR).

Ainsi, à l'issue de sa réunion du 11 septembre 2014, le sous-comité juridique du CIAR a élaboré deux (2) notes de liaisons qu'il a adressées aux sous-comités Technique et Economique.

La première note de liaison concerne une demande de clarification sur le terme prioritaire n°7 intitulé : «

L'accès et la mutualisation des réseaux de transmission nationaux (fibre optique, FH, etc.) ouverts au public, appartenant aussi bien aux opérateurs de télécommunications qu'à l'Etat (réseau de transmission d'initiative public-ANSUT).

La seconde note de liaison porte sur une révision de la méthodologie de travail du sous-comité juridique. En effet, pour une recherche d'efficacité, le sous-comité juridique a saisi les deux autres sous-comités, à l'effet de procéder à l'examen des aspects juridiques des questions et des recommandations à transmettre au CIAR.

L'intérêt de cette méthodologie vise à harmoniser les activités et des résultats des trois sous-comités.

5. RELATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS

L'ARTCI a pour mission de protéger les intérêts des consommateurs, des opérateurs et des fournisseurs de services en prenant toutes les mesures propres à garantir l'exercice d'une concurrence effective, loyale et durable.

Dans le souci de protection des intérêts des consommateurs et aussi de leur faire connaître leurs droits et obligations, l'ARTCI, a mis en place un certain nombre d'outils afin d'être plus proche du consommateur.

5.1. LA MISE EN PLACE D'UNE BASE DE DONNEES FIABLE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Afin de constituer une base de données fiable des associations de consommateurs, l'ARTCI a organisé des séances de travail avec les associations de consommateurs du secteur des Télécommunications. Ces rencontres ont permis d'établir :

- la liste des fédérations d'associations ayant pour la

plupart dans leur constitution des associations spécialisées dans le domaine des TIC ;

- la liste des associations spécialisées dans le domaine des TIC, non affiliées à des fédérations.

5.2. LA MISE EN PLACE DU CADRE PERMANENT D'ECHANGES

Le Cadre Permanent d'Echanges (CPE) est une tribune qui réunit les consommateurs et le régulateur. Ce cadre a pour but de discuter des préoccupations d'urgence, afin de recueillir leurs avis et dégager des solutions et propositions pratiques.

La première réunion du CPE a eu lieu le 26 juin 2014, marquant le lancement des activités. A l'issue de cette réunion, un plan de travail a été élaboré.

5.3. CREATION D'UN MAIL SUPPORT

Le mail support « consommateurs@artci.ci » est une messagerie mise en place au niveau du service relation avec les consommateurs. Ce service est chargé de recevoir toutes les préoccupations des consom-

mateurs et d'y répondre. La présentation et le lancement officiel du mail support a eu lieu le 18 Novembre 2014 au cours d'une formation des consommateurs.

5.4. ELABORATION DU REGLEMENT INTERIEUR DU COMITE DES CONSOMMATEURS

Par la décision N°2013-0004 du 20 septembre 2013,

l'ARTCI a créé un Comité des Consommateurs, avec pour mission de mettre en place un cadre permanent de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs dans les domaines des télécommunications, des transactions électroniques, de la protection des données à caractère personnel, de la lutte contre la cybercriminalité et de la poste.

En vue de déterminer les règles de travail et les modalités de fonctionnement du Comité des Consommateurs, un règlement intérieur a été élaboré.

Ce règlement intérieur précise la composition du bureau du Comité des Consommateurs, fixe les règles d'organisation, de convocations et de réunions, ainsi que les modes d'adoption et de restitution des résultats des travaux rendus à l'issue des sessions du Comité des Consommateurs.

5.5. FORMATION DES CONSOMMATEURS

Trois sessions de formation ont été organisées suivant un programme et des thèmes définis en accord avec les associations des consommateurs.

> Première session du jeudi 08 octobre 2014

- Télécommunications et TIC en CI : régulation du secteur ;
- Télécommunications et TIC en CI : organisation du secteur.

> Deuxième session du mardi 18 novembre 2014

- Données à caractère personnel : Usage et Protection ;
- Transactions électroniques ;
- Cybercriminalité: un phénomène dangereux et inquiétant.

> Troisième session du jeudi 18 décembre 2014

- Noms de domaines et des adresses Internet ;
- Poste et activités postales : les nouveautés du secteur.

6. EVENEMENTS MAJEURS NATIONAUX DE L'ARTCI

6.1. ICI 2014

Le forum « Investir en Côte d'Ivoire » est assurément l'événement médiatique le plus important depuis le début de l'année 2014 en Côte d'Ivoire. L'ARTCI, partenaire Diamant de cet important événement, a reçu

plus de 2 500 visiteurs dont de nombreuses personnalités du monde politique et économique. ICI 2014 a été une vitrine qui a offert une bonne visibilité à notre entreprise au plan national et international.

6.2. JNTIC 2014

Les journées nationales de télécommunications/TIC se sont déroulées du 27 au 28 mai 2014. L'ARTCI, en qualité de régulateur du secteur des TIC en Côte d'Ivoire ne pouvait être en marge d'un tel événement. Ainsi,

l'ARTCI a participé à différents panels, notamment sur les droits des consommateurs de Télécommunications en Côte d'Ivoire.

6.3. IT FORUM

L'ARTCI a participé au forum international IT Forum tenu en 2014 au CRAE-UMOA par CIO Mag.

6.4. VISITE DU MINISTRE DE LA POSTE ET DES TIC A L'ARTCI

Cette visite s'est déroulée le 13 octobre 2014. Le Ministre de la Poste et des TIC a eu des échanges avec le Personnel de l'ARTCI. Il a également rencontré en séance restreinte le Conseil de Régulation et les

membres du Comité de Direction. Le Ministre a profité de sa présence pour inaugurer officiellement le siège de l'ARTCI dont il a dévoilé la plaque inaugurale.

6.5. LE FORUM SUR LA NORMALISATION

Le Forum sur la Normalisation des Télécommunications/TIC 5ème édition, dont le thème central est « Télévision Numérique : Défis et Enjeux de la régulation en environnement convergent », s'est déroulé les 8 et 9 Décembre 2014 à la maison de l'entreprise (CGECI), sise à Abidjan-plateau.

juin 2015 et les défis et enjeux de la régulation de la télévision numérique en Côte d'Ivoire, afin, de faire des recommandations pertinentes à l'attention des décideurs et des organes de régulation des secteurs de l'audiovisuel et des TIC pour favoriser le développement de la télévision numérique en Côte d'Ivoire.

Les objectifs principaux visés étaient, d'informer et sensibiliser les populations, les entreprises des secteurs de l'audiovisuel et des TIC, la presse et autres parties intéressées sur la stratégie de migration vers la télévision numérique terrestre. Cette stratégie devant permettre à la Côte d'Ivoire de respecter les échéances du 17

Au terme de ce forum, plusieurs recommandations ont été formulées à l'endroit du Gouvernement, des organes de régulation de l'audiovisuel et des télécommunications/TIC et des entreprises.

7. RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET INTERNATIONALES

Les relations communautaires et internationales de l'ARTCI consistent essentiellement en un renforcement de la participation active de l'ARTCI aux activités des

organisations internationales telles que l'UIT, l'UAT, l'ARTAO, le FRATEL, l'ICANN, le FTRA, l'AFUR, etc.

7.1. RELATIONS AVEC L'UIT

Les objectifs définis par l'ARTCI au titre de 2014, dans le cadre de ses relations avec l'UIT, sont :

- L'élection de la Côte d'Ivoire à un siège au sein du Conseil d'Administration de l'UIT lors de la Conférence de Plénipotentiaires de l'UIT, en novembre, en Corée ;
- Le renouvellement du poste de vice-président de la Commission d'Etudes 1 du secteur de développement (UIT-D) ;
- Le renouvellement du poste de Membre du Comité de Règlement des Radiocommunications (CRR) ;
- La participation active aux travaux des commissions de l'UIT.

Dans cette dynamique, l'Autorité a défini un plan d'actions pour soutenir les candidatures ivoiriennes et a participé activement à des réunions de haut niveau et des réunions techniques organisées par l'UIT au cours de l'année 2014. Ainsi, l'ARTCI a participé aux réunions suivantes :

- 2ème Réunion Préparatoire Régionale Afrique (RPM-AFR) pour la Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT-14), du 17 au 18 février 2014 à Lusaka, Zambie ;
- 1ère Réunion Africaine Préparatoire de la Conférence de Plénipotentiaires de l'UIT (PP-14) du 19 au 21 février 2014 à Lusaka, Zambie ;
- 6ème Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications de l'UIT (CMDT-14) du 30 mars au 10 avril 2014 à Dubaï, Emirats Arabes Unis ;
- Conseil de l'UIT du 6 au 15 mai 2014, Genève, Suisse ;
- 14ème Colloque mondial des Régulateurs (GSR 2014), Bahreïn, 3-5 juin 2014 ;
- Manifestation de haut niveau SMSI+10 de l'UIT à Genève, Suisse, 10-13 Juin 2014 ;
- Réunion du Groupe Consultatif de la Normalisation des Télécommunications (GCNT) de l'UIT-T 17-20 juin 2014, Genève, Suisse ;
- ICANN 50, du 22 au 26 Juin 2014, à Londres en Angleterre ;
- Réunion du groupe régional Africain de la commission d'étude 5 de l'UIT-T 25-26 Juin 2014, Kampala, Ouganda ;
- 2ème Réunion Africaine Préparatoire de la Conférence de Plénipotentiaires de l'UIT (PP-14), du 7 au

- 11 Juillet 2014 à Harare au Zimbabwe ;
- 66ème réunion du Comité du Règlement des Radiocommunications, Genève, Suisse, 28 juillet-05 août 2014 ; Conférence de plénipotentiaires de l'UIT (PP-14), du 19 octobre au 07 Novembre 2014, à Busan en Corée du Sud ;
- 1ères Réunions des commissions d'études 1 (15 au 19 Septembre) & 2 (22 au 26 Septembre 2014) ;
- Réunion du Groupe Consultatif de Développement des Télécommunications (GCDT), 29 septembre au 1er octobre 2014 ;
- ITU-TELECOM WOLRD, du 07 au 10 Décembre 2014 à Doha au Qatar ;
- 12ème Symposium mondiale sur les indicateurs de télécommunications/TIC. Tbilisi, Géorgie, 24 au 26 novembre 2014.

L'ARTCI a assuré les postes de Rapporteur au sein des bureaux de séance et de vice-président de la Commission sur le plan stratégique à l'occasion de la CMDT-14 et de la PP-14 (Commission 6). Les propositions et contributions soumises par la Côte d'Ivoire et endossées comme propositions communes africaines pendant les deux réunions régionales préparatoires, ont été adoptées par la Conférence.

Par ailleurs, la Côte d'Ivoire a été honorée par le renouvellement de son mandat aux postes de Vice-Président de la Commission d'études 1 de l'UIT-D et de Membre du RRB. Cependant, elle n'a pu obtenir de siège au Conseil de l'UIT.

Au-delà de ces rencontres de haut niveau, l'ARTCI a pris régulièrement part aux réunions et ateliers des différentes Commissions d'Etudes des trois secteurs de l'UIT. Aussi, a-t-elle obtenu les postes de Vices-rapporteurs au sein de trois groupes de rapporteurs pour les questions d'études de la Commission 1 de l'UIT-D, et la qualité de membre actif pour le suivi des travaux de la Commission d'étude 2 de l'UIT-D.

L'organigramme qui suit présente le positionnement de la Côte d'Ivoire, représentée par les experts de l'ARTCI, au sein des Commissions d'Etudes et groupes de travail de l'UIT.

