



**Autorité de Régulation
des Postes et Télécommunications**



Rapport Annuel

2020



**CENTRE DIRECTIONNEL DE KOLOMA,
Immeuble ARPT, 9^{ème} Etage,
BP: 1500-Conakry
Commune de Ratoma
République de Guinée**



+224 669 22 10 00



contact@arpt.gov.gn



www.arpt.gov.gn

TABLE DES MATIERES

MOT DU DIRECTEUR GENERAL.....	2
PREMIERE PARTIE : CONTEXTE GENERAL	3
1. PRESENTATION DE L'ARPT	3
2. CONTEXTE ECONOMIQUE	3
DEUXIEME PARTIE : REVUE DES ACTIVITES.....	7
1. ACTIVITES DE GESTION	7
1.1. ADMINISTRATION GENERALE ET RESSOURCES HUMAINES.....	7
1.2. COOPERATION ET PARTENARIAT	7
2. ACTIVITES DE REGULATION ET SECTEURS REGULES.....	8
2.1. MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS	8
2.2. MARCHE POSTAL	14
2.3. GESTION ET CONTROLE DES RESSOURCES RARES	14
2.4. NORMALISATION.....	16
2.5. SUIVI DES OBLIGATIONS DES CAHIERS DES CHARGES DES OPERATEURS.....	16
2.6. SUIVI DU DEPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE	20
2.7. SUIVI DE L'ACCES A L'INTERNATIONAL	20
2.8. LUTTE CONTRE LA FRAUDE	21
2.9. CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE	22
TROISIEME PARTIE : GRANDS CHANTIERS REALISES EN 2020.....	24
QUATRIEME PARTIE : GRANDS CHANTIERS 2021	26
CINQUIEME PARTIE : ANNEXES.....	27
Annexe 1: Rencontres (Internationales et Nationales) et Accords de Coopération	27
Annexe 2 : Tarifs voix à l'international et Tarifs Internet en GNF	29
Annexe 3 : Indicateurs de performance des liens d'interconnexion	31
Annexe 4: Suivi de la Qualité de service.....	32

TABLEAUX

Tableau 1 : Indicateurs clés	4
Tableau 2: Investissements annuels des Opérateurs de téléphonie mobile en milliards GNF.....	4
Tableau 3: Investissements annuels Fournisseurs d'Accès Internet en milliards GNF.....	4
Tableau 4: Investissements des opérateurs d'infrastructures.....	4
Tableau 5: Revenu Global des Opérateurs de téléphonie mobile, des Opérateurs d'infrastructures, des FAI et des Opérateurs Postaux en milliards GNF..	5
Tableau 6 : Emplois chez les Opérateurs de téléphonie mobile.....	5
Tableau 7: Emplois par Opérateur de téléphonie mobile.....	5
Tableau 8 : Emplois chez les FAI.....	5
Tableau 9: Emplois chez les opérateurs d'infrastructures (GUILAB et SOGEB)	6
Tableau 10: Emplois par opérateurs d'infrastructures (GUILAB et SOGEB).....	6
Tableau 11: Emplois chez les opérateurs Postaux.....	6
Tableau 12: Emplois par Opérateur Postal en 2020	6
Tableau 13: Nombre d'abonnés Fournisseurs d'Accès Internet (FAI).....	10
Tableau 14: Nombre de clients des opérateurs d'infrastructures (GUILAB et SOGEB)	10
Tableau 15: Capacités chez les Opérateurs d'infrastructures	11
Tableau 16: Tarifs de communications voix déclarés en GNF/Seconde.....	13
Tableau 17: Tarifs de communications SMS déclarés par les Opérateurs en GNF	13
Tableau 18: Nombres d'agences et de localités couvertes par Opérateur.....	14
Tableau 19: Assignation des fréquences.....	15
Tableau 20: Nombre de Districts couverts en 2G et 3G en 2020	16
Tableau 21: Nombre Chefs-lieux de Préfectures et de Sous-Préfectures couverts en 4G	16
Tableau 22 : Couverture en téléphonie mobile (nombre) des quartiers et districts par région administrative en fin 2020.....	17
Tableau 23: Taux de couverture en téléphonie mobile des quartiers et districts par région administrative en fin 2020.....	17
Tableau 24: Déploiement de la Fibre Optique	20
Tableau 25: QoS des clients de l'opérateur d'infrastructures GUILAB.....	21

FIGURES

Figure 1 : Nombre d'abonnements en milliers (mobile et internet) et Taux de pénétration	8
Figure 2 : Evolution des parts de marché d'abonnements mobile.....	9
Figure 3 : Evolution des parts de marché utilisateurs Internet mobile par opérateur.....	9
Figure 4 : Nombre d'Utilisateurs actifs des services financiers mobiles par Opérateur en milliers	10
Figure 5 : Trafic On-net, Off-net et International en millions de minutes	11
Figure 6: Proportion du Trafic voix On-net, Off-net, et International	11
Figure 7 : Nombre de SMS total en millions	12
Figure 8 : Part de marché SMS par Opérateur	12
Figure 9 : Revenu mensuel moyen par utilisateur en milliers de GNF (ARPU)	13
Figure 10 : Taux d'échecs des appels sur le réseau 2G (seuils $\leq 0,5\%$)	18
Figure 11 : Taux d'accessibilité au service data (seuil $\geq 98\%$).....	18
Figure 12 : Taux de coupure des appels lors d'une communication (seuil $\leq 2\%$).....	19
Figure 13 : Vitesse de téléchargement sur le réseau 2G (seuils > 70 Kbps).....	19
Figure 14 : Vitesse de téléchargement sur le réseau 3G (seuil > 1000 Kbps)	19
Figure 15 : Evolution annuelle de la fraude 2019/2020 en nombre de minutes.....	22
Figure 16 : Evolution du Trafic Global des roamers de la zone free roaming en Guinée en nombre de minutes	24
Figure 17 : Evolution du Trafic Global en Zone Free Roaming (FR)	25

Yacouba CISSE
Directeur Général



Mamy DIABY
Directeur Général Adjoint



MOT DU DIRECTEUR GENERAL



Après une fin d'année marquée par un grand évènement politique par le peuple de Guinée, une nouvelle ère s'annonce suscitant ainsi plein d'enthousiasme et d'espoir pour un acquit démocratique dans l'unité, la paix, la tolérance et le pardon réciproque dans une Guinée prospère. Le vent de la prospérité ambitionnée concerne tous les Guinéens sans exclusion et tous les secteurs d'activités socioéconomiques et politiques de notre pays. Malgré la pandémie COVID-19, l'année 2020 a été caractérisée par d'immenses activités réalisées par la conjugaison des efforts de l'ensemble des travailleurs de l'ARPT et des acteurs du secteur. Aussi, l'avènement au pouvoir du Pr Alpha CONDE a permis l'évolution rapide de la téléphonie mobile et la fourniture d'internet notamment à travers le déploiement des réseaux 2G, 3G, 4G, Câble ACE et le Backbone national à fibre optique. Ces réseaux jouent un rôle essentiel dans le fonctionnement des appareils de l'Etat et de la vie quotidienne des guinéens. Cette situation a encouragé la concurrence sur ces marchés et permis de créer un climat de confiance entre les opérateurs et l'Etat pour le bénéfice du consommateur final.

L'année 2021 s'annonce avec des défis et des objectifs encore plus importants car ne l'oublions pas, le secteur des Postes et de l'audio-visuel que nous sommes amenés à réguler et à booster, sont également des piliers importants de l'économie nationale. Globalement, cette année doit être mise à profit par l'ensemble des acteurs du secteur pour renforcer la qualité de services fournis et utiliser efficacement le Backbone national en vue de permettre aux guinéens de se connecter aux autoroutes de l'information et de la communication. Un suivi rapproché des opérateurs nous permettra de mieux mesurer la performance du secteur. Le recueil régulier des informations concernant la gestion des réseaux, la qualité de service et d'autres pratiques utilisées par les opérateurs, les fournisseurs d'accès internet et tous les autres acteurs des marchés régulés, permettront à l'ARPT d'exiger des mesures de correction et de prendre éventuellement des sanctions conformément aux textes légaux et réglementaires. Appelle donc à plus de responsabilité de la part de l'ensemble de ces acteurs. Il y a juste lieu de se rappeler que « L'ARPT est un arbitre qui fait de l'expertise dans la neutralité en vue de garantir les conditions d'un développement harmonieux du secteur des télécommunications/TIC en République de Guinée ». Tout en comptant d'avance sur la bonne volonté de l'ensemble des acteurs du secteur régulé pour s'acquitter correctement des redevances dues à l'Etat et respecter les cahiers des charges et conventions auxquels ils ont librement adhéré, je souhaite à tous et à toutes une bonne et heureuse année 2021.

Que Dieu bénisse la Guinée et les Guinéens. Amen !

Yacouba CISSE

PREMIERE PARTIE : CONTEXTE GENERAL

1. PRESENTATION DE L'ARPT

1.1. Missions et Objectifs

Suivant les dispositions de l'Article 8 de la loi L/2015/018/AN relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information en République de Guinée du 13 Août 2015, l'organe de régulation des Postes et Télécommunications/TIC, est dénommé « Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications », en abrégé « ARPT ».

L'ARPT exerce les missions de régulation de façon indépendante, proportionnelle, impartiale et transparente, avec comme objectif principal de créer un équilibre entre les intérêts des consommateurs, des opérateurs et de l'Etat.

1.2. Organisation et fonctionnement de l'ARPT

L'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications comprend deux organes :

- Le Conseil National de Régulation des Postes et Télécommunications (CNRPT), composé de Cinq (5) membres est l'organe délibérant et l'instance décisionnelle.
- La Direction Générale est l'organe exécutif, dirigée par un Directeur Général assisté par un Directeur Général Adjoint. Elle est composée de six (6) Directions fonctionnelles, de services d'appui avec un personnel de cinquante-sept (57) employés dont 33% de femmes.

2. CONTEXTE ECONOMIQUE

A la suite de l'allègement des mesures prises dans le cadre de la lutte contre la COVID-19 au cours du deuxième trimestre 2020, l'activité économique a connu un rebond au troisième trimestre 2020 à l'échelle mondiale.

Selon les prévisions du FMI, l'économie mondiale enregistrera un recul de 3,5% en 2020 avant d'enregistrer une croissance de 5,5% en 2021. De même, en Afrique subsaharienne, la région subira une récession de 2,6% en 2020 avant de connaître un redressement modeste de 3,2% de son économie en 2021. Toutefois, ces perspectives économiques sont toutes dépendantes de l'évolution de la pandémie de COVID-19, de la résilience des systèmes de santé de la région et de l'accès aux financements extérieurs.

Selon le rapport du tableau de bord mensuel de l'économie guinéenne en Octobre 2020 publié sur le site de l'Institut National de la Statistique (INS), la reprise de l'activité économique mondiale au troisième trimestre 2020 a marqué la dynamique conjoncturelle en République de Guinée en Octobre 2020. Sur la même période, l'activité économique nationale a affiché des signes positifs au niveau sectoriel.

D'après la note de conjoncture de l'économie guinéenne du troisième trimestre 2020 publiée sur le site de l'INS, le secteur primaire maintient sa tendance favorable, avec une croissance qui s'établit à une valeur estimable de 5,5% et celle du secteur secondaire à 12%.

S'agissant du secteur des Postes et Télécommunications, le revenu global déclaré des acteurs a connu une croissance de près de 3%. Les taux de pénétration de la téléphonie mobile et de l'internet mobile sont passés respectivement de 105% et 39% en 2019 à 114% et 48% en 2020.

2.1. Indicateurs socio-économiques

Le tableau ci-dessous présente quelques indicateurs clés de la situation socio-économique du pays.

Tableau 1 : Indicateurs clés

INDICATEURS	2016	2017	2018	2019	2020
Population totale (millions d'habts)	11,11*	11,56*	11,89*	12,28*	12,64*
Densité démographique (habts au km ²)	45,17	47	48,3	49,98	51,4
Taux de croissance démographique (%)	2,2	2,8	2,8	2,8	2,8
Taux d'inflation moyen (%)	8,6	8,5	9,8	9,9	10,6
Taux de pénétration téléphonie mobile (%)	97	98	101,2	105,1	114

Sources: INS/MEF/Opérateurs *Estimation de la population

2.2. Le secteur dans l'économie nationale

- Investissements des acteurs

Tableau 2: Investissements annuels des Opérateurs de téléphonie mobile en milliards GNF

OPÉRATEURS	2016	2017	2018	2019	2020
CELLCOM	12,70	19,58	18,28	13,18	6,59
MTN	245,88	114,25	101,47	189,96	203,82
ORANGE	400,67	442,09	525,73	557,18	651,91
TOTAL	659,26	575,92	645,48	760,32	862,32

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Tableau 3: Investissements annuels Fournisseurs d'Accès Internet en milliards GNF

FOURNISSEURS D'ACCES INTERNET	2017	2018	2019	2020
AFRIBONE	N/A	N/A	N/A	0,5
ETI	5,9	1,4	3,4	1,1
MOUNAGROUP	0,18	0,26	0,31	0,066
SKYVISION	0,92	1,5	1,5	2,3
VDC	5,4	8,2	9,5	6,9
TOTAL	12,4	11,4	14,7	10,9

Sources : FAI

Tableau 4: Investissements des opérateurs d'infrastructures

OPÉRATEURS	2017	2018	2019	2020
GUILAB en Milliards GNF	5,58	2,60	2,20	4,82
SOGEB en Millions \$USD	N/A	N/A	N/A	238

Sources : Opérateurs d'infrastructures

- **Revenu Global déclaré par les acteurs des secteurs des Postes et Télécommunications**

Tableau 5: Revenu Global des Opérateurs de téléphonie mobile, des Opérateurs d'infrastructures, des FAI et des Opérateurs Postaux en milliards GNF

Désignation	2017	2018	2019	2020	Variation 2020/2019
Opérateurs de Téléphonie Mobile	4 173	4 474*	5 335	5 458	2%
Fournisseur Accès Internet	34,301	30,361	74,268	90,372	21,7%
Opérateurs d'Infrastructures	38,699	52,499	42,219	44,653**	
Opérateur Postaux	22,5	30,92	37,88	44,161	16,6%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile, Opérateurs d'infrastructures, FAI, Opérateurs Postaux

* Au titre de l'année 2018, le revenu déclaré par l'Opérateur INTERCEL n'a été comptabilisé que pour le premier et le deuxième trimestre.

** Jusqu'en 2019 le revenu global des Opérateurs d'infrastructures prenait en compte uniquement celui de la GUILAB. A partir de 2020 ce revenu intègre celui de la SOGEB aussi.

En termes de revenu global déclaré, les Opérateurs de téléphonie mobile, les Fournisseurs d'Accès Internet et les Opérateurs Postaux ont connu des croissances respectives de 2%, 21,7% et 16,6% en 2020 par rapport à 2019.

- **Emplois**

La situation des emplois dans le secteur des Postes et Télécommunications est illustrée dans les tableaux ci-dessous.

Tableau 6 : Emplois chez les Opérateurs de téléphonie mobile

EMPLOIS	2016	2017	2018*	2019	2020
PERMANENTS	916	790	745	749	726
TEMPORAIRES	305	545	398	390	559
TOTAL	1 221	1 335	1 143	1 139	1 285

Source : Opérateurs de téléphonie mobile *Les données de 2018 ont été retraitées

Le total des emplois chez les opérateurs de téléphonie mobile est de 1 285 en 2020 contre 1 139 en 2019, soit une croissance annuelle de 12,8%. Cette augmentation est portée principalement par une hausse des emplois temporaires notamment chez Orange.

