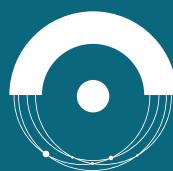




Rapport d'Activités

Exercice 2023



arcep
autorité de régulation des
communications électroniques
et des postes





Rapport d'Activités

Exercice 2023

Sommaire

| | |
|----------------------------|----|
| Sigles et acronymes | 5 |
| Liste des tableaux | 7 |
| Liste des graphiques | 8 |
| ARCEP | 10 |
| Avant-propos | 12 |



CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

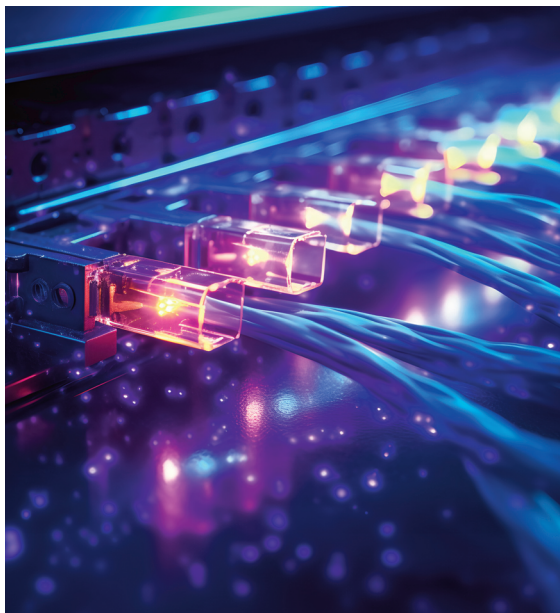
| | |
|---|----|
| 1. Évolution du cadre juridique | 15 |
| 1.1 Secteur des communications électroniques | 16 |
| 1.2 Secteur des postes | 17 |
| 2. Mise en œuvre du service universel | 18 |
| 2.1 Secteur des communications électroniques | 18 |
| 2.2 Secteur des postes | 18 |
| 3. Activités de régulation | 18 |
| 3.1 Secteur des communications électroniques | 18 |
| 3.2 Secteur des postes | 65 |
| 4. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs | 68 |
| 4.1 Manquement à l'obligation de qualité de service | 68 |
| 4.2 Indisponibilité du service mobile money | 68 |
| 5. Facturation et recouvrement | 69 |
| 5.1 Facturation des redevances | 69 |
| 5.2 Recouvrement des redevances | 71 |
| 6. Coopération et partenariats | 76 |
| 6.1 Sur le plan national | 76 |
| 6.2 Sur le plan international | 78 |
| 7. Participation aux événements des secteurs | 80 |
| 7.1 Secteur des communications électroniques | 80 |
| 7.2 Secteur des postes | 83 |

CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

| | |
|---|-----|
| 1. Modernisation de la gouvernance | 85 |
| 2. Gestion interne | 87 |
| 2.1 Ressources humaines | 87 |
| 2.2 Renforcement des compétences | 91 |
| 2.3 Contribution au développement de l'employabilité des jeunes diplômés | 91 |
| 2.4 Outils et moyens logistiques | 92 |
| 2.5 Commande publique | 100 |
| 3. Appuis et actions sociales | 102 |
| 3.1 Appuis aux partenaires | 102 |
| 3.2 Actions sociales | 102 |

PERSPECTIVES

| | |
|--------------------------|-----|
| Table des matières | 104 |
|--------------------------|-----|



Sigles & Acronymes



AMRPT : Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications, des Technologies de l'Information et de la Communication et des Postes

ANAC : Agence Nationale de l'Aviation Civile

ANRTIC : Autorité Nationale de régulation des technologies de l'information et des communications de l'Union des Comores

ANSR : Agence Nationale du Spectre de Radiofréquences

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

ARE : Autorité de Régulation de la République Islamique de Mauritanie

ARTAO : Assemblée des Régulateurs de Télécommunications d'Afrique de l'Ouest

ARTCI : Autorité de Régulation des Télécommunications de la Côte d'Ivoire

ARTP : Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications de la République de Guinée

ASECNA : Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique et à Madagascar

BLR : Boucle Locale Radio

ccTLD : Country Code Top-Level Domains

CEDEAO : Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest

CM : Conseil des Ministres de l'UEMOA

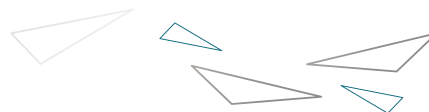
CMR : Conférence Mondiale des Radiocommunications

CNUCED : Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement

CRTEL : Comité des Régulateurs nationaux de Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA

DAM : Direction des Affaires Maritimes

| | |
|---------------|---|
| DPS | : Déclaration de Politique Sectorielle |
| FAI | : Fournisseur d'Accès internet |
| FH | : Faisceau Hertzien |
| FRATEL | : Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications |
| GSM | : Global System for Mobile |
| GVA | : Groupe Vivendi Africa |
| HAAC | : Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication |
| IMT | : International Mobile Télécommunication |
| INSEED | : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques |
| IPDCP | : Instance de Protection des Données à Caractère Personnel |
| ISO | : International Standard Organisations |
| LCE | : Loi sur les Communications Électroniques |
| LTE | : Loi sur les Transactions Électroniques |
| MAT | : Moov Africa Togo |
| MENTD | : Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale |
| NCA | : National Communication Authority |
| OACI | : Organisation de l'Aviation Civile Internationale |
| OMC-R | : Operating Maintenance Center- Radio |
| PIP | : Partie Intéressée Pertinente |
| PME | : Petites et Moyennes Entreprises |
| PMR | : Private Mobile Radiocommunications |
| PNAF | : Plan National d'Attribution des Fréquences |
| PSC | : Prestataire de Service de Confiance |
| SII | : Système d'information et informatique |
| SIM | : Subscriber Identity Module |
| SMQ | : Système de management de qualité |
| SPT | : Société des Postes du Togo |
| TGC | : Togo Cellulaire |
| UAT | : Union Africaine des Télécommunications |
| UEMOA | : Union Économique et Monétaire Ouest Africaine |
| UIT | : Union Internationale des Télécommunications |
| UPU | : Union Postale Universelle |
| USSD | : Unstructured Supplementary Service Data |



Liste des tableaux

| TABLEAUX | TITRES | PAGES |
|-------------------|--|--------------|
| Tableau 1 | Taux d'occupation spectrale des stations FM dans la ville de Lomé et environs | 22 |
| Tableau 2 | Demandes de coordination de réseaux à satellites traitées | 26 |
| Tableau 3 | Fréquences notifiées dans la base de données internationale de l'UIT | 27 |
| Tableau 4 | Utilisation des ressources en numérotation par type de service | 28 |
| Tableau 5 | Attribution des numéros des services fixe et mobile | 30 |
| Tableau 6 | Evolution de l'attribution des numéros des services à valeur ajoutée | 32 |
| Tableau 7 | Demandes d'homologation | 33 |
| Tableau 8 | Evolution de l'attribution d'agrément d'installateur | 34 |
| Tableau 9 | Noms de domaine créés par registrar | 34 |
| Tableau 10 | Répartition des noms de domaine créés mensuellement par registrar | 35 |
| Tableau 11 | Evolution du nombre de noms de domaine actifs par registrar | 37 |
| Tableau 12 | Répartition des noms de domaines actifs par extension et par bureau d'enregistrement | 38 |
| Tableau 13 | Couverture des localités en 3 et 4G en 2023 | 39 |
| Tableau 14 | Progression du parc de sites BTS par opérateur | 40 |
| Tableau 15 | Plaintes de brouillage enregistrées en 2023 | 49 |
| Tableau 16 | Résultats des mesures enregistrées en 2023 | 52 |
| Tableau 17 | Notification des incidents et des maintenances | 63 |
| Tableau 18 | Facturation de l'exercice 2023 | 69 |
| Tableau 19 | Evolution des redevances facturées de 2022 à 2023 | 70 |
| Tableau 20 | Situation des paiements de factures échues en 2023 | 72 |
| Tableau 21 | Situation des paiements de redevances antérieures à 2023 | 73 |
| Tableau 22 | Recouvrement mensuel de 2023 | 73 |
| Tableau 23 | Situation globale détaillée des paiements de 2023 | 74 |
| Tableau 24 | Evolution du taux de recouvrement des redevances | 74 |
| Tableau 25 | Récapitulatif des projets réalisés en 2023 | 94 |
| Tableau 26 | Taux de disponibilité du système d'information de l'ARCEP | 96 |
| Tableau 27 | Récapitulatif des incidents déclarés et traités par mois en 2023 | 96 |
| Tableau 28 | Evolution du parc informatique sur les trois dernières années | 97 |
| Tableau 29 | Etat des lieux des marchés du PPM 2023 | 101 |
| Tableau 30 | Récapitulatif des marchés du PPM 2023 | 101 |
| Tableau 31 | Appuis aux partenaires | 102 |
| Tableau 32 | Actions sociales | 102 |

Liste des graphiques

| GRAPHIQUES | TITRES | PAGES |
|------------|---|-------|
| Figure 1 | Couverture des stations FM autorisées sur le territoire national | 19 |
| Figure 2 | Type et nombre de réseaux en cours d'utilisation | 20 |
| Figure 3 | Taux d'utilisation des fréquences IMT par bande de fréquences et par opérateur | 21 |
| Figure 4 | Répartition des demandes de fréquences traitées | 25 |
| Figure 5 | Attribution de ressources en numérotation (en %) | 28 |
| Figure 6 | Utilisation et disponibilité de ressources en numérotation (en chiffres) | 29 |
| Figure 7 | Evolution de l'attribution des numéros des services fixes (en chiffres) | 30 |
| Figure 8 | Evolution d'attribution des numéros des services mobiles (en chiffres) | 31 |
| Figure 9 | Evolution de l'attribution des numéros des services mobiles par opérateur (en chiffres) | 31 |
| Figure 10 | Evolution de l'attribution des numéros des services à valeur ajoutée | 32 |
| Figure 11 | Demandes d'homologation | 33 |
| Figure 12 | Noms de domaine créés par registrar | 35 |
| Figure 13 | Répartition des noms de domaine créés mensuellement par registrar | 36 |
| Figure 14 | Noms de domaine actifs par bureau d'enregistrement | 36 |
| Figure 15 | Evolution du nombre de noms de domaine actifs par registrar | 37 |
| Figure 16 | Répartition des noms de domaine actifs par extension et par bureau d'enregistrement | 38 |
| Figure 17 | Incidents détectés et remontés par le Centre de Monitoring | 41 |
| Figure 18 | Incidents par opérateur et par région | 42 |
| Figure 19 | Evolution des indicateurs d'accessibilité voix et data 2G et 3G | 42 |
| Figure 20 | Evolution des indicateurs d'accessibilité voix et data 4G | 44 |
| Figure 21 | Evolution des indicateurs de disponibilité des réseaux DR1 | 45 |

| | | |
|------------------|---|------------|
| Figure 22 | Evolution des indicateurs de disponibilité des réseaux DR2 | 45 |
| Figure 23 | Récapitulatif des contrôles de fréquences effectués en 2023 | 48 |
| Figure 24 | Evolution du niveau moyen de champ électrique | 52 |
| Figure 25 | Résultats des contrôles de RNI à Vakpossito pour les bandes de réseau mobile | 53 |
| Figure 26 | Résultats de l'enquête de satisfaction client de 2023 | 58 |
| Figure 27 | Statut des plaintes | 60 |
| Figure 28 | Plaintes reçues par type de service | 61 |
| Figure 29 | Plaintes reçues et traitées par opérateur | 62 |
| Figure 30 | Couverture du réseau des opérateurs postaux en 2023 | 67 |
| Figure 31 | Proportion des redevances dans la facturation | 70 |
| Figure 32 | Evolution du taux de recouvrement des redevances | 75 |
| Figure 33 | Evolution de l'effectif du personnel | 87 |
| Figure 34 | Répartition par catégorie professionnelle | 88 |
| Figure 35 | Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe | 88 |
| Figure 36 | Structure de l'effectif par type de contrat | 89 |
| Figure 37 | Répartition de l'effectif par domaine de compétence | 90 |
| Figure 38 | Répartition du personnel par tranche d'âge et par sexe | 90 |
| Figure 39 | Répartition du nombre de formations par domaine | 91 |
| Figure 40 | Répartition des stagiaires par domaine de compétence | 92 |
| Figure 41 | Ressources du parc informatique par catégorie et par année | 97 |
| Figure 42 | Evolution des ressources du parc microinformatique par catégorie et par année | 98 |
| Figure 43 | Récapitulatif des marchés du PPM 2023 | 101 |

ARCEP

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), créée par la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE) modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013, est une institution de droit public dotée d'une autonomie financière et de gestion. Elle dispose de deux organes de gestion, un Comité de direction et une Direction générale.

L'ARCEP a pour principale mission de mettre en place les conditions d'une concurrence saine, loyale et non-discriminatoire sur les marchés des communications électroniques et des postes, tout en favorisant l'accès au plus grand nombre, à des services de qualité et à des prix accessibles. En dehors des missions qui lui sont assignées par la loi sur les communications électroniques, d'autres textes, législatifs ou réglementaires, confèrent à l'ARCEP des prérogatives importantes, notamment, la loi n°2017-007 du 22 juin 2017 relative aux transactions électroniques et ses textes d'application ainsi que le décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020 portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique.

La régulation des marchés des communications électroniques et des postes dans l'intérêt des consommateurs, des usagers et des opérateurs ainsi que la fourniture de prestations aux exploitants de réseaux et services constituent les principales activités de l'ARCEP.

Les organes de l'ARCEP sont : le Comité de direction et la Direction générale.



• *Le Comité de direction*

Le Comité de direction est l'organe collégial délibérant, composé de cinq (5) membres nommés par décret du Président de la République pour un mandat de trois (3) ans, renouvelable une seule fois.

Les membres du Comité de direction sont choisis parmi les personnalités ou cadres de haut niveau, de réputation morale et professionnelle établies dans les domaines juridique, technique, éco-

nomique, financier ou ayant une expérience avérée du secteur des communications électroniques et des TIC ou des postes.

Le Comité de direction en exercice est nommé par décret n°2020-023/PR du 7 avril 2020. Avant leur entrée en fonction, les membres du Comité de direction ont prêté serment le 9 juin 2020 devant la Chambre administrative de la Cour d'appel.

Le Comité de direction délibère sur le règlement intérieur de l'Autorité de régulation, les statuts du personnel de l'Autorité de régulation, le manuel des procédures administratives, comptables et financières, l'organigramme général de l'Autorité de régulation, le budget et le programme d'investissement présentés par le directeur général, le rapport d'activités de l'Autorité de régulation et les états financiers après examen du rapport du commissaire aux comptes. Le comité de direction est, par ailleurs, chargé d'adopter tous les trois (3) ans un plan stratégique en rapport avec la déclaration de politique sectorielle adoptée par le gouvernement et d'autoriser tout engagement de dépenses dans le respect des dispositions du code des marchés publics.

Il est également chargé de conduire la procédure d'appel à candidature pour la sélection du Directeur Général.