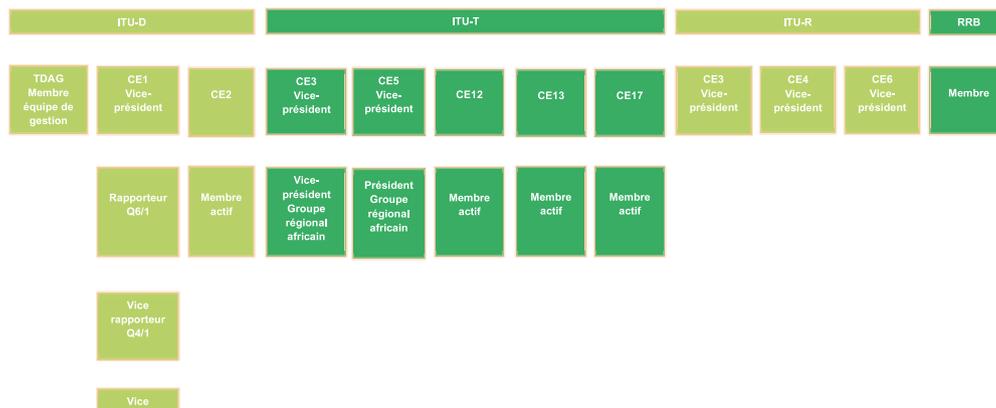


Figure 12 - Positionnement des experts ivoiriens au sein des Commissions d'études de l'UIT

7.2. LES RELATIONS AVEC LES AUTRES ORGANISMES INTERNATIONAUX

Au plan régional, l'ARTCI a participé aux ateliers, réunions et conférences suivantes organisées par l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) et certaines organisations spécialisées de télécommunications/TIC :

Réunions et conférences de l'UAT

- Réunion conjointe des Groupes de travail 1 et 2 du Conseil d'Administration de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) à Nairobi, du 18 au 20 mars 2014 ;
- 15ème Session ordinaire du Conseil d'Administration, du 22 au 24 avril 2014 à Yaoundé, Cameroun ;
- 3ème Session du Conseil de l'UAT, du 3 au 5 juillet 2014 à Harare au Zimbabwe ;
- Session extraordinaire du Conseil d'Administration et du Comité d'experts de l'UAT et PP-14 UAT, du 3 au 11 juillet 2014, à Harare, au Zimbabwe.

Réunions, conférences et ateliers des autres organisations régionales et spécialisées de télécommunications/TIC

- Réunion des Experts en charge de la Transition Numérique des Etats Membres de l'UEMOA sur le Financement de la Transition Numérique à Ouagadougou, du 3 au 6 février 2014 (Préparatoire à la Réunion des Ministres en charge de la Communication, des Télécommunications et des TIC) ;
- Atelier d'audit Tarifaire des Réseaux et Services de Télécommunications à Dakar, du 5 au 14 mars 2014 ;
- Atelier de formation sur « la Télévision Numérique Ter-

restre (TNT) : de l'élaboration du signal à sa diffusion en SD et HD pour les pays d'Afrique » du 7 au 11 avril 2014, à Lomé, Togo ;

- 11ème Séminaire du Réseau FRATEL portant sur « les licences 3G et 4G, état des lieux de l'attribution du 1er Dividende » du 15 au 16 avril 2014, à Dakar, Sénégal
- 11ème édition de la Conférence du Forum Africain pour la Réglementation des Services Publics (AFUR) du 5 au 9 mai 2014, à Nairobi, Kenya ;
- Réunion de la CEDEAO sur la TNT, du 28 au 29 juillet 2014, à Praia, au Cap Vert ;
- 5ème Forum Africain sur le Peering et l'Interconnexion : AFPIF 2014- l'Avenir du Peering, du 6 au 8 août 2014, Banjul, Gambie ;
- 9ème Réunion Annuelle du Forum sur la Gouvernance Internet (FGI), du 2 au 5 Sept 2014 à Istanbul, en Turquie ;
- 12ème Réunion Annuelle du FRATEL, du 30 septembre au 1er Octobre à Marrakech au Maroc ;
- Atelier consultatif sur la qualité de service et la performance réseau, du 12 au 13 novembre 2014, Harare, Zimbabwe, du 12 novembre au 13 novembre 2014 ;
- AFRINIC 21, du 22 au 28 Novembre à Ebène, à l'île Maurice.

La cartographie ci-après indique la participation active de l'ARTCI aux différentes activités des autres organismes régionaux et spécialisés.

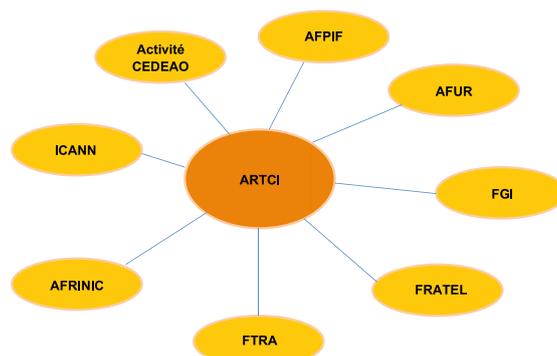


Figure 13 - Présence de l'ARTCI aux différentes activités des autres organismes régionaux et spécialisés

7.3. RELATIONS DE COOPERATION BILATERALE

Dans le cadre du renforcement de la coopération bilatérale sud-sud, et conformément aux accords de partenariat qui avaient été signés avec certaines Autorités de Régulation, l'ARTCI a reçu :

- Une délégation de l'ARTP Guinée du 16 au 20 Juin 2014. L'objectif de cette visite était de faire bénéficier l'ARTP Guinée de l'expertise ivoirienne en matière de service universel des télécommunications/TIC ;
- Une délégation de l'OTRT (Tchad) du 13 au 14 Août 2014 en vue d'un échange d'expériences et du renforcement de leurs capacités en matière de développement des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication ;
- Une délégation de l'AMRTP (Mali) du 18 au 22 Août 2014 pour une mission de benchmark sur les bonnes pratiques de contrôle de la qualité de service à l'ARTCI.

7.4. LES RELATIONS AVEC LE SECTEUR POSTAL

- Le Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication M. KONE Nabagné Bruno, accompagné d'une délégation de l'ARTCI, a présidé la Conférence des Ministres de la Conférence des Postes des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CPEAO) à Abuja le 16 Mai 2014 ;
- L'ARTCI a participé à la cérémonie de signature de l'accord de siège de la CPEAO qui a eu lieu à Abuja, le 22 Juillet sous l'égide du Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication M. KONE Nabagné Bruno ;
- L'ARTCI a participé au Conseil d'Administration de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) à Lilongwe, MALAWI du 05 au 12 Août 2014 ;
- L'ARTCI a pris part aux travaux du Conseil d'Administration du Conseil d'Exploitation Postale (CEP)/ CA qui ont eu lieu à BERNE du 26 Octobre au 15 Novembre.
- Outre, la validation des conclusions des travaux du Conseil d'Exploitation Postale, le Conseil d'Administration de l'UPU s'est penché sur la Conférence Stratégique initialement prévue à Abidjan en 2014. A cette occasion, le Conseil a annoncé officiellement la tenue de ladite Conférence à Genève (Suisse) au premier trimestre 2015, sous la Présidence de la Côte d'Ivoire.
- Cette annonce a été faite en présence du Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication lors de la clôture des travaux CEP/CA.
- L'ARTCI a participé au Forum Postal Africain, du 04 au 05 Décembre 2014 à Marrakech (MAROC). La 5ème édition de cette rencontre a porté sur « La

Au cours de ces rencontres, l'ARTCI a présenté ses missions et activités à ces différentes délégations.

Cependant, l'ARTAO a reporté à une date ultérieure sa visite de travail en vue de bénéficier de l'expérience ivoirienne dans la mise en place d'un point d'échange Internet, en raison de la situation sanitaire liée à l'épidémie Ebola en Afrique de l'Ouest. Il en est de même pour l'ARTP Guinée qui avait souhaité revenir discuter sur les questions relatives au statut juridique et fiscal du Régulateur, les relations fonctionnelles entre les organes de l'Etat et le régulateur des TIC et le fonctionnement et la gestion des ressources.

En ce qui concerne les voyages d'études de l'ARTCI à l'étranger, un accord de partenariat est en cours de finalisation avec l'ANRT(Maroc). La signature de cet accord devrait avoir lieu au cours du 1er trimestre de l'année 2015.

Poste africaine à l'heure des choix ». Elle a également vu la participation effective du Directeur Général de l'UPU et de près de 175 délégués de 26 pays ;

- L'atelier de validation sur l' « Adressage et le code postal en Afrique » qui s'est tenu à ARUSHA en Tanzanie du 09 au 12 Décembre 2014 a connu la participation de l'ARTCI.

Cet atelier, initié par l'UPAP, recommande entre autres que :

- Les projets sur le système d'adressage et de codes postaux fassent l'objet de Plan National de Développement ;
- Les Etats de l'Union Africaine rendent obligatoire l'attribution de noms aux rues et la numérotation des maisons ;
- Les régulateurs prennent une part active dans la définition et la mise en œuvre d'un système d'adressage et de code postal dans leurs pays.



100%

MEDIA

WORLD

- SHOW BUSINESS
- NETWORK
- MUSIC
- CINEMA
- BUSINESS/FINANCE
- WORLD NEWS

WORLD

WORLD

BUSINESS

NETWORK SEARCH

III. TROISIEME PARTIE : LES GRANDS CHANTIERS DE L'AUTORITE EN 2014

1. CONTROLE DES REVENUS ET DES TRAFICS DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS/TIC

La supervision de l'ensemble des volumes de trafic des télécommunications/ TIC et des revenus engendrés est un projet que l'ARTCI a intégré à ses activités depuis 2014. La supervision et le contrôle automatisé des revenus et des trafics vont concourir à la réduction des risques de fraude et à l'augmentation du revenu de l'État ainsi que de celui des opérateurs.

L'ARTCI a lancé un appel à manifestation d'intérêt afin de recueillir les offres des fournisseurs d'outils et de systèmes de contrôle automatisés des revenus et des trafics des opérateurs de Télécommunications/ TIC. L'ARTCI a reçu trente (30) réponses de fournisseurs suite à cet appel à manifestation d'intérêt.

2. IDENTIFICATION DES MARCHES PERTINENTS ET DES OPERATEURS PUISSANTS

Conformément aux articles 39 et 40 de l'Ordonnance N°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications/TIC, l'ARTCI a procédé à une étude en vue d'une part, de déterminer les marchés pertinents dans le secteur des télécommunications/TIC en Côte d'Ivoire et d'autre part, de désigner les opérateurs puissants qui influencent de façon significative ces marchés. Les principaux critères utilisés pour la définition des marchés pertinents sont principalement la substituabilité de l'offre et de la demande, la zone géographique homogène concernée et les critères d'analyse prospective du marché étudié. En ce qui concerne l'identification des opérateurs puissants, l'article 40 cité plus haut précise la règle de base, qui est la détention d'au moins 25% de part de marché. En outre, plusieurs autres critères complémentaires ont été utilisés comme le chiffre d'affaires, l'accès à des ressources financières, le contrôle sur les moyens d'accès à l'utilisateur final, l'expérience, la dominance sur d'autres marchés, etc.

Au terme de l'étude menée au cours de l'année 2014 par l'ARTCI et considérant les résultats de la consultation publique qui a été réalisée, l'Autorité de régulation a pris les quatre (4) décisions suivantes :

1- Décision N°2014-0014 du 3 septembre 2014 portant définition des règles de détermination des marchés pertinents ;

2- Décision N°2014-0016 du 3 septembre 2014 portant détermination des opérateurs et fournisseurs de services puissants ;

3- Décision N°2014-0015 portant détermination des marchés pertinents :

Ainsi, 11 marchés pertinents ont été identifiés :

- Le marché de détail de la téléphonie fixe ;
- Le marché de détail de l'accès à un ensemble de services mobiles ;
- Le marché de détail de l'internet haut-débit (fixe ou sans fil) ;
- Le marché de détail de liaisons louées jusqu'à 2 Mbps ;
- Le marché de terminaison d'appel vocal fixe ;
- Le marché de terminaison d'appel vocal mobile ;
- Le marché de l'offre de gros Large Bande ou haut débit d'accès à la boucle locale ;
- Le marché des Liaisons louées de gros sur le segment terminal ;
- Le marché des capacités nationales ;
- Le marché des offres de capacités internationales ;
- Le marché des infrastructures d'accueil.