Tableau 7: Emplois par Opérateur de téléphonie mobile

EMPLOIS	2016	2017	2018*	2019	2020
Cellcom	423	412	442	459	451
Intercel	139	103	NA	NA	NA
MTN	285	254	236	219	234
Orange	374	566	465	461	600

Source : Opérateurs de téléphonie mobile *les données de 2018 ont été retraitées

Tableau 8 : Emplois chez les FAI

EMPLOIS	2017*	2018	2019	2020
PERMANENTS	180	182	252	254
TEMPORAIRES	79	88	22	50
TOTAL	259	270	274	304

Source : FAI *les données de l'année 2017 ont été retraitées.

Le total des emplois chez les Fournisseurs d'Accès à Internet est de 304 en 2020 contre 274 en 2019, soit une hausse de 10,95%.

Tableau 9: Emplois chez les opérateurs d'infrastructures (GUILAB et SOGEB)

EMPLOIS	2017	2018	2019	2020
PERMANENTS	16	18	20	47
TEMPORAIRES	2	2	0	14
TOTAL	18	20	20	61

Source : Opérateurs d'infrastructures

En 2020 un emploi supplémentaire a été constaté à la GUILAB comparé à 2019. La SOGEB compte de nos jours 40 emplois.

Tableau 10: Emplois par opérateurs d'infrastructures (GUILAB et SOGEB)

OPERATEURS	2017	2018	2019	2020
GUILAB	18	20	20	21
SOGEB	NA	NA	NA	40
TOTAL	18	20	20	61

Source : Opérateurs d'infrastructures

Tableau 11: Emplois chez les opérateurs Postaux

EMPLOIS	2017	2018	2019	2020
PERMANENTS	185	147	143	152
TEMPORAIRES	16	48	25	19
TOTAL	203	195	168	171

Source : Opérateurs postaux

Le nombre total des emplois au niveau des opérateurs postaux est de 171 en 2020 contre 168 en 2019, soit une progression de 1,78% qui s'explique par la hausse du nombre d'emplois permanents chez OPG, Bolloré et Argui Express.

Tableau 12: Emplois par Opérateur Postal en 2020

OPERATEURS		PERMANENTS	TEMPORAIRES	TOTAL
2020	AMA	Pas d'activités en 2020		
	Argui	7	0	7
	Bolloré	3	0	3
	DHL	36	8	44
	EHS	7	1	8
	MLT	2	1	3
	Moka	6	4	10
	Nimba	13	5	18
	OPG	78	0	78
	SF Transit	Pas d'activités en 2020		
Total	152	19	171	

Source : Opérateurs postaux

DEUXIEME PARTIE : REVUE DES ACTIVITES

L'écosystème numérique en République de Guinée a connu des mutations dont entre autres la mise en service du Backbone National, le déploiement du réseau 4G et le boom des services financiers mobiles. L'ARPT s'est adaptée et a poursuivi sa politique de renforcement de ses capacités humaines et institutionnelles, à travers notamment, la modernisation des outils de contrôles et de gestion ainsi que l'opérationnalisation d'un Data Center.

1. ACTIVITES DE GESTION

1.1. ADMINISTRATION GENERALE ET RESSOURCES HUMAINES

L'ARPT a été fortement affectée par la pandémie de COVID-19 à l'instar de toutes les autres institutions nationales. Elle a mis en place un cadre interne pour faire respecter les mesures sanitaires conformément au plan national de riposte contre la pandémie et des directives de l'OMS afin de renforcer la résilience de l'institution.

Ainsi, l'institution a fait face à trois enjeux majeurs qui sont :

- La mise en place d'un plan d'urgence de communication et de sensibilisation auprès des collaborateurs ;
- L'élaboration d'un protocole préventif sous forme de politique interne de santé pour protéger les employés conformément au protocole du gouvernement de riposte contre la COVID-19 ;
- L'adaptation de la stratégie administrative ainsi que des procédures au télétravail (ZOOM, Connexion Internet, plateforme VPN, etc.) pour faciliter le travail à domicile des collaborateurs et maintenir le niveau de performance de l'institution.

L'ARPT a aussi élaboré un document de politique des ressources humaines relatif aux réformes de la gestion qualitatives du personnel pour une meilleure productivité.

1.2. COOPERATION ET PARTENARIAT

Malgré la Covid-19 qui a freiné certaines activités, l'ARPT a poursuivi ses actions de coopération à travers sa participation virtuelle à plusieurs rencontres nationales, sous régionales et internationales.

Sur le plan international, l'ARPT a évalué les accords de coopération avec les régulateurs de la Côte d'Ivoire (ARTCI), du Sénégal (ARTP) et du Maroc (ANRT) pour une meilleure mise en œuvre desdits accords.

Sur le plan national, un protocole d'accord relatif aux services maritimes a été signé avec la Direction Nationale de la marine marchande.

La liste de l'ensemble des rencontres en ligne et des accords de partenariats signés à date se trouve dans l'**annexe 1**.

2. ACTIVITES DE REGULATION ET SECTEURS REGULES

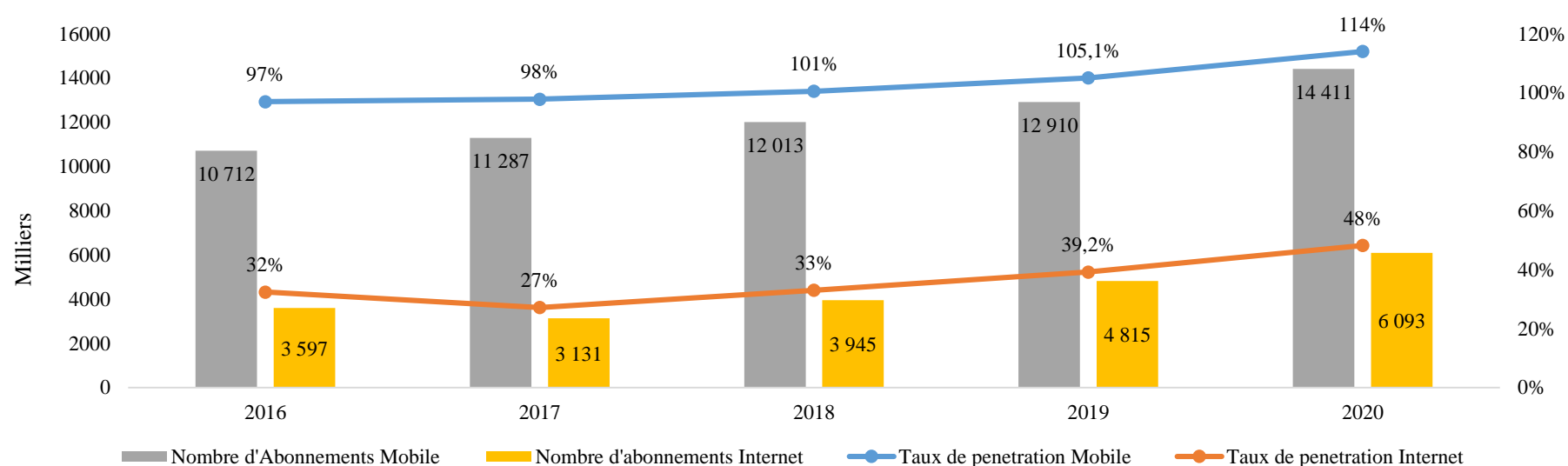
2.1. MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS

En 2020, le marché des Télécommunications a été animé par les mêmes acteurs qu'en 2019 : trois (3) opérateurs de téléphonie mobile (Cellcom, MTN, Orange), cinq (5) Fournisseurs d'Accès à Internet (Afribone, ETI, Mouna Group, Skyvision, VDC) et deux (2) opérateurs d'infrastructures (GUILAB, SOGEB).

Les principaux indicateurs du marché des télécommunications se présentent comme suit :

- **Abonnements à la Téléphonie et à l'Internet Mobile**

Figure 1 : Nombre d'abonnements en milliers (mobile et internet) et Taux de pénétration



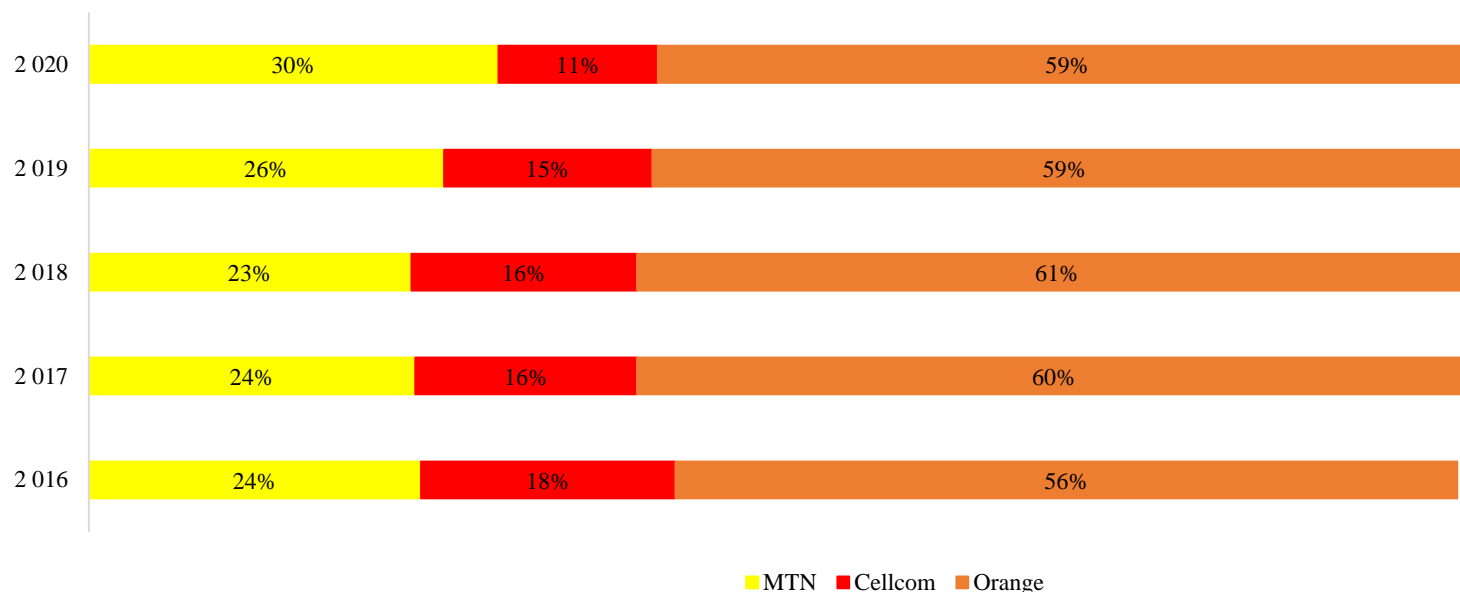
Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile est de 14,411 millions en 2020 contre 12,910 millions en 2019. Celui de l'internet mobile est de 6,093 millions en 2020 contre 4,815 millions en 2019.

Après analyse, il ressort que pendant cette période le nombre d'abonnements de la téléphonie mobile a connu une augmentation de 11,6% et celui de l'internet 26,5%.

Aussi, le taux de pénétration de la téléphonie mobile est passé de 105% en 2019 à 114% en 2020 et celui de l'Internet mobile est passé de 39% en 2019 à 48% en 2020, soit une croissance de 9 points chacun.

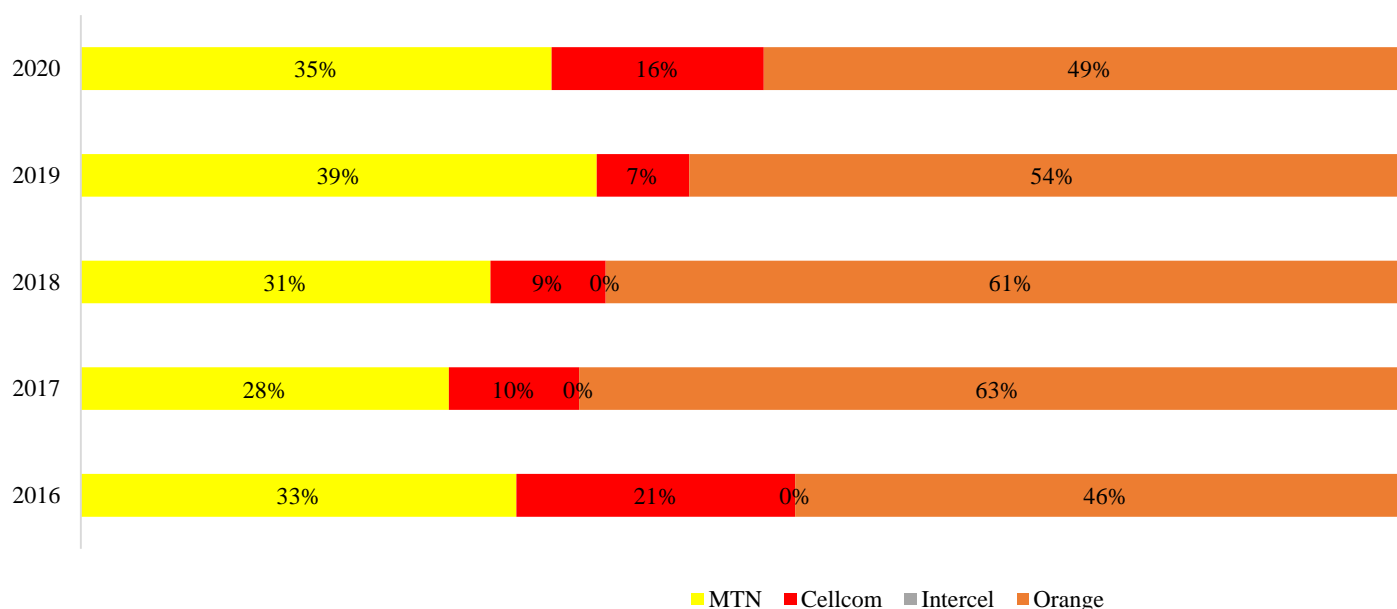
Figure 2 : Evolution des parts de marché d'abonnements mobile



Source : Opérateurs de téléphonie mobile

En 2020, Orange détient 59% de parts de marché en termes de nombre d'abonnements de la téléphonie mobile, suivi de MTN avec 30% et Cellcom avec 11%. Comparativement à 2019, une tendance à la hausse de 4 points s'inscrit au compte de MTN, inversement Cellcom a connu une tendance à la baisse de 4 points et l'opérateur Orange est resté stable.

