

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2025-1255

**DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE**

EN DATE DU 19 JUIN 2025

**PORANT ADOPTION DE LA PROCEDURE DE
NOTIFICATION DES INCIDENTS SURVENANT SUR LES
RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
OUVERTS AU PUBLIC EN CÔTE D'IVOIRE**

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu la loi n°2024-352 du 06 juin 2024 relative aux communications électroniques ;
- Vu le décret n°2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- Vu le décret n°2015-812 du 18 décembre 2015 portant approbation du cahier des charges annexé à chaque licence individuelle de catégorie 1 A, pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu le décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination de Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le décret n° 2022-783 du 12 octobre 2022 portant renouvellement partiel du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire, en abrégé ARTCI ;
- Vu le décret n°2024-798 du 8 septembre 2024 définissant les catégories d'activités du secteur des communications électroniques ;
- Vu le décret n°2025-55 du 17 janvier 2025 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications /TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu l'Arrêté n°199/MENUP/CAB du 18 mars 2016 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1A à la société ORANGE Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°200/MENUP/CAB du 18 mars 2016 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1A à la société MTN Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°198/MENUP/CAB du 18 mars 2016 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1A à la société MOOV AFRICA Côte d'Ivoire (ex-Atlantique télécom) ;
- Vu l'arrêté n°465/MENUP/CAB du 24 août 2018 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1B à la société MAINONE Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°466/MENUP/CAB du 24 août 2018 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1B à la société AWALE CORPORATION S.A Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°0020/MTND/CAB du 25 janvier 2024 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1B à la société BAYOBAB Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°0049/MTND/CAB du 18 mars 2024 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1B à la société KAYDAN TECHNOLOGY Côte d'Ivoire ;

- Vu l'arrêté n°702/MENP/CAB du 31 décembre 2018 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1C à la société GROUP VIVENDI AFRICA (GVA) Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°366/MENUP/CAB du 28 mai 2019 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1C à la société Côte d'Ivoire DATA ;
- Vu l'arrêté n°556/MENUP/CAB du 17 juillet 2019 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1C à la société KONNECT AFRICA Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°968/MENUTI/CAB du 09 novembre 2021 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1C à la société DATACONNECT (Ex ECOBAND NETWORKS) Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°969/MENUTI/CAB du 09 novembre 2021 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1C à la société QUANTIS Côte d'Ivoire ;
- Vu l'arrêté n°009 du 14 novembre 2022 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie 1C à la société VIPNET Côte d'Ivoire ;
- Vu la décision n° 2024-1048 en date du 27 mai 2024 portant adoption du protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;
- Vu la décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur.

Par les motifs suivants :

Considérant que conformément aux dispositions pertinentes de leurs cahiers des charges, les opérateurs titulaires d'une licence individuelle, sont tenus d'assurer la disponibilité du réseau et la permanence de la fourniture de services, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), et sept (7) jours sur sept (7) ;

Que l'opérateur est tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que cette permanence soit assurée et que les défaillances du système, dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, soient éliminées dans un délai de vingt-quatre (24) heures si cette interruption est imputable à son fait ;

Considérant que l'ARTCI fait un contrôle et un suivi de la disponibilité des réseaux et services, du respect des obligations de relève de dérangement et des incidents impactant les infrastructures clés des réseaux de communications électroniques ouverts au public ;

Considérant que l'ARTCI peut solliciter des opérateurs de communications électroniques, la transmission de toute information nécessaire pour vérifier le respect de leurs obligations réglementaires notamment celles relatives à la disponibilité des réseaux et à la relève des dérangements et incidents ;

Que les opérateurs sont tenus de fournir ces informations en respectant les délais et le niveau de détail exigés par l'ARTCI ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 : Objet

La présente décision adopte la procédure de notification des incidents survenant sur les réseaux de communications électroniques ouverts au public en Côte d'Ivoire.

La procédure de notification est annexée à la présente décision et en fait partie intégrante.

Article 2 : Entrée en vigueur

La présente décision prend effet à compter de sa date de notification. Elle est notifiée à tous les titulaires de licence individuelle.