4- Décision N°2014-0017 portant notification des opérateurs puissants :

Pour chacun de ces opérateurs exerçant une puissance significative sur ces marchés pertinents, des obligations spécifiques ont été adressées.

3. LES ACTIONS EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

Au titre de la protection des intérêts des consommateurs du secteur des Télécommunications/TIC, les chantiers prévus suivants seront ouverts :

- L'implémentation d'un numéro court (call center) pour renforcer l'accessibilité du service consommateurs de l'ARTCI aux plaignants ;
- La restructuration du Cadre Permanent d'Echanges (CPE) par l'adoption d'un règlement intérieur ;

- L'organisation d'un atelier national sur la protection des utilisateurs des services TIC ;
- L'organisation de formations éclatées dans les villes de l'intérieur du pays pour atteindre les objectifs suivants :
- Objectif général : rapprocher l'ARTCI des populations et faire connaître ses missions d'une part, et informer les consommateurs sur leurs droits et obli-

gations en matière de Télécommunications/TIC d'autre part ;

- Objectifs spécifiques : Faire connaître le cadre juridique et réglementaire des activités de Télécommunications/TIC, former et sensibiliser les consommateurs pour les rendre capables de défendre leurs droits auprès des opérateurs et fournisseurs de services de Télécommunications/TIC, vulgariser les mécanismes de réception des plaintes... ;

- La création d'une cellule de veille des associations de consommateurs qui aura pour but d'impliquer et de responsabiliser les associations de consommateurs en matière de surveillance des menaces, atteintes et violations des droits des consommateurs par les opérateurs et fournisseurs de services de Télécommunications/TIC ;
- Elaboration d'un guide du consommateur pour répondre à une démarche pédagogique.

4. LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En termes de perspectives pour l'année 2015, l'Autorité de Protection compte mener les actions suivantes :

1. Sensibilisation institutionnelle, professionnelle et grand public sur la Protection des Données à Caractère Personnel (PDCP) ;
2. Célérité dans le traitement des Déclarations, de demande d'Autorisations et d'Avis ;
3. Contrôles de la Conformité des traitements de Données à Caractère Personnel ;
4. Elaboration d'un répertoire national des

traitements ;

5. Acquisition du Label CNIL
6. Mise en place d'un Label ARTCI en matière de Protection des Données à Caractère Personnel ;
7. Adhésion à l'Association Francophone des Autorités de Protection des Données Personnelles (AFAPDP) ;
8. Mise en place d'une cellule de formation des Correspondants Informatique et Libertés (CIL) ;
9. Participation aux JNTIC 2015.

5. LE REAMENAGEMENT DU SPECTRE DE FREQUENCES

Dans le cadre de l'attribution future des licences d'exploitation pour les réseaux de téléphonie mobile de quatrième génération (4G), un réaménagement du spectre de fréquences est nécessaire.

En effet, relativement à l'attribution des licences 4G, l'ARTCI doit libérer certaines bandes de fréquences de ses occupants actuels en vue de leur mise à disposition

des opérateurs de téléphonie mobile 4G. L'une de ces bandes est le premier dividende numérique qui doit être attribué à l'ARTCI pour les réseaux 4G, par l'AIGF. Par ailleurs, une proposition de réaménagement du spectre des réseaux de deuxième génération (2G) est en cours d'élaboration.

6. LA PORTABILITE DES NUMEROS

Les dispositions de l'article 68 de l'Ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications / TIC qui énoncent que: « l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC procède à des études de marché en vue de l'évaluation des besoins des consommateurs en matière de portabilité des numéros afin d'identifier les catégories de consommateurs susceptibles de demander ce service. Lorsque le besoin est clairement identifié en vue d'accorder au consommateur la possibilité de conserver son numéro de téléphone malgré le changement d'opérateur, l'Autorité de Régulation organise une concertation préalable avec les acteurs du marché et prend une décision spécifiant les dispositions qui s'appliquent aux acteurs concernés, par la mise en place de la portabilité des numéros».

Ainsi, l'ARTCI a mené, de septembre à Novembre 2014 une étude sur l'opportunité et la faisabilité des numéros mobiles et fixes en Côte d'Ivoire. Les résultats de cette étude ont révélé un réel intérêt des clients particuliers, des clients entreprises et des associations de consommateurs pour la portabilité des numéros mobiles et confirmé que la portabilité des numéros est un élément moteur du jeu de la concurrence dans l'environnement concurrentiel des télécommunications/TIC.

Tous les opérateurs ont exprimé leur adhésion au projet de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobile à l'exception d'ORANGE CI qui a émis des réserves.

7. IDENTIFICATION DES CYBER ESPACES

7.1. ETAT D'AVANCEMENT EN 2014

En 2014, les actions ont porté essentiellement sur des campagnes de sensibilisation en vue d'inviter les propriétaires des cybercafés à se faire identifier.

7.2. PERSPECTIVES POUR 2015

Plusieurs actions sont envisagées pour l'année 2015 en vue d'aboutir à l'identification des clients des cybercafés et pouvoir les retracer en cas de problème de cybercriminalité.

- Identification des cybercafés à Abidjan et ses banlieues et l'intérieur du pays
- Elle consistera à poursuivre l'action de sensibilisation de 2014 en l'étendant sur les banlieues d'Abidjan et l'intérieur.
- Opération de fermeture des cybercafés non identifiés
- Cette opération sera faite sur une période d'un mois de répression qui consistera à fermer tous les cybercafés non identifiés dans notre base de données avec le concours de la gendarmerie et de la police afin d'amener les cybercafés à faire leur identification.
- Apposition des macarons pour les cybercafés identi-

fiés sur l'étendue du pays

- Afin de marquer et répertorier de manière visible les cybercafés identifiés, des macarons seront confectionnés et apposés sur la devanture des cybercafés.
- Conception de la base de données des clients des cybercafés
- Afin de pouvoir identifier les clients des cybercafés, une base de données sera conçue pour retracer tout client de cybercafé en cas de problème de cybercriminalité. En attendant cette conception, l'identification se fera de manière manuelle par les gérants des cybercafés dans un registre qui sera conservé sur une période d'au moins trois (ans).
- Contrôle permanent des cybercafés
- Un contrôle inopiné des cybercafés aura lieu afin de contrôler les macarons et les registres qui doivent être tenus à jour jusqu'à la confection de la base de données clients des cybercafés

8. IDENTIFICATION DES ABONNES DE TELEPHONIE MOBILE

8.1. ETAT D'AVANCEMENT EN 2014

Au cours de l'année 2014, l'ARTCI a effectué de manière régulière des opérations de contrôle par échantillonnage à travers l'extraction des données de la base des abonnés des opérateurs. Il ressort que l'iden-

tification n'est pas correctement faite auprès des opérateurs.

8.2. PERSPECTIVES POUR 2015

Plusieurs actions sont envisagées pour l'année 2015 en vue d'améliorer nos processus d'identification des abonnés des opérateurs de téléphonie mobile. Les actions majeures prévues sont les suivantes :

- Opération de saisie des cartes SIM préactivées. Elle consistera à saisir les cartes SIM préactivées aux mains des vendeurs ambulants dans les rues et éventuellement dans les agences et points de ventes agréés.

A l'issue de cette opération de saisie, les Directeurs Généraux des opérateurs seront conviés à une réunion afin d'être informés sur le problème et les sanctions que leurs structures encourent, pour en cas de non-respect des dispositions réglementaires relatives à l'identification.

- Interdiction de vente des cartes SIM préactivées Conformément à l'article 14.2 du cahier des charges des opérateurs de téléphonie mobile, la vente de cartes SIM préactivées par les opérateurs est interdite. De ce fait, des actions de communications seront menées en vue de sensibiliser le public au travers des médias (télé, journaux et réseaux sociaux) sur l'obligation d'acheter les puces uniquement dans les agences et les points de vente agréés des opérateurs.
- Elaboration de lignes directrices pour l'identification

Les dispositions réglementaires régissant l'identification des abonnés aux réseaux de téléphonie mobile, sont notamment:

- Décret N°2011-476 du 21 Décembre 2011 portant identification des abonnés des services de télécommunications ouverts au public ;
- Le Cahier des Charges des opérateurs de téléphonie mobile en son point 14.2 qui stipule que «

L'opérateur est tenu de se conformer aux lignes directrices définies par l'ARTCI dans le cadre de l'identification des abonnés »

Ces dispositions font obligation à tous les opérateurs de téléphonie mobile de mettre en œuvre une procédure d'identification fiable conformément aux lignes directrices établies par l'ARTCI. A cet effet, l'élaboration de lignes directrices pour l'identification sera effectuée au cours de l'année 2015. Ce projet visera à définir les lignes directrices pour l'identification des abonnés afin de fiabiliser le processus et d'en garantir un contrôle efficace.

A la suite des lignes directrices, un mode opératoire des dites lignes directrices sera établi. Il servira de cadre de référence pour la mise en œuvre des lignes directrices et la réalisation des opérations de contrôle de la procédure d'identification.

9. LANCEMENT D'UN NOUVEAU PLAN DE NUMEROTATION

Face à l'épuisement des réserves de numéros et au développement exponentiel des nouveaux besoins en Télécommunications /TIC, l'un des grands projets dans le domaine des télécommunications est le lancement d'un nouveau plan de numérotation à 9 ou 10 chiffres. Ce plan permettra de disposer de plus d'in-

dicatif de réserve pour de nouveaux services (indicatif de service) et de plus de réserve pour les opérateurs mobiles.

L'étude de ce plan a démarré en 2014 et est prévue prendre fin en 2015.



IV. QUATRIEME PARTIE : OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES

1. PANORAMA DU MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS/TIC, DE LA POSTE ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

1.1. MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS/TIC

a. Présentation des opérateurs des télécommunications

• Les opérateurs de téléphonie fixe

COTE D'IVOIRE TELECOM (CIT) et AROBASE TELECOM (MTN Fixe) sont les deux (2) opérateurs qui se partagent le marché de la téléphonie fixe en Côte d'Ivoire.

• Les opérateurs de téléphonie mobile

L'apparition de la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire a eu lieu en 1996 par l'autorisation des opérateurs Comstar devenu CORA SA, le 21 mars 1996, SIM (société ivoirienne de mobile devenue orange-ci) et LOTENY TELECOM (devenu MTN) le 2 avril 1996. A la fin de l'année 2014, on compte sept (7) opérateurs de téléphonie mobile, dont cinq (5) actifs :

- ORANGE COTE D'IVOIRE (OCI)
- MOBILE TELEPHONE NETWORK (MTN)

- ATLANTIQUE TELECOM-COTE D'IVOIRE (MOOV)
- COMIUM COTE D'IVOIRE (KOZ)
- ORICEL COTE D'IVOIRE (GREEN'N)

Et deux inactifs :

- WARID TELECOM
- NIAMOUTIE TELECOM

b. Présentation des Fournisseurs d'Accès Internet

Six (6) Fournisseurs d'Accès Internet sont présents sur le marché ivoirien à savoir : COTE D'IVOIRE MULTIMEDIA (AVISO) ;

- AFNET INTERNET SERVICES ;
- AFRIQUE TECHNOLOGIES & SERVICES (VIPNET) ;
- ALINK TELECOM ;
- YOOMEET ;
- IZINET.

1.2. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS EN 2014

L'observation des données montre que le secteur des télécommunications en Côte d'Ivoire reste dominé par le marché de la téléphonie mobile au regard de ses performances résumés dans les tableaux ci-dessous. En effet, le chiffre d'affaires généré par les entreprises de la téléphonie fixe, mobile et de l'Internet s'élève à environ 983 milliards FCFA dont 777 milliards F CFA pour le seul marché de la téléphonie mobile, soit environ 79% du chiffre d'affaires global généré. Quant aux investissements sur les trois marchés, ils sont évalués à plus de 132 milliards de F CFA. Ceux de la téléphonie mobile avec plus de 106 milliards représentent plus de 80% du volume total des investissements réalisés. Aussi,

le nombre d'abonnés continue de croître avec plus de 22 millions d'abonnés à la téléphonie mobile à la fin 2014. En définitive, le marché ivoirien des télécommunications reste très dynamique, particulièrement celui de la téléphonie mobile.