Figure 3 : Evolution des parts de marché utilisateurs Internet mobile par opérateur

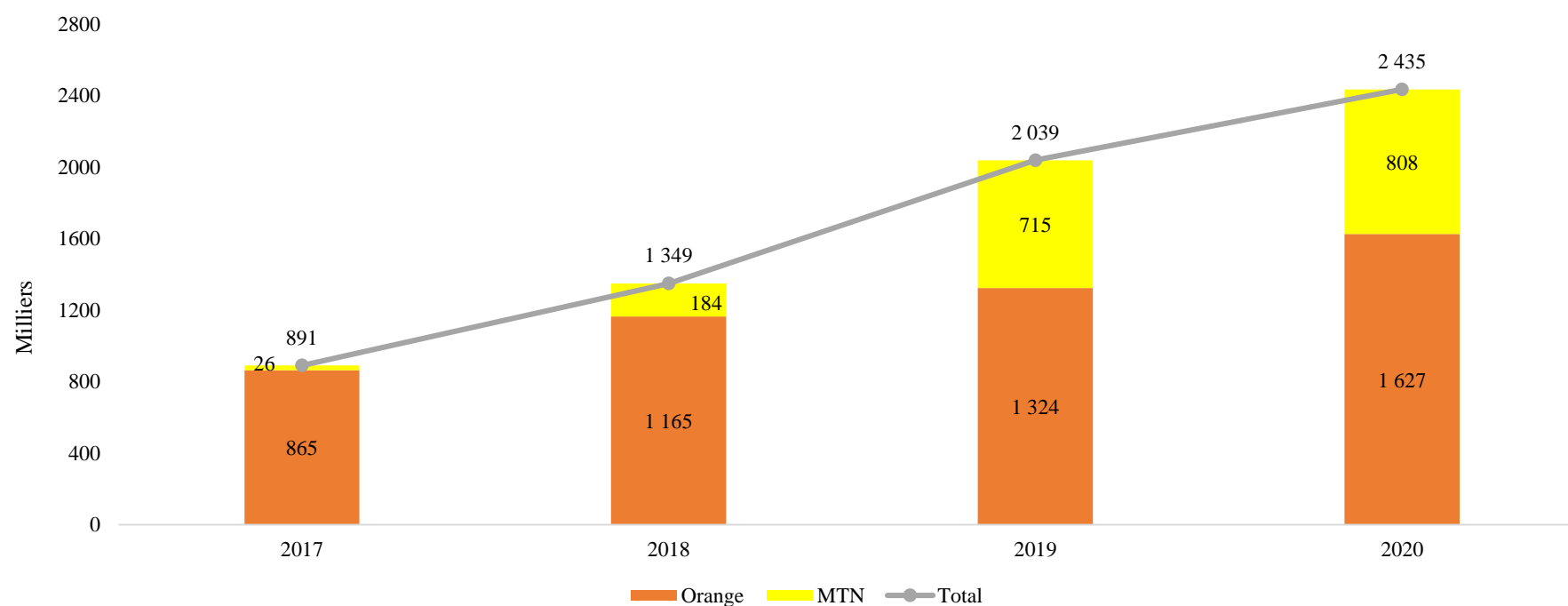


Source : Opérateurs de téléphonie mobile

En 2020, la part de marché d'utilisateurs internet de l'opérateur Orange est de 49%, suivi de MTN avec 35% et Cellcom avec 16%. Par rapport à 2019, des baisses respectives de 5 et 4 points sont enregistrées au compte de l'opérateur Orange et MTN, contrairement à Cellcom qui affiche une hausse de 9 points. Cette hausse est essentiellement basée sur la révision de la méthode de calcul chez cet opérateur.

- **Utilisateurs des Services Financiers Mobiles**

Figure 4 : Nombre d'Utilisateurs actifs des services financiers mobiles par Opérateur en milliers



Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Le nombre d'utilisateurs des services financiers mobiles est de 2,435 millions en 2020 contre 2,039 millions en 2019, soit une progression de 19,4%. Il faudra noter que l'opérateur Orange détient la plus grande part de marché avec 67% contre 33% pour MTN.

Tableau 13: Nombre d'abonnés Fournisseurs d'Accès Internet (FAI)

DESIGNATION	2017*	2018	2019*	2020
NOMBRE D'ABONNES PARTICULIERS	850	785	873	981
NOMBRE D'ABONNES ENTREPRISES	376	402	306	525
AUTRES CLIENTS	40	26**	71	85
TOTAL	1 266	1 213	1 250	1 591

Source : FAI

*les données de l'année 2017 et 2019 ont été retraitées. **Cette valeur n'intègre pas les données de Skyvision et ETI.

Le nombre d'abonnés des fournisseurs d'accès Internet est de 1 591 en 2020 contre 1 250 en 2019, soit une progression de 27,3%. Les abonnés des FAI sont composés d'entreprises, de particuliers, d'institutions etc.

Tableau 14: Nombre de clients des opérateurs d'infrastructures (GUILAB et SOGEB)

OPERATEURS	2017	2018	2019	2020
GUILAB	8	7	7	7
SOGEB	Phase de déploiement			3

Sources : Opérateurs d'infrastructures

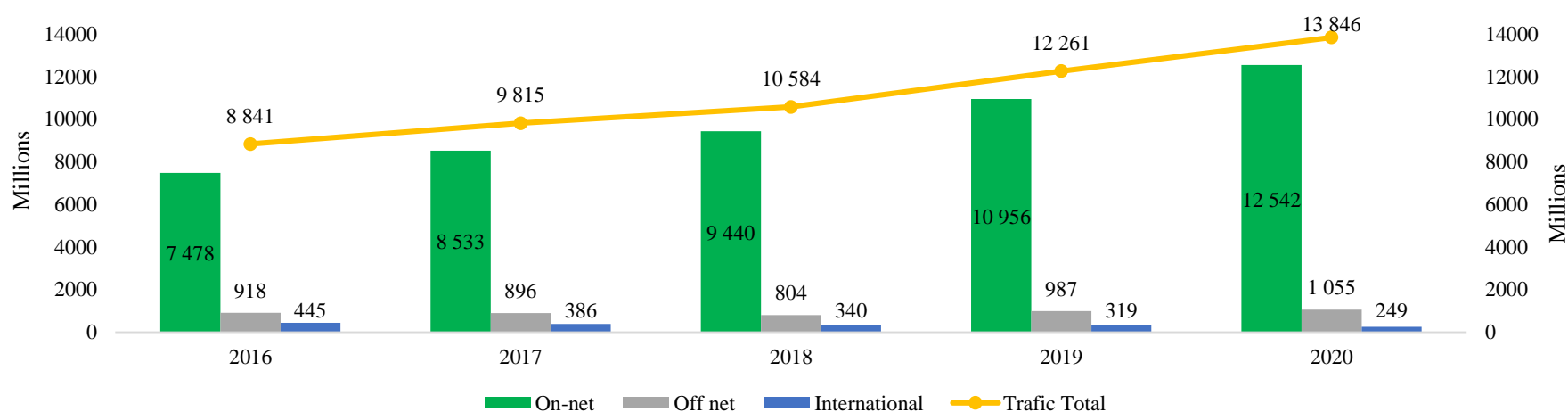
Tableau 15: Capacités chez les Opérateurs d'infrastructures

OPERATEURS	DESIGNATION	ANNEES							
		2017		2018		2019		2020	
GUILAB	CAPACITES INSTALLEES	NORD	SUD	NORD	SUD	NORD	SUD	NORD	SUD
		240 Gbit/s	140 Gbit/s	240 Gbit/s	140 Gbit/s	240 Gbit/s	140 Gbit/s	240 Gbit/s	140 Gbit/s
	CAPACITES UTILISEES	28,5 Gbit/s		40 Gbit/s		42 Gbit/s		61 Gbit/s	
SOGEB	CAPACITES INSTALLEES	NA		NA		NA		50 Gbit/s	
	CAPACITES UTILISEES	NA		NA		NA		30 Gbit/s	

Sources : Opérateurs d'infrastructures

- Trafic Voix

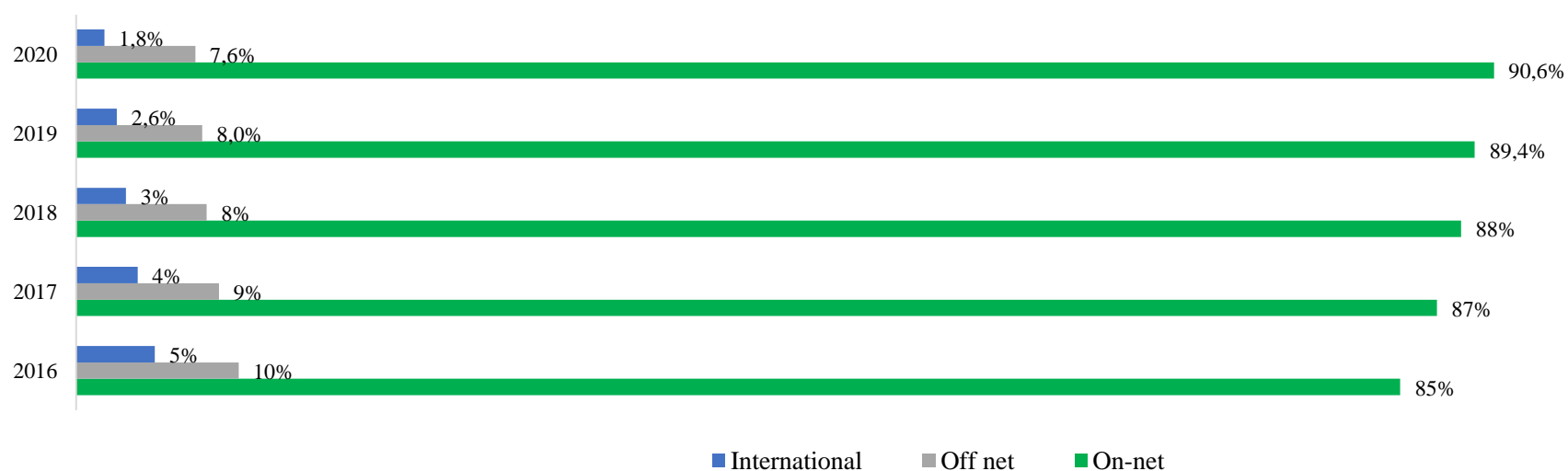
Figure 5 : Trafic On-net, Off-net et International en millions de minutes



Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Au titre de l'année 2020, le total du trafic voix écoulé sur les différents réseaux de téléphonie mobile en République de Guinée est de 13,8 milliards de minutes contre 12,3 milliards de minutes en 2019, soit une croissance de 13%.

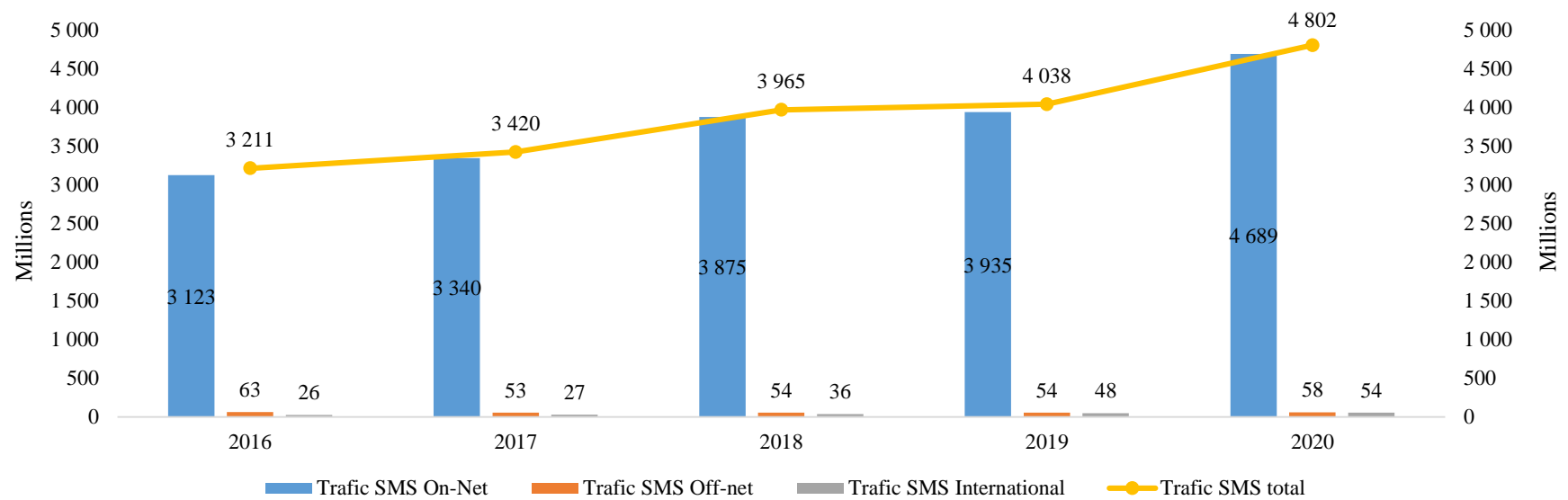
Figure 6: Proportion du Trafic voix On-net, Off-net, et International



Source : Opérateurs de téléphonie mobile

- **Trafic SMS**

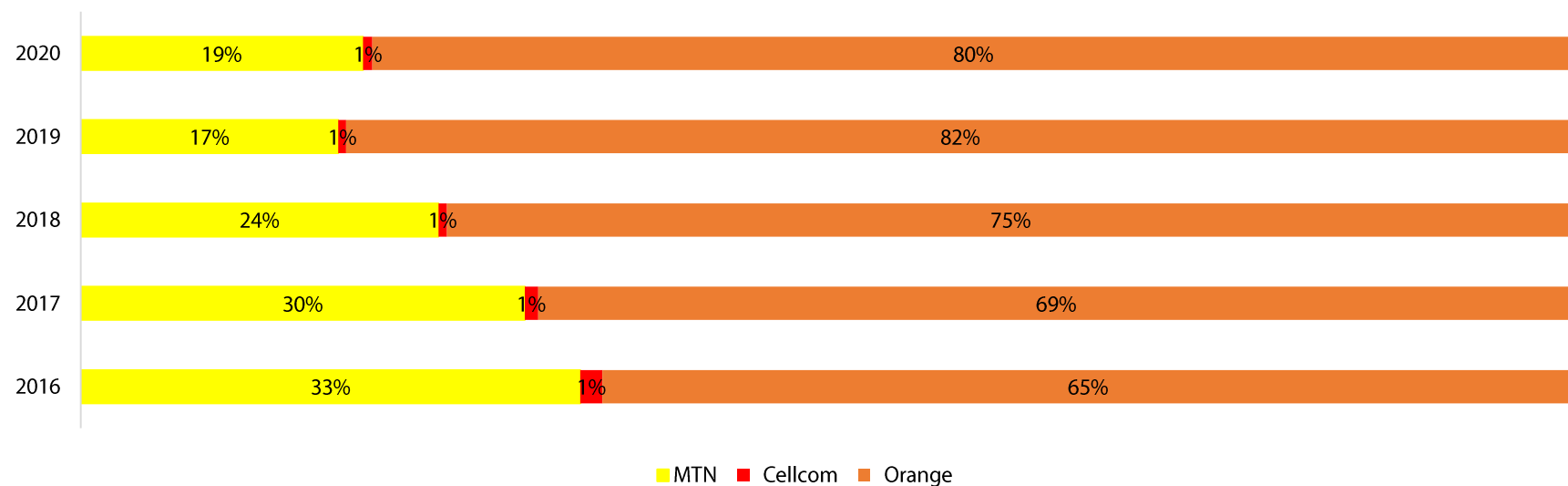
Figure 7 : Nombre de SMS total en millions



Source : Opérateurs de téléphonie mobile

En 2020, le nombre total de SMS émis sur l'ensemble des réseaux de téléphonie mobile en République de Guinée est de 4,802 milliards contre 4,038 milliards en 2019, soit une croissance de 19%.