Article 3 : Dispositions finales

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

Fait à Abidjan, le 19 juin 2025
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président



Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL

**ANNEXE DE LA DECISION N°2025-1255 DU CONSEIL DE
REGULATION DE L'AUTORITE DE REGULATION DES
TELECOMMUNICATIONS/TIC DE CÔTE D'IVOIRE EN DATE DU
19 JUIN 2025 PORTANT ADOPTION DE LA PROCEDURE DE
NOTIFICATION DES INCIDENTS SURVENANT SUR LES RESEAUX
DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES OUVERTS AU PUBLIC
EN CÔTE D'IVOIRE**



PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INCIDENTS SURVENANT SUR LES RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES OUVERTS AU PUBLIC EN CÔTE D'IVOIRE

Juin 2025

mx.

Table des matières

1.	Objet.....	3
2.	Classification des incidents.....	3
a)	Incident de niveau de gravité « Critique »	3
b)	Incident de niveau de gravité « Majeure ».....	4
c)	Incident de niveau de gravité « Mineure ».....	4
3.	Notification des incidents	4
a)	Incident de niveau de gravité critique (P1, Z1 ou I1).....	4
b)	Incident de niveau de gravité majeure (P2, Z2 ou I2).....	5
c)	Incident de niveau de gravité mineure (P3, Z3 ou I3).....	6
4.	Rapport mensuel d'état.....	6
5.	Responsabilité de l'opérateur	6
6.	Contacts de notification d'incident	7
7.	Désignation d'un responsable à la notification	7
8.	Automatisation de la notification.....	7

1. Objet

La procédure de notification d'incident définit les règles et actions structurées permettant de signaler à l'ARTCI et/ou au public, les incidents affectant la qualité des services et la disponibilité des réseaux de communications électroniques ouverts au public en Côte d'Ivoire.

Les incidents concernés par la procédure sont ceux qui impactent le fonctionnement du réseau ou la fourniture et la qualité des services fournis au public notamment :

- Le service de téléphonie (voix) ;
- Le service d'accès à internet (data) ;
- Le service de messages courts (SMS) ;
- Le service d'interaction en temps réel (USSD) ;
- Les applications et plateformes de souscription et de facturation des services ;
- Le service à la clientèle par centre d'appel.

2. Classification des incidents

Les incidents sont classifiés selon leur niveau de gravité ou niveau de criticité au regard du type d'infrastructure réseau concernée, de la zone géographique et du nombre d'abonnés impactés.

a) Incident de niveau de gravité « Critique »

Classification	Description
Selon le type d'infrastructure réseau impactée (I1)	<ul style="list-style-type: none">- Dérangements des infrastructures de commutation (PTS, MSC, DSR, S/PGW, SMSC, IN, SDM, etc.)- Dérangements des infrastructures de transmission internationale (câble sous-marin, satellite, etc.)- Dérangements des contrôleurs de stations de base (MME, RNC, BSC, etc.)- Déangement des infrastructures de transmission interurbaine sans redondance (FO, FH, etc.)- Déangement d'une station de base ou d'un point de concentration couvrant les lieux stratégiques notamment la Présidence, la Primature, les institutions de la République ou tout autre lieu identifié par l'ARTCI
Selon le nombre d'abonnés impactés (P1)	<ul style="list-style-type: none">- Plus de 2,5% des abonnés impactésou- Plus de 100 000 personnes impactées
Selon la zone géographique impactée (Z1)	Type de localités impactées : <ul style="list-style-type: none">- Chef-lieu de district- Chef-lieu de région- Chef- lieu de département

b) Incident de niveau de gravité « Majeure »

Classification	Description
Selon le type d'infrastructure réseau impactée (I2)	<ul style="list-style-type: none"> - Dérangements des stations de base (1 site sans voisinage ou nodal) - Dérangements des stations de base (2 sites ou plus à l'arrêt dans la même zone) - Dérangements des infrastructures de transmission interurbaine disposant d'une redondance (FO, FH)
Selon le nombre d'abonnés impactés (P2)	<p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre 0,1% et 2,5% des abonnés impactés - Entre 10 000 et 100 000 personnes impactées
Selon la zone géographique impactée (Z2)	<p>Type de localités impactées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chef-lieu de sous-préfecture

c) Incident de niveau de gravité « Mineure »