• Téléphonie mobile

Sur le marché de la téléphonie mobile, Orange et MTN se positionnent comme les deux principaux opérateurs. Les tableaux et graphiques ci-dessous présentent les parts de marché. De chacun des opérateurs de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire.

Tableau 21 - Indicateurs clés de la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire en 2014

INDICATEURS CLES DU MARCHÉ DE LA TELEPHONIE MOBILE - 2014						
	ORANGE	MTN	MOOV	COMIUM	GREENN	Global
Nombre d'abonnés	8 781 160	7 975 145	3 606 433	892 272	849 565	22 104 575
Chiffre d'affaires (KFCFA)	369 869 299	275 722 506	99 759 681	23 636 731	8 368 141	777 356 358
Investissements (KFCFA)	52 476 635	50 796 755	2 980 424	48 984	119 913	106 422 711
Emplois directs	658	751	404	345	219	2 377
ARPU (FCFA)	42 121	34 573	27 662	26 490	9 850	35 167

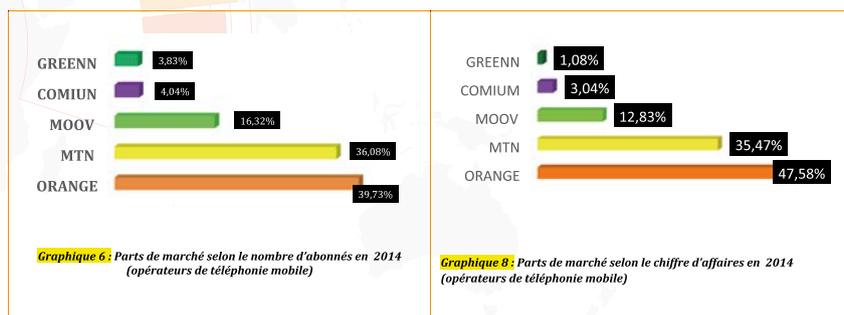


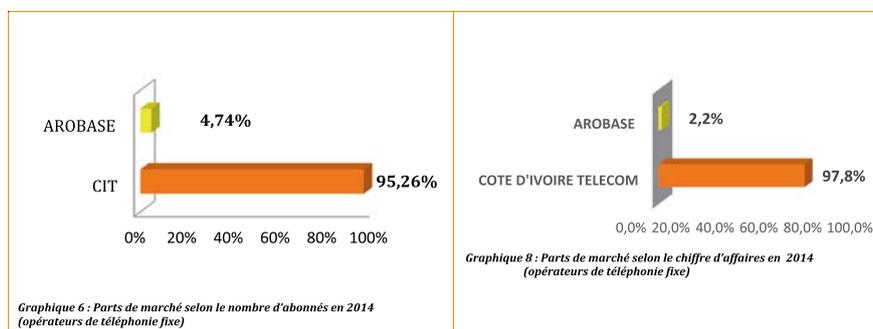
Figure 14 - Parts de marché selon le chiffre d'affaires

• Téléphonie fixe

Le marché de la téléphonie fixe est porté par l'opérateur historique Côte d'Ivoire Telecom qui détient plus de 95% de parts de marché aussi bien en termes de nombre d'abonnés que de chiffre d'affaire réalisés. Le tableau 19 et les graphiques 6 et 7 ci-dessous illustrent bien la prédominance de Côte d'Ivoire Télécom sur le segment de la téléphonie fixe.

Tableau 22 - Indicateurs clés de la téléphonie fixe en Côte d'Ivoire en 2014

INDICATEURS CLES DU MARCHÉ DE LA TELEPHONIE FIXE - 2014			
	CIT	AROBASE	GLOBAL
Nombre d'abonnés	231 185	11 499	242 684
Chiffre d'affaires (KFCFA)	168 377 872	3 772 110	172 149 982
Investissements (KFCFA)	18 139 730	3 159 961	21 299 691
Emplois directs	815	36	851

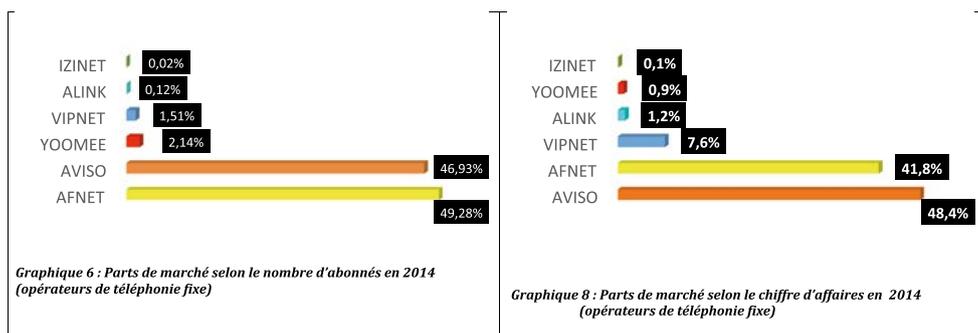


• Internet fixe

Les données du tableau ci-dessous montrent que le marché ivoirien de l'internet fixe est dominé par deux principaux fournisseurs de services internet (AFNET et AVISO) en termes de parc d'abonnés, du chiffre d'affaires et d'investissements. Les graphiques et le tableau ci-dessous attestent que ces deux entreprises possèdent plus de 96% de parts de marché en termes de nombre d'abonné et génèrent environ 90% des revenus de ce segment de marché.

Tableau 23 - Marché de l'internet fixe

MARCHÉ DE L'INTERNET FIXE							
	AFNET	AVISO	VIPNET	ALINK	IZINET	YOOME	TOTAL
Nombre d'abonnés à internet filaire	344	55 855	1 734	105	20	0	58 058
Nombre d'abonnés internet sans fil	60 827	2 403	145	48	1	2 652	66 076
Nombre total d'abonnés à internet fixe	61 171	58 258	1 879	153	21	2 652	124 134
Chiffre d'affaires (KFCFA)	14 327 312	16 608 944	2 591 047	405 708	38 798	322 208	34 294 017
Investissements (KFCFA)	184 419	100 570	2 095 687	870	16 338	2 142 972	4 540 856
Emplois directs	68	26	66	21	5	29	215



• Internet mobile

Les services d'internet mobile sont fournis par les trois opérateurs de téléphonie mobile détenteurs de la licence 3G ; ce sont ORANGE CI, MTN –CI et MOOV-CI. Au titre de l'exercice 2014 les principaux indicateurs de l'internet mobile se présentent comme suit :

Tableau 24 - Marché de l'internet mobile 3G

MARCHÉ DE L'INTERNET MOBILE 3G				
	ORANGE	MTN	MOOV	TOTAL
Nombre d'abonnés via téléphone mobile	1 477 051	3 039 112	383 731	4 899 894
Nombre d'abonnés via clé 3G (data exclusif)	142 840	18 404	47 580	208 824
Nombre total d'abonnés à internet mobile	1 619 891	3 057 516	431 311	5 108 718
Chiffre d'affaires (KFCFA)*	7 343 199	2 172 549	1 520 482	11 036 231
Parts de marché selon le nombre d'abonnés	31,71%	59,85%	8,44%	100%
Parts de marché selon le chiffre d'affaires	66,54%	19,69%	13,78%	100%

(*)Le chiffre d'affaires relatif à l'internet mobile se limite au 2ème semestre 2014 (en FCFA ; 1KFCFA= 1000 FCFA)
NC : Non communiqué
1KFCFA= 1000FCFA

Si en terme de nombre d'abonnés MTN possède environ 60% de part de marché, au niveau du chiffres d'affaires c'est ORANGE qui a généré le plus de ressources avec plus de 66% de parts de marché.

1.3. MARCHÉ POSTAL

Les évolutions technologiques, les exigences de l'environnement économique et les différentes réformes constatées ces dernières années dans l'espace régional et même international ont conduit l'Etat de Côte d'Ivoire à réviser la législation en matière postale. A cet effet, le législateur ivoirien a adopté et publié la loi N° 2013-702 du 10 Octobre 2013 portant codes des postes.

En son article 77, cette loi confie les missions de régulation à l'Autorité en charge de la Régulation des Télécommunications/TIC. Ainsi, l'ARTCI a mis en place une organisation favorable à l'accomplissement de ses nouvelles prérogatives de régulation des activités postales.

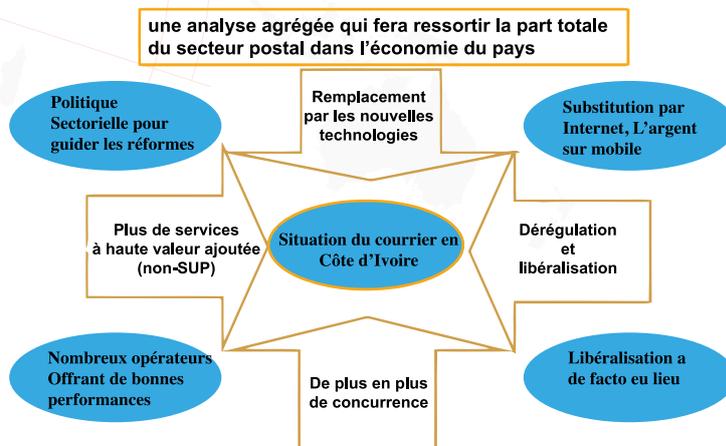
Le secteur des postes, auparavant dominé par un opérateur historique, la Poste de Côte d'Ivoire, a enregistré depuis les années 80, l'arrivée d'opérateurs privés qui exercent leurs activités sur tous les segments du marché postal.

Ce marché hétéroclite renferme aussi bien des acteurs relevant du secteur formel qu'informel.

a. Le développement du marché postal en Côte d'Ivoire

Les principales forces du marché pertinent dans le secteur postal en Côte d'Ivoire sont indiquées dans le schéma suivant :

Diagnostic du secteur Postal



Dans sa politique sectorielle, le gouvernement a exprimé son souhait de développer le secteur postal, tout d'abord en assurant par la loi postale du 10 octobre 2013 la fourniture du service universel et dans le même temps en stimulant le développement de la concurrence dans de nouveaux marchés postaux segmentés.

Le développement d'Internet et de services mobiles au travers du pays impactent les volumes de produits postaux tels que les lettres individuelles, substituées par les e-mails et (par exemple) les relevés bancaires sur mobile en plein essor. D'autres exemples peuvent être donnés de l'impact des nouvelles technologies sur le développement des services, qui entraînent pour La Poste CI la nécessité de s'adapter à de nouvelles opportunités.

Dans les dernières décennies, de nouveaux entrants ont investi le marché postal en Côte d'Ivoire comme ailleurs, plus particulièrement dans les services à valeur ajoutée.

Aussi, la libéralisation avait eu lieu de facto alors que la régulation postale n'avait pas encore été mise en place. Le développement du marché et des technologies continue, tandis que la régulation est en cours de mise en œuvre.

b. Les principaux acteurs du secteur postal

Les principaux acteurs (appelés aussi « parties prenantes ») du secteur postal sont résumés comme suit :

- L'opérateur public la Poste CI ;
- L'opérateur désigné pour le service universel postal (en cours) ;
- Le régulateur postal (ARTCI) ;
- Le/les ministère(s) de tutelle (MPTIC) ;
- Les opérateurs privés, nationaux ou internationaux ;
- Les PME du secteur informel ;
- Les personnes physiques ou morales qui ont demandé (ou doivent demander) une licence ou une au-

torisation pour l'exercice du métier postal, dans tout ou partie de la chaîne de valeur (collecte, dépôt, acheminement, tri, distribution) ;

- Les représentants des consommateurs (associations) ou des professionnels (syndicats).