Figure 8 : Part de marché SMS par Opérateur

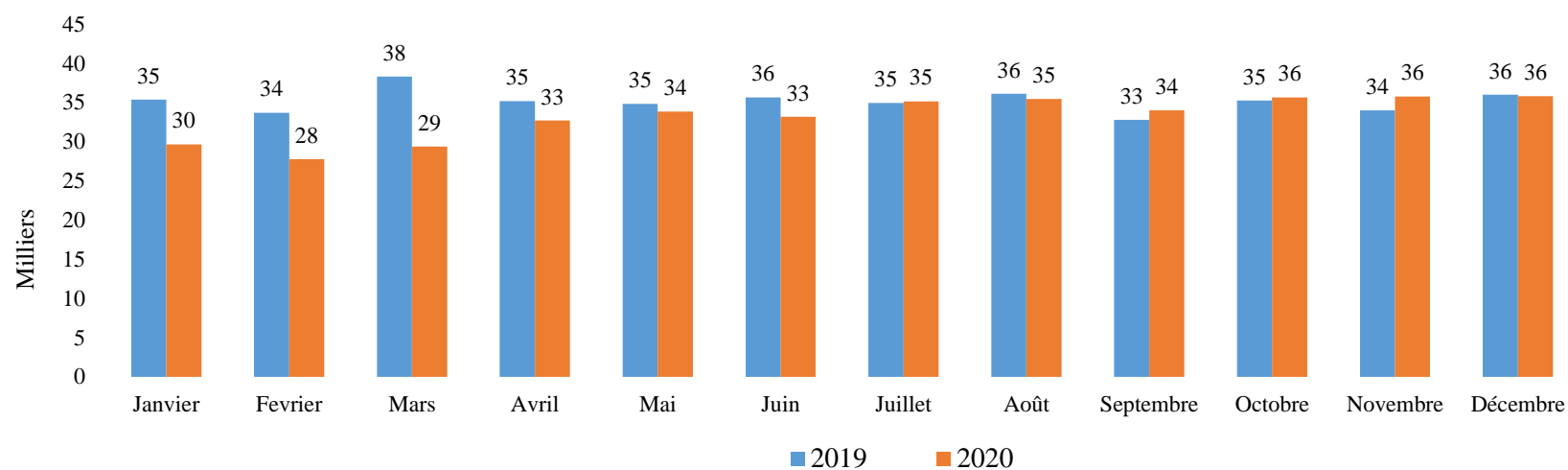


Source : Opérateurs de téléphonie mobile

Orange détient la part de marché la plus élevée avec 80% en fin 2020, suivi de MTN avec 19% et Cellcom avec 1%.

- **Revenu moyen par utilisateur (ARPU)**

Figure 9 : Revenu mensuel moyen par utilisateur en milliers de GNF (ARPU)



Source : Opérateurs de téléphonie mobile

En Décembre 2020, le revenu moyen par utilisateur (ARPU) est resté quasiment stable à 36 000 GNF sur une base de comparaison annuelle.

- **Tarifs pratiqués par les Opérateurs de téléphonie mobile**

Les tarifs voix et SMS locaux appliqués par les Opérateurs en intra-réseau (On-net) et en inter-réseau (Off-net) sont présentés dans les tableaux ci-dessous. Quant aux tarifs voix à l'international et ceux de l'internet, ils sont en **Annexe 2**.

Tableau 16: Tarifs de communications voix déclarés en GNF/Seconde

OPERATEURS	INTRA RESEAUX				INTER RESEAUX			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
MTN	9	9	9	9	10	10	10	10
CELLCOM	9	9	9	9	10	10	10	10
ORANGE	8	8	8	8	10	11	11	11
INTERCEL	8	N/A	N/A	N/A	10	N/A	N/A	N/A

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Tableau 17: Tarifs de communications SMS déclarés par les Opérateurs en GNF

OPERATEURS	MTN	ORANGE	CELLCOM
MTN vers	100	165	165
ORANGE vers	168	118	168
CELLCOM vers	200	200	100
INTERNATIONAL	700	690	700

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

2.2. MARCHE POSTAL

En 2020, le marché Postal compte dix (10) opérateurs postaux dont un (1) opérateur Public (OPG) et neuf (9) opérateurs privés (DHL INTERNATIONAL GUINEE, MLT-EXPRESS, BOLLORE-TRANSPORT LOGISTICS GUINEE, MOKA-EXPRESS, NIMBA-EXPRESS, SF-TRANSIT, ARGUI-EXPRESS, AMA EXPRESS et EHS-LOGISTIC GUINEE). Il faut noter que SF-Transit et AMA Express n'ont pas fait d'activités en 2020.

Dans l'ensemble, ces opérateurs fournissent des activités de collecte, de tri, d'acheminement et de distribution relatifs aux envois postaux (courriers, colis et messagerie express) au niveau national et/ou international.

Au titre de l'année 2020, le revenu global déclaré par les opérateurs postaux s'élève à 44,161 milliards contre 37,88 milliards en 2019 soit une augmentation de 16,6%.

Tableau 18: Nombres d'agences et de localités couvertes par Opérateur

OPÉRATEURS	NOMBRE D'AGENCES	LOCALITES COUVERTES
AMA Express	Pas d'activités en 2020	
ARGUI-Express	2	1
BOLLORE TRANSPORT LOGISTIQUE	1	1
DHL - International	4	1
EHS	1	1
MLT –Express	1	2
Moka – Express	1	19
NIMBA-Plus	3	4
OFFICE DE LA POSTE GUINEENNE (OPG)	75	29
SF Transit	Pas d'activités en 2020	

Sources : Opérateurs postaux

2.3. GESTION ET CONTROLE DES RESSOURCES RARES

❖ Gestion et contrôle du spectre

Au cours de l'année 2020, l'ARPT s'est attelée aux études, à la planification et réaménagement de bandes de fréquences pour l'assignation de canaux, à la mise à jour du Fichier National des Fréquences et à la coordination des fréquences aux frontières.

Au titre de la planification, au total seize (16) bandes de fréquences (2,3GHz ; 2,4GHz ; 3,4GHz ; 5GHz ; 6GHz ; 7GHz ; 8GHz ; 10GHz ; 11GHz ; 12GHz ; 13GHz ; 14GHz ; 15 GHz ; 18 GHz ; 23 GHz et 60 GHz) ont été planifiées et les spécifications techniques pour leurs exploitations ont également été élaborées conformément au Règlement des Radiocommunications de 2020.

Concernant les demandes de fréquences, les études d'ingénierie ont porté sur :

- les services de radiodiffusion en FM, TV et TNT ;
- les services IMT pour les opérateurs de téléphonie mobile;
- les services de terre fixes et mobiles pour les applications FH, PMR, RLAN, STL et autres BLR;

- les services par satellite.

Pour ces services, des formulaires ainsi que les listes de pièces à joindre pour l'obtention des autorisations ont été élaborés et mis en ligne sur le site Internet de l'ARPT.

Ensuite, deux missions de coordination et de partage des fréquences radioélectriques pour les services de Terre de 87.5 MHz à 30 GHz dans les zones frontalières terrestres et maritimes ont été menées d'une part, entre la République de Guinée et la Sierra Léone et d'autre part, entre la République de Guinée et les Administrations de la Gambie, de la Guinée Bissau, du Mali et du Sénégal.

L'assignation des fréquences au cours de l'année 2020 est récapitulée dans le tableau suivant :

Tableau 19: Assignation des fréquences

Service	FM			TV		PMR			FH	VSAT	GMPCS	BLR(RLAN)
	Radio Privée	Relai Radio Privée	Relai Radio Rurale	TNT	Relai	HF	VHF	UHF				
Quantité	16	11	02	05	09	10	462	146	01	29	08	06

Source : ARPT

Dans le cadre du contrôle, des missions d'inspection, de balayage de fréquences et de mesures de rayonnements ont été réalisées dans le but de s'assurer de la conformité des installations radioélectriques aux normes et standards nationaux et internationaux ainsi que du respect des conditions et spécifications techniques relatives à l'exploitation des fréquences conformément au Tableau National d'Attribution des Fréquences (TANAF) et au Fichier National des Fréquences (FNF). Ces missions ont permis de contrôler soixante-dix-neuf (79) sites dont vingt-huit (28) installations réseaux et cinquante une (51) stations de radiodiffusion FM/TV et de télédistribution.

Elles ont aussi permis de mesurer les niveaux d'exposition du public aux rayonnements non ionisants sur 43 sites tous inférieurs au seuil fixé par l'ICNIRP : 28 dB ($\mu\text{V/m}$).

Le contrôle des installations a permis la mise sous scellé de deux (02) sociétés en situation irrégulière (ECT, Mouna Group), le démantèlement et la saisie d'équipements non homologués sur un réseau non autorisé du Fournisseur d'Accès Internet Skyvision.

❖ **Gestion et Contrôle des ressources en Numérotation**

La gestion des ressources en numérotation a concerné l'attribution de nouveaux numéros en fonction des demandes de ressources et la mise à jour du Plan National de Numérotation (PNN). Ce plan a été publié sur le site Internet de l'ARPT et transmis à l'UIT.

Concernant les attributions, un (01) bloc de numéros longs (PQ) a été accordé à Orange Guinée pour l'élargissement de son parc d'abonnés, douze (12) numéros courts dont cinq (05) numéros verts aux services de sécurité et sept (07) numéros pour les services à valeur ajoutée à d'autres structures. Deux (02) numéros courts ont fait l'objet de résiliation par deux entreprises privées au cours de cette année.

Les contrôles des ressources en numérotation effectués par l'ARPT ont permis de détecter l'utilisation par Orange Guinée de cinq (05) numéros courts non attribués et ne respectant pas le PNN. En conséquence, il a écopé des sanctions conformément aux dispositions de la Loi L/2015/018/AN du 13 août 2015.

2.4. NORMALISATION

L'ARPT a continué sa campagne d'information et de sensibilisation sur l'importance de l'homologation des équipements de télécommunications sur les médias de communication. Elle a aussi mené des missions de contrôle sur le terrain qui ont abouti à des saisies d'équipements non homologués.

Au cours de l'exercice 2020, trois cent quarante un (341) modèles d'équipements ont été homologués ainsi que six (06) importateurs d'équipements de télécommunications et sept (07) installateurs ont été agréés par l'ARPT.

Dans le cadre de la veille technologique, un article sur l'Internet des objets (IoT) a été élaboré et publié sur le site Internet de l'ARPT.

2.5. SUIVI DES OBLIGATIONS DES CAHIERS DES CHARGES DES OPERATEURS

Le secteur des télécommunications s'est rapidement transformé au cours de la dernière décennie avec un impact croissant sur l'économie du pays. On assiste à la coexistence de plusieurs générations de réseaux mobiles (2G, 3G, 4G) appelés à offrir des services (Voix, SMS, Data).

De ce fait, le contrôle de la qualité de service devient de plus en plus crucial en raison de la configuration complexe des réseaux existants.

La mesure de la qualité de service permet donc une évaluation par l'ARPT de la capacité des opérateurs à offrir un service conforme aux obligations contenues dans leurs cahiers des charges.

Au titre de l'année 2020, les contrôles ont porté sur le suivi du plan de déploiement des opérateurs et la qualité de service.

- **Suivi du plan de déploiement des réseaux des opérateurs :**

Les Opérateurs MTN et Orange ont atteint leurs objectifs de couverture des chefs-lieux préfectures et sous-préfectures en 2G/3G. Ainsi les nouvelles obligations ont été fixées pour réduire la fracture numérique afin de faciliter l'accès à l'information dans les zones rurales et améliorer la qualité de service.

La couverture des localités au cours de l'année 2020 se présente comme suit :

Tableau 20: Nombre de Districts couverts en 2G et 3G en 2020

OPÉRATEURS	Orange	MTN	Cellcom
2G	169	27	0
3G	158	70	0

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

NB : Ces districts couverts ne concernent que ceux qui ont bénéficié de l'implantation effective d'un site.

Tableau 21: Nombre Chefs-lieux de Préfectures et de Sous-Préfectures couverts en 4G

OPÉRATEUR	déc-19	déc-20	Objectif
ORANGE	8	34	338

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Tableau 22 : Couverture en téléphonie mobile (nombre) des quartiers et districts par région administrative en fin 2020

Régions	Couvert	Total Non couvert	Zone blanche	Couvert par endroit	Réseaux étrangers
Boké	360	37	4	30	3
Conakry	140	0	0	0	-
Faranah	374	72	13	58	1
Kankan	676	102	27	75	-
Kindia	546	37	1	36	-
Labé	428	22	2	20	-
Mamou	308	24	7	17	-
Nzérékoré	566	93	10	83	-
Total	3 398	387	64	319	4

Source : ARPT

Tableau 23: Taux de couverture en téléphonie mobile des quartiers et districts par région administrative en fin 2020

Régions	Couvert	Total Non Couvert	Zone Blanche	Zone Grise	Réseaux Etrangers
Boké	90,68%	9,32%	1,01%	7,56%	0,76%
Conakry	100%	0%	0%	0%	
Faranah	83,86%	16,14%	2,91%	13,00%	0,22%
Kankan	86,89%	13,11%	3,47%	9,64%	
Kindia	93,65%	6,35%	0,17%	6,17%	
Labé	95,11%	4,89%	0,44%	4,44%	
Mamou	92,77%	7,23%	2,11%	5,12%	
Nzérékoré	85,89%	14,11%	1,52%	12,59%	
TOTAL	89,78%	10,22%	1,69%	8,43%	0,11%

Source : ARPT

NB : Zone blanche : aucune présence du réseau dans la zone

Couvert par endroit : zone partiellement couverte

Réseaux étrangers : présence d'un réseau étranger

Non couvert = zone blanche + couvert par endroit + réseaux étrangers

- **Contrôle de la qualité de service fournie par les opérateurs**

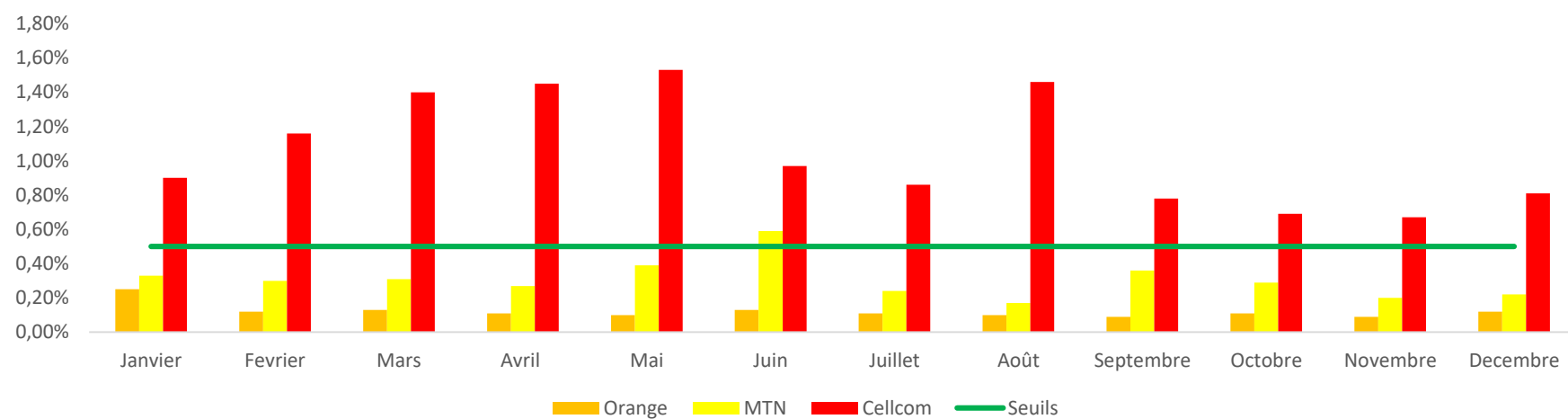
- **Campagnes de drive-tests:**

Des contrôles ponctuels à travers des drive-tests ont été réalisés pour vérifier la qualité fournie aux consommateurs. L'enjeu pour l'ARPT étant de contrôler les obligations des opérateurs pour stimuler la concurrence. Les services voix et data ont été mesurés et les résultats ont été présentés aux opérateurs et au grand public.