Le Comité délibère, notamment, sur le règlement intérieur, les statuts du personnel ainsi que l'organigramme général de l'Autorité de régulation, le manuel des procédures administratives, comptables et financières, le budget et le programme d'investissement présentés par le Directeur général, le rapport d'activités et les états financiers après examen du commissaire aux comptes.

L'actuel Comité de direction est présidé par Monsieur Haringa Yaou TCHEYI.

• *La Direction générale*

La Direction générale est l'organe exécutif de l'ARCEP.

Le Directeur général est nommé par décret du Président de la République pour un mandat de trois (3) ans, renouvelable une seule fois, à l'issue d'un processus d'appel à candidature. Il est chargé de toutes les missions qui ne relèvent pas de manière spécifique des attributions du Comité de direction. Il assure la gestion de l'Autorité de régulation.

L'actuel Directeur général, Monsieur Michel Yaovi GALLEY, est nommé par décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020.

L'ARCEP est une institution de droit public dotée d'une autonomie financière et de gestion.



La Direction générale est l'organe exécutif de l'ARCEP



La régulation des marchés des communications électroniques et des postes au profit des consommateurs, des usagers et des opérateurs et la fourniture de prestations aux exploitants de réseaux et services constituent les principales activités



Avant-propos

L'année 2023, marque la fin de trois années de mise en œuvre réussie du plan stratégique triennal au cours desquelles l'ARCEP a axé ses actions autour d'une vision stratégique orientée sur la régulation par la donnée pour promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous.



L'ARCEP a assuré sa fonction de régulation par la réalisation de ses principales missions, au travers de ses activités pour garantir un environnement favorable à une concurrence saine et équitable et le développement des marchés dans l'intérêt des consommateurs mis au cœur de la régulation.

Le présent rapport d'activités rend compte des éléments concrets qui démontrent la réussite de la mise en œuvre des chantiers prioritaires de la dernière année du plan stratégique 2021-2023 et de la finalisation des deux cent neuf (209) actions du plan opérationnel annuel qui en est issu.

L'institution accompagne le gouvernement pour la couverture de 95% de la population togolaise à l'horizon 2025 comme prévu par la feuille de route gouvernementale. Au 31 décembre 2023, les résultats sont élogieux, plus de 99% des localités éligibles couvrant 95% de la population ont été couvertes.

L'adhésion du Togo à l'Union Africaine des Télécommunications

(UAT) et le choix porté sur l'ARCEP pour organiser le 21^{ème} séminaire du Réseau Francophone des Régulateurs de Télécommunications en mai 2024 sur le thème « Économie de la donnée et services numériques : quels enjeux de régulation technico-économiques », témoignent de la vitalité de la stratégie de diversification de notre partenariat et le rayonnement de l'ARCEP à l'international.

La modernisation de la gouvernance et la transformation digitale enclenchées depuis trois ans se poursuivent en s'accéléralant tout en tenant compte des impératifs de qualité et de sécurité. L'exploitation de nouveaux outils de contrôle, de gestion, de collecte de données etc., à la pointe de la technologie, a, fortement, contribué à la crédibilité et à la notoriété de l'ARCEP vis-à-vis des opérateurs et de l'opinion.

L'ARCEP a réussi à renforcer substantiellement et durablement ses ressources financières. Le taux de recouvrement global, hors licence, en amélioration d'année en année a atteint les 97%.

L'instauration de la gestion axée sur les résultats et d'une politique RH basée sur une montée en compétences, ajoutée à la revalorisation des traitements des collaborateurs ont permis à l'ARCEP de tirer meilleur profit de ses ressources. Les équipes de l'ARCEP ont su mettre, efficacement, en œuvre notre système de management de la qualité (SMQ) qui a été certifié à la norme ISO 9001 version 2015 le 21 novembre 2023 à l'issue d'un processus jalonné de plusieurs étapes. Les félicitations et l'éloquence du témoignage public du Ministre de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale à l'occasion de la cérémonie officielle de remise du certificat sont une reconnaissance manifeste que les impacts des actions de l'ARCEP sont perçus et appréciés par les Autorités du pays.

Après trois années d'opérationnalisation, l'ARCEP a prouvé sa capacité à assurer une régulation transparente, proactive et impartiale au service des acteurs de l'écosystème des communications électroniques et des postes. Notre responsabilité est de mettre en œuvre tous les leviers à notre disposition en vue de l'atteinte des objectifs dans les secteurs régulés, mais également de concilier, harmonieusement, les droits et intérêts des différents acteurs.

Pérenniser les acquis du SMQ et des outils mis en place pour asseoir une régulation efficiente orientée vers la conformité des produits et des résultats aux parties intéressées pertinentes, est un devoir. A cet effet, l'ARCEP se doit de poursuivre, résolument, l'amélioration continue de son système de management de la qualité.

L'ARCEP a prouvé sa capacité à assurer une régulation transparente, proactive et impartiale au service des acteurs de l'écosystème des communications électroniques et des postes.



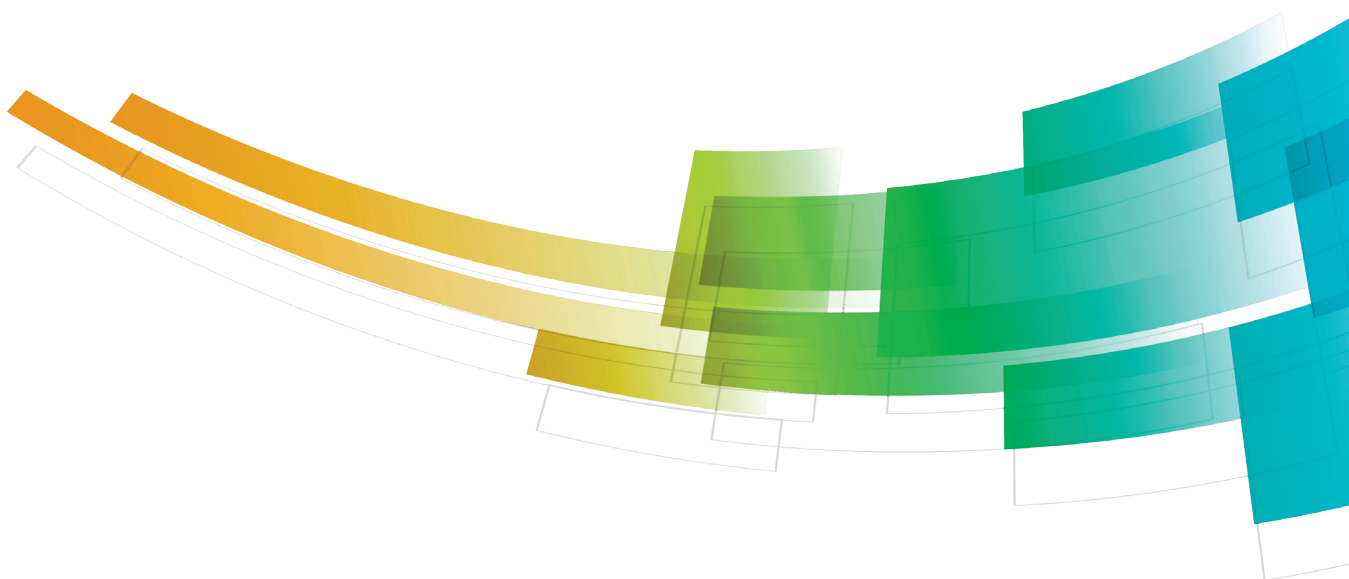
L'ARCEP se doit de poursuivre, résolument, l'amélioration continue de son système de management de la qualité.



01

CHAPITRE UN

RÉGULATION DES SECTEURS





UN //

Évolution du cadre juridique

La modernisation du cadre légal et réglementaire prévue par l'axe 2 du plan stratégique 2021-2023 s'est poursuivie, contribuant ainsi au renforcement de l'arsenal juridique de régulation qui est favorable au développement des secteurs des communications électroniques et des postes. Au cours de l'année 2023, de nouveaux textes ont été adoptés.

1.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Au cours de l'exercice, la dynamique de renforcement et d'opérationnalisation du cadre juridique des communications électroniques s'est matérialisée par l'adoption d'un décret fondamental et de décisions de l'Autorité de régulation.

Décrets

Décret n°2023-040/PR du 5 avril 2023 fixant les taux, les modalités de recouvrement et d'affectation des frais et redevances dus par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques.

En procédant à cette réforme, le Gouvernement entend s'inspirer des meilleures pratiques, tout en

veillant à conserver un secteur des communications électroniques compétitif pour faciliter la stratégie de notre pays d'être un hub digital. Le texte simplifie le régime des redevances notamment en réaffectant la quote-part des redevances précédemment attribuée à l'ANSR. En outre, il vise à favoriser la mobilisation, de plus en plus importante, de ressources pour le compte de l'Etat.

Décisions

Décision n°075/ARCEP/DG/23 du 2 juin 2023 fixant les conditions d'implantation et d'exploitation des stations radioélectriques au Togo

Elle fixe les conditions d'installation d'équipements ou de stations radioélectriques au Togo. La décision fait obligation aux exploitants d'installation ou de stations radioélectriques d'observer une distance minimale entre l'axe principal du pylône et une propriété immédiate, habi-

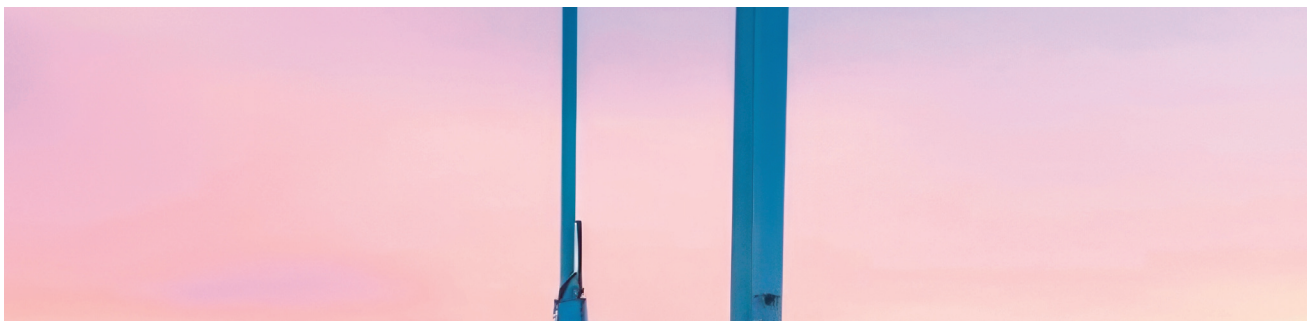
tée ou non et d'ériger une clôture de sécurité autour desdits sites pour protéger le public de tout accident lié aux chutes éventuelles.

Décision n°076/ARCEP/DG/23 du 2 juin 2023 fixant les modalités de contrôle des installations radioélectriques

Cette décision fixe les modalités de contrôle de conformité des stations radioélectriques installées au Togo et s'applique aux installations des opérateurs de communications électroniques ouverts au public. Elle subordonne la mise en exploitation d'une station radioélectrique par un opérateur à l'obtention préalable d'un certificat.

Décision n°132/ARCEP/DG/DJPC/23 du 12 septembre 2023 portant encadrement de l'activité de wifi zone au Togo.

En adoptant cette décision pour



réglementer l'activité de wifi zone au Togo, l'Autorité de régulation entend permettre aux exploitants de wifi zone d'exercer légalement leurs activités et de mieux les protéger contre tout abus de la part des FAI. La décision précise le régime de l'activité de wifi zone, service à valeur ajoutée, encadrée par le régime de la déclaration.

Décision n°103/ARCEP/DG/23 du 30 juin 2023 portant approbation du catalogue d'interconnexion et d'accès de Togo Cellulaire pour 2023

Décision n°104/ARCEP/DG/23 du 30 juin 2023 portant approbation du catalogue d'interconnexion et d'accès de Togo Telecom pour 2023

Décision n°105/ARCEP/DG/23 du 30 juin 2023 portant approbation du catalogue d'interconnexion et d'accès de Moov Africa Togo pour 2023

Projets de textes

Trois (3) projets de décisions sont en instance d'adoption. L'un, sur l'encadrement des promotions portant sur les offres, l'autre, sur la prolongation des délais de validité des forfaits mobiles et le troisième, sur l'accès aux ressources API (interface de programmation d'application) des opérateurs.

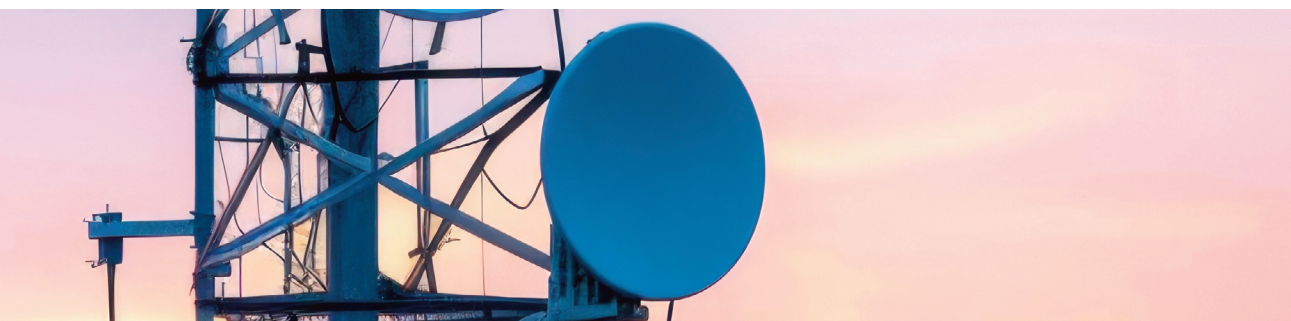
1.2. SECTEUR POSTAL

L'ARCEP, sous l'autorité de la tutelle a entrepris en 2021, la refonte du cadre légal et réglementaire du secteur postal afin de l'adapter aux différentes mutations que connaît le secteur.

Conformément à l'objectif stratégique (OS) 9 de l'axe 2 du plan opérationnel 2021-2023, l'Autorité de régulation a apporté au Ministre chargé des postes une contribution pour l'élaboration des projets de Déclaration de la politique sectorielle (DPS) et de loi sur les services postaux ainsi que ses textes d'application.

En 2023, le projet de DPS a été mis à jour en tenant compte des données démographiques et celles du marché. De même, le projet de loi et ses textes d'application ont été mis à jour au regard des enseignements tirés des travaux du 4ème congrès de l'UPU ainsi que des sessions des conseils d'exploitation postale et d'administration de l'UPU.

Ces projets de textes soumis au Ministère chargé des postes sont en instance de validation. L'adoption de ces différents textes permettra à l'ARCEP, dans les limites de ses prérogatives, d'enclencher la dynamique de réforme nécessaire pour le secteur.



DEUX //

Mise en œuvre du service

universel

2.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

En application du décret n°2018-070/PR du 18 avril 2018 relatif au service universel des communications électroniques, l'ARCEP, avec l'assistance d'un cabinet international, a réalisé des études dont la finalité, à terme, est l'élaboration d'une stratégie du service universel pour le Togo.