Opérateurs du secteur « Courrier et colis »

On y retrouve à la fois :

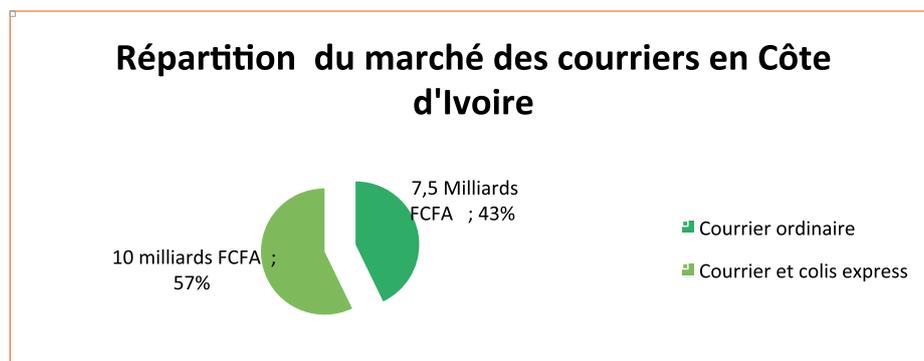
- les gros intégrateurs tels que DHL, FEDEX, CHRONOPOST, UPS
- les coursiers privés (CODITRANS, AFKO, TOP CHRONO, LM EXPRESS, ABIDJAN EXPRESS, etc.)
- les compagnies de transports de passagers (UTB, UTRAKO, SYLLA & Frères, etc.).
- Il existe cependant des partenariats entre opérateurs tels que :
 - Fedex avec le transporteur Massa ;
 - CODITRANS avec SAGA Logistique et UTB Express ;
 - DHL avec CODITRANS et UTB Express ;
 - La Poste de Côte d'Ivoire avec Chronopost et ARAMEX.

Les opérateurs de transferts d'argent

- Les acteurs majoritaires et internationaux que sont : Western Union, Money Gram et Money Express ;
- La Poste de Côte d'Ivoire qui opère via son service traditionnel de mandat express et son partenariat avec Western Union ;
- Les banques, interlocuteurs directs des opérateurs de transfert d'argent. Elles s'associent de plus en plus avec des établissements de micro finance pour accroître leur couverture ;
- Les acteurs locaux intervenant uniquement sur les transferts d'argent nationaux : Cash Express, Coopex Express ou d'autres acteurs. Ils ont une part de marché estimé à 10 ou 20% ;
- L'association des opérateurs de transfert d'argent ASTAC : interlocuteur privilégié de l'Etat, à travers le régulateur du secteur, l'Autorité de régulation des Télécommunications/TIC en Côte d'Ivoire (ARTCI).

c. Statistiques sur le marché postal en Côte d'Ivoire

• Répartition du marché du courrier



Le courrier ordinaire représente près de la moitié des envois (43%), dont La Poste de CI détient environ la moitié, avec pour caractéristique d'être principalement distribué dans les boîtes postales. Les transporteurs de passagers assurent la majorité du reste du trafic.

Le reste du marché (57%) est constitué de courrier et colis express (CEP).

Le total du marché postal actuel représente environ 15 à 20 milliards de FCFA, ce qui n'apparaît pas énorme au regard du potentiel et du développement

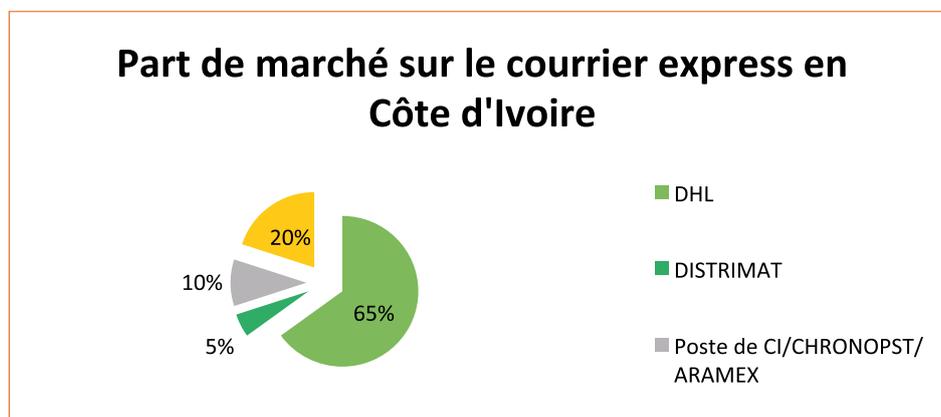
économique récent du pays, le marché postal suivant en général l'évolution du PIB. Le développement du marché postal (excluant les transferts d'argent) est estimé dans 3 à 5 ans de 30 à 40 milliards de FCFA, notamment grâce au développement de l'e-commerce.

Le trafic de la logistique et du fret sont exclus car ne faisant pas partie du secteur postal.

Le marché est dominé par deux acteurs dans l'express, DHL et CHRONOPOST comme signifié dans le graphique ci-dessous :

• Marché du courrier express

La poste de Côte d'Ivoire est en concurrence totale sur le marché du courrier.



On constate la présence d'un opérateur dominant, DHL, qui détient près de 70% des parts de marché. Cette situation pourrait être qualifiée d'abus de position dominante. Le tableau ci-dessus n'est certes pas exhaustif, mais représente un panorama assez réaliste de la large palette d'opérateurs présents, du plus petit au plus gros.

Bien que DHL soit considéré comme le leader du marché sur ce segment, d'autres opérateurs - dont certains très récemment, comme Aramex, qui vient de signer un accord avec La Poste CI - ont en effet commencé assez tôt à travailler sur le marché, empêchant ainsi DHL de pratiquer des prix et des standards

monopolistiques.

Chaque opérateur tentera de trouver ses propres « niches » afin d'offrir du courrier express amélioré. La présence d'un grand nombre de petits opérateurs laisse penser que la plupart d'entre eux se concentreront sur des segments spécifiques du marché en termes de couverture géographique, de services orientés vers la relation client et à forte valeur ajoutée. La conclusion générale est que cette situation atteste d'un développement un peu désordonné de la concurrence, dans un marché postal dont les services sont en forte croissance et répondent aux besoins des clients.

CONCLUSION

Créée par décret en 2012, et mise en place de façon effective en 2013, 2014 a été l'année de pleine exercice de l'ARTCI en tant que Autorité en charge des télécommunications, de la poste, des transactions électroniques, de la sécurisation des systèmes et réseaux d'information et de la protection des données à caractère personnel.

Elle a surtout porté sur la mise en œuvre opérationnelle des différentes lois qui organisent le secteur de l'économie numérique.

Si dans le domaine des télécommunications l'action de l'ARTCI a été d'approfondir ce qui avait été initié par l'ex-ATCI, les activités pour l'année 2014 ont été consacrées à la mise en place du cadre technique des autres activités régulées.

L'année 2014, fut ponctuée par d'importantes décisions dont celles relatives aux marchés pertinents et aux opérateurs puissants. La détermination des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants apportent des clarifications quant à l'environnement concurrentiel du marché des télécommunications/TIC. Les opérateurs puissants se sont vus notifiés par décision des obligations afin d'améliorer la concurrence sur les différents marchés identifiés. Aussi, des sanctions contre les opérateurs 2G et 3G pour manquement aux obligations des cahiers des charges ont été prises et devraient permettre l'amélioration de la qualité des prestations.

La problématique de la portabilité des numéros a été dressée à travers une étude d'opportunité et de faisabilité dont les conclusions traduisent un réel intérêt des populations et des opérateurs pour cette nouvelle technologie, moteur de concurrence dans le secteur des télécommunications. L'année 2015 permettra donc d'adresser les conditions et modalités de sa mise en œuvre en Côte d'Ivoire.

Concernant la cybersécurité, les efforts de l'ARTCI ont permis une réduction considérable des actes cybercriminels d'au moins 25% comparativement à 2013.

L'ARTCI continue d'opérer des aménagements importants pour développer l'Internet de façon locale. La gestion du nom de domaine enregistre une augmentation de 54% des noms de domaines en « .ci », passant de 3500 en 2013 à 5389 en 2014 ; soit 1889 nouveaux noms de domaines créés.

Dans le domaine de la poste, l'ARTCI a procédé à l'identification des acteurs du secteur postal et travaillé à l'amélioration du dispositif réglementaire à travers l'élaboration de projets de textes d'application de la loi postale.

Compte tenu du rôle décisif des consommateurs dans l'amélioration de l'écosystème des secteurs régulés, l'ARTCI a mis en place un Cadre Permanent d'Echange (CPE) avec les consommateurs. Ainsi, l'ARTCI, de concert avec les associations des consommateurs a procédé à un renforcement des capacités des consommateurs sur la Protection des Données à Caractère Personnel, les Transactions Electroniques,

la Cybercriminalité, la gestion des Noms de domaines et des adresses Internet, et la Régulation du secteur postal.

L'ARTCI, reconnue dans le cadre des Africa Telecom People comme régulateur de référence en Afrique de l'ouest, a participé de façon efficiente aux grands événements nationaux et internationaux de la poste et des télécommunications/TIC.

En définitive, l'année 2014 a été une année de plein essor et les activités menées couvrent l'essentiel de ses missions et les chiffres du secteur sont encourageants. L'ARTCI s'attellera, durant l'année 2015 à consolider voire améliorer ses acquis dans le secteur de la poste et des télécommunications/TIC.

GLOSSAIRE

2G:	Norme désignant les réseaux mobiles de Deuxième génération. Plus connu sous le standard GSM (Global System for Mobile communications), les trois principaux avantages de la technologie 2G par rapport à ces prédécesseurs sont : les conversations téléphoniques numériquement cryptés, une gestion plus efficace du spectre et l'introduction de services comme les sms et la donnée. Il demeure encore très utilisé à cause de ses performances de qualité sur la voix
3G:	Norme désignant les réseaux mobile de Troisième Génération. Plus connus sous les standards UMTS (Universal Mobile Télécommunications System) ou CDMA2000, Elle permet des débits allant jusqu'à 42 MB/s. Ses applications grands publics sont internet, le visionnage de vidéos et la visiophonie
4G :	La 4G est la quatrième génération des standards pour la téléphonie mobile. Succédant à la 2G et la 3G, elle permet le « très haut débit mobile », c'est-à-dire des transmissions de données à des débits théoriques supérieurs à 100 Mb/s, voire supérieurs à 1 Gb/s (débit minimum défini par l'UIT). En pratique, les débits sont de l'ordre de quelques dizaines de Mb/s selon le nombre d'utilisateurs, puisque la bande passante est partagée entre les terminaux actifs des utilisateurs présents dans une même cellule radio.
Adresse IP:	Adresse identifiant un équipement raccordé au réseau internet
Agrément:	L'agrément est la reconnaissance officielle qui émane d'une autorité reconnue, qu'une personne (physique ou morale) possède la formation et les qualités nécessaires pour recevoir un titre professionnel et qu'elle rencontre les critères spécifiques de compétences associés à la pratique dans son domaine d'expertise.
Autorisation générale:	Autorisation qui est accordée par l'Autorité Nationale de Régulation à une entreprise et qui l'oblige à obtenir une décision explicite de l'Autorité Nationale de Régulation avant d'exercer les droits découlant de cet acte et à communiquer les informations nécessaires sur le réseau ou le service proposé
Autorité administrative:	Une autorité administrative indépendante est un organisme étatique plus ou moins indépendant du pouvoir exécutif. C'est donc une forme spécifique des organisations administratives, qui bénéficient d'un plus large degré d'autonomie à l'égard du politique que l'administration classique. Les autorités administratives indépendantes ont souvent un pouvoir de sanction ou de réglementation, ce qui en fait des organismes quasi-juridictionnels
Autorité de certification:	En cryptographie, une Autorité de Certification (AC) est un tiers de confiance permettant d'authentifier l'identité des correspondants. Une autorité de certification délivre des certificats décrivant des identités numériques et met à disposition les moyens de vérifier la validité des certificats qu'elle a fournis.
Autorité de protection:	Autorité administrative indépendante chargée de veiller à ce que les traitements des données à caractère personnel soient mis œuvre conformément aux dispositions de la loi 2013-450
Avis :	Termes juridique s'appliquant à toute les branches du droit au résultat de consultation, facultatives ou obligatoire selon le cas ; demandé aux organes les plus divers, en l'espèce au Conseil de Régulation.
Bluetooth:	Bluetooth est une technologie de réseau personnel sans fils (noté WPAN pour Wireless Personal Area Network), c'est-à-dire une technologie de réseaux sans fils d'une faible portée permettant de relier des appareils entre eux sans liaison filaire. L'objectif de Bluetooth est de permettre de transmettre des données ou de la voix entre des équipements possédant un circuit radio de faible coût, sur un rayon de l'ordre d'une dizaine de mètres à un peu moins d'une centaine de mètres et avec une faible consommation électrique.
Catalogue (d'interconnexion):	Offre technique et tarifaire d'interconnexion publiée par les opérateurs de réseaux publics de télécommunication/TIC.
Certificat électronique:	Document numérique permettant de valider le lien entre une signature électronique et son signataire.
CI-CERT (Côte d'Ivoire- Computer Emergency Response Team):	Cellule nationale de réponse aux incidents informatiques survenant dans le cyberspace Ivoirien.
Code des télécommunications:	Code juridique qui regroupe, en droit, des dispositions législatives et réglementaires relatives au service postal et aux communications électroniques

