

ANNEXE A : LISTE DES CATEGORIES DES VILLES

- **Catégorie 1** : Bangui et ses environs ;
- **Catégorie 2** : Grandes villes suivantes :
 - ✓ Bambari, Bangassou, Baoro, Batangafo, Béloko, Berberati, Birao, Boali, Bocaranga, Boda, Bossangoa, Bossembele, Bossemptele, Bouar, Bozoum, Bria, Carnot, Damara, Kaga-bandoro, Mbaïki, Mobaye, Ndélé, Nola, Obo, Paoua, Sibut, Yaloké,
- **Catégorie 3** : Toutes autres villes et villages couverts.



ANNEXE B : TABLEAU DES INDICATEURS DE QUALITE TECHNIQUE DES SERVICES

Services	Critères	Indicateurs	Seuils villes		
			catégorie 1	catégorie 2	catégorie 3
Voix	Accessibilité du service	Taux de communication réussie.	≥ 97%	≥ 95%	≥ 93%
		Taux de blocage des appels.	< 3%	< 6%	< 10%
		Continuité du service	< 2%	< 5%	< 10%
SMS	Accessibilité et intégrité du service	Taux de succès d'envoi et de réception des SMS dans un délai <6s.	≥ 95 %	≥ 90 %	≥ 85 %
Code USSD	Accessibilité et intégrité du service	Taux de succès de requêtes USSD	≥ 98 %	≥ 97 %	≥ 96 %
		Temps d'accès à une requête USSD	3 s	5 s	5 s
MOS	Qualité MOS	Note MOS des appels établis et maintenus pendant 2 minutes	MOS ≥ 2,8	MOS ≥ 2,8	MOS ≥ 2,8
		Indoor	RxLev> - 80 dBm	RxLev> - 85 dBm	RxLev> - 85 dBm
Couverture radio 2G	Disponibilité	Outdoor	RxLev> - 78 dBm	RxLev> - 80 dBm	RxLev> - 80 dBm
		Incar	RxLev> - 88 dBm	RxLev> - 90 dBm	RxLev> - 90 dBm

Taux de couverture 2G	Disponibilité	Indoor	$\geq 92\%$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
		Outdoor	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
		Axes routiers (Incar)	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	$\geq 80\%$
Couverture radio 3G	Disponibilité	Indoor	RSCP > - 98 dbm	RSCP > - 98 dbm	RSCP > - 99 dbm
		Outdoor	RSCP > -88 dbm	RSCP > -88 dbm	RSCP > -89 dbm
		Incar	RSCP > -95 dbm	RSCP > -95 dbm	RSCP > -96 dbm
Taux de couverture 3G	Disponibilité	Indoor	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	$\geq 80\%$
		Outdoor	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$
		Axes routiers (Incar)	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	$\geq 80\%$
Indisponibilité d'une station de base	Indisponibilité acceptable	Durée d'indisponibilité tolérée	≤ 4 h/mois	≤ 4 h/mois	≤ 4 h/mois
		Taux de connexion réussie à Internet.	$\geq 94\%$	$\geq 92\% \geq$	$\geq 92\%$
		Durée moyenne d'établissement d'une connexion Internet	≤ 20 sec	≤ 20 sec	≤ 25 sec
Data 2G / http	Accessibilité au service.	Taux d'échec de connexion à Internet.	$< 5\%$	$< 5\%$	$< 10\%$
		Débit moyen de transmission de données sur Internet.	≥ 15 kbps	≥ 10 kbps	≥ 10 kbps
		Intégrité du service.			

Data 2G / FTP	Accessibilité au service.	Taux réussite de connexion FTP.	≥ 90%	≥ 80%	≥ 80%
	Intégrité du service.	Débit moyen de téléchargement de données offert en down Link (DL) pour un fichier de 1 Mo.	≥ 20 kbps	≥ 15 kbps	≥ 10 kbps
		Débit moyen d'envoi de données offert en Up Link (UL) pour un fichier de 1 Mo.	≥ 15 kbps	≥ 10 kbps	≥ 10 kbps
		Taux de connexion réussie à Internet.	≥ 97%	≥ 90%	≥ 85%
Data 3G / http	Intégrité du service.	Durée moyenne d'établissement d'une connexion Internet	< 10 sec	< 15 sec	< 15 sec
	Accessibilité au service.	Taux d'échec de connexion à Internet.	< 3%	< 5%	< 8%
	Intégrité du service.	Débit moyen de transmission de données sur Internet	≥ 100 Kbps	≥ 70 Kbps	≥ 50 Kbps
Data 3G / FTP	Accessibilité au service.	Taux de succès de connexion FTP.	≥ 96%	≥ 90%	≥ 80%

ANNEXE C : TABLEAU DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE L'INTERCONNEXION

Indicateurs	Définition	Seuils
<p>Taux de disponibilité des liaisons d'interconnexion.</p>	<p>Taux total de disponibilité de l'ensemble des liaisons d'interconnexion.</p>	<p>≥ 98 %</p>
<p>Temps de rétablissement de liaisons d'interconnexion.</p>	<p>Durée entre l'enregistrement d'une panne au niveau d'un lien d'interconnexion et la réparation de cette panne.</p>	<p>≤ 2 Heures pour chaque lien.</p>