- **Suivi des indicateurs de performance :**

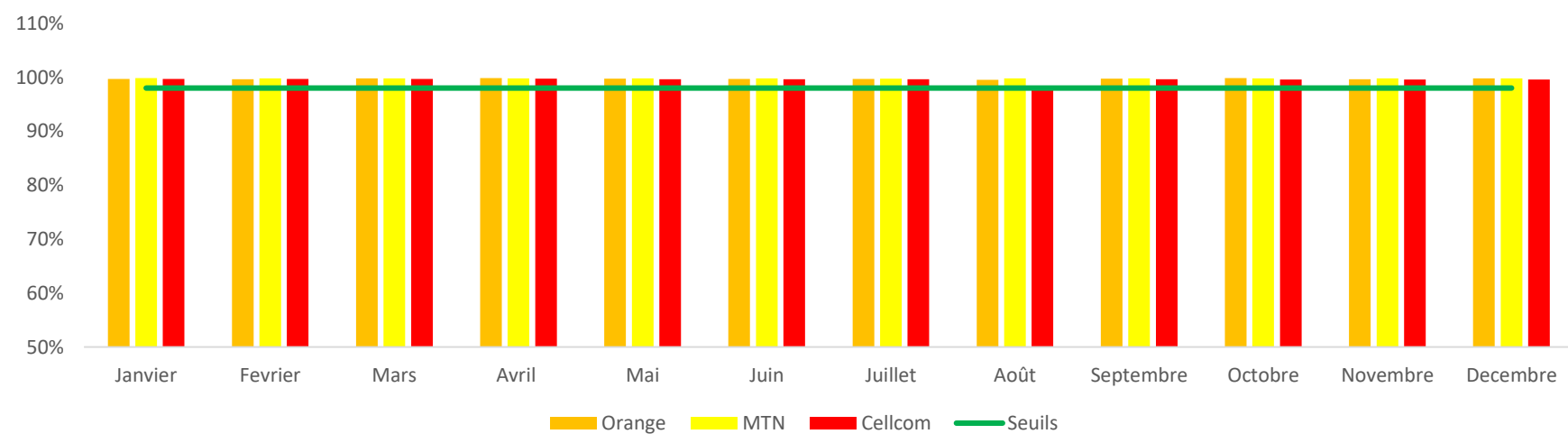
Les indicateurs de performance sont collectés mensuellement et analysés pour vérifier leurs conformités par rapport aux seuils fixés. Les graphiques ci-dessous montrent les principaux indicateurs de performance 2G/3G des Opérateurs.

Figure 10 : Taux d'échecs des appels sur le réseau 2G (seuils $\leq 0,5\%$)



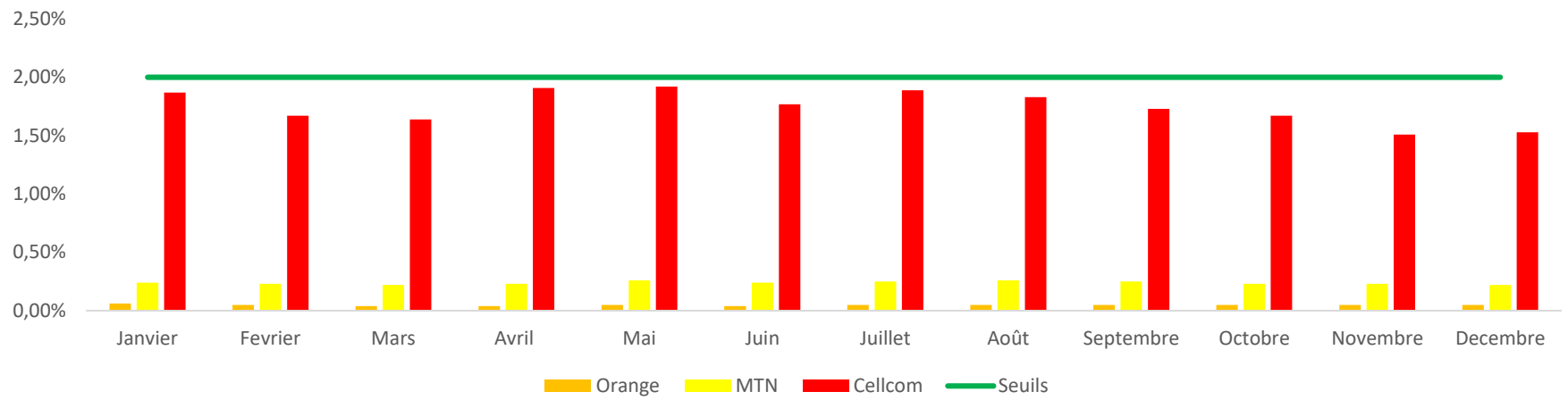
Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Figure 11 : Taux d'accessibilité au service data (seuil $\geq 98\%$)



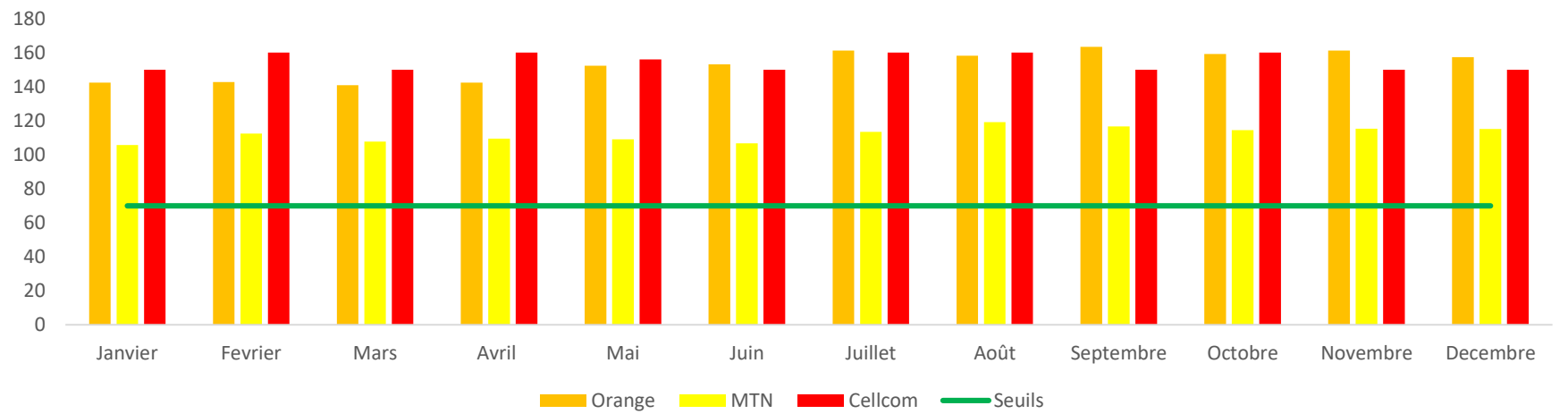
Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Figure 12 : Taux de coupure des appels lors d'une communication (seuil ≤ 2%)



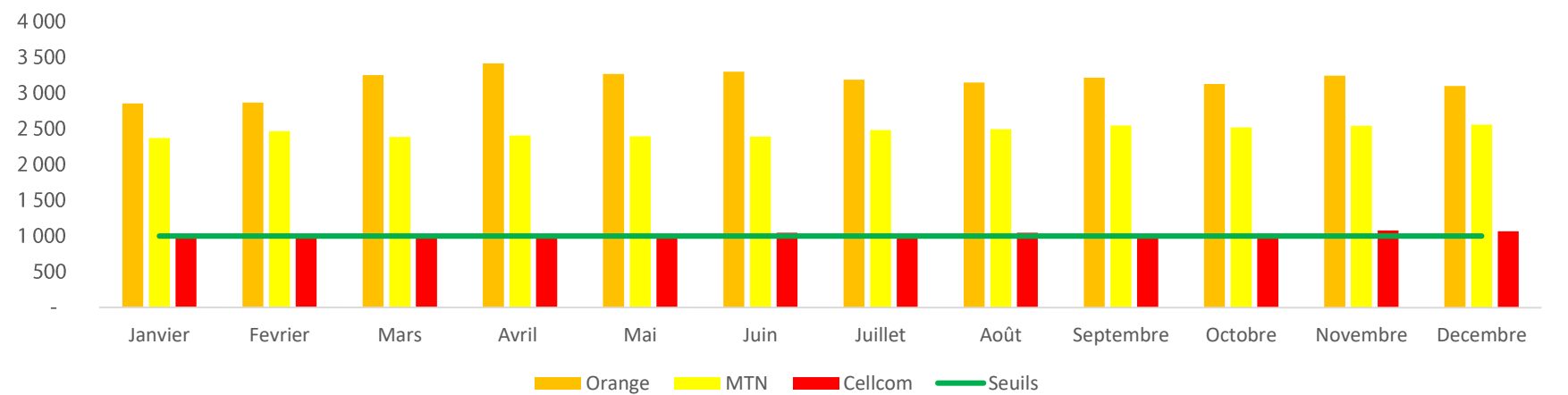
Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Figure 13 : Vitesse de téléchargement sur le réseau 2G (seuils > 70 Kbps)



Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Figure 14 : Vitesse de téléchargement sur le réseau 3G (seuil > 1000 Kbps)



Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

2.6. SUIVI DU DEPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE

Le déploiement des infrastructures à large bande (pose de la fibre optique) à Conakry et à l'intérieur du pays a été poursuivi par les opérateurs sous la supervision de la commission composée des représentants de l'ARPT et des services de la voirie (Direction Nationale de la Voirie Urbaine, Direction Nationale de l'Entretien Routier, Direction de l'Aménagement du Territoire, de la Voirie et des Infrastructures, Gouvernorat de Conakry) (voir tableau ci-dessous).

Tableau 24: Déploiement de la Fibre Optique

OPERATEUR	TYPE DE FIBRE	DISTANCE EN KM		
		2018	2019	2020
ORANGE	Monomode	388,046	613,401	731,345
VDC		333,09	335,39	406,376
MTN		110,51	118,81	118,95
INTERCEL		46,2	46,2	46,2
ETI		45,203	54,736	54,736
MOUNA GROUP		20,2	20,2	20,2
SKYVISION		0,7	0,7	0,7
CELLCOM		0	0	0
SOGEB		3 286,35	4 280,06	4 352,74
TOTAL			4 230,299	5 469,497

Sources : Operateurs et FAI

La pose de cinq mille sept cent trente un kilomètres (5 731 Km) de fibre optique dont deux cent quarante-trois kilomètres (243 km) en 2020 a été réalisée par les acteurs du secteur composés des opérateurs de téléphonie mobile, des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) et de la SOGEB.

2.7. SUIVI DE L'ACCES A L'INTERNATIONAL

La connectivité à l'international pour les services Internet assurée par l'opérateur d'infrastructures GUILAB ayant une capacité totale disponible sur ACE de 4 246 568 Miu*Km avec un taux d'utilisation de 20,57%, a connu une stabilité tout au long de l'année avec un taux de disponibilité moyen de 99,55% conforme au seuil fixé.

Le tableau ci-dessous résume la disponibilité des circuits de la GUILAB:

Tableau 25: QoS des clients de l'opérateur d'infrastructures GUILAB

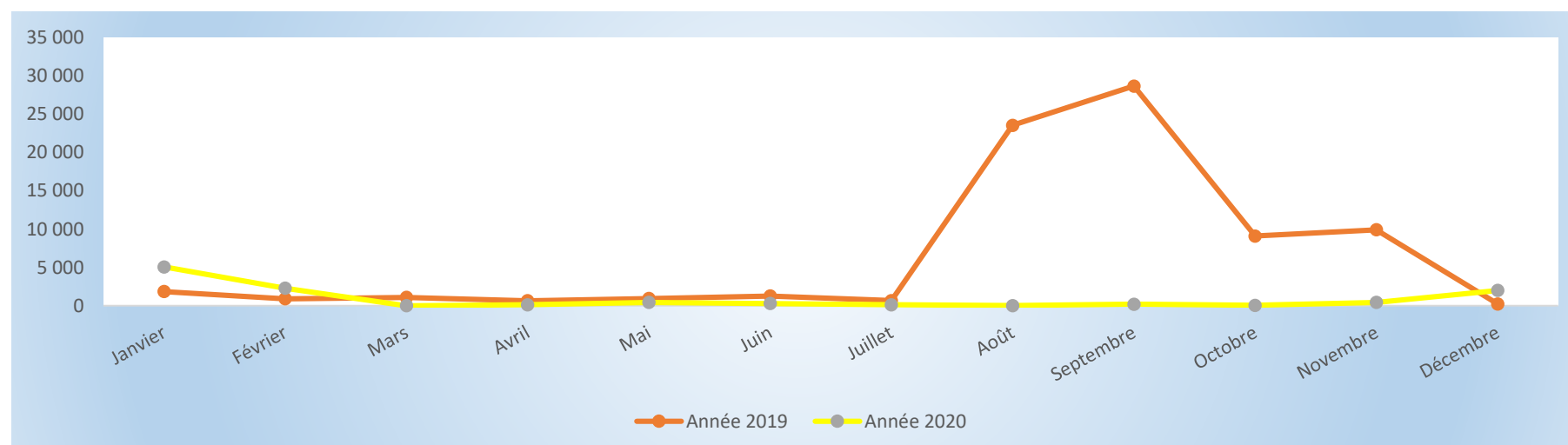
CLIENT	Taux de disponibilité Guilab	Taux de disponibilité client	Capacité	Origine	Destination	Etat
VDC	100%	99,99%	1GE	Conakry	N/A	en service
SKYVISION	100%	100%	600 Mbps	Conakry	TELVENT	en service
MOUNA	100%	100%	2,5GE	Conakry	N/A	en service
ETI	99,69%	99,97%	1STM-1	Conakry	Abidjan	en service
ETI	100%	100%	1GE	Conakry	N/A	en service
ETI	99,22%	100%	1STM-1	Conakry	TELVENT	en service
ORANGE	99,68%	100%	1STM-1	Conakry	Abidjan	en service
ORANGE	99,62%	100%	1GE	Conakry	N/A	en service
ORANGE	99,68%	100%	10GE	Conakry	Abidjan	en service
ORANGE	99,38%	99,74%	1STM-1	Conakry	Dakar	en service
ORANGE	99,72%	100%	1STM-1	Conakry	Dakar	en service
ORANGE	99,72%	100%	1STM-1	Conakry	Dakar	en service
ORANGE	99,66%	100%	10GE	Conakry	Dakar	en service
ORANGE	97,39%	100%	600ME	Conakry	Paris	en service
MTN	99,12%	99,99%	1STM-1	Conakry	Lisbonne	en service
MTN	99,78%	99,99%	1STM-4	Conakry	Accra	en service
MTN	99,01%	99,94%	1STM-16	Conakry	Lisbonne	en service
MTN	99,88%	99,99%	1STM-16	Conakry	Accra	en service
CELLCOM	99,99%	99,99%	1STM-1	Conakry	Carcavelhos	en service
CELLCOM	99,26%	100%	1GE	Conakry	TELVENT	en service
CELLCOM	99,88%	100%	1GE	Conakry	N/A	en service

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

2.8. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

L'ARPT a poursuivi ses actions de lutte contre la fraude téléphonique au cours de cette année, notamment par le suivi de l'identification des abonnés des opérateurs de téléphonie mobile (vérification de la chaîne de distribution des cartes SIM, fiabilisation des informations d'identification des abonnés) et la déconnexion des numéros frauduleux pour la réduction de la fraude. Ces activités ont été menées en collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobile et ont abouti à la détection et à la déconnexion de près de 11 035 numéros frauduleux en 2020 contre 78 917 en 2019, soit une baisse de 86,02%.