Code postal:	Le code postal est un ensemble court de chiffres ou de lettres inclus dans l'adresse postale, et utilisé par les entreprises postales pour simplifier et accélérer l'acheminement du courrier.
Commerce électronique:	Toute activité économique par laquelle une personne propose ou assure, à distance par voie électronique, la fourniture de biens et la prestation de services.
Consultation publique:	Ou concertation publique est une démarche visant à associer la population à une prise de décision publique. Elle légitime l'action publique, elle illustre la transparence de l'action des décideurs et maîtrise les oppositions frontales tout en adaptant le projet aux attentes des populations concernées.
Cybercriminalité:	Ensemble des infractions pénales qui se commettent au moyen ou sur un réseau de télécommunication ou un système d'information
Cyberespace:	Un ensemble de données numérisées constituant un univers d'information et un milieu de communication, lié à l'interconnexion mondiale des ordinateurs
De par la loi :	Acte de police signé par le Procureur et/ou un Officier de Police Judiciaire dans le cadre d'une enquête
Décision :	Terme général utilisé en procédure pour désigner les actes émanant d'une juridiction collégiale ou d'un magistrat unique. En l'espèce acte émanant du Conseil de régulation
Décret :	Décision exécutoire à porter générale ou individuelle signée soit par le Président de la République, soit par le Premier Ministre.
Dégroupage (de la boucle locale):	Ou l'accès dégroupé au réseau local.
Dématérialisation:	La dématérialisation est le remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports d'informations matériels (souvent en papier) par des fichiers informatiques et des ordinateurs, jusqu'à la création de « bureau sans papier » ou « zéro papier » quand la substitution est complète. Elle vise une efficacité accrue en permettant une gestion entièrement électronique des données ou des documents produits en interne ou émanant des partenaires (administrations, clients, fournisseurs, etc.) en format numérique ou numérisés à leur entrée
Déni de service (attaque par):	Une « attaque par déni de service » (en anglais « Denial of Service », abrégé en dos) est un type d'attaque visant à rendre indisponible pendant un temps indéterminé les services ou ressources d'une organisation. Il s'agit la plupart du temps d'attaques à l'encontre des serveurs d'une entreprise, afin qu'ils ne puissent être utilisés et consultés et ce par saturation en submergeant les serveurs et machines par des requêtes
Domaine (internet):	Un domaine est un ensemble d'ordinateurs reliés à Internet et possédant une caractéristique commune. Par exemple, un domaine tel que .ci est l'ensemble des ordinateurs hébergeant des activités pour des personnes ou des organisations qui se sont enregistrées auprès de l'ARTCI qui est le registre responsable du domaine de premier niveau .ci
Données à caractère personnel:	Toute information de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support relative à une personne identifiée ou identifiable directement ou indirectement par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique
Données biométriques:	Données visant à reconnaître automatiquement un individu à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques, voire comportementales. Elles ont, pour la plupart, la particularité d'être uniques et permanentes (ADN, empreintes digitales, etc.)
Economie numérique	Appelé aussi économie de l'internet ou du web, l'économie numérique regroupe l'ensemble des activités économiques liées au numérique.
FAI:	Fournisseur d'accès à Internet.
Fréquences radioélectriques ou spectre radioélectrique:	Ondes électromagnétiques dont la fréquence est comprise entre 3 kHz et 300GHz utilisées pour la transmission et la réception de signaux de télécommunications/TIC
Homologation:	Opération d'expertise et de vérification effectuée par l'Autorité de Régulation Nationale de Régulation pour attester que les prototypes des équipements et des systèmes de Télécommunication/TIC sont conformes à la réglementation et aux spécifications techniques en vigueur
Indice IHH(Indice Herfindahl-Hirschmann):	L'Ihh est un indice mesurant la concentration du marché.
Injection SQL:	Une injection SQL est un type d'exploitation d'une faille de sécurité d'une application interagissant avec une base de données, en injectant une requête SQL non prévue par le système et pouvant compromettre sa sécurité.

Interconnexion:	Liaison physique et logique des réseaux de télécommunications/TIC publics utilisée par la même entreprise ou une entreprise différente afin de permettre aux utilisateurs d'une entreprise de communiquer avec les utilisateurs de la même entreprise ou d'une autre. La définition de l'interconnexion prend également en compte les arrangements commerciaux entre opérateurs pour la prise en charge des communications de chacun d'eux.
IPv4:	IPv4 (Internet Protocol version 4) est la première version d'Internet Protocol (IP) à avoir été largement déployée, et qui forme encore en 2015 la base de la majorité des communications sur Internet, avec l'IPv6. Chaque interface d'un hôte IPv4 se voit attribuer une ou plusieurs adresses IP codées sur 32 bits
IPv6:	IPv6 (Internet Protocol version 6) est un protocole réseau sans connexion de la couche 3 du modèle OSI (Open Systems Interconnection). IPv6 est l'aboutissement des travaux menés au sein de l'IETF (Internet Engineering Task Force) au cours des années 1990 pour succéder à IPv4. Grâce à des adresses de 128 bits au lieu de 32 bits, IPv6 dispose d'un espace d'adressage bien plus important qu'IPv4 permettant le problème de rupture des adresses Internet.
ISO 27001/2 :	Système de management de la sécurité des systèmes d'information.
ISO 27001:	Norme internationale de système de gestion de la sécurité de l'information qui décrit les exigences pour la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI).
ISO 27002:	Plus un code de pratique, qu'une véritable norme ou qu'une spécification formelle telle que l'ISO/CEI 27001, ISO 27002 présente une série de contrôles (39 objectifs de contrôle) qui suggèrent de tenir compte des risques de sécurité des informations relatives à la confidentialité, l'intégrité et les aspects de disponibilité.
Itinérance ou Roaming:	Prestation permettant aux abonnés d'un opérateur mobile d'avoir accès au réseau et aux services offerts par un autre opérateur mobile dans une zone non couverte par le réseau nominal d'origine ou d'origine desdits abonnés.
IXP:	Internet Exchange Point.
Liaison louée:	Ou ligne spécialisée (LS) est en informatique ou en télécommunication une liaison physique de niveau 2 (cf. Modèle OSI), connectée en permanence entre deux bâtiments distants. Elle n'est qu'exclusivement partagée entre ces deux points, à la différence des réseaux dits "partagés" où tous les abonnés disposent des mêmes ressources matérielles et logicielles (liaisons et routeurs IP).
Licence d'exploitation postale:	Acte administratif par lequel le gouvernement autorise une personne morale à fournir le service universel postal sur le territoire national.
Licence individuelle:	Autorisation préalable délivrée par l'Etat à une personne morale qui confère à cette dernière des droits et obligations spécifiques aux fins de l'exploitation d'une activité de télécommunications/TIC
Mailing-List:	Ou liste de diffusion est un des services les plus couramment utilisés sur internet, permettant à un expéditeur d'envoyer un message à un ou plusieurs destinataires dits abonnés.
Malware:	Ou logiciel malveillant ou malicieux est un programme développé dans le but de nuire à un système informatique, sans le consentement de l'utilisateur dont l'ordinateur est infecté.
Mandat:	Prestation qui consiste à transférer des fonds par voie postale, télégraphique ou électronique ou par tout autre moyen et à les remettre au destinataire.
Marchés pertinents:	Marché spécifique d'un service de télécommunications/TIC ouvert au public. Les règles de détermination des marchés pertinents en Côte d'Ivoire sont: la substitutivité de l'offre, la substitutivité de la demande, la délimitation géographique, l'existence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée, l'absence d'une évolution des marchés vers une concurrence dynamique, l'insuffisance du droit de la concurrence à remédier seul aux défaillances du marché.
NIC:	Nommage internet en Coopération, chargé de gérer généralement les domaines de premier niveau.
NIST SP 800-32:	Introduction to public key technology and the federal PKI infrastructure.
Nom de domaine:	Un nom de domaine est une adresse internet qui masque une adresse ip. Par exemple www.abidjan.net est plus facile à mémoriser que 74.54.233.78
Opérateur puissant (ou notifié):	opérateur qui a été désigné par l'Autorité Nationale de régulation, individuellement ou conjointement avec d'autres, comme ayant une influence significative sur un marché pertinent. Il doit être en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et en fin de compte des consommateurs.

Ordonnance :	Acte fait par le Gouvernement, avec l'autorisation du Parlement, dans les matières qui sont du domaine de la loi. Avant sa Ratification, l'Ordonnance à valeur de règlement, après sa ratification, elle prend valeur de loi.
Partage d'infrastructures:	Le partage des infrastructures de services mobiles est une solution qui permet de faire baisser le coût de mise en service des réseaux, en particulier dans les zones rurales ou sur les marchés marginaux. Il existe deux grandes catégories de partage des infrastructures de services mobiles: le partage passif et le partage actif. Le premier a trait au partage des espaces physiques, par exemple des bâtiments, de sites et pylônes, alors que les réseaux restent distincts. Le partage actif implique, quant à lui, le partage d'éléments de la couche active des réseaux mobiles, tels que les antennes, les stations de base, voire des éléments du réseau central. Cette forme de partage comprend également l'itinérance mobile, qui permet à un opérateur d'utiliser le réseau d'un autre opérateur là où il ne dispose pas de couverture ou d'infrastructures qui lui appartiennent en propre.
PCI-DSS :	Norme de sécurité des données de cartes bancaires dans les systèmes d'informations dans l'industrie des cartes de paiement.
Phishing:	L'hameçonnage, phishing ou filoutage est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance (banque, administration, etc.) afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance, etc. Cette attaque peut se faire par courrier électronique, par des sites web falsifiés ou autres moyens électroniques.
PKI (Public key Infrastructure):	Est un ensemble de composants physiques, de procédures humaines et de logiciels en vue de gérer le cycle de vie des certificats numériques ou certificats électroniques.
Plan de continuité:	Le plan de continuité ou plan de continuité d'activité (PCA) est à la fois le nom d'un concept, d'une procédure et du document qui la décrit.
Plan de numérotation:	Le plan de numérotation (également appelé indicatif téléphonique) est un système de numérotation utilisé dans les télécommunications afin d'attribuer des numéros de téléphone suivant la provenance de l'appel téléphonique. Ils varient selon le pays ou la région d'où provient l'appel.
Portabilité:	Possibilité pour un utilisateur de services de télécommunications/TIC de conserver le numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur.
QoS (Quality of Service):	ou Qualité de Service désigne la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit, délais de transmission, taux de perte de paquets.
Régulation:	Dans le secteur des télécommunications, la régulation peut se définir comme l'application, par l'autorité compétente, de l'ensemble des dispositions juridiques, économiques et techniques qui permettent aux activités de télécommunications de s'exercer librement, ainsi que le prévoit la loi.
Ressource rare:	Constitué par les ressources de numérotation, les fréquences radioélectriques, les positions orbitales et les adresses IP.
RGS :	Référentiel générale de sécurité de la France.
Rxqual:	Received Signal Quality. Mesure d'1/2 seconde de la qualité du signal reçu par estimation du taux d'erreur binaire (BER).
Service Universel	Principale composante du service public des télécommunications défini par la loi qui a pour objet de fournir à tous un service téléphonique de qualité à un prix abordable. Il assure l'acheminement gratuit des appels d'urgence, la fourniture d'un service de renseignements et d'un annuaire imprimé et électronique, ainsi que la desserte du territoire en cabines téléphoniques sur le domaine public. Il prévoit des conditions tarifaires et techniques spécifiques, adaptées aux personnes qui ont des difficultés d'accès au service téléphonique en raison de leur handicap ou de leur niveau de revenu.
Signature électronique:	La signature numérique (parfois appelée signature électronique) est un mécanisme permettant de garantir l'intégrité d'un document électronique et d'en authentifier l'auteur, par analogie avec la signature manuscrite d'un document papier.
SIM (carte):	Puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire. Elle est utilisée en téléphonie mobile pour stocker les informations spécifiques à l'abonné d'un réseau mobile, en particulier pour les réseaux de type GSM, UMTS et LTE. Elle permet également de stocker des données et des applications de l'utilisateur, de son opérateur ou dans certains cas de tierces parties. La carte SIM contient l'identifiant de l'abonné et de l'opérateur mobile.

