



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

CONSULTATION PUBLIQUE

Février 2024

A l'attention de Madame la Directrice Générale de l'ARTCI

Réponse à la consultation publique relative à la révision du Protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire

Abidjan, Marcory Anoumabo, 18 BP 2203 Abidjan 18, Côte d'Ivoire

Question 1 :

1) Pensez-vous que l'élaboration du protocole de mesure doit se faire systématiquement dans un cadre de concertation avec les opérateurs de téléphonie audités ?

Oui. Cela est même capital de s'accorder tant sur le processus en lui-même que sur le contenu des indicateurs pour des questions de cohérence, de pragmatisme et afin d'anticiper sur des contentieux éventuels.

Question 2 :

2.1) Hormis les services présentés, y a-t-il d'autres services que vous jugez pertinents à considérer dans le protocole de mesure ? Si oui, Lesquels ? Non. Les services clefs y figurent déjà. Pour notre part, le service SMS devrait être retiré au regard de l'évolution des réseaux.

2.2) Les mesures de la qualité de l'accès à internet se font via FTP, HTTP et Streaming. Estimez-vous pertinent ce choix ? Sinon, que proposez-vous pour les tests sur le service d'accès à internet. Ce choix est pertinent et représente l'essentiel des usages des clients.

2.3) Les développements des technologies et des besoins ont engendré l'apparition de nouveaux usages/services tels que les OTT et les services financiers. Devrait-on inclure ces types de services dans le protocole pour la mesure de la QoS ? Si oui, lesquels ? Non. Les services OTT sont déjà inclus dans les mesures de la data car ils passent tous par internet. Les services financiers aussi passent soit par la data ou l'USSD et notification par sms (déjà audité également)

Question 3 :



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

3.1) Pensez-vous que ces deux modes de mesures couvrent l'ensemble des environnements d'usages des services de téléphonie mobile ? Sinon, précisez les autres modes qui pourraient être considérés dans le protocole de mesure ? **Oui. Ces environnements représentent les lieux d'usages en général des clients.**

3.2) L'ensemble des services sont évalués suivant les deux modes de mesures (Statique et Dynamique) à l'exception des services connexes (centre d'appel et exactitude de la facturation) qui sont réalisés uniquement en mode statique.

Cette répartition vous semble-t-elle appropriée ? Sinon, quelle répartition des modes de mesures par service proposez-vous ?

Nous n'avons pas de remarque particulière à date

3.3) Pensez-vous que la proportion de 30% de tests statiques effectués en Indoor est pertinente ? Sinon, quel seuil proposez-vous ?

Pas de remarque particulière

Question 4 :

4.1) Pensez-vous que les mesures en mode de sélection automatique 2G/3G/4G pour les services voix et SMS prennent en compte l'ensemble des modes de fonctionnement des terminaux sur le marché ? Justifiez votre réponse. **Oui. Il représente d'une façon générale le mode de fonctionnement usuel des terminaux clients. Rarement, un client va se bloquer uniquement dans une seule technologie.**

4.2.) Pensez-vous que le mode Dual 3G/4G utilisé pour l'évaluation des services DATA permet de couvrir l'ensemble des technologies réseaux offrant des capacités de débits supérieurs ou égaux à 512 kb/s ? **Oui à condition que le nombre de terminaux soit suffisant par technologie. Car la plupart des services utilisés par les clients n'ont pas besoin d'une capacité de 521 kb/s pour fonctionner normalement. De plus, avec l'arrivée de la 5G, il faudrait l'inclure.**

Question 4 (suite)

4.3.) Quelles combinaisons de modes de connexion au réseau vous paraissent appropriées pour couvrir l'ensemble des cas de fonctionnement des terminaux sur le marché ?
Voix/SMS : mode 2G/3G/4G et DATA : 3G/4G



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Question 5

5.1) Quel est le délai approprié à accorder pour la phase de réclamation en vue de tenir les délais prévisionnels d'organisation de deux campagnes d'audit par an ?

Nous proposons un délai de 60 jours.