Streaming video 3G	Accessibilité au service	Débit de téléchargement offert en down Link pour un fichier de 1 Mo et plus (DL - 3G).	≥ 70 Kbps	≥ 60 Kbps	≥ 50 Kbps
		Débit d'envoi offert en up Link (UL - 3G).	≥ 50 Kbps	≥ 40 Kbps	≥ 30 Kbps
		Taux de succès de lecture	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%
		Taux de coupure de la vidéo	< 3%	< 10%	< 10%
	Débit moyen de transmission de données offert (Kb/s)	TV Live = 100 Kb/s TV HD = 250 Kb/s	TV Live = 100 Kb/s TV HD = 250 Kb/s		



ANNEXE D : TABLEAU DES INDICATEURS COMMERCIAUX

Indicateurs	Définitions	Seuils catégorie 1	Seuils catégorie 2	Seuils catégorie 3
<p>Taux de rétablissement de cartes SIM en 24 Heures</p>	<p>Taux des cartes SIM rétablies dans un délai de 24 heures après la signalisation du dysfonctionnement, sur la période considérée.</p> <p>Le Service « Rétablissement de cartes SIM » est jugé satisfaisant si l'achat de la nouvelle carte s'effectue en moins de 10 minutes et l'activation de cette nouvelle carte s'effectue en moins de 3 heures.</p> <p>N.B : le rétablissement d'une carte SIM peut inclure son remplacement.</p>	<p>100%</p> <p>- Rétab. < 20 min - Activ. < 3h</p>	<p>100%</p> <p>- Rétab. < 20min - Activ. < 5h</p>	<p>100%</p> <p>- Rétab. < 60 min - Activ. < 24h</p>
<p>Taux mensuel de plaintes des clients pour les services de communications électroniques mobiles par catégorie de ville.</p>	<p>Rapport exprimé en pourcentage du nombre mensuel de plaintes traitées sur le nombre total de plaintes reçues.</p>	<p>≥ 97%</p>	<p>≥ 95%</p>	<p>≥ 92%</p>
<p>Temps de traitement des réclamations se rapportant aux services mobiles.</p>	<p>Durée entre la notification de la réclamation par le client et le traitement de cette réclamation.</p>	<p>24 H</p>	<p>48 H</p>	<p>48 H</p>
<p>Taux d'appel réussi vers le centre d'appel.</p>	<p>Le nombre d'appels traités sur le nombre d'appels entrants au niveau du service client exprimé en pourcentage.</p>	<p>≥ 90%</p>	<p>≥ 90%</p>	<p>≥ 90%</p>
<p>Temps mis pour un appel entre le client et le centre d'appel</p>	<p>La durée moyenne d'un appel exprimée en seconde lors d'une plainte d'un client chez l'agent du centre d'appel.</p>	<p>≤ à 60 s</p>	<p>≤ à 60 s</p>	<p>≤ à 60 s</p>

Temps de traitement par e-mail des réclamations électroniques se rapportant aux services mobiles	Durée entre l'envoi effectif de la réclamation par email et la première réponse de l'opérateur	95% des cas < 1 jour ouvrable	95% des cas < 2 jours ouvrables	95% des cas < 2 jours ouvrables
Temps d'accueil dans les Agences Commerciales	Un Accueil en Agence est satisfaisant si la durée d'attente entre l'arrivée à l'agence et l'accès aux services demandés (y compris le paiement) est :	< 45 min	< 30 min	< 30 min
Niveau de proximité par rapport aux clients	Le nombre d'agences dans les villes de catégorie 1 et 2 ou le nombre de distributeurs pour les villes de catégorie 3	≥ 5 (Agences)	≥ 1 (Agence)	≥ 3 (Distributeurs)



ANNEXE E : PÉNALITÉ POUR INDICATEURS NON CONFORMES AUX SEUILS FIXÉS PAR LA PRÉSENTE DÉCISION

Indicateurs	Pénalité en % du CA de l'année n-1	Indicateurs	Pénalité en % du CA de l'année n-1
Indisponibilité des stations de base	0,2%	Taux de connexion réussie à Internet 3G	0,2%
Taux de communication réussie	0,2%	Durée moyenne d'établissement d'une connexion Internet 3G	0,2%
Taux de blocage des appels	0,2%	Débit moyen de transmission de données sur Internet 3G	0,2%
Taux de coupure des appels	0,2%	Taux d'échec de connexion FTP 3G	0,15%
Taux de succès d'envoi et de réception des SMS dans un délai < 6s	0,15%	Débit moyen de téléchargement de données offert en down Link (DL) -FTP 3G	0,15%
MOS - 2G et 3G	0,2%	Débit moyen de téléchargement de données offert en up Link (UL) - FTP 3G	0,15%
Taux de connexion réussie à Internet 2G	0,1 %	Taux de disponibilité des liaisons d'interconnexion.	0,25%
Durée moyenne d'établissement d'une connexion Internet 2G	0,1%	Temps de rétablissement de liaisons d'interconnexion	0,25%
Débit moyen de transmission de données sur Internet 2G	0,1%	Taux mensuel des plaintes des clients pour les services des communications électroniques mobiles par catégorie de ville	0,07%
Taux d'échec de connexion FTP 2G	0,1%	Temps de réponse des centres d'appel du service client pour les services mobiles	0,07%
Débit moyen de téléchargement des données offert en down Link (DL) FTP 2G	0,1%	Niveau de proximité par rapport aux clients	0,07%

Débit moyen d'envoi de données offert en up Link (UL) FTP 2G	0,1%	Code USSD	0,07%
Temps d'accueil dans les Agences Commerciales	0,07%		

Immeuble de la Poste au centre-ville

Tél. : +236 21 61 56 51
 Fax : +236 21 61 05 82

Email : contact@arcep.cf
 URL : www.arcep.cf