Figure 15 : Evolution annuelle de la fraude 2019/2020 en nombre de minutes



Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

2.9. CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE

Malgré la COVID-19, l'ARPT a continué à exercer sa mission de régulation à travers une réglementation adaptée aux nouvelles réalités à travers notamment :

- Une approche de co-régulation visant à associer les autres Institutions étatiques (HAC, BCRG, Marine marchandes, Aviation Civile, Douanes etc.) et les acteurs régulés à la prise de décisions via des consultations préalables ;
- L'élaboration de textes d'application de la loi 018 relative aux télécommunications;
- La lutte contre la fraude et la protection des consommateurs;
- La vulgarisation des procédures d'accès au marché (Autorisation, Homologation, Agrément...);
- Le règlement des litiges ;
- L'élaboration de cahiers des charges spécifiques ;

Ainsi, les activités juridiques et réglementaires ont porté essentiellement sur trois axes qui sont la délivrance de Licences et/ou d'Autorisations, le traitement du contentieux et la réglementation.

❖ Licences et Autorisations:

Cette activité regroupe la délivrance de Licences, de certificats d'homologation, d'Agrément importateurs/installateurs et d'Autorisation d'exploitation de réseaux privés et publics.

- Les Agréments d'homologations : consistent à la délivrance de certificat pour la mise sur le marché des équipements fiables et respectant les exigences essentielles ;
- Les Agréments d'installateurs et d'importateurs : consistent à agréer des importateurs et installateurs d'équipements de télécommunications. Notons que depuis que la Guinée a été raccordée au câble sous-marin, le métier d'installateurs connaît une évolution exponentielle. C'est ainsi que des mesures spécifiques ont été prises pour renforcer la procédure d'acquisition de ce type d'Agrément.

- Les Autorisations spécifiques : consistent à la délivrance d'Autorisations d'exploitation par type de technologie. En 2020, l'ARPT a délivré quatre (4) Autorisations de type radios commerciales, une (1) Autorisation de type radio communautaire, une (1) Autorisation de type satellitaire, deux (2) Autorisations de type Télévision et de distribution et trente-six (36) Autorisations de type VSAT et PMR (talkies walkies).
- Les Licences: consistent à la délivrance sous la signature du Ministre de tutelle d'autorisations pour l'exploitation des fréquences radioélectriques et audiovisuelles.

❖ **Contentieux :**

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, le contrôle du trafic, la protection des consommateurs et le règlement de différends entre les Opérateurs, l'ARPT s'est dotée d'outils et a renforcé de vigilance sur notamment :

- La fraude téléphonique via le trafic gris ou simbox au titre de laquelle, il y a eu trois (03) arrestations ayant abouti à des condamnations avec des peines de prison allant de 3 à 5 ans et une procédure judiciaire toujours en cours.
- La protection des consommateurs: à titre préventif, deux ateliers de vulgarisation avec les associations de consommateurs ont été organisés afin de rendre accessibles les procédures de saisine des opérateurs et de l'ARPT en cas d'insatisfaction. Elle est également assurée par la résolution des plaintes que l'ARPT reçoit de la part des consommateurs sur le fondement de la procédure légale en vigueur.

Ainsi, une dizaine de plaintes a été réglée par l'intervention de l'ARPT entre les consommateurs et les opérateurs de téléphonie mobile et ce, à la satisfaction des clients.

- La médiation entre Opérateurs relativement à la compensation des frais d'interconnexion ;
- Le recouvrement des redevances légales d'utilisations de ressources rares mises à la disposition des acteurs. Pour 2020, le taux de recouvrement a substantiellement augmenté soutenu par une politique de tolérance zéro. Ces actions sont matérialisées par la saisie ou la mise sous scellé des équipements ou de locaux d'opérateurs de fourniture de service à internet, d'opérateur de téléphonie mobile ou de prestataires de services divers de télécommunications.

❖ **Règlementation :**

Plusieurs actions ont été réalisées :

- La soumission des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) au régime de l'Autorisation conformément aux dispositions légales ;
- La négociation avec la Banque centrale pour la co-régulation des Services Financiers Mobiles (SFM) ;
- La contribution de la Guinée, à travers le Ministère de tutelle et l'ARPT, à l'élaboration des textes d'harmonisation du cadre réglementaire des télécommunications en Afrique (PRIDA) et à l'élaboration du nouveau Règlement CEDEAO/UEMOA relatif aux communications électroniques.

Sur le plan interne, l'ARPT a renforcé ses procédures de prestation de services avec les fournisseurs afin de réduire le risque opérationnel en la matière.

TROISIEME PARTIE : GRANDS CHANTIERS REALISES EN 2020

1. FREE ROAMING

En plus du Benin, du Burkina Faso, de la Côte d'Ivoire, de la Guinée, du Mali, du Sénégal, de la Sierra Léone et du Togo, le Free Roaming a enregistré l'adhésion du Libéria en Février 2020.

Pour rappel, le Free Roaming permet à tout abonné en déplacement (itinérance) dans les pays signataires de bénéficier pendant trente (30) jours consécutifs de séjour, des avantages ci-après :

- A la réception, les 300 premières minutes sont gratuites pour les appels en provenance des pays signataires ;
- A l'émission d'appel vers les réseaux du pays visité, l'abonné bénéficie du tarif national TTC le plus élevé appliqué dans le pays visité ;
- A l'émission d'appel vers un autre pays de la zone, l'abonné bénéficie également du tarif international TTC (hors surtaxe) le plus élevé appliqué dans le pays visité vers l'ensemble des pays de la zone Free Roaming y compris le pays d'origine.

Par ailleurs, à la suite de la 3^{ème} réunion d'évaluation du Free Roaming des 28 et 29 août 2019 à Conakry, la Résolution n°3 a été signée et est entrée en vigueur le 28 janvier 2020.

Cette Résolution a conféré à la Guinée le poste de Coordinateur du Projet avec le Sénégal et le Togo respectivement comme 1^{er} vice-coordonateur et 2^{ème} vice-coordonateur.

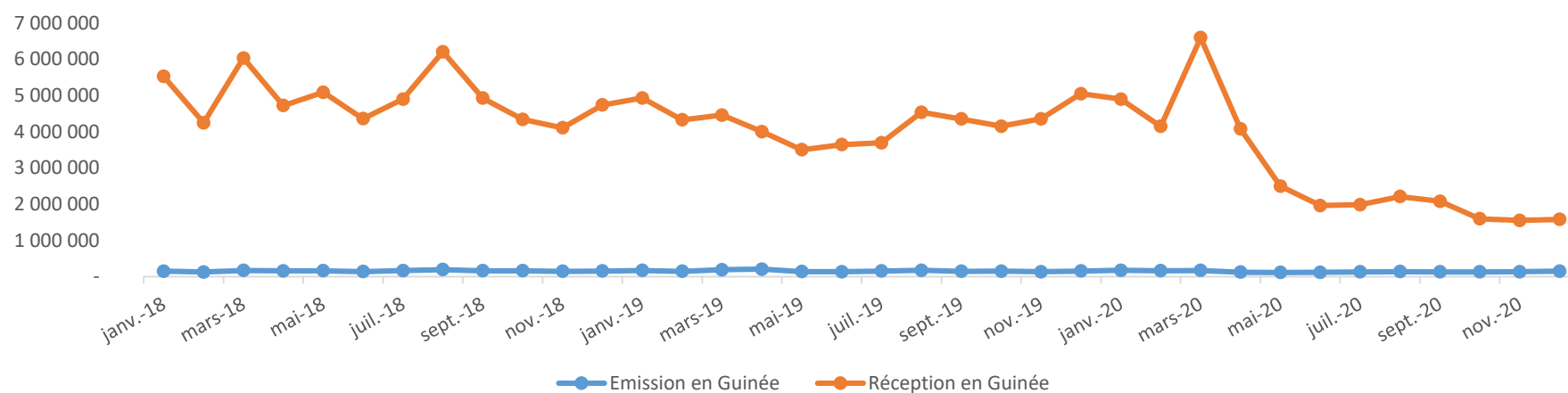
A ce titre, la Guinée a élaboré et soumis aux Etats signataires les lignes directrices de communication autour du projet ainsi qu'un Plan de Migration du Protocole d'Abidjan vers le Règlement de la CEDEAO.

La CEDEAO a organisé les 14 et 15 septembre 2020 une réunion virtuelle pour la mise en œuvre du Règlement sur l'itinérance sur les réseaux publics de communication mobile dans l'espace CEDEAO. La réunion a donné lieu à une Résolution qui a consacré la Côte d'Ivoire comme coordinateur, la Guinée et le Ghana respectivement comme 1^{er} et 2^{ème} Vice-coordonateur.

La Résolution prévoit, entre autres, la fin du processus de migration du Protocole d'Abidjan vers le Règlement de la CEDEAO et sa mise en œuvre effective par l'ensemble des Etats de la communauté au 31 mars 2021.

Les graphiques et tableaux ci-après donnent les détails sur l'évolution des différents trafics du free roaming et son niveau d'implémentation.

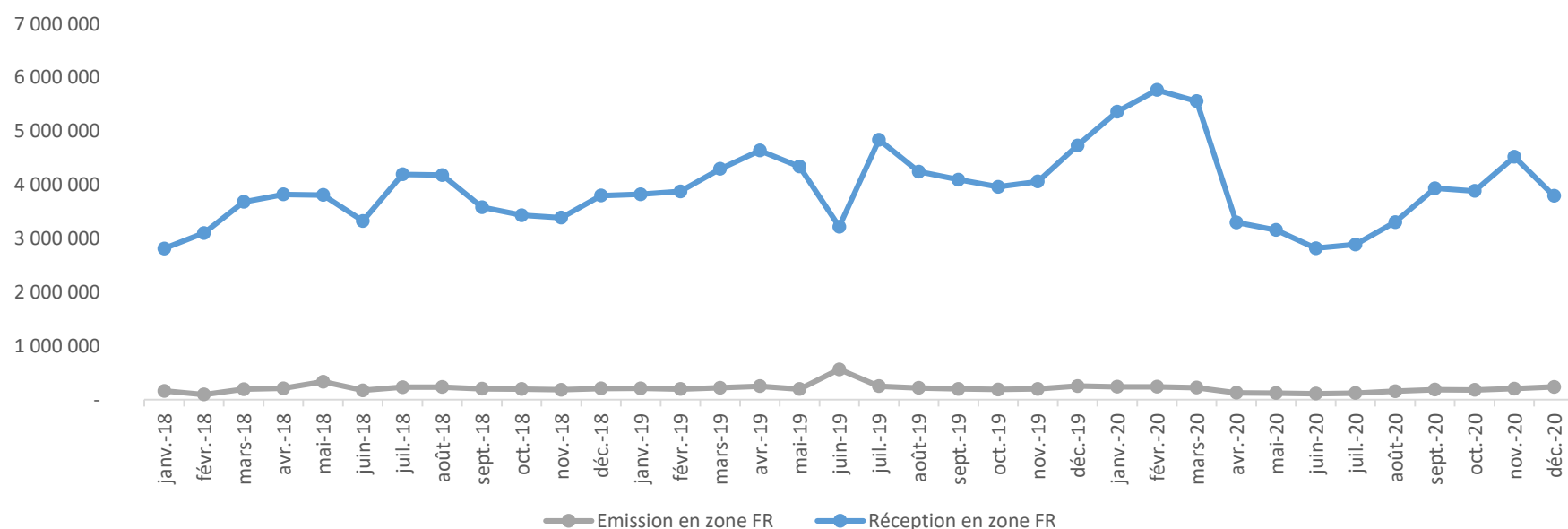
Figure 16 : Evolution du Trafic Global des roamers de la zone free roaming en Guinée en nombre de minutes



Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

En 2020, le trafic d'émission en Guinée est resté constant tandis que celui de la réception, après son pic enregistré en mars 2020, a connu une chute drastique due aux restrictions de voyages occasionnées par la Covid-19.

Figure 17 : Evolution du Trafic Global en Zone Free Roaming (FR)



Sources: Opérateurs de téléphonie mobile

En 2020, le trafic d'émission en zone Free Roaming reste plus ou moins constant. Quant au trafic de réception en zone Free Roaming, après une tendance haussière de janvier à mars, il enregistre une forte baisse avant de repartir en hausse à partir du mois de juillet.

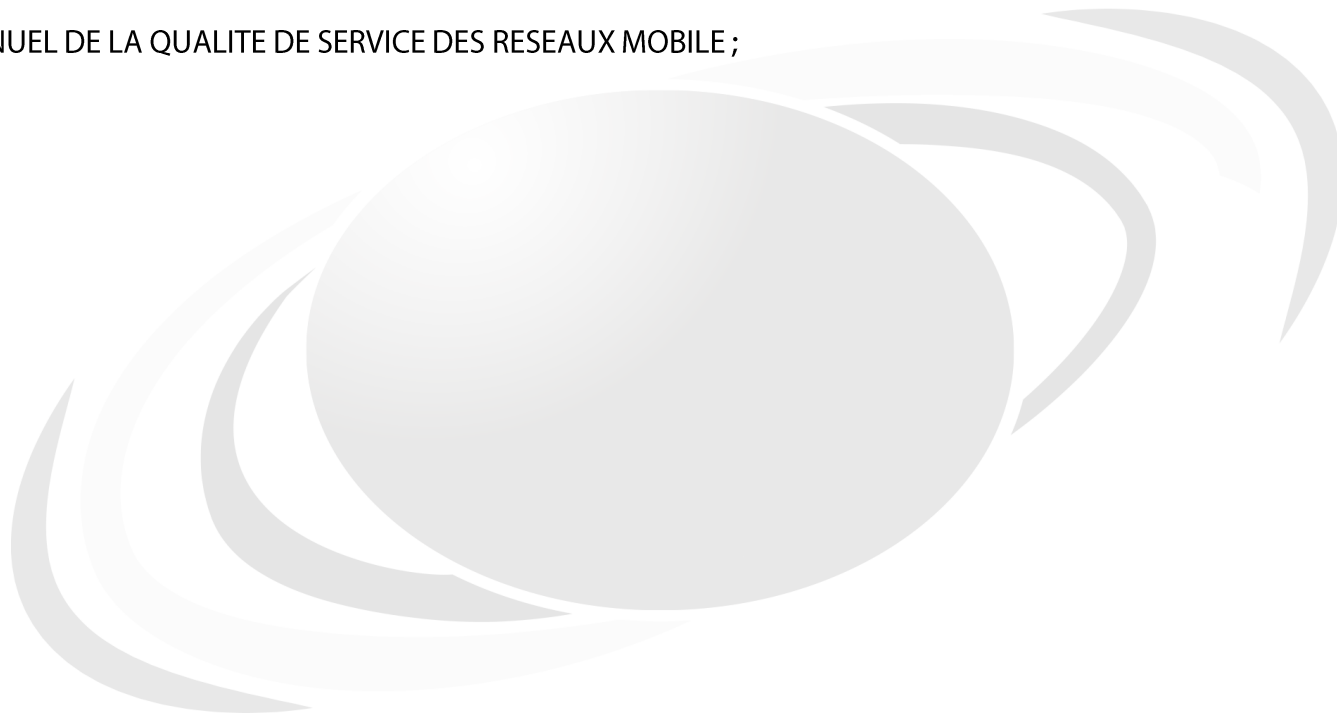
2. AUDIT DE LA QUALITE DE SERVICE (QoS)

Un audit annuel de la couverture et la qualité de service a aussi été réalisé par le cabinet INGECYS TELECOMS et a concerné les réseaux des trois Opérateurs et cinq (5) FAI sur 44 localités et 46 axes routiers. Ce pendant l'audit des FAI n'a porté que sur Conakry. Les résultats ont été présentés aux opérateurs et au grand public avec un accent particulier sur le classement des opérateurs.