5.2) Est-il approprié d'utiliser des cartes SIM et crédits de communications fournis par les opérateurs lors de l'audit ? Justifiez votre réponse. **Nous ne trouvons pas d'inconvénient à cette éventualité**

Question 6

6) Que pensez-vous du mode de mesures de la puissance du signal sur les voies basiles défini par le protocole actuel ? **Nous sommes d'accord avec ce mode de mesure. Toutefois, cela devrait se faire uniquement dans les zones déclarées couvertes.**

Question 7

7.1) Outre le FQT connecté en terminaison de réseau mobile, plusieurs positionnements sont engageables. Il s'agit :

- FQT connecté au réseau mobile
- FQT connecté au réseau fixe
- FQT connecté sur le cœur-réseau de l'opérateur

Quel(s) positionnement(s) pour le FTQ recommandez-vous afin de prendre en compte à la fois l'ensemble des cas d'usages des abonnés et les contraintes opérationnelles ? **FQT connecté au réseau mobile. En terme de proportion, il est de loin majoritaire dans les usages clients.**

7.2) La durée de communication est fixée à 2 min (120 secondes). Conformément à la rec. ITU-T E.804 trois configurations de durée d'appels sont envisageables.

- 10 s : pour tester l'accessibilité ;
- 120s : pour tester les appels classiques ;
- 300 s : pour tester le maintien des appels ;



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Quelles durées d'appels recommandez-vous pour l'évaluation de la Qos du service voix dans un benchmark et à l'échelle nationale ? Justifiez votre réponse. **On peut rester sur le 2 min (qui représente l'usage des clients)**

7.3) Le time-out, délai après lequel toute tentative de communication non-établie est considérée ayant échoué est fixé à 20s. Ce délai vous paraît-il techniquement raisonnable ? **Oui.**

7.4) Que pensez-vous de la largeur de la fenêtre de tests fixée à 150s pour les mesures intra, prenant en compte la durée d'appels de 120s et le délai tampon de relâchement fixé à 30 s ? **Ok pour nous**

7.5) La valeur seuil du MOS fixée à 2.4 par le protocole de mesure est-elle pertinente ? Sinon, quelle proposition faites-vous comme seuil de référence ? **On propose Note MOS 1,9 pour la 2G et 2,1 pour la 3G. La sensibilité des codecs étant différente selon les technologies, les notes MOS devraient être différenciées.**

7.6) Pensez-vous que les indicateurs de qualité et de performance du service voix et leur mode de calcul définis dans le protocole sont-ils pertinents ? Justifiez votre réponse. **Il ne faudrait pas prendre en compte les échantillons où les niveaux de champs ne sont pas conformes. Il s'agit d'un audit QoS et non de la couverture.**

7.7) Outre les indicateurs réglementaires, pensez-vous que d'autres KPI/KQI doivent être pris en compte à titre indicatif dans le protocole de mesure ? Lesquels ? **Cela paraît suffisant à date.**

7.8) Quelles observations générales faites-vous sur le mode d'évaluation de la QoS du service voix défini dans le protocole de mesure actuellement en vigueur ?

Afin d'éviter une double peine (Qos et couverture), les échantillons dont le signal ne respecte pas le seuil de référence de couverture doivent être exclus du calcul des indicateurs.

L'échantillonnage actuel utilisé lors des contrôles étant très faible (de 50 à 500 appels/localité) au regard du volume important d'appels journaliers traités par les plateformes des opérateurs, l'échantillonnage devrait être revu à la hausse : de l'ordre de 10 000 tests/localité.

Pour une meilleure évaluation des indicateurs, il serait adéquat d'effectuer plusieurs jours de mesures dans une même localité et non pas un seul parcours qui ne présente pas la situation réelle de la localité.



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Question 8 :

8.1) Quelle analyse générale faites-vous sur le mode d'évaluation du SMS défini dans le protocole actuellement en vigueur ? **Le SMS n'est pas classifié comme étant un service de messagerie instantanée. De plus, plusieurs indicateurs et/ou seuils ne semblent plus approprié pour un service de moins en moins utilisé (au profit des applications OTTs)**

8.2) Outre les indicateurs réglementaires sus présentés, quels autres indicateurs devraient être pris en compte à titre indicatif dans le protocole de mesure ?

Rien d'autres à rajouter.

8.3) Les délais ci-après issus de la rec. ITU-T E.804, vous semblent-ils pertinents ? Sinon, quelles propositions faites-vous ?