Classification	Description
Selon le type d'infrastructure réseau impactée (I3)	<ul style="list-style-type: none"> - Dérangements des stations de base (1 site disposant d'un voisinage capable de couvrir la même zone) - Dérangements des infrastructures de transmission locale et de distribution (FO, FH)
Selon le nombre d'abonnés impactés (P3)	<p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moins de 0,1% des abonnés impactés - Moins de 10 000 personnes impactées
Selon la zone géographique impactée (Z3)	<p>Type de localités impactées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Village - Hameau

3. Notification des incidents

a) Incident de niveau de gravité critique (P1, Z1 ou I1)

En cas de survenance d'un incident de niveau de gravité critique (P1, Z1 ou I1), l'opérateur est tenu d'informer l'ARTCI, dans un délai de 30 minutes, par un moyen de messagerie laissant trace écrite (SMS ou OTT) et par courrier électronique.

La notification d'incident doit contenir selon leurs disponibilités, les éléments suivants :

- La date et l'heure de début de l'incident ;
- Les causes de l'incident ;
- Le type d'incident ;
- Les nœuds/équipements réseaux impactés ;
- Les technologies réseaux impactées ;
- Les services ou segments de marché impactés ;
- Les zones ou localités impactées.

L'opérateur est tenu de porter l'information de l'incident à l'ensemble de ses abonnés et au public, par SMS ou réseaux sociaux (WhatsApp, Messenger, etc.), par communication dans les médias et sur son site internet.

L'opérateur informe l'ARTCI de l'état d'avancement de la relève de l'incident, au moins toutes les deux (02) heures. Il actualise et transmet les données de notification susmentionnées via les canaux de communication indiqués dans la présente procédure.

Toute notification d'un incident de catégorie P1, Z1 ou I1 doit être suivie, dans un délai d'un (01) jour ouvré, d'un courrier officiel adressé à l'ARTCI, accompagné d'un plan de continuité de service et/ou de relève de dérangement.

Au plus tard une (01) semaine après la fin de l'incident, l'opérateur transmet à l'ARTCI, un rapport d'incident prenant en compte l'ensemble des éléments de description d'incident sus-évoqués et complétés des points suivants :

- La date et l'heure de fin de l'incident ;
- La durée de l'incident ;
- Les mesures prises pour assurer la continuité du service ;
- Les mesures prises pour éviter la répétition de ce type d'incident.

b) Incident de niveau de gravité majeure (P2, Z2 ou I2)

En cas de survenance d'un incident de niveau de gravité majeure (P2, Z2 ou I2), et au-delà d'une (01) heure, l'opérateur est tenu d'informer immédiatement l'ARTCI par courrier électronique.

La notification d'incident doit contenir, les éléments suivants selon leurs disponibilités :

- La date et l'heure de début de l'incident ;
- Les causes de l'incident ;
- Le type d'incident ;
- Les nœuds/équipements réseaux impactés ;
- Les technologies réseaux impactées ;
- Les services ou segments de marché impactés ;
- Les zones ou localités impactées.

Si l'incident perdure au-delà de six (06) heures, l'opérateur est tenu de porter l'information au public à travers les médias et son site internet, et d'informer les abonnés impactés par SMS ou réseaux sociaux (WhatsApp, Messenger, etc.). Toutefois, en cas d'interruption totale d'un service, la notification aux abonnés impactés doit être systématique via ses autres services disponibles.

L'opérateur informe l'ARTCI de l'état d'avancement de la relève de l'incident, au moins toutes les quatre (04) heures en précisant l'état de mise en œuvre du plan de relève du dérangement. Il actualise et transmet les données de notification susmentionnées via les canaux de communication indiqués dans la présente décision.

Toute notification d'un incident de classe I2, Z2 ou P2 doit être suivie, dans un délai de deux (02) jours ouvrés, d'un courrier officiel adressé à l'ARTCI, accompagné du plan de continuité de services et/ou de relève de dérangement.