Les cinq (5) livrables issus de cette étude se rapportent notamment à : l'offre, la demande, l'état des lieux des capacités de financement, la méthodologie de priorisation des programmes de couverture et le projet de stratégie nationale du service universel.

L'ARCEP a soumis au ministre chargé des communications électroniques, le document de stratégie nationale du service universel accompagné des programmes à réaliser sur une base triennale et quinquennale.

L'ARCEP a réalisé un état des lieux ... Au total deux cent-dix (210) réseaux autorisés sont en exploitation effective.

2.2. SECTEUR POSTAL

Aucun projet n'a été réalisé pour le compte du service universel postal en 2023. Le projet de définition des principes d'évaluation du coût du service universel

prévu par le chantier prioritaire 29 de l'axe 2 du plan stratégique n'a pu être réalisé car sa mise en œuvre est subordonnée à l'adoption préalable des textes relevant de la compétence du Ministre chargé des postes.

TROIS //

Activités de régulation

3.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Gestion des licences et autorisations

Octroi de licences

En 2023, le Gouvernement n'a pas octroyé de licence d'établissement et d'exploitation de réseau de communications électroniques ouvert au public.

Fréquences radioélectriques

- **Couverture nationale des stations de radiodiffusion sonore FM**

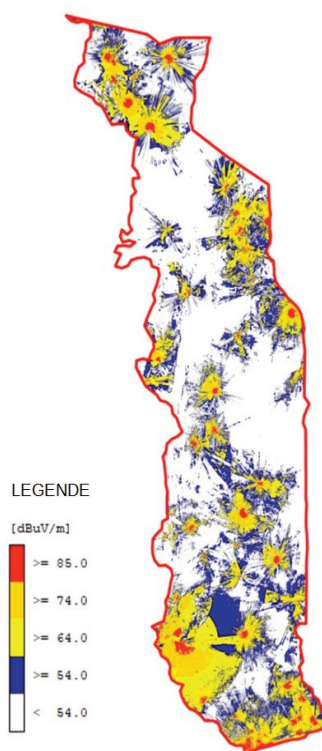
Au cours de l'année, l'ARCEP a acquis le logiciel CHIRPLUS BC qui a permis de réaliser la carte de couverture nationale des stations de radiodiffusion sonore FM autorisées au Togo. Cette carte de couverture est une simulation basée sur le modèle de propagation L&S - VHF/UHF et utilisant la carte numérique du Togo incluant le relief, les forêts et les cours d'eau. La simulation porte sur l'ensemble des fréquences assignées aux stations FM avec les paramètres d'émission associés.

La couverture nationale des stations FM résultant de cette simulation est obtenue en appliquant le seuil du niveau de champ (54 dB μ V/m) fixé par l'Union Internationale des Télécommunications

afin d'avoir une bonne qualité d'écoute.

Graphique 1

COUVERTURE DES STATIONS FM AUTORISÉES SUR LE TERRITOIRE NATIONAL



L'analyse de la carte de couverture fait ressortir que le territoire est inégalement couvert par les stations FM et que les régions des plateaux et maritime sont les mieux couvertes. Par ailleurs, il en ressort, que seulement 44% de la superficie du territoire soit 25 102 km² est couverte par au moins une station FM avec un ni-

veau de champ supérieur ou égale à 54 dB μ V/m.

- **Etats des lieux sur l'utilisation des fréquences radioélectriques**

L'ARCEP a mené trois (3) études sur l'utilisation des fréquences radioélectriques au Togo. Ces études ont permis de réaliser sur le plan national, les états des lieux sur l'utilisation des fréquences radioélectriques, les bandes de fréquences IMT et la bande de fréquences FM.

- **Etat des lieux de l'utilisation des fréquences radioélectriques**

En janvier 2023, l'ARCEP a réalisé un état des lieux de l'utilisation des fréquences radioélectriques, pour les besoins civils et communs en cours d'utilisation au Togo.

L'étude a permis de récapituler les différents services de radio-communications utilisés au Togo ainsi que les bandes de fréquences ouvertes à assignation pour l'exploitation de ces services.

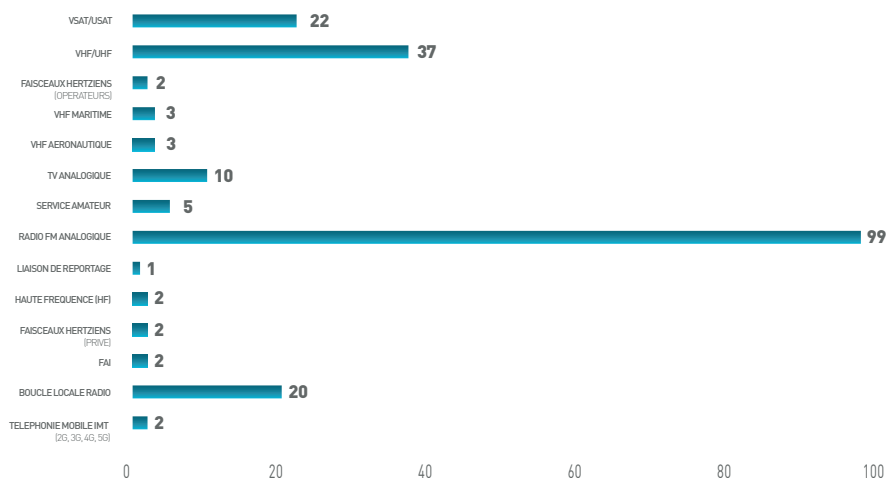
L'étude a établi qu'en fin décembre 2023, au total deux cent-dix (210) réseaux autorisés à utiliser les fréquences radioélectriques, sont en exploitation effective.

La répartition des réseaux suivant les services se présente comme indiqué ci-dessous.

Graphique 2

TYPE ET NOMBRE DE RÉSEAUX EN COURS D'UTILISATION

(en chiffres)



Cent-quatorze (114) localités contrôlées par bande de fréquence et par opérateur.

• Etat des lieux des bandes de fréquences IMT au Togo

L'état des lieux des bandes de fréquences IMT a été établi sur la base des résultats des contrôles des services de radiocommunications, notamment la téléphonie mobile, réalisés en 2022.

L'étude avait pour objectif de déterminer la quantité de spectre réservé

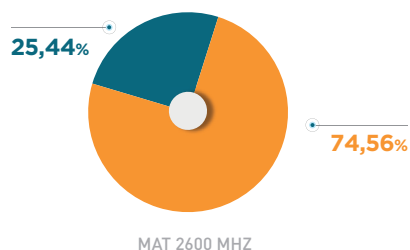
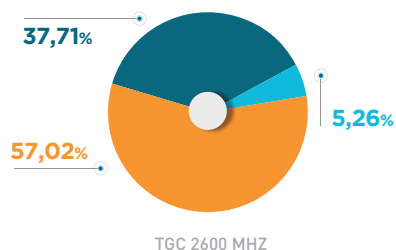
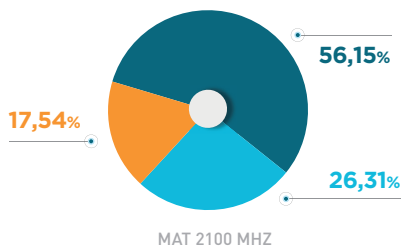
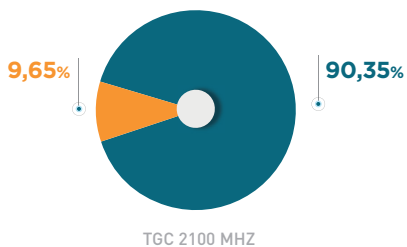
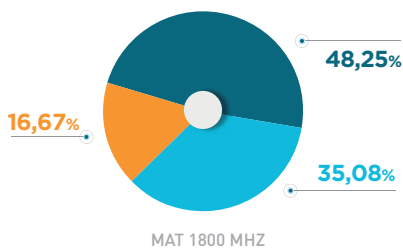
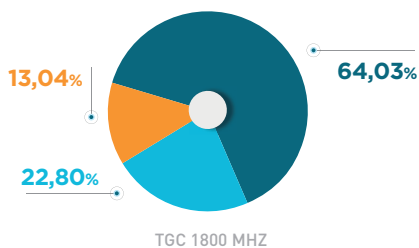
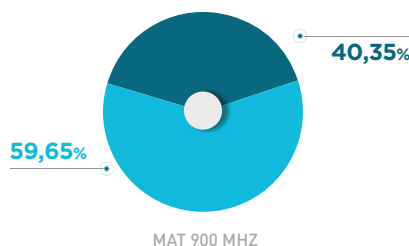
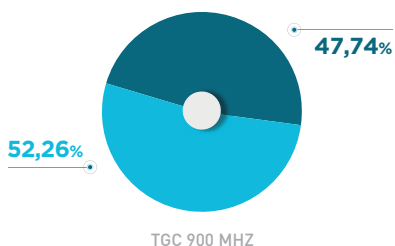
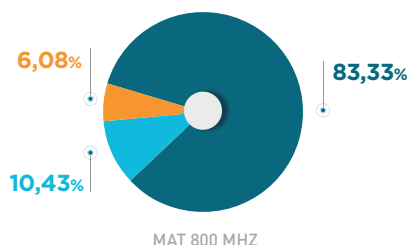
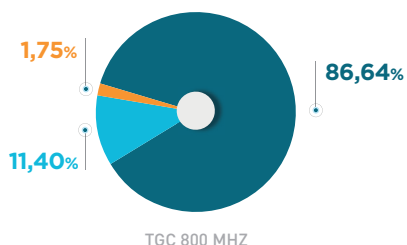
aux réseaux mobiles IMT, celle effectivement assignée aux opérateurs du mobile Togo Cellulaire et Moov Africa Togo et le degré d'utilisation des fréquences assignées à ces deux opérateurs.

Les graphes ci-dessous illustrent les taux d'utilisation des fréquences dans les cent-quatorze (114) localités contrôlées par bande de fréquence et par opérateur.

Graphique 3

TAUX D'UTILISATION DES FRÉQUENCES IMT PAR BANDE DE FRÉQUENCES ET PAR OPÉRATEUR (en %)

TOTALITÉ DU SPECTRE
PARTIELLEMENT UTILISÉ
AUCUN SIGNAL



Trente (30) stations de radiodiffusion sonore en bande FM dans quarante-deux (42) quartiers de la ville de Lomé ont fait l'objet de cette étude.

• **Etat des lieux de la bande de fréquences FM**

Sur la base des résultats des contrôles des émissions des stations de radios FM réalisés en 2022 dans la ville de Lomé et ses environs, une étude a été réalisée sur l'utilisation de la bande FM à Lomé. Au total, trente (30) stations de radiodiffusion sonore en bande FM dans quarante-deux (42) quartiers de la ville de Lomé ont fait l'objet de cette étude.

Il ressort que la bande FM est saturée. Seulement seize (16) canaux FM sont disponibles pour assignation à l'échelle nationale dont deux (2) canaux Lomé.

En outre, l'étude révèle que certaines stations installées à Lomé et ses environs ne présentent pas une bonne couverture.

Le taux d'occupation spectrale dans chaque quartier où la mesure a été effectuée est présenté dans le tableau ci-dessous.

| POINTS DE MESURE | TRÈS BONNE COUVERTURE (90 – 100) | | BONNE COUVERTURE (70 – 90) | | COUVERTURE MOYENNE (50 – 70) | | MAUVAISE COUVERTURE (20 – 50) | | TRÈS MAUVAISE COUVERTURE (0 – 20) | |
|------------------|----------------------------------|-------|----------------------------|-------|------------------------------|------|-------------------------------|-------|-----------------------------------|-------|
| | N°NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % |
| AVENOU | 29 | 96,67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,33 |
| KITIDJAN | 29 | 96,67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,33 |
| AGOE ATCHANVE | 28 | 93,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 1 | 3,33 |
| CACAVELI | 28 | 93,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6,67 |
| AGOE NYIVE | 27 | 90 | 1 | 3,33 | 1 | 3,33 | 0 | 0 | 1 | 3,33 |
| GTA | 27 | 90 | 1 | 3,33 | 1 | 3,33 | 0 | 0 | 1 | 3,33 |
| AGOE FIOVI | 26 | 86,67 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| ANOME | 26 | 86,67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 13,33 |
| KLIKAME | 25 | 83,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 16,67 |
| ZOSSIME | 25 | 83,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 16,67 |
| ABLOGAME | 24 | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 5 | 16,67 |
| AVEDJI | 24 | 80 | 1 | 3,33 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 4 | 13,33 |
| ADIDOADIN | 23 | 76,67 | 2 | 6,67 | 2 | 6,67 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| AMADAHOME | 23 | 76,67 | 2 | 6,67 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 4 | 13,33 |
| MADJIKPETO | 22 | 73,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 26,67 |
| TOTSI | 22 | 73,33 | 2 | 6,67 | 0 | 0 | 5 | 16,67 | 1 | 3,33 |
| AGOE ASSIYEYE | 21 | 70 | 4 | 13,33 | 1 | 3,33 | 3 | 10 | 1 | 3,33 |
| AGOE LOGOPE | 21 | 70 | 2 | 6,67 | 3 | 10 | 0 | 0 | 4 | 13,33 |
| KEGUE | 21 | 70 | 0 | 0 | 6 | 20 | 1 | 3,33 | 2 | 6,67 |
| VAKPOSSITO | 21 | 70 | 4 | 13,33 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 4 | 13,33 |
| BE KPEHENOU | 19 | 63,33 | 1 | 3,33 | 6 | 20 | 4 | 13,33 | 0 | 0 |

| POINTS DE MESURE | N°NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % | NBRE DE STATIONS | % |
|-----------------------|--------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
| KODJOVIAKOPE | 19 | 63,33 | 2 | 6,67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 30 |
| ZANGERA | 19 | 63,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 36,67 |
| AGOE DEMAKPOE | 18 | 60 | 3 | 10 | 0 | 0 | 7 | 23,33 | 2 | 6,67 |
| ATTIEGOU | 18 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 13,33 | 8 | 26,67 |
| HEDZRANAWOE | 18 | 60 | 5 | 16,67 | 4 | 13,33 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| QTIER ADMINISTRATIF17 | 17 | 56,67 | 3 | 10 | 3 | 10 | 2 | 6,67 | 5 | 16,67 |
| GBENYEDZI | 16 | 53,33 | 1 | 3,33 | 1 | 3,33 | 1 | 3,33 | 11 | 36,67 |
| NUKAFU | 16 | 53,33 | 9 | 30 | 2 | 6,67 | 1 | 3,33 | 2 | 6,67 |
| AKODESSEWA | 15 | 50 | 1 | 3,33 | 7 | 23,33 | 7 | 23,33 | 0 | 0 |
| AMEDENTA | 15 | 50 | 5 | 16,67 | 1 | 3,33 | 3 | 10 | 6 | 20 |
| LEGBASSITO | 15 | 50 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 0 | 0 | 14 | 46,67 |
| SOGBOSSITO | 15 | 50 | 6 | 20 | 2 | 6,67 | 3 | 10 | 4 | 13,33 |
| ADETICOPE | 14 | 46,67 | 5 | 16,67 | 1 | 3,33 | 6 | 20 | 4 | 13,33 |
| ALINKA | 14 | 46,67 | 4 | 13,33 | 2 | 6,67 | 0 | 0 | 10 | 33,33 |
| TOGGLE KOPE | 14 | 46,67 | 6 | 20 | 1 | 3,33 | 1 | 3,33 | 8 | 26,67 |
| ZONE PORTUAIRE | 14 | 46,67 | 1 | 3,33 | 12 | 40 | 3 | 10 | 0 | 0 |
| AGOE ZONGO | 13 | 43,33 | 5 | 16,67 | 1 | 3,33 | 2 | 6,67 | 9 | 30 |
| BE KPOTA | 12 | 40 | 1 | 3,33 | 2 | 6,67 | 15 | 50 | 0 | 0 |
| DEVEGO | 8 | 26,67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 21 | 70 |
| BAGUIDA | 5 | 16,67 | 1 | 3,33 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 23 | 76,67 |
| ADAMAVO | 4 | 13,33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,33 | 25 | 83,33 |

Tableau 1.: Taux d'occupation spectrale des stations FM dans la ville de Lomé et environs



L'ARCEP mettra en œuvre des actions supplémentaires nécessaires pour identifier les raisons de cette mauvaise couverture des émissions.