- Délai entre deux SMS consécutifs : 70s
- Fenêtre de transmission de SMS : 175s
- Time Out pour émission réception de SMS : 175s

Nous recommandons le strict respect de ces délais



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Question 9 :

9.1) Quelle analyse générale faites-vous du mode d'évaluation du service DATA défini dans le protocole actuellement en vigueur ?

Le taux pour certains seuils n'est pas réaliste. A titre d'exemple, le KPI Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb/s avec un seuil de 0%.

Nous proposons une allocation des capacités du réseau en fonction du service sollicité par les clients. Les opérateurs ne peuvent garantir le même niveau de débit en tout point du réseau. Nous proposons la possibilité de fournir un débit moyen par type de localité en fonction des usages des clients.

9.2) Les tailles des fichiers pour les tests DL fixées à 100Mo et à 20 Mo en UL permettent-elles d'évaluer le plein potentiel de la capacité offerte par le réseau ? Sinon, quelles sont vos propositions de tailles de fichiers ?

9.3) Pour déterminer la liste des sites web à visiter, quelle devrait-être la source des données ? - Déclaration de l'opérateur ;

- Plateforme de scan d'internet (ex. Alexa, Rec. ETSI TR 103 559. Nb : Ce service n'est plus disponible) ;

- Autres (Veuillez préciser).

On pourra partir de la déclaration des différents opérateurs.

9.4) Avec le développement des services, les FTP sont de nos jours moins utilisés pour le transfert de fichiers. Se référant à la Rec. ETSI TR 103 559, le service HTTP multithread offre une meilleure expérience du débit. Quels protocoles recommandez-vous pour l'évaluation des débits des connexions sur les réseaux des opérateurs ? Justifiez votre réponse. **Nous proposons de conserver le FTP et plus du http multithread afin de prendre en compte l'ensemble des usages clients.**

9.5) Outre, les indicateurs réglementaires de qualité du service DATA, quels autres indicateurs pourraient être pris en compte à titre indicatif dans le protocole de mesure ? **Nous n'avons pas de proposition particulière à date.**

9.6) Pensez-vous que les types de serveurs « mire » de test (serveur local déployé au point d'échange internet et serveurs sur internet) prévus par le protocole de mesure permettent de refléter la capacité réelle de débit disponible sur le réseau de l'opérateur ? Justifiez votre réponse.

9.9) Est-il indiqué de déployer de serveur de tests dans le réseau de cœur de l'opérateur ? Justifiez votre réponse.



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Question 10 :

10.1) Quelle analyse générale faites-vous du mode d'évaluation du service à la clientèle et de la vérification de la facturation définis dans le protocole actuellement en vigueur ?

Les nouveaux modèles de traitement des réclamations des abonnés par appel téléphonique privilégient la combinaison intelligence artificielle (IA) et robotique pour absorber le nombre élevé de requêtes. Aussi, le seuil de cet indicateur doit-il être revu à la baisse tenant compte des réalités du moment.

10.2) Le protocole de mesure prévoit un délai de tolérance d'une (01) seconde en faveur de l'opérateur pour tenir compte des temps de relâchement des ressources entre la fin de la communication sur le mobile de l'utilisateur et l'arrêt de la facturation dans le système de billing. Ce délai vous semble-t-il raisonnable ? Sinon, quelle est votre proposition ?

Nous proposons un délai de tolérance de 2 secondes afin de prendre en compte tous les risques liés à l'ensemble de la chaîne de facturation

10.3) Outre, les indicateurs de performance et de qualité du service à la clientèle sus-évoqués, quels sont les indicateurs que vous jugez pertinents d'intégrer à titre indicatif au protocole de mesure ? précisez la méthode de calcul de ces indicateurs.

A date nous n'avons pas d'indicateurs supplémentaires à proposer

10.4) Quels outils recommandez-vous pour la réalisation des tests de vérification de la facturation ?

Nous proposons les (CDR) Compte rendu d'appel issus des billing des opérateurs. Ces logs ont l'avantage d'être étanche (non modifiable)

Question 10 :

10.1) Quelle analyse générale faites-vous du mode d'évaluation du service à la clientèle et de la vérification de la facturation définis dans le protocole actuellement en vigueur ?