Au plus tard une (01) semaine après la fin de l'incident, l'opérateur transmet à l'ARTCI, un rapport d'incident prenant en compte l'ensemble des éléments de description d'incident sus-évoqués, complétés des points suivants :

- La date et l'heure de fin de l'incident ;
- La durée de l'incident ;
- Les mesures prises pour assurer la continuité du service ;
- Les mesures prises pour éviter la répétition de ce type d'incident.

c) Incident de niveau de gravité mineure (P3, Z3 ou I3)

En cas de survenance d'un incident de niveau de gravité mineure (P3, Z3 ou I3), et au-delà de deux (02) heures, l'opérateur est tenu d'informer l'ARTCI par courrier électronique.

La notification d'incident doit contenir les éléments suivants, selon leurs disponibilités :

- La date et l'heure de début de l'incident ;
- Les causes de l'incident ;
- Le type d'incident ;
- Les nœuds/équipements réseaux impactés ;
- Les technologies réseaux impactées ;
- Les services ou segments de marché impactés ;
- Les zones ou localités impactées.

L'opérateur est tenu de porter l'information aux abonnés impactés par SMS ou réseaux sociaux (WhatsApp, Messenger, etc.) si l'incident perdure au-delà de vingt-quatre (24) heures. Toutefois, en cas d'interruption totale d'un service, la notification aux abonnés impactés doit être systématique via ses autres services disponibles.

L'opérateur informe l'ARTCI de l'état d'avancement de la relève de l'incident, au moins toutes les vingt-quatre (24) heures, en précisant l'état de mise en œuvre du plan de relève du dérangement. Il actualise et transmet les données de notification susmentionnées via les canaux de communication indiqués de la présente décision.

4. Rapport mensuel d'état

L'opérateur est tenu de transmettre à l'ARTCI, au plus le 15 du mois suivant, un rapport mensuel présentant tous les incidents survenus sur son réseau durant le mois, quelles qu'en soient la nature, la criticité et la durée.

Ce rapport doit présenter la liste et les informations de tous les incidents survenus sur son réseau durant la période. Il doit contenir entre autres :

- La date et l'heure de début et de fin de l'incident ;
- Les causes de l'incident ;
- Les nœuds/équipements réseaux impactés ;
- Les technologies réseaux et services impactés ;
- Les zones ou localités impactées.

5. Responsabilité de l'opérateur

L'opérateur est responsable de la disponibilité et de la qualité des services fournis sur son réseau.

A la fin d'un incident, l'opérateur dispose d'un délai de sept (7) jours calendaires pour apporter des éléments de preuves ou justificatifs permettant de dégager sa responsabilité pour les défauts de qualité de service causés par l'incident. Ce délai pourra être rallongé par l'ARTCI, si nécessaire.

L'ARTCI est habilitée à qualifier, après examen des pièces communiquées, les différents incidents notifiés et situer la responsabilité de l'opérateur pour les défauts de qualité de service engendrés par lesdits incidents.

6. Contacts de notification d'incident

Le Directeur Général de l'ARTCI communique à chaque opérateur, l'adresse de messagerie électronique et les contacts téléphoniques destinataires à utiliser pour la notification d'incident.

L'opérateur est tenu d'utiliser tous les moyens de communication, y compris via le réseau d'un autre opérateur de communications électroniques disposant des services, pour faire la notification d'incident à l'ARTCI. L'indisponibilité de son réseau ne peut constituer un motif d'exonération de l'obligation de notification d'incident.

7. Désignation d'un responsable à la notification

Chaque opérateur désigne un responsable à la notification des incidents qui sera son point focal. Le responsable à la notification peut se faire seconder par une autre personne ressource.

L'opérateur communique à l'ARTCI, les contacts et adresses du responsable à la notification et de son adjoint le cas échéant.

Les échanges, entre le point focal de l'ARTCI et le responsable à la notification de l'opérateur, se font préférentiellement par courrier électronique et par messagerie écrite (SMS, WhatsApp, etc.). Les messages échangés par les différents responsables à la notification, engagent leurs structures respectives et font foi.

8. Automatisation de la notification

En cas de mise en place par l'ARTCI, d'un dispositif automatique de notification et de suivi des incidents survenant sur les réseaux de communications électroniques, les opérateurs sont tenus de s'y interfacer et de mettre en œuvre la présente procédure, suivant les spécifications définies par l'ARTCI.