2020 étant la première année de déploiement du réseau 4G, son audit a été effectué à titre indicatif sur le réseau de l'Opérateur Orange.

QUATRIEME PARTIE : GRANDS CHANTIERS 2021

1. REVISION DE LA LOI 018 ET ELABORATION DES TEXTES D'APPLICATION;
2. RENOUELEMENT DES LICENCES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE ET DES AUTORISATIONS DES FAI ;
3. AUDIT DES COUTS ET TARIFS DES OPERATEURS ;
4. AUDIT DES FREQUENCES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE ET FAI;
5. DETERMINATION DES MARCHES PERTINENTS POUR L'IDENTIFICATION DES OPERATEURS DOMINANTS ;
6. ENQUETE SUR L'ACCES DES MENAGES AUX TIC ;
7. MISE EN PLACE D'UN DATA CENTER TIERS 3 ;
8. REGLEMENTATION DES TRANSACTIONS ELECTRONIQUES ET TERMINAUX MOBILES ;
9. LA CERTIFICATION ISO 9001 DE L'ARPT ;
10. AUDIT ANNUEL DE LA QUALITE DE SERVICE DES RESEAUX MOBILE ;



CINQUIEME PARTIE : ANNEXES

Annexe 1: Rencontres (Internationales et Nationales) et Accords de Coopération

RENCONTRES (INTERNATIONALES ET NATIONALES)		
Rencontres /Thèmes en ligne	Lieux	Objectifs
CE 12 Groupe Afrique	Kigali Rwanda	Position Commune sur la Qualité de Service
Projet Manantali OMVS	Dakar Sénégal	Fibre Optique sous Régionale
Commissions d'études 1 et 2 de l'UIT-D	Genève Suisse	Travaux de Commission d'études du Secteur de Développement de l'UIT
Commissions d'études 15,12 de l'UIT-T	Genève Suisse	Travaux de Commission d'études du Secteur de la Normalisation de l'UIT
Commissions d'études 1, 3, 4,5 et 6 de l'UIT-R	Genève Suisse	Travaux de Commission d'études du Secteur des Radiocommunications de l'UIT
Réunion CEDEAO	Abidjan Cote d'Ivoire	Mise en œuvre du Règlement sur l'itinérance
WISIS/SMSI-2020	Genève Suisse	Forum Mondial de la Société de l'Information
Assemblée Générale ARTAO	Abuja Nigeria	17 ^{ème} Session-AG-ARTAO
1^{ère} Réunion Préparatoire de l'AMNT-20	Abuja Nigéria	Réunion Régionale AMNT-20
Conseil d'Administration ESMT	Cotonou(Bénin) Dakar (Sénégal)	44 ^{ème} Session du Conseil d'Administration
1^{ère} Réunion Préparatoire de la CMR-23	Nairobi Kenya	Réunion Régionale CMR-23
Réunion du groupe consultatif pour le développement de Télécommunication	Genève Suisse	Synthèse des travaux des CE de l'UIT-D
Atelier sur la Réglementation Inclusive	Lomé Togo	Gestion des Déchets Electroniques en Afrique
GSR-19	Genève Suisse	Forum Mondial des Régulateurs
Réunion Groupe de Travail CAR sur l'innovation et les start Up	Kigali Ruanda	Echange autour du Thème
2^{ème} Réunion Préparatoire AMNT 20	Accra Ghana	Réunion Régionale
FRATEL		18 ^{ème} Réunion Annuelle du Réseau
Forum Régional de l'UIT pour l'Afrique	Abidjan CI	Echanges autour du thème transformation numérique
Smart Africa CAR10		10 ^{ème} Conseil Africain des Régulateurs
1^{ere} réunion préparatoire UAT / CMDT 21	Khartoum Soudan	Réunion Régionale
Séminaire FRATEL sur la Régulation Tarifaire		Echange des points de vue autour du Thème

Source: ARPT

ACCORDS DE COOPERATION		
Institution	Pays	Objet de l'Accord
ARTCI	Côte d'Ivoire	Protocole d'Accord
AMRPT	Mali	
ARTP	Sénégal	
LTA	Libéria	
NATCOM	Sierre Leone	
ANRT	Maroc	
INTT	Tunisie	
ANFR	France	
ICTA	Turquie	
RURA	Rwanda	
AGAC	Guinée	
DNMM	Guinée	
AUTORITES / AGENCES DE REGULATION	Togo, Mali, Sénégal, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Bénin, Guinée, Sierra Leone	

Source: ARPT

Annexe 2 : Tarifs voix à l'international et Tarifs Internet en GNF

Opérateur	Zone	2017	2018	2019	2020
ORANGE	1	27	27	27	27
	2	32	32	32	32
	3	43	43	43	43
	4	65	65	65	65
	5	87	87	87	87
	6	119	119	119	119
	7	151	151	151	151
	8	182	182	182	182
	9	247	247	247	247
	10	1001	1 001	1 001	1 001
MTN	1	26	26	26	26
	2	43	43	43	43
	3	59	59	59	59
	3 bis			76	76
	4	93	93	93	93
	5	143	143	143	143
	5 bis			259	259
	6	834	834	834	834
CELLCOM	1	13	13	13	13
	2	17	17	17	17
	3	25	25	25	25
	4	33	33	33	33
	5	42	42	42	42
	6	50	50	50	50
	7	58	58	58	58
	8	67	67	67	67
	9	75	75	75	75
	10	83	83	83	83
	11	100	100	100	100
	12	117	117	117	117
	13	133	133	133	133
	14	150	150	150	150
	15	167	167	167	167
	16	200	200	200	200
	17	250	250	250	250

	18	500	500	500	500
	19	833	833	833	833
	20	1 667	1 667	1 667	1 667
	21	3 333	3 333	3 333	3 333
INTERCEL	1	NA	NA	NA	NA
	2	NA	NA	NA	NA
	3	NA	NA	NA	NA
	4	NA	NA	NA	NA
	5	NA	NA	NA	NA
	6	NA	NA	NA	NA
	7	NA	NA	NA	NA
	8	NA	NA	NA	NA
	9	NA	NA	NA	NA
	10	NA	NA	NA	NA

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

TARIF INTERNET									
	ORANGE			MTN			CELLCOM		
<i>Desin</i>	Volume	Tarifs GNF	Durée	Volume	Tarifs GNF	Durée	Volume	Tarifs GNF	Durée
<i>Offre 1</i>	30 MO	980	24 H	40MB	1000	24 H	50 MB	1 000	30 Jours
<i>Offre 2</i>	Pass My Friend	1 950	24 H	120 MB	2000	24 H	100 MB	2 000	30 Jours
<i>Offre 3</i>	Pass Jour +	2 950	24 H	250 MB	3 000	24 H	150 MB	3 000	30 Jours
<i>Offre 4</i>	Pass Jour Extra	6 400	24 H	500MB	5 000	24 H	250 MB	5 000	30 Jours
<i>Offre 5</i>	40 Min	1 500	24 H	60 MB	1 500	48 H	500 MB	10 000	30 Jours
<i>Offre 6</i>	2h10	3 900	24 H	140 MB	3 000	48 H	1 GB	20 000	30 Jours
<i>Offre 7</i>	1h	2 000	24 H	300 MB	4 000	48 H	2 GB	40 000	30 Jours
<i>Offre 8</i>	800 MO	14 000	7 jours	300 MB	2 000	Nuit	3 GB	60 000	30 Jours
<i>Offre 9</i>	1,8 Go	31 000	7 jours	1 GB	5 000	Nuit	4 GB	80 000	30 Jours
<i>Offre 10</i>	3 Go	50 000	30 jours	650 MB	10 000	7 jours	5 GB	100 000	30 Jours
<i>Offre 11</i>	6,5 Go	105 000	30 jours	1,3 GB	15 000	7 jours	10 GB	200 000	30 Jours
<i>Offre 12</i>	15 Go	185 000	30 jours	2,5 GB	30 000	7 jours	20 GB	400 000	30 Jours
<i>Offre 13</i>				2,5 GB	40 000	Mois	30 GB	600 000	30 Jours
<i>Offre 14</i>				5 GB	75000	Mois	50 GB	1 000 000	30 Jours
<i>Offre 15</i>				7,5 GB	110 000	Mois			
<i>Offre 16</i>				15 GB	190 000	Mois			
<i>Offre 17</i>				30 GB	355 000	Mois			
<i>Offre 18</i>				50 GB	590 000	Mois			

Offre 19				100 GB	1 100 000	Mois			
Offre 20				350 MB	5 000	Forfait illimité			
Offre 21				750 MB	10 000	Forfait illimité			

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Annexe 3 : Indicateurs de performance des liens d'interconnexion

• Indicateurs de performance d'Orange vers les autres Opérateurs en 2020

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Seuils
Taux de congestion vers MTN	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Taux de congestion vers cellcom	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Taux d'efficacité vers MTN	94,72%	95,13%	98,21%	98,31%	93,97%	94%	94,13%	93,68%	94,04%	94,33%	94,36%	94,02%	90%
Taux d'efficacité vers Cellcom	98,05%	98,47%	94,48%	95,58%	97,81%	98%	98,15%	97,94%	96,17%	98,19%	97,55%	98,12%	90,00%
Taux de disponibilité vers MTN	100%	100%	99,17%	99,30%	99,21%	99%	99,94%	99,99%	99,92%	99,95%	99,94%	99,79%	99,99%
Taux de disponibilité vers Cellcom	99%	99,33%	99,22%	99,39%	99,00%	99%	99,30%	99,99%	99,18%	99,78%	99,9%	99,76%	99,99%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

• Indicateurs de performance de Cellcom vers les autres Opérateurs en 2020

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Seuils
Taux de congestion vers MTN	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,50%
Taux de congestion vers orange	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,50%
Taux d'efficacité vers MTN	98%	98,58%	100%	97,66%	97,56%	97,66%	97,56%	97,34%	97%	98%	96%	98%	90,00%
Taux d'efficacité vers orange	98%	96,77%	99%	94,66%	98,31%	99,30%	99,31%	98,78%	98,00%	99%	99%	97%	90,00%
Taux de disponibilité vers MTN	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	99,99%	100%	100%	98%	100%	99,99%
Taux de disponibilité vers orange	100,00%	100,00%	99%	99,54%	100%	99,93%	99,20%	99,21%	99%	100%	100%	96%	99,99%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

• Indicateurs de performance de MTN vers les autres Opérateurs en 2020

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Août	Sept	oct	Nov	Dec	Seuils
Taux de congestion vers Orange	0%	0%	0%	0,61%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,50%
Taux de congestion vers Cellcom	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,92%	0,50%
Taux d'efficacité vers Orange	94,57%	95,03%	94,40%	94,63%	94,25%	94,52%	94,36%	92,76%	95,42%	95,42%	95,27%	90,00%
Taux d'efficacité vers Cellcom	94,48%	94,53%	95,17%	95,29%	95,19%	95,14%	95,30%	95,46%	93,94%	93,94%	94,30%	90,00%
Taux de disponibilité vers Orange	100,00%	99,97%	100%	99,25%	100%	100%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%
Taux de disponibilité vers Cellcom	100,00%	99,98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	98,96%	99,99%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Annexe 4: Suivi de la Qualité de service

Pour ORANGE

✓ Indicateurs 2G :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	sept	oct	Nov	Dec	Seuils
Taux de blocage TCH	0,39%	0,45%	0,26%	0,25%	0,20%	0,21%	0,24%	0,19%	0,23%	0,26%	0,29%	0,26%	2%
Taux de blocage SDCCH	0,25%	0,12%	0,13%	0,11%	0,10%	0,13%	0,11%	0,10%	0,09%	0,11%	0,09%	0,12%	0,50%
Temps d'établissement d'appel (Call Setup Time)	4,7 S	4,8 S	4,7 S	4,8 S	4,8 S	4,7 S	5,0 S	4,9 S	4,8 S	4,8 S	4,9 S	4,8 S	7 s
Call drop rate (taux d'appels interrompus) – radio	0,06%	0,05%	0,04%	0,04%	0,05%	0,04%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	2%
Call drop rate (taux d'appels interrompus) - system	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,01%	2%
Outgoing intra BSS HO drop rate	0,04%	0,05%	0,05%	0,05%	0,06%	0,05%	0,05%	0,04%	0,03%	0,02%	0,04%	0,01%	2%
Outgoing inter BSS HO drop rate	0,02%	0,02%	0,03%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,06%	0,03%	0,07%	0,04%	2%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau circuit switching (CS)	0,91%	0,78%	0,83%	0,85%	0,79%	0,83%	0,82%	0,71%	0,03%	0,39%	0,03%	0,14%	<1%
Délai d'enregistrement au réseau circuit Switching (CS)	0,43 S	0,47 S	0,44 S	0,46 S	0,49 S	0,48 S	0,47 S	0,48 S	0,49 S	0,48 S	0,48 S	0,50 S	2 s
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau Paquet switching (PS)	2,49%	2,33%	2,47%	2,43%	2,51%	2,39%	2,36%	2,17%	1,98%	1,69%	2,01%	1,87%	<5%
Délai d'enregistrement au réseau Packet Switching (PS)	0,75 S	0,81 S	0,80 S	0,77 S	0,76 S	0,75 S	0,74 S	0,71 S	0,92 S	0,94 S	0,89	0,79	30 s
débit moyen de téléchargement (Kbps)	142,33	142,66	140	142,37	152,33	153,07	161,23	158,17	163,45	159	161	157	70 Kbps
Taux de sms reçus	98,32%	98,77%	98,66%	98,49%	98,33%	98,12%	98,25%	98,54%	98,33%	98,71%	99,12%	98,96%	98%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

✓ Indicateurs 3G :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	sept	oct	Nov	Dec	Seuil
RRC Connection Setup Success Rate –CS	99,80%	99,80%	99,91%	99,89%	99,88%	99,86%	99,91%	99,76%	99,92%	99,88%	99,75%	99,94%	98%
RRC Connection Setup Success Rate –PS	99,69%	99,64%	99,81%	99,85%	99,77%	99,73%	99,73%	99,54%	99,76%	99,85%	99,66%	99,83%	98%
RAB Establishment Success Rate-HSDPA	99,85%	99,64%	99,86%	99,79%	99,90%	99,88%	99,90%	99,75%	99,89%	99,91%	99,91%	99,89%	98%
RAB Establishment Success Rate-CS64	99,63%	99,61%	99,73%	99,71%	99,68%	99,65%	99,61%	99,48%	99,66%	99,62%	99,75%	99,78%	98%
RAB Establishment Success Rate-Speech	99,85%	99,88%	99,93%	99,91%	99,93%	99,93%	99,95%	99,81%	99,95%	99,96%	99,94%	99,95%	98%