Le rapport a été transmis à la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC) pour information.

Activités de gestion de fréquences radioélectriques

L'ARCEP a, entre autres, pour mission la gestion et le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques. A cet effet, elle est chargée d'en assurer une gestion efficace, efficiente, rationnelle, équitable et économique. En 2023, l'ARCEP a notamment assuré au titre de la gestion des fréquences :

- le traitement des demandes d'autorisation de réseaux indépendants, de renouvellement, de modification, de suspension et de résiliation de fréquences ;
- le suivi des autorisations de réseaux indépendants utilisant les fréquences radioélectriques ;
- la protection de la position orbitale du Togo et des ressources en fréquences associées.
- **Traitement des demandes d'autorisation de réseaux indépendants, de renouvellement, de modification, de suspension et de résiliation de fréquences**

Au total, cent deux (102) demandes relatives aux fréquences radioélectriques ont été traitées au cours de l'année.

• Autorisations de réseaux indépendants

En 2023, l'ARCEP a instruit dix-neuf (19) demandes d'autorisation de réseaux indépendants réparties comme suit :

- neuf (9) demandes pour une première autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau indépendant avec demande d'assignation de fréquences ;
- trois (3) demandes de modification de réseau indépendant ;
- sept (7) demandes de renouvellement d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau indépendant avec demande d'assignation de fréquences.

A la suite de l'instruction de ces demandes, des autorisations ont été octroyées aux demandeurs.

• Suspension de fréquences

Quatre (4) demandes de suspension de fréquences ont été enregistrées. Il s'agit de :

- trois (3) stations de radiodiffusion télévisuelle à Lomé :
 - TV SPES : a informé l'ARCEP de l'arrêt de ses émissions en raison d'une défaillance de son émetteur. La station n'a pas encore repris les émissions à ce jour ;
 - TV2 : a demandé la suspension de ses fréquences pour une durée d'un mois à compter du 21 septembre 2023 en raison des difficultés liées à l'administration de la station. Les contrôles effectués par l'ARCEP ont révélé que la station TV2 n'a pas arrêté ses émissions durant la période de

suspension. En raison de ce qui précède, l'ARCEP n'a donc pas autorisé la suspension desdites fréquences.

- TV E47 : a demandé la suspension de ses fréquences pour une durée d'un mois à compter du 15 décembre 2023 du changement de son site d'émission.

- une (1) concernant R-LOGISTIC qui a demandé une suspension de son réseau VHF/UHF. Cette demande n'a pas reçu de suite favorable car le demandeur n'a pas une autorisation valide. Le demandeur a été invité à introduire une demande de renouvellement de son autorisation.

• Résiliation de fréquences

Au cours de l'année 2023, quatre (4) demandes de résiliation d'assignation de fréquences ont été enregistrées :

- Togo Telecom pour ses liaisons FH ;
- ANPE pour son réseau Boucle Locale Radio (BLR) ;
- LONATO concernant ses stations VSAT sur toute l'étendue du territoire ;
- ORAGROUP pour sa station VSAT.

Faisant suite aux résultats des contrôles effectués, l'ARCEP a, pour chaque cas, pris une décision de retrait des autorisations concernées.

• Demandes de fréquences IMT

L'Autorité de régulation a enregistré deux (2) demandes d'assignation de fréquences IMT à titre expérimental de la part des opérateurs de téléphonie mobile :

- MOOV AFRICA TOGO : demande faite dans la bande des 3500 MHz pour réaliser des tests en 5G. Après étude, la demande a reçu l'avis favorable de l'ARCEP ;
- TOGOCOM : demande de fréquences supplémentaires faite dans les bandes des 800 MHz, 1800 MHz, 2600 MHz. Au 31 décembre 2023, l'instruction de la demande est en cours.

• Assignation de fréquences FM

En 2023, l'ARCEP a reçu de la part de la HAAC :

- deux (2) demandes d'assignation de fréquences relais pour le compte de deux stations de radiodiffusion sonore autorisés et installés, l'une à Lomé et l'autre à l'intérieur du pays;
- soixante-dix (70) demandes de renouvellement des fréquences des stations de radiodiffusions sonores FM. L'instruction de ces demandes est en cours au 31 décembre 2023.

A la demande du Ministère de la Communication et des Médias, l'ARCEP a donné un avis favorable pour l'assignation de fréquences à une radio communautaire.

Le récapitulatif des cent deux (102) demandes au titre des fréquences et des réseaux indépendants est présenté dans la figure ci-dessous :

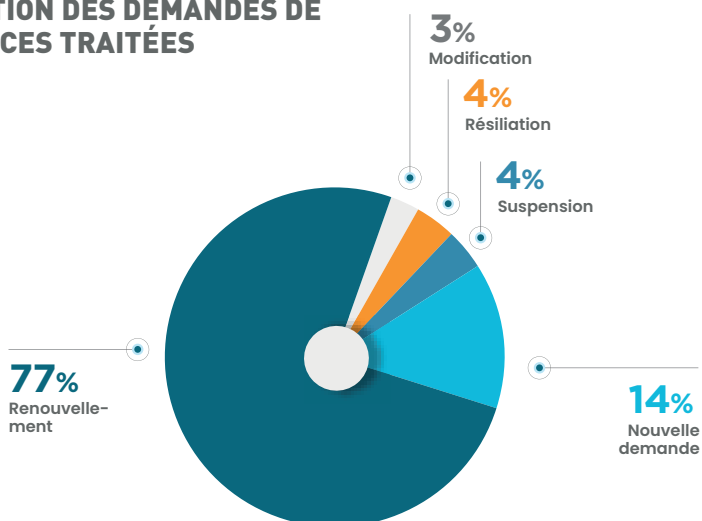


Cent deux (102) demandes au titre des fréquences et des réseaux indépendants

Graphique 4

RÉPARTITION DES DEMANDES DE FRÉQUENCES TRAITÉES

(en %)



- **Suivi des autorisations de réseaux indépendants utilisant les fréquences radioélectriques**

La base de données des autorisations de réseaux indépendants mise en place en 2022 a été mise à jour avec les nouvelles assignations de fréquences de l'année. La tenue de cette base de données permet à l'ARCEP de suivre, en temps réel, le statut des autorisations accordées aux utilisateurs.

- **Protection de la position orbitale du Togo et des ressources en fréquences associées**

Dans le but de permettre un accès équitable aux ressources orbitales et faciliter l'utilisation des services spatiaux à chaque pays membres,

l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) a assigné à chaque pays, une position orbitale avec des ressources en fréquences associées. Chaque pays peut faire usage de ses ressources pour des services par satellites s'il le souhaite.

Afin de protéger la position orbitale de chacun des pays membres et leurs ressources associées, une administration qui prévoit mettre en service un réseau à satellites ou une station terrienne, est tenue de transmettre à l'UIT la notice comportant les caractéristiques techniques de la station ou dudit réseau à satellites. Le Bureau des Radiocommunications (BR) procède à la vérification des données et les publie dans la BR International Frequency Information Circular (BR IFIC). Il procède ensuite à

une étude réglementaire et informe les administrations dont une partie ou la totalité du territoire est incluse dans la zone de couverture du réseau et les administrations dont les assignations ou les positions orbitales sont affectées par la mise en service du nouveau réseau.

L'ARCEP a fait le suivi des notifications des réseaux à satellites et des stations terrestres publiées dans la BR-IFIC et a formulé des recommandations.

En 2023, quatorze (14) réseaux à satellites ont fait l'objet de commentaires dont six (6) ont eu un avis favorable de la part de l'Administration du Togo.

Le récapitulatif des réseaux à satellites qui ont été traités est consigné dans le tableau ci-dessous :

| N° | SATELLITES | PAYS | N° BR IFIC | DATE DE NOTIFICATION | DISPOSITIONS PRISES |
|----|-----------------------|------------|------------|----------------------|------------------------|
| 1 | ODYSEY FSS-53W | Allemagne | 2993 | 04/04/2023 | Accord |
| 2 | LUX-30B-G5-19.2E | Luxembourg | 2993 | 04/04/2023 | Accord |
| 3 | LUX-30B-G5-28.2E | Luxembourg | 2993 | 04/04/2023 | Accord |
| 4 | QATARSAT-30B-64.5E-G2 | QATAR | 2995 | 02/05/2023 | Accord |
| 5 | QATARSAT-30B-67.5E-G2 | QATAR | 2995 | 02/05/2023 | Accord |
| 6 | QATARSAT-30B-73.5E-G2 | QATAR | 2995 | 02/05/2023 | Accord |
| 7 | ALGFSAT-33.5W-2 | Algérie | 3000 | 11.07.2023 | Désaccord |
| 8 | HISPASAT-4-52.5 | Espagne | 3001 | 25.07.2023 | Désaccord |
| 9 | F-SAT-30B-12.7E-F | France | 3001 | 25.07.2023 | Désaccord |
| 10 | HISPASAT-2-10.25W | Espagne | 3001 | 25.07.2023 | Désaccord |
| 11 | USASAT-101D | USA | 2828 | 10.08.2023 | Demande d'informations |
| 12 | EP-SAT-FSS-26W | France | 3006 | 03.10.2023 | Désaccord |
| 13 | ODYSSEY-BSS-27.5W | Allemagne | 3006 | 03.10.2023 | Désaccord |
| 14 | HISPASAT-3-58.5W | Espagne | 3011 | 12.12.2023 | Désaccord |

Tableau 2.: Demandes de coordination de réseaux à satellites traitées

• **Notification des fréquences dans la base de données internationale de l'UIT**

Les nouvelles fréquences assignées aux stations de radiodiffusion à Lomé, Agou, Sokodé, Kara et Mango au cours de l'année 2023 ont été notifiées à l'UIT. A l'issue de la notification, certaines administra-

tions ont été affectées par les fréquences assignées. L'ARCEP a entrepris une coordination avec les administrations concernées en vue de leur accord. L'obtention de cet accord a permis à l'ARCEP d'enregistrer dans la base de données internationale de l'UIT, les fréquences indiquées dans le tableau ci-dessous :



Quatorze (14) réseaux à satellites ont fait l'objet de commentaires dont six (6) ont eu un avis favorable.

| NO. ASSIGN | NO. PUB. | ADM | SITE | FRÉQ (MHZ) | ADM. AFFECTÉE | ETAT DE LA COORDINATION | DATE ETAT COORD |
|------------|----------|-----|--------|------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| 123025948 | 324 | TGO | LOME | 89.5 | BEN | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025948 | 324 | TGO | LOME | 89.5 | CTI | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025948 | 324 | TGO | LOME | 89.5 | GHA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025948 | 324 | TGO | LOME | 89.5 | NIG | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025952 | 324 | TGO | MANGO | 93.1 | BEN | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025952 | 324 | TGO | MANGO | 93.1 | BFA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025952 | 324 | TGO | MANGO | 93.1 | CTI | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025952 | 324 | TGO | MANGO | 93.1 | GHA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025952 | 324 | TGO | MANGO | 93.1 | NGR | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025952 | 324 | TGO | MANGO | 93.1 | NIG | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025949 | 324 | TGO | AGOU | 104.1 | BEN | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025949 | 324 | TGO | AGOU | 104.1 | BFA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025949 | 324 | TGO | AGOU | 104.1 | CTI | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025949 | 324 | TGO | AGOU | 104.1 | GHA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025949 | 324 | TGO | AGOU | 104.1 | NIG | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025951 | 324 | TGO | KARA8 | 104.9 | BEN | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025951 | 324 | TGO | KARA8 | 104.9 | BFA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025951 | 324 | TGO | KARA8 | 104.9 | CTI | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025951 | 324 | TGO | KARA8 | 104.9 | GHA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025951 | 324 | TGO | KARA8 | 104.9 | NGR | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025951 | 324 | TGO | KARA8 | 104.9 | NIG | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025950 | 324 | TGO | SOKODE | 107.5 | BEN | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025950 | 324 | TGO | SOKODE | 107.5 | BFA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025950 | 324 | TGO | SOKODE | 107.5 | CTI | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025950 | 324 | TGO | SOKODE | 107.5 | GHA | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025950 | 324 | TGO | SOKODE | 107.5 | NGR | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |
| 123025950 | 324 | TGO | SOKODE | 107.5 | NIG | COORD COMPLETED | 12/02/2023 |

Tableau 3.: Fréquences notifiées dans la base de données internationale de l'UIT

Ressources en numérotation

Au total, vingt-trois (23) demandes de ressources en numérotation ont été enregistrées en 2023 par l'ARCEP dont une (1) demande de correction et deux (2) demandes de renouvellement.

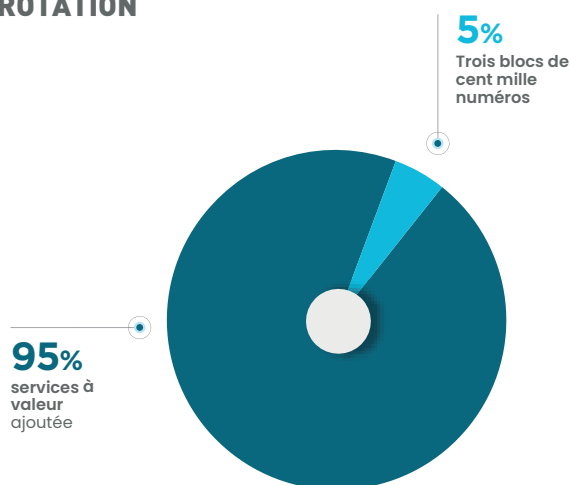
Sur ce total, vingt (20) attributions de ressources ont été faites dont deux (2) au titre de 2022 et dix-huit (18) de 2023. Trois (3) demandes sont en cours d'instruction au 31 décembre 2023. Les attributions sont réparties comme suit :

- dix-neuf (19) attributions au titre des services à valeur ajoutée dont trois (3) codes USSD à 3 chiffres ;
- une (1) attribution pour trois (3) blocs de cent mille (100 000) numéros pour le compte d'un opérateur de réseau mobile.