Les nouveaux modèles de traitement des réclamations des abonnés par appel téléphonique privilégient la combinaison intelligence artificielle (IA) et robotique pour absorber le nombre élevé de requêtes. Aussi, le seuil de cet indicateur doit-il être revue à la baisse tenant compte des réalités du moment.



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

10.2) Le protocole de mesure prévoit un délai de tolérance d'une (01) seconde en faveur de l'opérateur pour tenir compte des temps de relâchement des ressources entre la fin de la communication sur le mobile de l'utilisateur et l'arrêt de la facturation dans le système de billing. Ce délai vous semble-t-il raisonnable ? Sinon, quelle est votre proposition ?

Nous proposons un délai de tolérance de 2 secondes afin de prendre en compte tous les risques liés à l'ensemble de la chaîne de facturation

10.3) Outre, les indicateurs de performance et de qualité du service à la clientèle sus-évoqués, quels sont les indicateurs que vous jugez pertinents d'intégrer à titre indicatif au protocole de mesure ? précisez la méthode de calcul de ces indicateurs.

A date nous n'avons pas d'indicateurs supplémentaires à proposer

10.4) Quels outils recommandez-vous pour la réalisation des tests de vérification de la facturation ?

Nous proposons les (CDR) Compte rendu d'appel issus des billing des opérateurs. Ces logs ont l'avantage d'être étanche (non modifiable)

Question 11 :

11.1) Quelle analyse faites-vous sur le mode de détermination de l'échantillon défini dans le protocole actuellement en vigueur ?

L'échantillonnage actuel utilisé lors des contrôles étant très faible (de 50 à 500 appels/localité) au regard du volume important d'appels journaliers traités par les plateformes des opérateurs, l'échantillonnage devrait être revu à la hausse : de l'ordre de 10 000 tests/localité.

11.2) Le protocole en vigueur précise que la liste des localités/zones n'est pas communiquée aux opérateurs. Pensez-vous qu'une telle disposition demeure pertinente ? Justifiez votre réponse. **Non. Il faudrait communiquer en avance l'ensemble des localités.**

11.3) Le niveau de confiance fixé à 95% est-il pertinent pour obtenir des résultats fiables ? Sinon quel niveau de confiance proposez-vous ?

Question 12 :



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

12.1) Quelle analyse générale faites -vous du mode de présentation des résultats défini dans le protocole actuellement en vigueur ?

Nous n'avons pas de remarques particulière à ce sujet

12.2) Quelle analyse générale faites -vous du mode de classement des opérateurs défini dans le protocole actuellement en vigueur ?

Pas de proposition à date

Que pensez-vous d'un classement par service des opérateurs au niveau de chaque localité/ville auditée ?

Pas de proposition à date

12.3) Le mode de classement actuellement en vigueur porte sur les KPI/KQI au niveau national. Pensez-vous qu'un classement par localité/zone soit pertinent pour communiquer une information plus fiable pour une comparaison de la performance locale des opérateurs ?

Vu le nombre de localités, nous proposons une stratification globale et par service

12.4) Le principe d'un classement général des opérateurs permet de déterminer le « Meilleur opérateur » après un audit.

Ce type de classement vous paraît-il pertinent ? Si oui, proposez un mode de détermination.

Question 13 :

13.1) Avez-vous globalement d'autres commentaires sur le protocole de mesure actuellement en vigueur ?

Voir nos observations ci-dessous

13.2) Quelles sont vos recommandations d'ordre technique, organisationnel et opérationnel à considérer pour la révision du protocole de mesure ?

Voir nos propositions ci-dessous

❖ Relativement au nombre annuel de campagne national d'audit QOS



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Conformément aux dispositions réglementaires, nous encourageons l'ARTCI à prendre toutes les dispositions pour la réalisation de deux (02) campagnes nationales d'audit QOS par an. La seconde campagne (devant se tenir 2 mois minimum après la réception des résultats de la précédente) doit servir de contrôle des manquements constatés lors de la précédente campagne.

En cas de prise de mesures coercitives (administrative ou pécuniaires) pour non atteinte des objectifs de qualité de service, et s'agissant des sanctions pécuniaires éventuelles, l'indexation devrait se faire sur la base du chiffre d'affaires lié au service et non sur le CA global.