RAB Establishment Success Rate-R99 interactive	99,58%	99,39%	99,76%	99,73%	99,76%	99,52%	99,49%	99,87%	99,70%	99,61%	99,57%	99,63%	98%
Outgoing intra RAN HO drop rate	0,06%	0,05%	0,11%	0,11%	0,09%	0,15%	0,23%	0,13%	0,14%	0,13%	0,09%	0,12%	2%
Outgoing inter RAN HO drop rate	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%	0,03%	0,02%	0,02%	0,03%	0,02%	0,02%	0,03%	2%
Inter Hand Over drop Rate (ex: 3G to 2G and reverse)	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	<5%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau circuit switching (CS)	0,86%	0,91%	0,81%	0,84%	0,82%	0,81%	0,79%	0,80%	0,83%	0,79%	0,84%	0,81%	<1%
Délai d'enregistrement au réseau circuit Switching (CS)	0,36 S	0,41 S	0,44 S	0,46 S	0,45 S	0,5 S	0,52 S	0,51 S	0,49 S	0,48 S	0,51 S	0,55 S	<=2 s
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau Paquet switching (PS)	1,77%	1,81%	1,79%	1,67%	1,56%	1,57%	1,57 S	1,49 S	1,54 S	1,57 S	1,47 S	1,31 S	<5%
Délai d'enregistrement au réseau Packet Switching (PS)	0,41 S	0,39 S	0,41 S	0,50 S	0,49 S	0,48 S	0,48 S	0,48 S	0,48 S	0,5 S	0,5 S	0,5 S	3 s
Débit moyen de téléchargement	2856,25	2866,17	3251,18	3414,79	3268,99	3299,65	3188,98	3147,63 Kbps	3216	3129	3244,51 Kbps	3098,21 Kbps	>=1000 Kbps
Taux de SMS recus	98,89%	98,96%	99,01%	98,95%	98,69%	98,74%	98,55%	99,78%	99,81%	99,54%	99,60%	99,59%	>=98%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

✓ Indicateurs service clientèle :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	sept	Oct	Nov	Dec	Seuils
Taux mensuel de plaintes	0,6%	0,1%	0,1%	0,10%	0,80%	0,80%	0,75%	0,80%	0,6%	0,7%	0,6%	0,9%	1,5%
Délai de traitement d'une réclamation	98,5%	98,4%	100%	99,80%	100%	100%	99,58%	99,80%	99,9%	99,9%	99,8%	79,73%	95%
Délai moyen mis par un appel passé auprès du service client de l'opérateur avant d'être décroché	90,5%	91,9%	86,80%	87,40%	69,60%	89,63%	90%	90%	86,66%	78,26%	81,54%	81,47%	90%
Taux de communications non correctement facturées	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1%
Taux de réclamations des clients par mois lié à la facturation	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,6%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Pour MTN :

✓ Indicateurs 2G :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	sept	Oct	Nov	Dec	Seuil
Taux de blocage TCH	0,16%	0,18%	0,17%	0,17%	0,17%	0,15%	0,18%	0,14%	0,15%	0,17%	0,18%	0,19%	2%
Taux de blocage SDCCH	0,33%	0,30%	0,31%	0,27%	0,39%	0,59%	0,24%	0,17%	0,36%	0,29%	0,20%	0,22%	0,5%
Temps d'établissement d'appel (Call Setup Time)	6,5s	5,9s	4,5s	5,7	5,8	6,83	7,52	6,3	6,4	6	6,2	6,0	7 s
Call drop rate (taux d'appels interrompus) - radio	0,24%	0,23%	0,22%	0,23%	0,26%	0,24%	0,25%	0,26%	0,25%	0,23%	0,23%	0,22%	2%
Call drop rate (taux d'appels interrompus) - system	1,14%	1,10%	1,06%	1,02%	1,02%	1,11%	1,03%	1,02%	1,05%	0,91%	0,87%	0,89%	2%

Outgoing intra BSS HO drop rate	0,98%	1,41%	1,35%	1,35%	1,30%	1,36%	1,6%	1,60%	1,70%	1,67%	1,71%	1,62%	2%
Outgoing inter BSS HO drop rate	0,99%	1,12%	0,98%	1,02%	0,88%	0,92%	1,24%	1,24%	1,36%	1,35%	1,40%	1,24%	2%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau circuit switching (CS)	1,16%	1,15%	1,14%	1,12%	1,11%	1,11%	0,47%	0,47%	1,22%	0,80%	1,36%	1,39%	1%
Délai d'enregistrement au réseau circuit Switching (CS)	0,94%	0,36%	1,23%	1,13%	0,94%	0,937s	0,014s	0,014s	1,3s	0,36s	0,58s	1,46s	2s
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau Paquet switching (PS)	2,48%	8,48%	0,30%	2,15%	0,61%	3,01%	0,47%	0,71%	0,40%	1,45%	1,33%	3,03%	5%
Délai d'enregistrement au réseau Packet Switching (PS)	0,061s	1,10s	1,03s	1,41s	0,025s	1,015s	0,014s	0,025s	0,030s	0,062s	0,050s	0,05s	30s
débit moyen de téléchargement	105,76	112,49	107,71	109,46	109,02	106,74	113,44	119,11	116,5	114,41	115,21	115,19	70
Taux de sms reçus	99,75%	99,87%	99,8%	99,83%	99,85%	99,80%	99,70%	99,83%	99,92%	99,97	99,99%	99,99%	98%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

✓ Indicateurs 3G :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	sept	Oct	Nov	Dec	Seuil
RRC Connection Setup Success Rate –CS	99,79%	99,77%	99,82%	99,83%	99,79%	99,82%	99,77%	99,85%	99,83%	99,84%	99,85%	99,85%	98%
RRC Connection Setup Success Rate –PS	99,84%	99,82%	99,82%	99,83%	99,81%	99,82%	99,78%	99,82%	99,80%	99,80%	99,82%	99,79%	98%
RAB Establishment Success Rate-HSDPA	99,86%	99,88%	99,83%	99,80%	99,74%	99,80%	99,80%	99,82%	99,83%	99,79%	99,89%	99,91%	98%
RAB Establishment Success Rate-CS64	99,75%	99,78%	99,77%	99,68%	99,66%	99,70%	99,67%	99,78%	99,70%	99,69%	99,75%	99,81%	98%
RAB Establishment Success Rate-Speech	99,80%	99,74%	99,69%	99,65%	99,64%	99,72%	99,78%	99,79%	99,77%	99,80%	99,86%	99,77%	98%
RAB Establishment Success Rate-R99 interactive	99,48%	99,58%	99,14%	99,69%	99,61%	99,80%	99,79%	99,84%	99,75%	99,80%	99,82%	99,83%	98%
Outgoing intra RAN HO drop rate the same freq	0,08%	0,08%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	0,07%	2%
Outgoing inter RAN HO drop rate the defre	0,61%	0,67%	1,22%	1,10%	0,94%	0,60%	1,21%	2,79%	3,50%	3,19%	3,00%	3,25%	2%
Inter Hand Over drop Rate (ex: 3G to 2G and reverse)	1,49%	1,46%	1,41%	1,37%	1,37%	1,34%	1,33%	1,25%	1,24%	1,24%	1,27%	1,25%	5%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau circuit switching (CS)	1,16%	1,15%	1,14%	1,12%	1,11%	1,11%	1,96%	1,96%	1,22%	0,80%	1,36%	1,39%	1%
Délai d'enregistrement au réseau circuit Switching (CS)	0,94s	0,3s	1,23s	1,13%	0,94%	0,937s	1,04s	1,04s	1,3s	0,36s	0,58s	1,46s	2s
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau Paquet switching (PS)	4,73%	11,83%	1,60%	1,15%	2,16%	4,89%	1,96%	2,39%	1,91%	1,90%	2,24%	5,00%	5%
Délai d'enregistrement au réseau Packet Switching (PS)	0,87s	1,41s	1,02s	1,06s	1,28s	1,088s	1,04s	1,050s	1,114s	1,050s	1,063s	0,99s	3
Débit moyen de téléchargement	2372,27	2466,56	2387,89	2407,86	2394,97	2393,2	2481,98	2496,6	2549,09	2518	2545,02	2560,88	1000
Taux de SMS recus	99,75%	99,87%	99,8%	99,83%	99,85%	99,80%	99,70%	99,83%	99,92%	99,97%	99,99%	99,99%	98,0%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

✓ Indicateurs service clientèle :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Seuils
Taux mensuel de plaintes (sont exclues toutes demandes d'informations)	0%	0,50%	0,83%	0,09%	0,10%	0,10%	0,10%	0,08%	0,11%	0,09%	0,15%	0,31%	1,5%
Délai de traitement d'une réclamation	98%	96%	97%	99%	100%	99,76%	100%	100%	100%	100%	99,00%	92,00%	95%
Délai moyen mis par un appel passé auprès du service client de l'opérateur avant d'être décroché	94,00%	93%	85%	83,44%	85,00%	87,00%	98,82%	91,00%	91,00%	93,00%	98,00%	97,00%	90%
Taux de communications non correctement facturées	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1%
Taux de réclamations des clients par mois lié à la facturation	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,6%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

Pour CELLCOM :

✓ Indicateurs 2G :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	oct	Nov	Dec	Seuils
Taux de blocage TCH	1,32%	0,76%	0,63%	0,54%	0,48%	0,49%	0,28%	1,07%	0,16%	0,17%	0,06%	0,07%	2%
Taux de blocage SDCCH	0,84%	1,16%	1,40%	1,45%	1,53%	0,97%	0,86%	1,46%	0,78%	0,69%	0,67%	0,81%	0,5%
Temps d'établissement d'appel (Call Setup Time)	5s	5s	4s	4s	5s	5s	5s	6s	5s	4s	5s	4s	7s
Call drop rate (taux d'appels interrompus) - radio	1,20%	1,67%	1,64%	1,91%	1,92%	1,77%	1,89%	1,83%	1,73%	1,67%	1,51%	1,53%	2%
Call drop rate (taux d'appels interrompus) - system	1,10%	0,94%	1%	0,72%	0,98%	0,99%	1,06%	1,45%	0,94%	0,95%	0,92%	0,85%	2%
Outgoing intra BSS HO drop rate	9,91%	6,01%	8,56%	8,15%	10,74%	10,42%	9,89%	10,35%	10,88%	9,55%	9,23%	9,35%	2%
Outgoing inter BSS HO drop rate	10,41%	7,86%	9,52%	9,43%	9,69%	9,31%	9,24%	13,91%	9,20%	10,85%	10,63%	9,68%	2%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau circuit switching (CS)	0,21%	0,56%	0,20%	0,50%	0,56%	0,50%	0,66%	2,77%	1,60%	1,54%	1,57%	1,20%	1%
Délai d'enregistrement au réseau circuit Switching (CS)	0,67	0,76 s	0,65 s	0,60 s	0,65 s	0,70%	0,45%	0,65 s	0,36 s	0,45 s	0,51 s	0,38 s	2%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau Paquet switching (PS)	0,26%	0,29%	27,00%	0,25%	0,27%	4,21%	3,58%	2,95%	4,55%	6,01%	5,67%	2,30%	5%
Délai d'enregistrement au réseau Packet Switching (PS)	0,65	0,60s	0,59s	0,59s	0,59s	0,55%	0,50%	0,59s	0,37 s	0,36%	0,50 s	0,33 s	30
débit moyen de téléchargement (Kbps)	150	160	150	160	160	150	160	160	150	160	150	150	70
Taux de sms reçus	88,50%	95,56%	89,62%	88,68%	87,74%	90,23%	90,11%	91,73%	90,46%	93,24%	93,66%	94,00%	98%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

✓ Indicateurs 3G :

Indicateurs de performance	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	seuil
RRC Connection Setup Success Rate –CS	99,30%	99,53%	99,67%	99,85%	99,67%	99,17%	99,56%	99,56%	99,66%	99,48%	99,26%	99,67%	98%
RRC Connection Setup Success Rate –PS	99,72%	99,68%	99,70%	99,75%	99,66%	99,65%	99,65%	98,42%	99,66%	99,62%	99,61%	99,62%	98%
RAB Establishment Success Rate-HSDPA	99,93%	99,92%	99,95%	99,91%	99,16%	99,93%	99,65%	99,88%	99,92%	99,91%	99,91%	99,63%	98%

RAB Establishment Success Rate-CS64	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98%
RAB Establishment Success Rate-Speech	99,66%	99,70%	99,80%	99,83%	99,69%	99,67%	99,78%	99,67%	99,76%	99,73%	99,60%	98,26%	98%
RAB Establishment Success Rate-R99 interactive	99,72%	99,60%	99,55%	99,66%	98%	98,42%	99,40%	98,38%	98,20%	98,24%	98,45%	99,65%	98%
Outgoing intra RAN HO drop rate	0,44%	0,35%	0,22%	0,26%	0,33%	0,29%	0,23%	0,31%	0,31%	0,36%	0,40%	0,51%	2%
Outgoing inter RAN HO drop rate	0,05%	0,06%	0,08%	0,05%	0,06%	0,06%	1,63%	1,42%	0,06%	0,07%	0,07%	0,07%	2%
Inter Hand Over drop Rate (ex: 3G to 2G and reverse)	4,20%	3,52%	3,46%	3,50%	3,44%	3,36%	3,24%	3,49%	3,09%	3,08%	2,96%	2,74%	<5%
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau circuit switching (CS)	0,016%	0,04%	0,04%	0,02%	0,02%	0,04%	0,02%	0,23%	4,10%	0,30%	0,34%	0,66%	<1%
Délai d'enregistrement au réseau circuit Switching (CS)	0,43	0,57 s	0,50 s	0,52 s	0,50 s	0,50 s	0,50 s	0,50 s	0,36 s	0,45 s	0,51 s	0,38 s	<=2 s
Taux d'échec de sélection et d'enregistrement au réseau Paquet switching (PS)	0,46%	0,46%	0,46%	0,46%	0,46%	3,01%	3,42%	1,58%	3,25%	4,08%	4,00%	4,03%	<5%
Délai d'enregistrement au réseau Packet Switching (PS)	0,3	0,40 s	0,60 s	0,50 s	0,60 s	0,43 s	0,45 s	0,45 s	0,37s	0,36 s	0,50 s	0,33 s	3 s
Débit moyen de téléchargement	1 007	1 001	1 005	1 001	1 002	1 045	1 006	1 046	1 000	1 031	1077	1 067	>=100 0kbps
Taux de SMS recus	88,50%	92,21%	90,40%	92,53%	94,66%	90,25%	91,20%	92,15%	90,46%	91,25%	90,60%	92,35%	>=98%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile

✓ Indicateurs service clientèle :

Indicateurs de performance	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Seuil
Taux mensuel de plaintes (sont exclues toutes demandes d'informations)	0,05%	0,50%	0,06%	0,05%	0,03%	0,04%	0,03%	0,03%	0,04%	0,03%	0,04%	0,06%	1,5%
Délai de traitement d'une réclamation	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
Délai moyen mis par un appel passé auprès du service client de l'opérateur avant d'être décroché	99,44%	96,05%	98,51%	96,98%	96,38%	97,50%	97,48%	99,00%	99,80%	99,97%	100%	100%	90%
Taux de communications non correctement facturées	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1%
Taux de réclamations des clients par mois lié à la facturation	0,00%	0,00%	0,00%	0,1%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,6%

Sources : Opérateurs de téléphonie mobile