Graphique 5

ATTRIBUTION DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

(en %)



| PRÉFIXE | AFFECTATION | TOTAL DES RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES | RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES AU 31/12/2022 | NOMBRE D'ATTRIBUTIONS EN 2023 | CUMUL DES ATTRIBUTIONS AU 31/12/2023 | RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES AU 31/12/2023 |
|---------------|---|--|--|-------------------------------|--------------------------------------|--|
| 0 | Sélection de transporteur (2 chiffres) | 10 | 9 | 0 | 1 | 9 |
| 10 | Service d'intérêt général (4 chiffres) | 100 | 92 | 0 | 8 | 92 |
| 12 | Service d'urgence sécurité nationale (4 chiffres) | 100 | 20 | 0 | 80 | 20 |
| 11 et 13 à 19 | Service d'urgence (3 chiffres) | 80 | 72 | 0 | 8 | 72 |

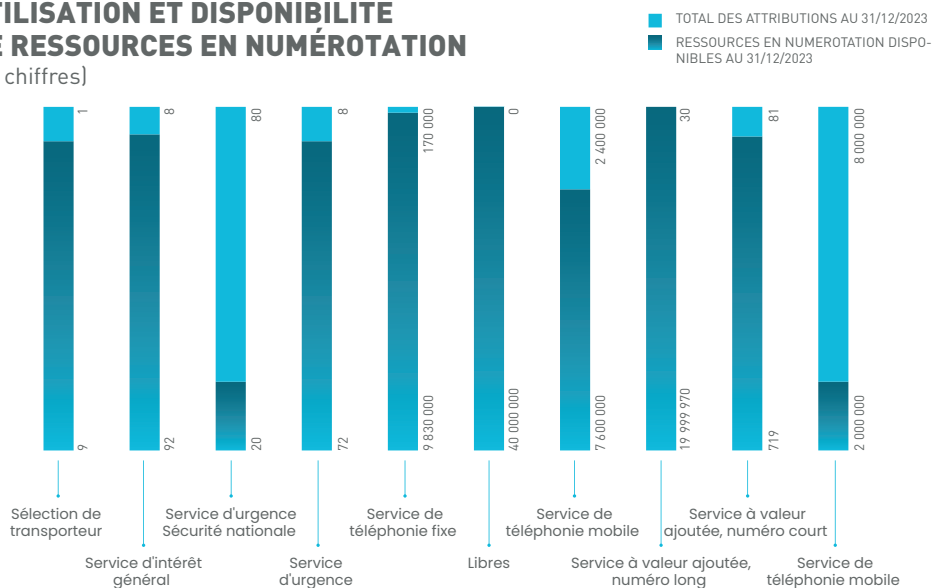
| PRÉFIXE | AFFECTATION | TOTAL DES RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES | RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES AU 31/12/2022 | NOMBRE D'ATTRIBUTIONS EN 2023 | CUMUL DES ATTRIBUTIONS AU 31/12/2023 | RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES AU 31/12/2023 |
|---------------|---|--|--|-------------------------------|--------------------------------------|--|
| 2 | Service de téléphonie fixe (8 chiffres) | 10 000 000 | 9 830 000 | 0 | 170 000 | 9 830 000 |
| 3, 4, 5, et 6 | Libres (8 chiffres) | 40 000 000 | 40 000 000 | 0 | 0 | 40 000 000 |
| 7 | Service de téléphonie mobile (8 chiffres) | 10 000 000 | 7 900 000 | 300 000 | 2 400 000 | 7 600 000 |
| 80 et 81 | Service à valeur ajoutée, numéro long (8 chiffres) | 20 000 000 | 19 999 972 | 2 | 30 | 19 999 970 |
| 82 à 89 | Service à valeur ajoutée, numéro court (4 chiffres) | 800 | 731 | 12 | 81 | 719 |
| 9 | Service de téléphonie mobile (8 chiffres) | 10 000 000 | 2 000 000 | 0 | 8 000 000 | 2 000 000 |

Tableau 4.: Utilisation des ressources en numérotation par type de service

Graphique 6

UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

(en chiffres)



104 blocs ABP ont été attribués soit à 10 400 000 numéros

• Evolution de l'attribution des numéros des services fixe et mobile

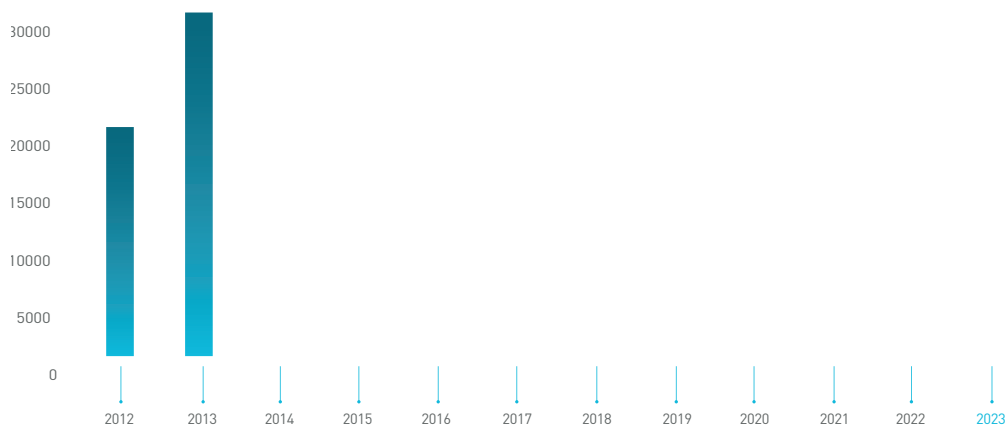
Les attributions de numéros des services fixe et mobile se présentent comme indiqué ci-dessous :

| ANNÉE | ATTRIBUTION DES NUMÉROS MOBILES | ATTRIBUTION DES NUMÉROS FIXES | ATTRIBUTION PAR OPÉRATEUR | |
|-------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------|
| | | | TGC | MAT |
| 2012 | 20 000 | 1 400 000 | 800 000 | 600 000 |
| 2013 | 30 000 | 800 000 | 500 000 | 300 000 |
| 2014 | 0 | 800 000 | 200 000 | 600 000 |
| 2015 | 0 | 400 000 | 100 000 | 300 000 |
| 2016 | 0 | 1 100 000 | 800 000 | 300 000 |
| 2017 | 0 | 400 000 | 0 | 400 000 |
| 2018 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2019 | 0 | 300 000 | 0 | 300 000 |
| 2020 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2021 | 0 | 300 000 | 300 000 | 0 |
| 2022 | 0 | 500 000 | 500 000 | 0 |
| 2023 | 0 | 300 000 | 300 000 | 0 |

Tableau 2.: Evolution de l'attribution des numéros des services fixes

Graphique 7

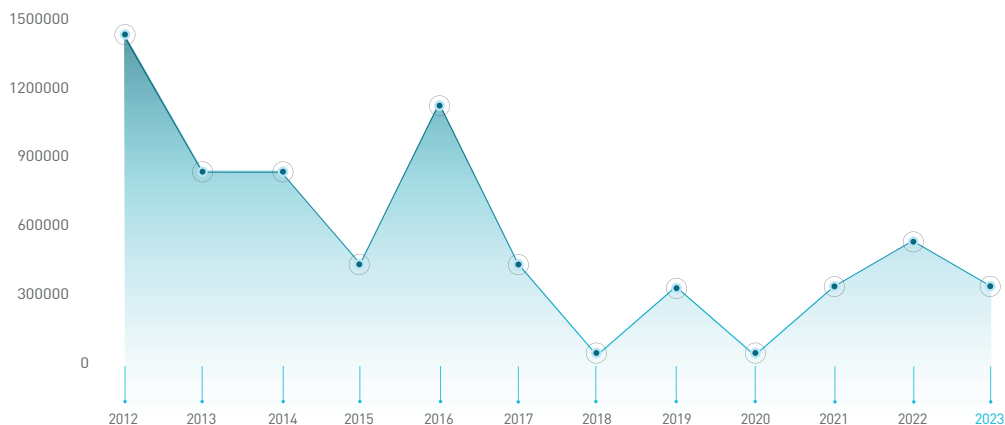
ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES FIXES
(en chiffres)



Graphique 8

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES MOBILES

(en chiffres)



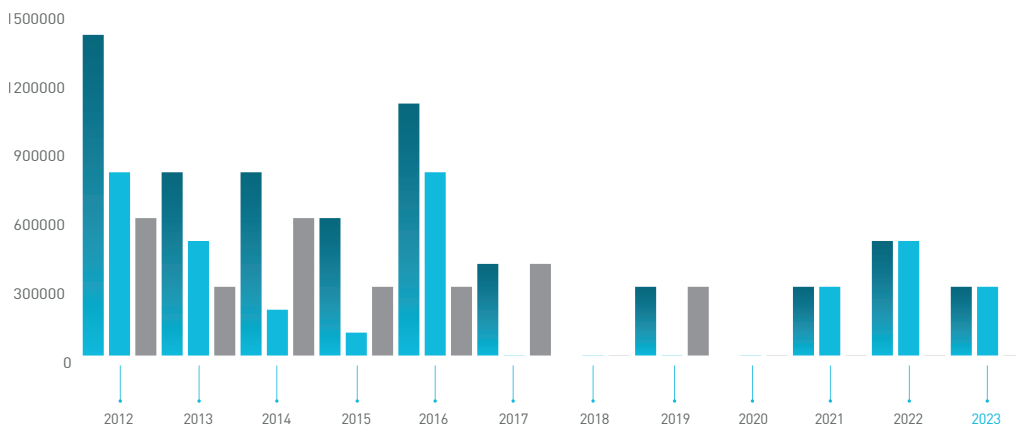
Au 31 décembre 2023, 104 blocs ABP ont été attribués correspondant à 10 400 000 numéros dont 57 à Togo Cellulaire et 47 à Moov

Africa Togo. Depuis 2020, Moov Africa Togo n'a pas fait de demande d'attribution de ressources en numérotation.

Graphique 9

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES MOBILES PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)





L'évolution des demandes de numéros courts des services à valeur ajoutée se présente comme suit :

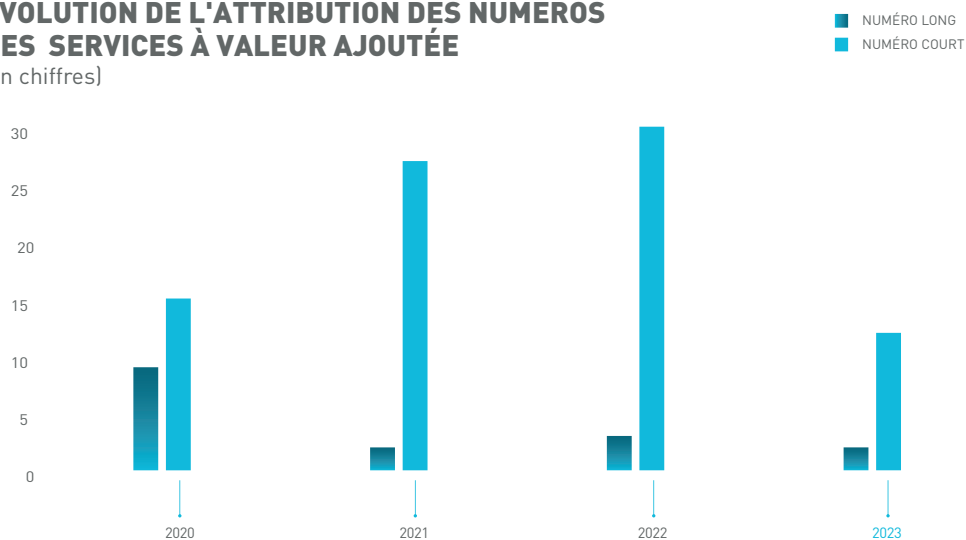
| ANNÉE | NUMÉRO LONG | NUMÉRO COURT |
|-------|-------------|--------------|
| 2020 | 9 | 15 |
| 2021 | 2 | 27 |
| 2022 | 3 | 30 |
| 2023 | 2 | 12 |

Tableau 6.: Evolution de l'attribution des numéros des services à valeur ajoutée

Graphique 10

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

(en chiffres)



Deux (2) demandes d'agrément d'installateur ont été reçues

Homologation d'équipements, des terminaux radioélectriques et agrément d'installateurs

• Homologation d'équipements et des terminaux radioélectriques

En 2023, l'ARCEP a instruit 158 demandes dont 153 nouvelles et 5 de 2022 :

- 154 demandes ont abouti à la délivrance de nouveaux certificats d'homologation ;
- 4 demandes sont en cours d'instruction au 31 décembre 2023.

Les 154 demandes ayant donné lieu au certificat d'homologation sont relatives aux :

- équipements de faible puissance et de faible portée, soit 147 demandes ;
- équipements terminaux destinés à être connectés à un réseau de communications électroniques ouvert au public, soit 7 demandes.

Le tableau ci-dessous fait le point des demandes d'homologation.

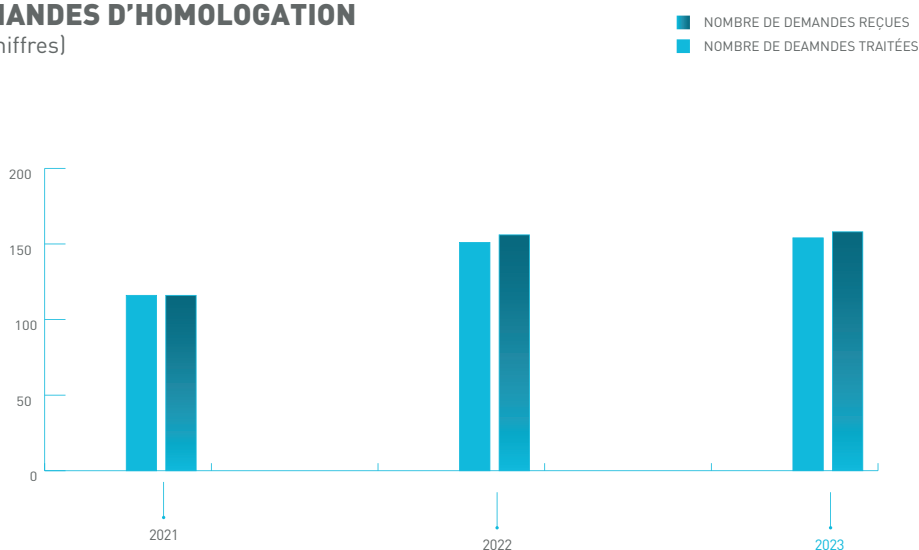
| ANNÉE | NOMBRE DE DEMANDES REÇUES | NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES | OBSERVATION |
|-------|---------------------------|-----------------------------|--|
| 2021 | 116 | 116 | |
| 2022 | 156 | 151 | |
| 2023 | 158 | 154 | 4 demandes en cours d'instruction au 31 décembre |

Tableau 7.: Demandes d'homologation

Graphique 11

DEMANDES D'HOMOLOGATION

(en chiffres)





L'ARCEP a traité deux (2) demandes d'agrément d'installateurs dont une (1) de 2022.