❖ De la pertinence des objectifs fixés en matière de qualité de service et de couverture

Si les indicateurs choisis sont en large partie des indicateurs classiques utilisés par les opérateurs eux-mêmes pour mesurer la performance de leurs réseaux et figurent dans les normes UIT, la définition des seuils à atteindre, des seuils d'acceptabilité et les méthodes de calcul relèvent de décisions qui ont été prises par l'ARTCI il y a près de 10 ans.

- Ces seuils et méthodes de calcul soulèvent de nombreuses interrogations, par exemple :

Depuis qu'ils ont été mis en place en Côte d'Ivoire, plusieurs seuils n'ont jamais ou quasiment jamais été atteints par aucun des opérateurs. On peut citer : le taux de 95% d'appel établi en moins de 6 secondes, l'objectif de qualité auditive (MOS), pour ne citer que ces indicateurs.

Le bénéfice réel de ces seuils pour l'expérience client est largement discutable (dans certains pays une communication avec un MOS à 2,1 est considérée comme tout à fait audible ; dans d'autres pays un taux d'établissement d'appel à 10 secondes est la norme)

- La persistance de multiples objectifs sur le SMS est anachronique

Taux de SMS émis en moins de 5 secondes et les taux de SMS émis et reçus dans les bons délais de 15 secondes : Les évolutions de technologies et des applicatifs actuels offrent les services de Chat par les OTT (WhatsApp, WeChat, Telegram, Facebook...). Le service SMS ne requiert pas de réception spontanée ;

- Les Taux de débit Data montant et descendant par session utilisateur;

S'agissant du taux de couverture à 99% de la population en service de téléphonie et de 95% en service de transmission de données à au moins 512kb/s, il n'est pas réaliste. Aucun pays à ce jour n'a pu atteindre cet objectif. Nous proposons plutôt, par exemple, de prioriser la couverture de zones peuplées de plus 1000 habitants.



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

❖ **Sur l'inconsistance des protocoles de mesure, il faut noter :**

- Le manque de pertinence dans l'évaluation de la performance des opérateurs ;
- Des indicateurs décorrélés de la réalité et du contexte national ;
- L'absence de pondération par type de service, par importance des indicateurs de performance sur l'expérience utilisateur, et par catégorie géographique. En effet, les indicateurs de performance des centres d'appel sont au même niveau que ceux du service voix tout comme les zones denses en population ont la même pondération que les zones ultra rurales ;

Chaque indicateur de performance est comparé à son seuil sans la prise en compte de l'écart par rapport au seuil. Par exemple, une performance équivalant à 10% du seuil n'est pas considérée différemment d'une performance de 90% ;

❖ **Sur le point relatif au manque de transparence dans la détermination du quantum à l'issue du calcul des pénalités QoS**

Il apparaît que :

Le calcul des pénalités ne prend pas en compte l'écart entre la valeur des indicateurs de performance et leur seuil : La pénalité n'est pas proportionnelle à la mesure du manquement ;

Le Chiffre d'affaires utilisé ne correspond pas aux indicateurs de performance pénalisés : par exemple, un manquement sur les indicateurs de performance des SMS, va être pénalisé sur la base de l'ensemble du chiffre d'affaires alors que les revenus sur les SMS sont marginaux par rapport au Chiffre d'affaires global.

❖ **Sur le principe de l'efficacité des pénalités, il importe de constater :**

La systématisation annuelle des pénalités en dépit de l'importance des investissements constants consentis par les opérateurs pour une amélioration continue de la qualité de services ;

Les montant des pénalités à payer au régulateur dont l'importance annihile les efforts d'investissements des opérateurs ;



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Des pénalités qui n'ont aucune incidence directe sur l'amélioration de la qualité de services.

De fait, la sanction QoS apparaît davantage comme une taxe récurrente annuelle que comme un levier vertueux permettant de motiver les opérateurs à investir. Or, faut-il le rappeler, le modèle européen et occidental de QoS est exclusivement basé sur le « Name and Shame » où un classement annuel des meilleurs opérateurs est effectué par le régulateur. Ce qui encourage donc ces derniers à figurer en tête dudit classement.