Spam:	Ou pourriel ou pollurriel ou encore courrier indésirable est une communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique. Il s'agit en général d'envois en grande quantité effectués à des fins publicitaires.
Terminaison d'appel :	Ou tarif d'interconnexion est le montant par minute payé par un opérateur téléphonique fixe ou mobile pour écouler une conversation téléphonique à travers le réseau d'un autre opérateur qui amène alors l'appel jusqu'à destination.
TIC:	Technologie de l'Information et de la Communication.
Transaction électronique:	Ensemble cohérent d'échange d'informations relatives à une même idée ou à un même acte, entre deux ordinateurs au travers d'un réseau informatique. Exemples : Achet en ligne (commerce en ligne), paiement de ses factures avec le mobile.
Très Haut débit (accès):	Un réseau très haut débit est un réseau d'accès à Internet qui permet d'envoyer et de recevoir un grand nombre de données (documents, photos, vidéos, etc.) Dans un temps court. Cet accès à Internet est considéré à « très haut débit » en Europe dès que le débit est supérieur à 30 Mégabits par seconde.
Union Internationale des Télécommunications:	L'UIT est l'institution spécialisée des Nations Unies pour les technologies de l'information et de la communication (TIC).
Ver (informatique):	Un ver, contrairement à un virus informatique, n'a pas besoin d'un programme hôte pour se reproduire. Il exploite les différentes ressources de l'ordinateur qui l'héberge pour assurer sa reproduction.
Virus (informatique):	Un virus est un programme informatique souvent chargé de code malveillant situé dans le corps d'un autre, qui, lorsqu'on l'exécute, se charge en mémoire et exécute les instructions que son auteur a programmé. Au sens large, on utilise souvent et abusivement le mot virus pour désigner toute forme de logiciel malveillant.
VSAT:	Le sigle VSAT (Very Small Aperture Terminal) « terminal à très petite ouverture » désigne une technique de communication par satellite bidirectionnelle qui utilise des antennes paraboliques dont le diamètre est inférieur à 3 mètres.
WIFI:	Un réseau Wi-Fi permet de relier par ondes radio plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, smartphone, décodeur Internet, etc.) au sein d'un réseau informatique afin de permettre la transmission de données entre eux.
X509 (La norme de l'IUT) :	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: cadre général des certificats de clé publique et d'attribut

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Tableaux

Tableau 1 - Bilan des agréments d'installateurs délivrés en 2014	21
Tableau 2 - Tableau récapitulatif des assignations de fréquences en 2014	24
Tableau 3 - Tableau récapitulatif des résiliations de fréquences en 2014	24
Tableau 4 - Structure du plan de numérotation en Côte d'Ivoire	25
Tableau 5 - Attribution de numéros mobiles en 2014	25
Tableau 6 - Attribution de numéros spéciaux et d'urgence et numéros de service à valeur ajoutée	26
Tableau 7 - Etat d'occupation du plan de numérotation au 31 décembre 2014	26
Tableau 8 - Etat d'occupation des ressources en numérotation mobiles par opérateur au 31 décembre 2014	27
Tableau 9 - Récapitulatif des manquements constatés	30
Tableau 10 - Services audités (√)	31
Tableau 11 - Opérations menées de Janvier à Décembre 2014	34
Tableau 12 - Bilan des certificats d'homologation délivrés en 2014	35
Tableau 13 - Nombre d'affaires et préjudices financiers cumulés par mois	36
Tableau 14 - La répression : cyberescrocs interpellés et déférés	37
Tableau 15 - Nombres des incidents de sécurité informatiques	37
Tableau 16 - Nombre d'adresse IP publique infectées par FAI	37
Tableau 17 - Tableau de synthèse des flux externes	45
Tableau 18 - Tableau de suivi mensuel de la formation	45
Tableau 19 - Effectif des étudiants retenus par TELECOM BRETAGNE depuis 2011	46
Tableau 20 - bande de fréquences attribuées à l'ARTCI par l'AIGF en 2014	50
Tableau 21 - Indicateurs clés de la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire en 2014	62
Tableau 22 - Indicateurs clés de la téléphonie fixe en Côte d'Ivoire en 2014	63
Tableau 23 - Marché de l'internet fixe	63
Tableau 24 - Marché de l'internet mobile 3G	64
Tableau 25 - Montant des pénalités à payer par opérateur lors de la mise en demeure	74
Tableau 26 - Montant définitif des pénalités à payer par opérateur	74

Figures

Figure 1 - Répartition par catégorie des agréments délivrés depuis 2011	21
Figure 2 - Habitudes et comportements d'achat	28
Figure 3 - Perception général des opérateurs par leurs clients	28
Figure 4 - Vol de téléphone	29
Figure 5 - Perception générale sur la portabilité des numéros	29
Figure 6 - Tendances des abonnés actifs identifiés sur l'année 2014	32
Figure 7 - Répartition (%) par catégorie des équipements homologués en 2014	35
Figure 8 - Nombre d'internautes ayant visités le site web	38
Figure 9 - Structures publiques et privées interviewées dans le cadre de l'établissement de l'état des lieux des TE en CI	40
Figure 10 - Statistiques des activités de transactions électroniques en Côte d'Ivoire	40
Figure 12 - Positionnement des experts ivoiriens au sein des Commissions d'études de l'UIT	54
Figure 13 - Présence de l'ARTCI aux différentes activités des autres organismes régionaux et spécialisés	54
Figure 14 - Parts de marché selon le chiffre d'affaires	63
Figure 15 - Montants des pénalités infligées aux opérateurs	75

ANNEXE 1 :

PENALITES POUR MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE

Les campagnes d'audit de la qualité de service (QoS) des réseaux de téléphonie mobile peuvent aboutir à des pénalités en cas de manquement aux exigences de qualité de service prévues dans les cahiers des charges. Dans ce cas et conformément à l'article 118 de l'ordonnance 2012-293 du 21 mars 2012 relatives aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication, l'ARTCI peut astreindre financièrement les opérateurs à exécuter leurs obligations de qualité de service.

Ainsi, à la suite de la campagne d'audit de la QoS de l'année 2013 et aux manquements constatés sur les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile, le Conseil de Régulation de l'ARTCI a pris deux décisions

le 5 juin 2014 :

- la décision n°2014-0011 portant mode de calcul des pénalités pour manquements aux obligations de qualité de service au titre de l'année 2013 ;
- la décision n°2014-0010 portant mise en demeure des opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G pour manquements aux obligations de qualité de service.

• Pénalités relatives à la campagne de mesure 2013

Les montants des pénalités par opérateur suite à la campagne d'évaluation de la qualité de service de l'année 2013 (septembre à novembre 2013) et sur la base de la décision de mise en demeure sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 25 - Montant des pénalités à payer par opérateur lors de la mise en demeure

MONTANT (FCFA) DES PENALITES A PAYER PAR OPERATEUR APRES MISE EN DEMEURE PAR LE CONSEIL DE REGULATION					
COMIUM CI	MOOV CI	MTN CI	NIAMOUTIE TELECOM	ORANGE CI	ORICEL CI
46 285 730	800 274 000	1 336 791 702	4 850 000	721 835 923	5 486 852
MONTANT TOTAL (FCFA)					2 915 524 207

• Pénalités relatives à la campagne de contrôle aux manquements constatés en 2013

A l'issue de la période de mise en demeure (5 juin au 4 juillet 2014), un contrôle des manquements constatés lors de la campagne de 2013 a été effectué du 31 juillet au 27 août 2014. Il est ressorti de cette vérification que certains défauts de qualité ont été corrigés, par contre, d'autres ont persisté.

Au regard de ces résultats, le Conseil de Régulation de l'ARTCI a pris, en date du 09 octobre 2014, la décision n°2014-0028, portant sanction des opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G pour manquements aux obligations de qualité de service au titre de l'année 2013.

Cette décision fixe les montants des pénalités finales à payer par chaque opérateur de téléphonie mobile

comme indiqué dans le tableau ci-après.

Il faut relever que, suite à la mise en demeure du Conseil de Régulation, les opérateurs ont entrepris des travaux pour corriger les défauts constatés, ce qui explique la baisse des pénalités pour la plupart des opérateurs sauf l'opérateur Comium qui enregistre une hausse et Niamoutié Télécom dont les pénalités restent identiques.

La baisse de pénalités se chiffre comme suit :

- MOOV (58,5%) ;**
- MTN (72,5%)**
- Orange (40%)**
- GreenN (27,1%)**
- La hausse de pénalité.**
- Comium (63,8%)**

Tableau 26 - Montant définitif des pénalités à payer par opérateur

MONTANT (FCFA) DES PENALITES A PAYER PAR OPERATEUR APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONSTATES EN 2013					
COMIUM CI	MOOV CI	MTN CI	NIAMOUTIE TELECOM	ORANGE CI	ORICEL CI
75 809 550	331 697 500	367 488 646	4 850 000	433 101 554	4 000 000
MONTANT TOTAL (FCFA)					1 216 947 250

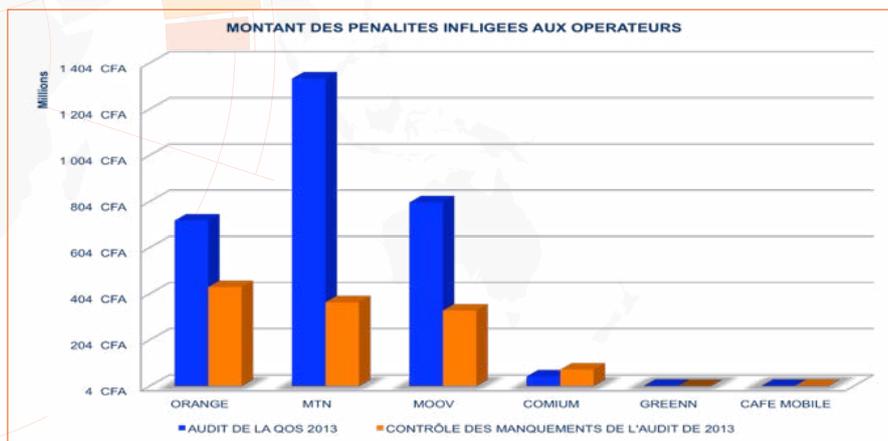


Figure 15 - Montants des pénalités infligées aux opérateurs

ANNEXE 2 :