En vue de renforcer l'activité d'homologation, l'ARCEP a lancé en 2023, un marché pour la fourniture, l'installation et la mise en service d'un laboratoire de test des équipements terminaux et radioélectriques. Le marché est en cours d'exécution.

• **Agrément d'installateur**

En 2023, l'ARCEP a traité deux (2) demandes d'agrément d'installateurs dont une (1) de 2022.

| | NOMBRE DE DEMANDES REÇUES | NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES | OBSERVATIONS |
|------|---------------------------|-----------------------------|---|
| 2021 | 1 | 1 | MAPCOM (renouvellement) |
| 2022 | 3 | 2 | African Technology Telecommunication and Trade, |
| 2023 | 1 | 2 | NETIS, ATT&T African Technology Télécommunication and Trade |

Tableau 8.: Evolution de l'attribution d'agrément d'installateur

Adressage ou domaine internet national « .tg »

Pour redynamiser la gestion du domaine internet national, l'ARCEP a lancé en 2022, un marché pour l'acquisition et le déploiement d'une nouvelle plateforme intégrant de nouvelles évolu-

tions technologiques et d'innovation en matière de gestion des ccTLDs (Country Code Top Level Domain). Les procédures sont en cours dans le cadre de ce marché.

Trois (3) bureaux d'enregistrement ou registrars se partagent

le marché de la création des noms de domaines en « .tg ».

• **Répartition des noms de domaine créés par registrar**

Au total, 784 noms de domaine ont été créés et répartis par registrar comme suit.

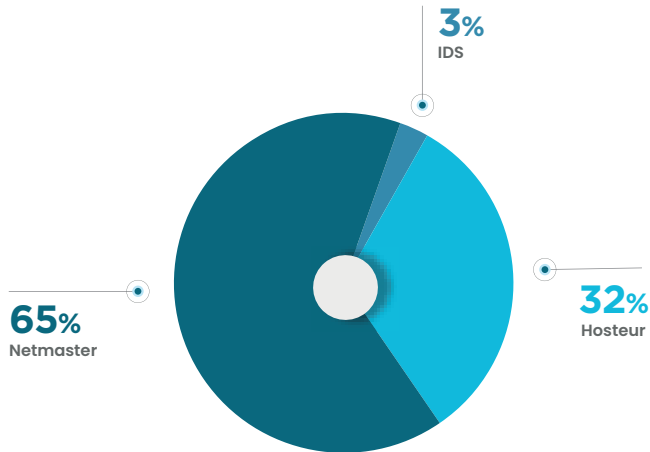
| REGISTRAR | NOMS DE DOMAINE | % |
|-----------|-----------------|-----|
| NETMASTER | 510 | 65 |
| HOSTEUR | 250 | 32 |
| IDS | 24 | 3 |
| TOTAL | 784 | 100 |

Tableau 9.: Noms de domaine créés par registrar

Graphique 12

NOMS DE DOMAINE CRÉÉS PAR REGISTRAR

(en %)



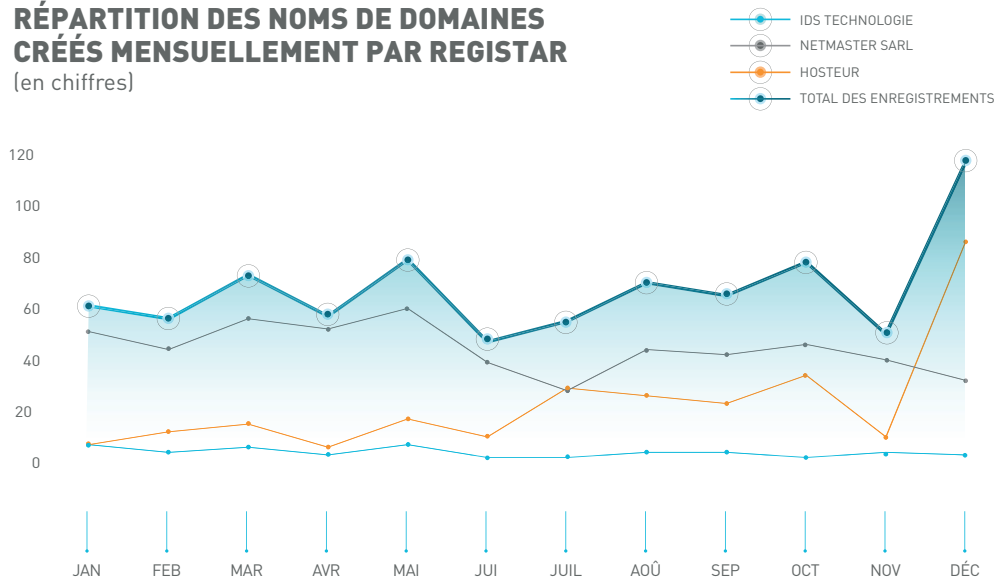
NETMASTER Sarl domine le marché avec un taux de création de 81% contre 14% pour HOSTEUR et 5% pour IDS TECHNOLOGIE

| Registrars | JAN | FEV | MAR | AVR | MAI | JUI | JUIL | AOÛ | SEP | OCT | NOV | DEC | TOTAL |
|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| IDS | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 24 |
| HOSTEUR | 5 | 10 | 13 | 4 | 14 | 8 | 27 | 24 | 21 | 32 | 8 | 84 | 250 |
| NETMASTER | 49 | 42 | 54 | 50 | 58 | 37 | 26 | 42 | 40 | 44 | 38 | 30 | 510 |
| TOTAL | 59 | 54 | 71 | 55 | 77 | 45 | 53 | 68 | 63 | 76 | 48 | 115 | 784 |

Tableau 10.: Répartition des noms de domaine créés mensuellement par registrar

Graphique 13

RÉPARTITION DES NOMS DE DOMAINES CRÉÉS MENSUELLEMENT PAR REGISTRAR (en chiffres)



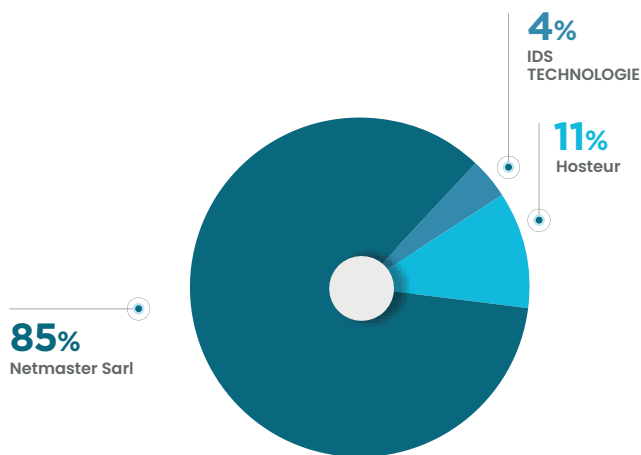
• Situation des noms de domaine actifs par bureau d'enregistrement

Au 31 décembre 2023, le nombre de noms de domaine en «.tg » actifs est de 2924. NETMASTER domine

le marché avec un taux de création de 85% contre 11% pour HOSTEUR et 4% pour IDS.

Graphique 14

NOMS DE DOMAINE ACTIFS PAR BUREAU D'ENREGISTREMENT (en %)

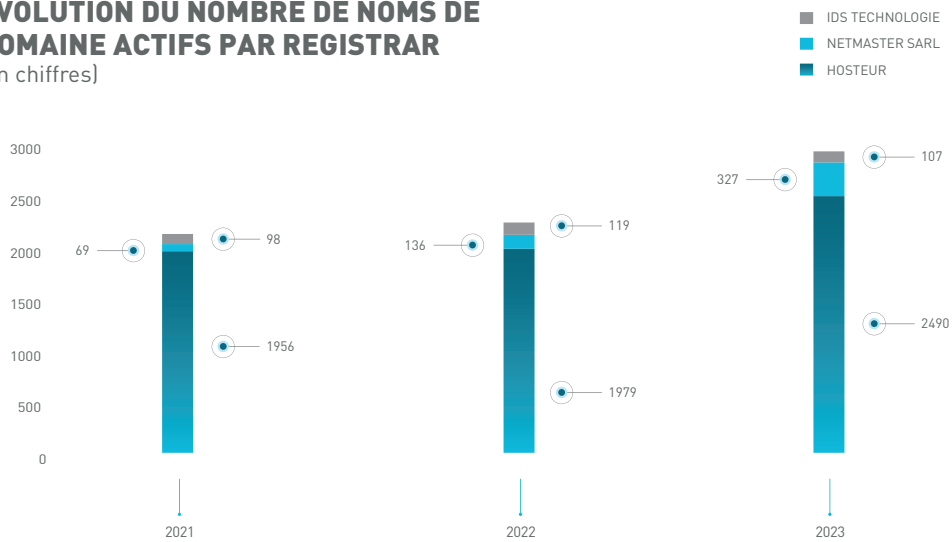


| | NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS EN 2021 | NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS EN 2022 | NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS EN 2023 |
|-----------------|--|--|--|
| NETMASTER SARL | 1956 | 1979 | 2490 |
| HOSTEUR | 69 | 136 | 327 |
| IDS TECHNOLOGIE | 98 | 119 | 107 |
| Total | 2123 | 2234 | 2924 |

Tableau 11.: Evolution du nombre de noms de domaine actifs par registrar

Graphique 15

EVOLUTION DU NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS PAR REGISTRAR (en chiffres)





Trois (3) bureaux d'enregistrement ou registrars se partagent le marché de la création des noms de domaines en «.tg»

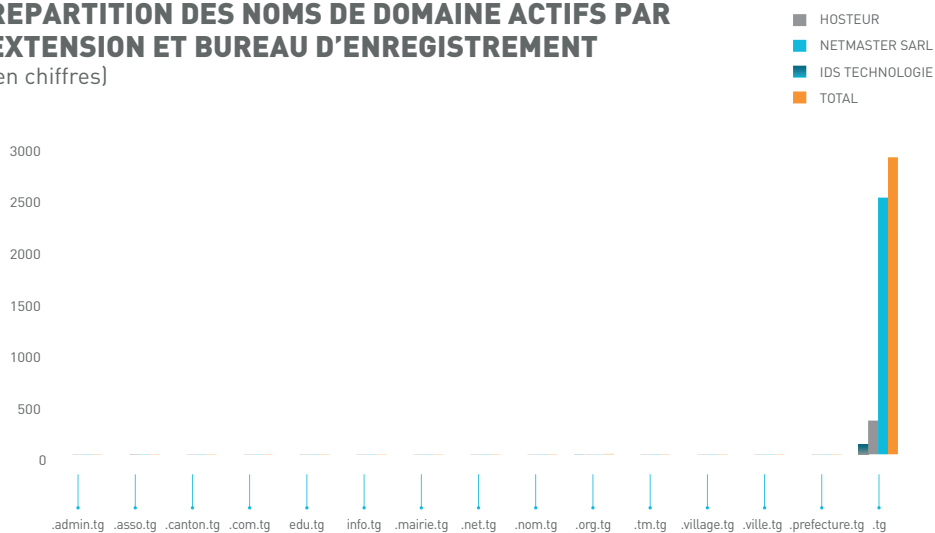
| EXTENSIONS | IDS | HOSTEUR | NETMASTER | TOTAL |
|----------------|-----|---------|-----------|-------|
| .admin.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .asso.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .canton.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .com.tg | 4 | 0 | 5 | 9 |
| .edu.tg | 0 | 0 | 2 | 2 |
| .info.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .mairie.tg | 4 | 0 | 23 | 27 |
| .net.tg | 0 | 0 | 1 | 1 |
| .nom.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .org.tg | 2 | 0 | 2 | 4 |
| .prefecture.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .tg97 | 327 | 2457 | 2881 | |
| .tm.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .village.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| .ville.tg | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 107 | 327 | 2490 | 2924 |

Tableau 12.: Répartition des noms de domaines actifs par extension et par bureau d'enregistrement

Graphique 16

REPARTITION DES NOMS DE DOMAINE ACTIFS PAR EXTENSION ET BUREAU D'ENREGISTREMENT

(en chiffres)



Déclaration de services à valeur ajoutée

Au total, l'ARCEP a enregistré en 2023, quarante (40) déclarations de services à valeur ajoutée. Trois (3) sont relatives aux services de centres d'appels et les trente-sept (37) autres concernent l'activité de wifi zone qui connaît un engouement à la suite de l'adoption de la décision n°132/ARCEP/DG/DJPC/23 du 12 septembre 2023 portant encadrement de l'activité de wifi zone.

En rappel, l'activité de wifi zone consiste au déploiement de réseau

sans fil pour offrir des accès internet à des clients à travers un réseau déployé en extension de l'accès internet souscrit auprès des fournisseurs d'accès internet (FAI).

Contrôles

Contrôle de la couverture des réseaux

• Obligations du cahier des charges

Les obligations de couverture des localités en 3G et 4G au titre de l'année 2023 sont ci-après :

Quarante (40) déclarations de services à valeur ajoutée.

| Couverture en 3G/4G | 2022 | | 2023 | |
|-----------------------------------|------|-----|------|-----|
| | TGC | MAT | TGC | MAT |
| Nbre total de localités à couvrir | 43 | 83 | 36 | 33 |
| Technologie 3G | 36 | 77 | 26 | 27 |
| Technologie 4G | 7 | 6 | 10 | 6 |
| Nbre de localités couvertes | 43 | 83 | 36 | 33 |
| Total | | 126 | | 99 |

Tableau 13.: Couverture des localités en 3 et 4G en 2023

Le nombre des localités couvertes au titre des obligations des années 2022 et 2023 est indiqué dans le tableau ci-dessus.

• Objectif de couverture au titre de la feuille de route gouvernementale

Dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route gouvernementale qui prévoit la couverture de 95% de la population togolaise à l'horizon 2025, 6 808 localités représentant

95% de la population ont été identifiées sur les 16 452 localités que compte le Togo (INSEED).

Sur les 6808 localités éligibles, 88 localités avaient été identifiées en 2021 comme étant des zones blanches. En 2023, 14 localités ont été couvertes contre 36 en 2022.

Afin de pouvoir évaluer le taux réel de couverture de la population par les opérateurs et de s'assurer de l'atteinte des objectifs de la feuille

de route gouvernementale, l'ARCEP entend se doter dès 2024, des moyens techniques nécessaires notamment, l'acquisition d'un outil de planification et d'évaluation de la couverture des opérateurs mobiles.