❖ **Les limites liées aux smartphones utilisés au cours des mesures**

- Les audits de QoS doivent être réalisés avec des chaînes de mesures éprouvées et préalablement présentées par le régulateur et reconnues par les opérateurs. Pour cela, nous proposons l'acquisition par ARTCI des différentes chaînes de mesure dont les certificats de mise à jour seront régulièrement vérifiés avant le début de chaque campagne. Ces équipements pourront être mis à la disposition des cabinets spécialisés pour la réalisation des campagnes d'audits. Cela aura l'avantage d'éviter toutes les réclamations liées à l'authenticité des chaînes de mesures et à la non maîtrise des applications de post-traitement des données brutes.
- Comme dans toute campagne d'audit de qualité de service, la méthode de mesure utilisée peut influencer fortement les résultats recueillis. Suivant la méthodologie employée, des dispositions doivent être prises pour limiter certains biais. Vu que la performance des services peut être influencée par la performance des terminaux utilisés pendant la campagne, nous proposons l'utilisation d'une marque unique de smartphones au cours d'une campagne d'audit (il faut éviter l'hétérogénéité des parcs de terminaux embarquant les applications de mesures).
- Les applications de mesure embarquées sur les smartphones ne prennent pas en compte les conditions dans lesquelles les mesures sont réalisées. En effet, ces applications de mesures n'ont pas été développées pour fonctionner indifféremment avec l'ensemble des systèmes d'exploitation des terminaux actuels. Il faut de ce fait, strictement respecter les recommandations des équipementiers sur les types et modèles de smartphones conseillés à cet effet.

❖ **Les limites liées à la représentativité des données**

Suivant le périmètre et la méthode envisagée pour l'évaluation de la qualité d'un service, le volume de mesures nécessaires pour obtenir une bonne représentativité des résultats doit être assez important. A titre d'exemple, pour le même type d'enquête nationale dans les



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

pays européens, l'on collecte plus de 10 000 tests de mesures par localités, de sorte que la campagne se réalise sur 4 voire 5 mois.

En effet, selon le degré de précision souhaité, et si l'on souhaite disposer d'une information qui reflète la réalité du terrain, montrant l'évolution de la qualité de service dans le temps, le nombre de mesures nécessaires doit atteindre des proportions importantes. Aussi proposons-nous la réalisation de la campagne de mesure sur une période minimum de 3 mois.

1. La nature de l'offre souscrite

La nature de l'offre souscrite par un utilisateur peut avoir un impact sur les résultats d'une mesure. En effet, un opérateur disposant de nombreux clients ayant souscrit à une offre dont la qualité est moindre, la qualité de service mesurée au cours d'une campagne reflétera la typologie de ces offres plutôt que la qualité intrinsèque du réseau.

Aussi, Il convient de prendre en compte le fait que suivant les opérateurs et suivant les offres au sein d'un même opérateur, des mécanismes différents de bridage, notamment du débit, des offres au-delà d'une consommation définie (fair-use¹) peuvent être mis en œuvre.

Ces mécanismes différents de bridage du débit au-delà d'une consommation définie pourront donc influencer fortement sur les résultats escomptés.

❖ En conclusion de cette analyse, une refonte du dispositif existant est nécessaire

La qualité de service est un enjeu à très fort impact et une action très forte pour trouver des solutions tenant compte du contexte national afin de sortir du cercle vicieux « Audit / Pénalité » est nécessaire.

Un « new deal » avec notamment la suspension voire le retrait des sanctions pécuniaires car inefficaces pour une Régulation de la Qualité par les Données comme dans bon nombre de pays.



Orange Côte d'Ivoire
Immeuble Orange Village
Boulevard de France
11 BP 202 Abidjan 11
Tél: (225) 27 21 23 90 00
Fax: (225) 27 21 23 90 11
Site Web: www.orange.ci

Orange Côte d'Ivoire S.A.
Société à participation financière publique
au capital de 6 026 214 000 FCFA
RCCM N° CI-ABJ-1996-B-196491
CC N° 9606123 E
Régime d'imposition : Réel Normal
Centre des Impôts : DGE
Cpte BICICI : 09561 002535000 05

Orange Restricted