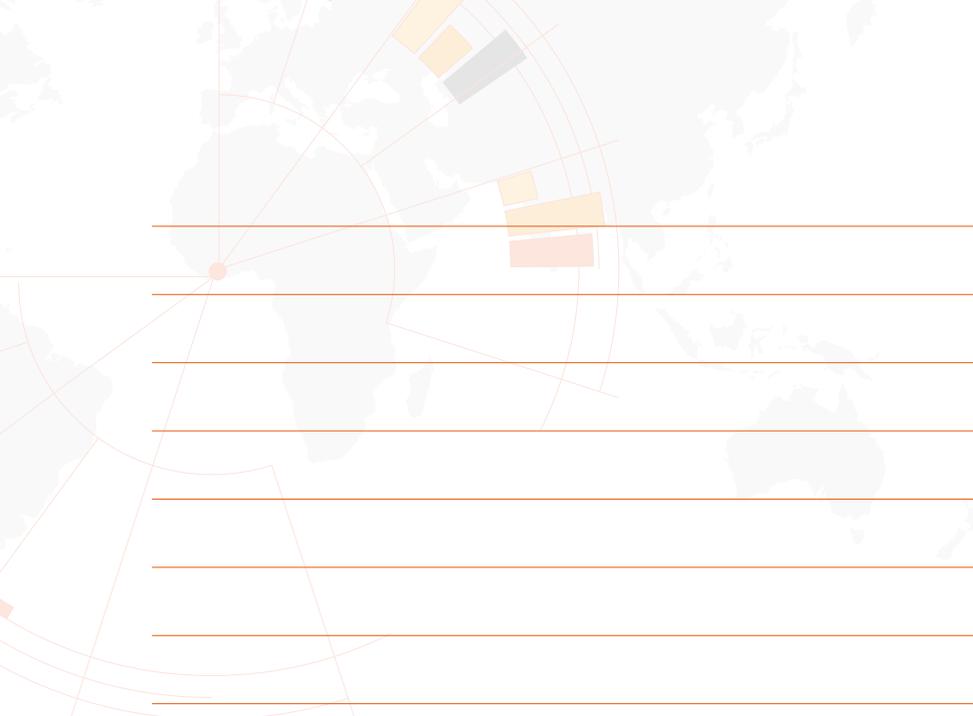
LISTE DES OPERATEURS POSTAUX

OPERATEURS	CONTACT SECRETARIAT DG	LOCALISATION	ADRESSE E-MAIL
CHRONOPOST -CI	15 BP 34 ABIDJAN 15 Tél. 20 21 72 08/21 21 19 11	MARCORY ZONE 4 C (PRES DE PRIMA)	y-gotta@chronopost.ci
DHL COTE D'IVOIRE	01 BP 4869 ABIDJAN 01 Tél. 21 21 99 88/21 21 99 99	Boulevard VGE Zone 4C	serge.gnandji@dhl.com
FEDERAL EXPRESS (FEDEX)	18 BP 1605 ABIDJAN 18 Tél. 21 75 86 55/21 75 86 56 20 30 66 60	BLD de MARSEILLE BIETRY	J.ndri@fedex.com (DGA = Jules N'dri)
LA POSTE DE CI	17 PB 105 ABIDJAN 17 Tél. 20 25 65 65/20 25 35 51 20 25 35 67	PLACE DE LA REPUBLIC BLIQUE PLATEAU	alle.guillaume@laposte.ci (chef de DPT. Juridique)
BOLLORE SAGA EXPRESS	01 BP 1727 ABIDJAN 01 Tél. 21 22 11 10/21 22 11 11	FRET AERIEN	Oumar.diabagate@bollore.com
COLIVOIRE EX ALPHA EX- PRESS CI (AFCI)	06 BP 243 ABIDJAN 06 Tél. 22 41 63 73	COCODY 2 PLATEAUX CARREFOUR MACACI	bacolivoire@gmail.com
CIMEX	16 BP 315 ABIDJAN 16 Tél. 21 35 44 32	Treichville, Bld de Marseille	
FACTOR EXPRESS	01 BP 3317 ABIDJAN 01 Tél. 21 25 58 84 /07 08 17 08	MARCORY ZONE 4C (RUE THOMAS EDISON)	Logistique urbaine Factorexpress@aviso.ci
GDEX	06BP 6287 ABIDJAN 06 Tél. 22 42 39 39/22 42 48 55	2 PLATEAUX	edamichia@aviso.ci
PACKING SERVICE	21 24 66 33/21 24 66 30		
GETMA CI EXPRESS	Tél. 21 22 11 10/21 22 11 11		
ABIDJAN CONTROLE POSTAL	08 BP 1024 ABIDJAN 08 22 44 58 62		
SPCI	08 BP 1024 ABIDJAN 08 22 44 58 62		
FILE C° EXPRESS	18 BP 2161 ABIDJAN 18 21 35 87 41		
COURRIERS COLIS EXORESS MOINS CHER	18 BP 1605 ABIDJAN 18 Tél. 07 81 77 99/04 48 68 31		
SITMAT EXPRESS	22 BP 1590 ABIDJAN 22 22 41 65 30		
FLECHE SERVICE EXPRESS	PACKING SERVICE		
TOP CHRONO-CI	18 BP 1918 ABIDJAN 18 Tél. 21 25 33 66	Zone 4 MARCORY	
LA POSTE DE CI	17 PB 105 ABIDJAN 17 Tél. 20 25 65 65/20 25 35 51 20 25 35 67	PLACE DE LA REPUBLIC BLIQUE - PLATEAU	alle.guillaume@laposte.ci
UPS/MOVIS	01 BP 1569 ABIDJAN 01 Tél. 21 24 16 30/21 21 87 87	TREICHVILLE ZONE2, VGE vers pont FHB	Kadjoua@ups.com
SUNSHINE	07 BP 770 ABIDJAN 07 21 34 12 54	ZONE 4	commercial@sunshine-ci.com
GPS TECHNOLOGIES	01 BP 10934 ABIDJAN 01 Tél. 22 44 60 47	COCODY	groupgps@gmail.com
CODITRANS	15 BP 503 ABIDJAN 15 Tél. 21 75 70 60	ANGRE EXTENSION COCODY	
ABIDJAN EXPRESS	09 BP 3405 ABIDJAN 09 Tél. 20 33 91 81	PLATEAU-RUE DU COMMERCE IMMEUBLE NASSA	
LM EXPRESS (LE MESSENGER EXPRESS)	07 BP 381 ABIDJAN 07 Tél. 21 24 15 71	Lemessagerex- press@yahoo.fr	

AFCO (FACTEUR AFRICAN CONNEXION EXPRESS)	18 BP 2346 ABIDJAN 18 Tél. 21 35 87 41	PLATEAU-RUE DU COMMERCE EN FACE MOOV	afcoexpress@gmail.com
SUNSHINE	07 BP 770 ABIDJAN 07 21 34 12 54	ZONE 4	commercial@sunshine-ci.com
CODEXCI	12 BP 483 ABIDJAN 12	ANGRE EXTENSION COCODY	Michel.Djago@yahoo.fr
ORANGE CI MONEY	BP 202 ABIDJAN Tél. 21 23 90 10/2240 46 90	MARCORY, VGE	Sadamoudou.Kaba@orange-cit.ci
MOBILE MONEY/MTN	Tél. 46 46 46 00/46 46 23 10	PLATEAU	Estelle-blafond@mtn.ci
RIA/CNCE	Tél. 20 25 43 00/ 20 25 54 13	PLATEAU, RUE DES BANQUES IMM. SMGL	koffi@caissepargne.ci
RIA/BACI	Tél. 20 31 59 50/20 21 19 95	PLATEAU	Alassane.kone@banqueatlantique.net
RIA/BHCI	20 25 39 39/20 33 30 08/12	PLATEAU	syEOA@bhci.ci
WESTERN UNION/SGBCI	20 20 12 34 SGBCI	PLATEAU	anastasie.kouakou@socgen.com
WESTERN UNION/ECOBANK	01 BP 41 07 / 20 31 92 00/ 20 21 10 41	PLATEAU IMMEUBLE ALLIANCE	mdiaco@ecobank.com
WESTERN UNION/BICICI	20 20 16 00 BICICI		
QUICK CASH	01 BP 10804 Abidjan 01 Tél. 20 22 76 49/20 32 25 35	PLATEAU IMMEUBLE BIAO	Josiane.Zoandi@quickcash-ci.com
MONEY GRAM SIB		PLATEAU IMMEUBLE ALPHA 2000	Carole.kanga@sib.ci
ATLANTIQUE TRANSFERT RAPIDE	01 BP 522 ABIDJAN 01 20 31 21 21/24 39 26 60		
CHANIA	06 BP 684 ABIDJAN 06 21 26 05 39		
ETABLISSEMENT MATE	01 BP 4132 ABIDJAN 01 22 47 54 92		
FINANCIERE ATLANTIQUE	06 BP 1448 ABIDJAN 06 21 26 38 80		
GLOBAL FINANCES	26 BP 684 ABIDJAN 26 21 28 07 57/FAX 21 28 14 53		
PLANETE	08 BP 527 ABIDJAN 08 22 42 32 05/24 48 42 61		
TAURIAN MANGANESE & FERRO ALLOY CI	16 BP 1984 ABIDJAN 18 20 21 11 47		
FOFANA ABDRAMANE SHEIK	32 78 38 72	DALOA	
GENTILHOMME	32 78 37 09	DALOA	
DISTRIMAT FINANCES	31 65 27 98		
UNACOOPEC-CI	04 BP 47 ABIDJAN 04 Tél. 22 40 49 99/22 41 62 98	2 PLATEAU	franciskouame@unacoopec.ci
QASH SERVICES SA	01 BP 11131 Tél. 08 81 83 00 / 07 38 98 12 57 14 70 67/ 06 36 46 73	2 PLATEAUX VALLON	ericelele@qashservices.com
CASH EXPRESS	11 BP 2474 ABIDJAN 11 Tél. 22 44 32 14/22 44 35 89 22 44 36 30	ABIDJAN	ouatseyd@yahoo.fr
BGKL SERVICES	32 76 15 08	DIVO	bouadiarmand@yahoo.fr
BNI	20 31 66 43	ABDIAN	jerome.mel@bni.ci
EBURNIE FINANCES	21 25 07 27		
MEFEL FINANCES	22 43 55 27	COCODY RIVIERA II ROUTE D'ANONO	
ETABLISSEMENT KONE ET FRERES			

MISSION EVANGELIQUE DU BUISSON ARDENT	21 56 10 17 / 40 65 58 33	KOUMASSI BLD DU GABON PRES DE LA CNPS	
PREMIER	21 26 10 50	BLD GISCARD D'ESTAING FACE A LA GARE UTB	
FINARTIS		MARCORY PRES DE LA BACI	
GENERAL EXPRESS	21 35 49 02		
ORANGE		MARCORY SAHA	Serge.gohoun@orange-ci.CI
MOOV-CI (FLOOZ)	01 BP 2347 ABIDJAN 01 20 25 01 01/FAX 20 25 26 62	PLATEAU	Stephane.adou@moov.com
COMIUM	11 BP 2591 ABIDJAN 11 21 21 03 03/FAX 21 21 03 09		
GREEN	01 BP 2756 ABIDJAN 01 22 43 39 69/09		
CAFE MOBILE	14 BP 3056 ABIDJAN 14 22 52 85 90		
YooMee	Tél. 56 51 14 30	2 PLATEAUX	yann.leguen@yoomee.net
KOLAGEN TELECOM	Tél. 05 88 93 93	2 PLATEAUX	Yao.konan@kolagen-telecom.com
VODACOM BUSINESS CI	25 BP 178 ABIDJAN 09 05 99 99	ZONE 4C	Emmanuel.nda@vodacom.com
UTB	01 BP 4313 ABIDJAN 01 20 37 41 15 FAX 20 37 86 43/20 37 24 02	TREICHVILLE	
UTRAKO	03 BP 3141 ABIDJAN 03 20 37 09 26		
CTK			
AICHA NI MORY	07 38 42 89		
SYLLA &FRERES	03 BP 292 ABIDJAN 03 20 37 37 30/FAX 21 25 95 59		







**ARTCI**

AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS/TIC DE COTE D'IVOIRE

Conseil de Régulation :

31, av Noguès, Imble roadway
2^{ème} étage 17 BP 110 Abidjan 17
Tél.: +225 20 34 43 04
Fax: +225 20 34 43 02

Direction Générale :

Marcory Anoumabo,
18 BP 2203 Abidjan 18
Tél.: +225 20 34 43 74
Fax: +225 20 34 43 75

www.artci.ci