Déploiement des réseaux des opérateurs

Les infrastructures mobiles ont connu des évolutions en termes de déploiement de nouveaux sites BTS. Ainsi, en 2023, le nombre de sites BTS

de Togo Cellulaire et de Moov-Africa Togo ont respectivement progressé de 12,7% et 8%.

| | OPÉRATEURS | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------|------------|------|-------|-------|
| Nombre total de sites | TGC | 875 | 1 000 | 1 127 |
| | MAT | 531 | 621 | 671 |
| Nombre de sites en 2G/3G/4G | TGC | 668 | 1 000 | 1 123 |
| | MAT | 451 | 621 | 671 |
| Nombre de sites en 2G/3G uniquement | TGC | 207 | 0 | 4 |
| | MAT | 80 | 0 | 0 |
| Nombre de sites en 2G uniquement | TGC | 0 | 0 | 0 |
| | MAT | 0 | 0 | 0 |

Tableau 14.: Progression du parc de sites BTS par opérateur

Sur les 1123 sites 2G/3G/4G de de Togo Cellulaire, 54 contiennent des infrastructures 5G.

Au cours de l'année 2023, les localités de Mango, Pya et Sotouboua ont été couvertes par le réseau FTTH de Togo Telecom.

Sur le plan de la régulation des réseaux des communications électroniques à fibres optiques, l'ARCEP a délivré deux (2) quitus de conformité au guide de préconisations

pour la pose d'infrastructures fibres optiques par les opérateurs de communications électroniques : le premier à Moov Africa Togo dans le cadre de son projet de fibrage de ses sites à Lomé et le second à Togo Telecom dans le cadre de son projet « 296 sites ».

Supervision des réseaux des opérateurs

Le Centre de Monitoring des réseaux des opérateurs est le centre opérationnel de l'AR-

CEP qui permet de superviser, d'identifier et d'alerter sur les problèmes de qualité et de continuité de service des opérateurs de communications mobiles. Son véritable atout est de permettre une vision ubiquiste du fonctionnement de toute l'infrastructure des opérateurs et partout sur le territoire national et ceci en temps quasi-réel.

L'objectif du centre de Monitoring des réseaux des opérateurs est de plusieurs ordres :

- suivre les principaux indicateurs de qualité de service des réseaux des opérateurs, et leur respect des seuils définis par l'arrêté ministériel,
- suivre les disponibilités des services voix et données,
- identifier et alerter sur les problèmes d'indisponibilité et de qualité de service.

• Le fonctionnement

Le fonctionnement du centre se base sur la collecte automatique et à flux continu des compteurs bruts de qualité de service directement depuis les infrastructures des opérateurs. Ces données brutes sont rapatriées par liaisons sécurisées au centre de monitoring où elles sont traitées, stockées et analysées.

Les indicateurs issus de ces traitements font l'objet d'un suivi quotidien, ce qui permet au régulateur d'avoir le même niveau d'information que les opérateurs quant à la qualité et la disponibilité de leurs réseaux mobiles 2G, 3G et 4G.

Le centre a ainsi permis de suivre, d'identifier et d'alerter tout au long de l'année sur les dégradations et les pannes survenues sur les réseaux des opérateurs de communications mobiles.

De plus, le centre historise systématiquement ces indicateurs en vue de leur suivi dans le temps.

• La surveillance des réseaux

Les indicateurs de qualité de service définis par l'arrêté n°005/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils ainsi que les principaux indicateurs de qualité de service de l'UIT font l'objet d'une surveillance systématique au centre de monitoring. Chaque écart par rapport aux seuils définis est immédiatement analysé en vue de déterminer la gravité et l'impact sur les abonnés.

Ainsi, les dégradations constatées dans l'établissement des appels voix et des connexions data, les coupures intervenues pendant les appels et les trafics sont enregistrées et surveillées.

Un autre indicateur monitoré par le centre est la disponibilité de service. En effet, l'arrêté ci-dessus indiqué a défini deux indicateurs qui mesurent la disponibilité de l'infrastructure des opérateurs :

- l'indicateur DR1 mesure le nombre de fois qu'une station de base est indisponible au cours du mois,
- l'indicateur DR2 calcule la durée d'indisponibilité au cours d'une journée.

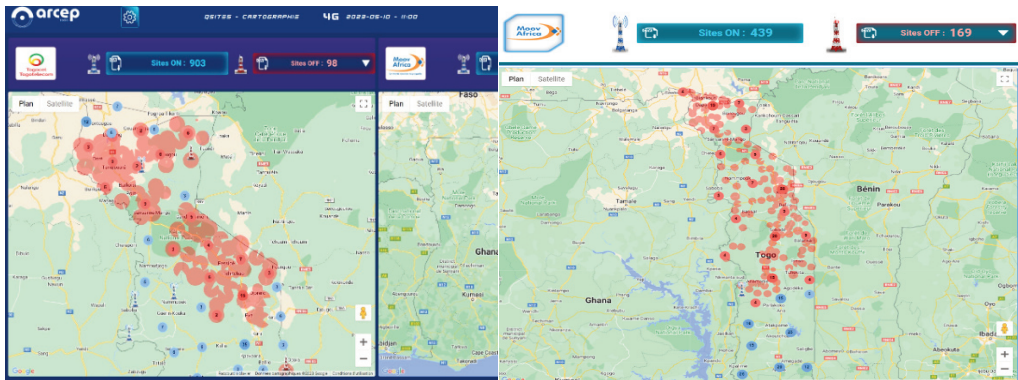
Au-delà de la surveillance de ces indicateurs, tout incident impliquant plusieurs sites et impactant la disponibilité de service dans une localité donnée est automatiquement enregistré et surveillé, et le cas échéant, signalé.

Ainsi, des incidents graves comme celui du 16 Janvier 2023 sur le réseau de Moov Africa Togo impactant les régions des Savanes et de la Kara ; ou celui du 10 mai 2023 sur le réseau de Togo Cellulaire affectant la continuité de service dans les régions de la Kara et des Savanes ont pu être détectés à temps avant les notifications envoyées par les opérateurs :

L'indicateur DR2 calcule la durée d'indisponibilité au cours d'une journée.

Graphique 17

INCIDENTS DÉTECTÉS ET REMONTÉS PAR LE CENTRE DE MONITORING

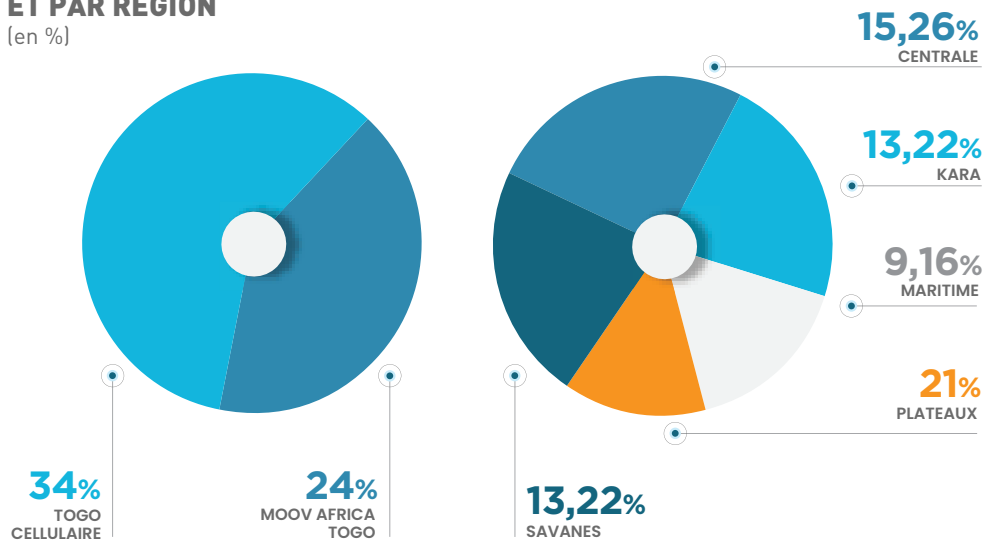


Selon leur gravité, les incidents sont repartis par opérateur et par région comme suit :

Graphique 18

INCIDENTS PAR OPÉRATEUR ET PAR RÉGION

(en %)



• Veille et Alerting

Tout incident grave identifié est remonté et partagé avec l'opérateur concerné en vue d'une prise en compte immédiate. En cela, le centre constitue un support complémentaire à l'opérateur puisqu'il est capable d'identifier la région, la préfecture, le canton ou la commune impactée ainsi que le nœud de réseau coupable. Ce qui améliore sensiblement le temps d'intervention et de correction des problèmes.

En outre, le centre constitue un porte-voix pour les abonnés, puisqu'il alerte l'opérateur sur les dysfonctionnements identifiés sur leurs réseaux dans les situations de rupture complète de service, situations dans lesquelles il est de facto impossible aux abonnés de remonter leurs plaintes.

Tous les incidents graves font l'objet de notification et leurs impacts sur les abonnés analysés et enregistrés.

• Les résultats

La surveillance et la veille permanentes ont incité les opérateurs à mettre en œuvre tous les moyens en vue d'améliorer les performances de leurs réseaux. Tous les indicateurs radio se sont améliorés durant cette année.

Ainsi, à titre d'exemple, les taux de réussite des établissements des appels 2G sont passés de 96,84% en janvier 2023 à 98,9% à la fin de l'année pour l'opérateur Moov Africa Togo. Il en est de même pour les indicateurs de connexions data et de disponibilité du réseau.



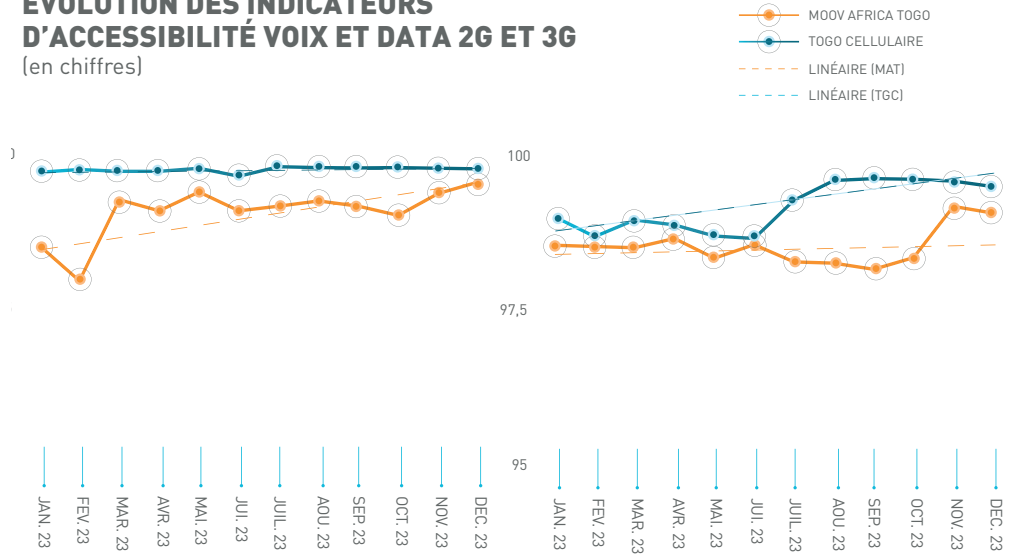
Les taux de réussite des établissements des appels 2G sont passés de 96,84% en janvier 2023 à 98,9% à la fin de l'année pour l'opérateur Moov Africa Togo.



Tous les incidents graves font l'objet de notification et leurs impacts sur les abonnés analysés et enregistrés

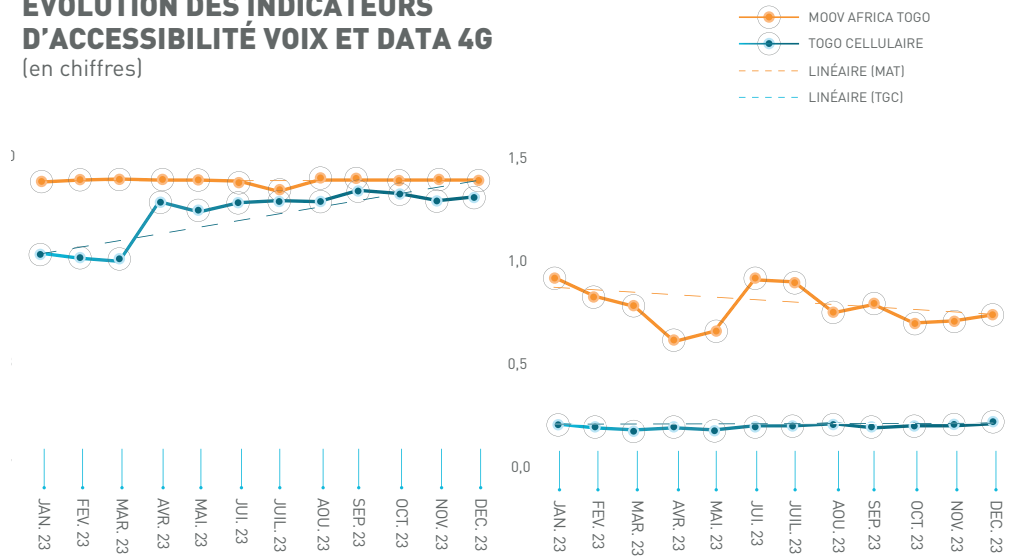
Graphique 19

EVOLUTION DES INDICATEURS D'ACCESSIBILITÉ VOIX ET DATA 2G ET 3G (en chiffres)



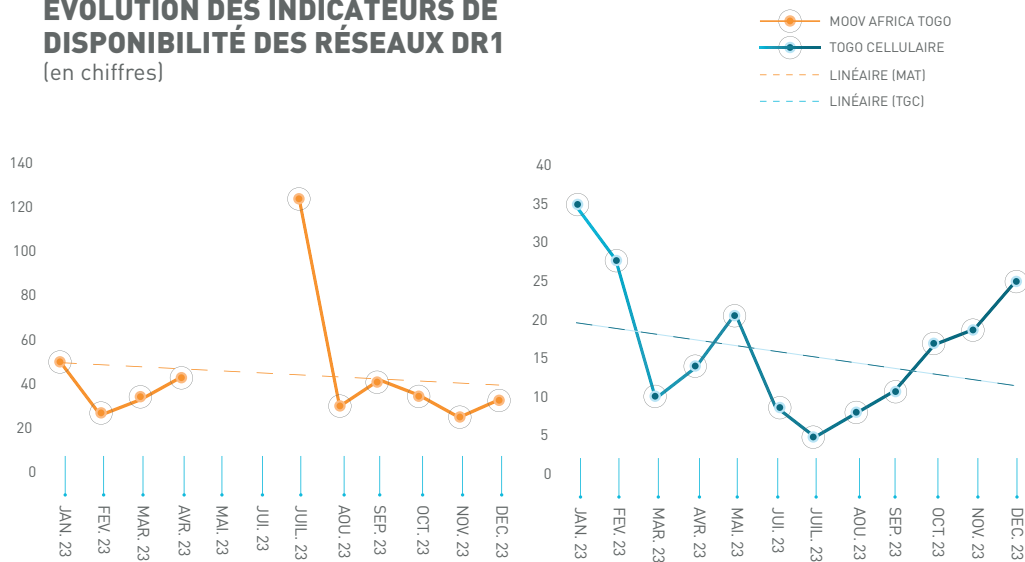
Graphique 20

EVOLUTION DES INDICATEURS D'ACCESSIBILITÉ VOIX ET DATA 4G (en chiffres)



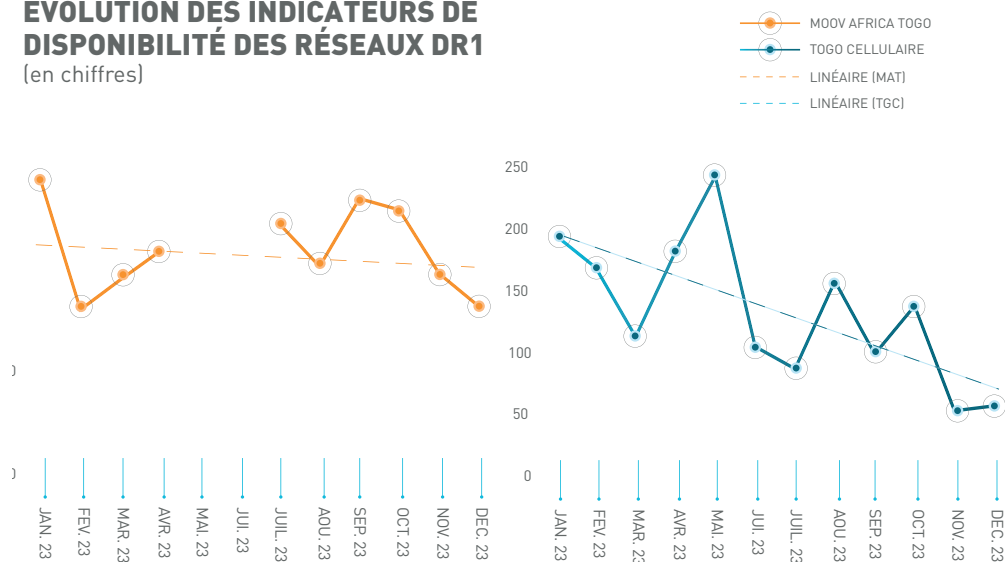
Graphique 21

EVOLUTION DES INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ DES RÉSEAUX DR1 (en chiffres)



Graphique 22

EVOLUTION DES INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ DES RÉSEAUX DR1 (en chiffres)





*L'Autorité de
régulation a
effectué trois
types de
mesures de la
qualité de service
(QoS) ont été
effectué :
mesures
permanentes,
mesures sur
demande et de
campagne
national*

Certaines données de l'opérateur Moov Africa Togo n'ont pu être collectées durant les mois de mai et juin 2023 du fait d'une panne survenue sur la liaison de collecte des données. Ceci explique l'absence de valeurs des indicateurs DR1 et DR2 de l'opérateur sur cette période (Figure 21 et Figure 22).

Contrôle de la couverture et de la qualité de services (QoS)

Durant l'exercice 2023, l'Autorité de régulation a effectué trois types de mesures de la qualité de service (QoS) sur les réseaux des opérateurs mobiles. Il s'agit des :

- mesures permanentes ;
- mesures sur demande ;
- mesures de campagne nationale.

Les mesures permettent de caractériser la qualité des services offerts par les réseaux mobiles au sens des indicateurs définis par l'arrêté n°005/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils.

Les mesures sont réalisées suivant les protocoles définis par les décisions n°181/ARCEP/DG/22 du 7 octobre 2022 portant organisation des campagnes de mesure de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et n°182/ARCEP/DG/22 du 7 octobre 2022 portant protocoles de mesures des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G.

Pour réaliser ces mesures, l'ARCEP dispose de trois (3) chaînes XCAL PU-12 Accuver.

Une quatrième chaîne de mesure est en cours d'acquisition. Un outil d'automatisation (XMANAGER AL-KIMYA) pour le traitement des données de mesures est également en cours d'acquisition.

L'ARCEP dispose également de trois (3) chaînes de mesures Nperf Fleet qui permettent de faire des mesures 3G et 4G supplémentaires. Par ailleurs, trois (3) véhicules sont dédiés aux opérations de mesure. Ce parc sera renforcé de deux (2) autres véhicules en 2024.

Les services qui font l'objet de mesure sont la voix et la data (accès internet en 3G et 4G).

S'agissant de la voix, les mesures ont notamment porté sur le taux de succès d'appel, la qualité vocale, et le taux de coupure d'appel.

En ce qui concerne l'accès internet en 3G et 4G, les mesures ont notamment porté sur le taux de succès d'ouverture de page web et le taux de succès de téléchargement de fichiers.

• Mesures permanentes de la QoS

Les mesures permanentes de la qualité de service débutées au mois de janvier 2023 ont duré huit (8) mois dans l'année. Les mesures ont été réalisées en alternance, sur une fréquence hebdomadaire, dans le Grand Lomé (Lomé et ses banlieues) et les localités de l'intérieur réparties dans les cinq (5) régions du pays.

Les mesures ont permis de :

- suivre l'évolution de la qualité de service dans les localités identi-

fiées avec une mauvaise performance lors de la campagne précédente ;

- constituer une base de données des localités permettant de déterminer un échantillon représentatif pour les prochaines campagnes nationales.

• Mesures sur demande

L'ARCEP a réalisé des mesures de la qualité de service à la demande de certaines entités ou administrations. Suivant les cas, ces mesures ont notamment permis d'évaluer :

- la mise en œuvre des accords de coordination de fréquences aux frontières ;
- l'efficacité du dispositif de mitigation de l'empiètement des signaux des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile des pays frontaliers ;
- et de faire renforcer la qualité de service des réseaux mobiles dans les localités concernées.

• Mesures de campagne nationale

En application de la décision n°181/ARCEP/DG/22 du 7 octobre 2022, deux (2) campagnes nationales de mesure de la QoS ont été réalisées au cours de l'année.

La première s'est déroulée du 4 septembre au 8 novembre 2023, soit environ deux (2) mois de mesures en collaboration avec les deux opérateurs mobiles, Togo Cellulaire et Moov Africa Togo. La campagne a concerné un échantillon de 207 localités réparties sur l'ensemble du territoire national, dont Lomé et ses environs ainsi que la totalité des 39 chefs-lieux de préfecture.

Les services qui font l'objet de mesure sont la voix et la data (accès internet en 3G et 4G).

Lors de cette campagne, pour pouvoir apprécier la qualité de service des deux opérateurs, plus de 25.000 appels, plus de 1.800.000 ouvertures de pages web 3G/4G générées et plus de 50.000 transferts ftp 3G/4G ont été réalisés. Au total, environ huit (8) Téra octet (To) de données ont été collectées et analysées pour évaluer la qualité de service des deux opérateurs de téléphonie mobile. Les résultats de cette campagne ont été présentés aux opérateurs concernés.

La seconde campagne, s'est déroulée du 4 au 31 décembre 2023 et a porté sur un échantillon de 85 localités réparties sur l'ensemble du territoire na-

tional. Les résultats de cette campagne seront présentés aux opérateurs et publiés sur le site web de l'ARCEP.

Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques

Dans le cadre de sa mission de veille et de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, l'ARCEP a effectué, au total, cent quatre (104) contrôles de fréquences au cours de l'année 2023. Les types de contrôles effectués sont les suivants :

- contrôles de routine ;
- contrôles de brouillage ;

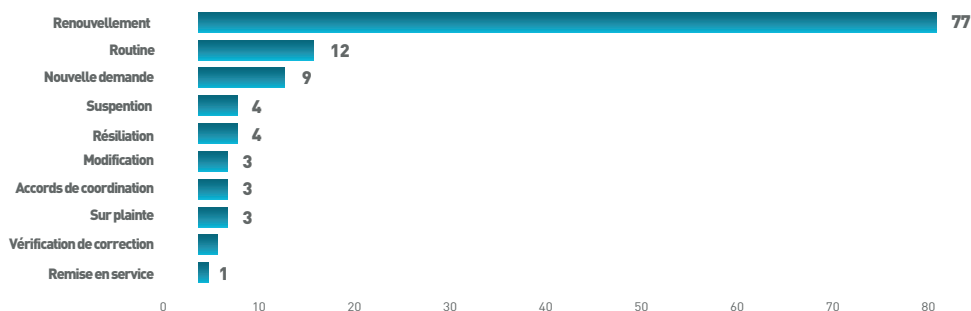
- contrôles de validation de sites dans le cadre des demandes d'autorisation de réseaux indépendants ;
- contrôles dans le cadre de la vérification du respect des accords de coordination avec les pays limitrophes ;
- contrôle dans le cadre d'une demande de remise en service d'un réseau ;
- contrôles dans le cadre de vérification de correction d'anomalies.

Le récapitulatif des activités de contrôles de fréquences effectuées au cours de 2023 est présenté dans le graphe ci-dessous.

Graphique 23

RÉCAPITULATIF DES CONTRÔLES DE FRÉQUENCES EFFECTUÉS EN 2023

(en %)



• **Contrôles suite aux plaintes de brouillage**

L'ARCEP a enregistré trois (3) plaintes de brouillage en 2023 de la

part des assignataires de fréquences. Ces plaintes sont récapitulées dans le tableau ci-dessous.

| PLAIGNANT | NATURE DU BROUILLAGE | RÉSULTAT DE CONTRÔLE | RÉSOLUTION DU PROBLÈME |
|-------------------------------|---|---|---|
| ASECNA | Brouillages de la fréquence de la tour de contrôle de l'aéroport de Niamtougou | Source de brouillage identifiée | Phénomène éliminé |
| LOME CONTAINER TERMINAL (LCT) | Pertes fréquentes de réception des signaux GPS par les grues de manutention lors de leurs déplacements | Aucun brouillage enregistré pendant les contrôles. | Phénomène éliminé |
| La compagnie ASKY | Interférences sur leur fréquence de communication avec les aéronefs, à chaque passage d'Air Côte d'Ivoire dans l'espace aérien togolais | Aucun brouillage enregistré pendant les contrôles car le phénomène est aléatoire. | Les investigations sont en cours en vue de trouver une solution |

Tableau 15.: Plaintes de brouillage enregistrées en 2023

• **Contrôles dans le cadre de nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation de réseau indépendant**

En 2023, l'ARCEP a enregistré neuf (9) nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation de réseau, à savoir :

- une (1) pour le service amateur ;
- une (1) pour le service PMR ;
- une (1) pour des tests en 5G ;
- une (1) pour les tests en IMT ;
- une (1) pour le service IoT ;
- une (1) pour le service BLR ;
- deux (2) pour la FM.

Toutes ces demandes ont fait l'objet

de contrôle de validation de sites avec avis favorable.

• **Contrôles dans le cadre de demande de renouvellement d'autorisation**

Soixante-dix-sept (77) demandes de renouvellement d'autorisation ont été enregistrées. Elles sont réparties comme suit :

- une (1) pour le service VSAT ;
- un (1) pour les Faisceaux Hertziens (FH) ;
- quatre (4) pour le service PMR ;
- une (1) pour le service BLR.
- soixante-dix (70) pour le service FM ;



Soixante-dix-sept (77) demandes de renouvellement d'autorisation ont été enregistrées.

Trois (3) contrôles ont été effectués au cours de l'année dans les localités frontalières, une (1) entre le Togo et le Bénin et les deux (2) autres entre le Togo et le Ghana

Sur les soixante-dix-sept (77) demandes, sept (7) ont fait l'objet de contrôle de validation de site avec avis favorable. Le traitement des soixante-dix (70) autres est en cours au 31 décembre 2023.

• **Contrôles dans le cadre de demande de modification de réseau**

Trois (3) demandes de modification de réseau BLR ont été enregistrées. Ces demandes ont fait l'objet de contrôles de validation de site qui ont donné lieu à des avis favorables.

• **Contrôles dans le cadre de demande de résiliation de fréquences**

Quatre (4) demandes de résiliation d'utilisation de fréquences dont deux (2) pour le service VSAT, une (1) pour le service FH et une (1) autre pour le service BLR. Ces demandes ont fait l'objet de contrôle ayant donné lieu à des avis favorables.

• **Contrôles dans le cadre de demande de suspension**

Quatre (4) demandes de suspension de fréquences, dont trois (3) pour le service TV et une (1) pour le service PMR, ont donné lieu à des contrôles à l'issue desquels des avis favorables avaient été donnés.

• **Contrôles dans le cadre d'une demande de remise en service**

Une (1) demande de remise en service d'une station FM, précédem-

ment suspendue pour cause de brouillage, a été enregistrée. Après vérification des corrections apportées, la remise en service de ladite station a été autorisée.

• **Contrôles dans le cadre de vérification de correction d'anomalies**

Deux (2) contrôles de correction d'anomalies relevées et signalées aux promoteurs de radios diffusion ont été effectués.

En effet, deux stations de radiodiffusion installées à Kpalimé dans la région des Plateaux avaient été mises en demeure pour cause de dysfonctionnements dans leur émission. Les résultats des contrôles de vérification ont révélé que ces deux stations ont corrigé toutes les anomalies.

• **Contrôles de routine**

Douze (12) contrôles de routine ont été effectués en 2023 sur l'ensemble du territoire national.

Les constats suivants ont été établis :

- mauvaise couverture des stations FM, notamment, celles de l'intérieur du pays ;
- absence de couverture des stations de télévision analogique terrestre à l'intérieur du pays ;
- non respect des paramètres d'émission des stations au niveau de certaines stations de radiodiffusion sonore en bande FM, dus parfois à l'absence de filtre et/ou au dysfonctionnement de leurs équipements ;

- sous-utilisation des bandes de fréquences assignées aux opérateurs de réseaux de téléphonie mobile dans certaines localités de l'intérieur du pays ;
- faible présence de fournisseurs d'accès internet (FAI) à l'intérieur du pays.

• Contrôles du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre de l'accord de coordination entre le Togo et le Bénin et entre le Togo et le Ghana, l'Autorité de régulation effectue chaque année des contrôles aux frontières des deux pays voisins.

Trois (3) contrôles ont été effectués au cours de l'année dans les localités frontalières, une (1) entre le Togo et le Bénin et les deux (2) autres entre le Togo et le Ghana :

- janvier 2023 : contrôle de l'empiètement des signaux des opérateurs du Ghana sur le territoire du Togo dans vingt-une (21) localités frontalières avec le Ghana ;
- mai 2023 : contrôle des corrections des non-conformités constatées lors du contrôle de janvier 2023 dans quinze (15) localités frontalières avec le Ghana ;
- août 2023 : contrôle de l'empiètement des signaux des opérateurs du Bénin sur le territoire du Togo dans vingt-quatre (24) localités frontalières.

L'objectif des contrôles est de s'assurer du respect des termes des accords de coordination par les opérateurs de téléphonie mobile du Ghana et du Bénin dans ces localités frontalières avec le Togo.

Il ressort de ces contrôles que les opérateurs des deux (2) pays ne respectent pas les exigences des accords. Les résultats des mesures ont été communiqués aux régulateurs de ces pays afin qu'ils instruisent les opérateurs respectifs à se conformer aux termes des accords.

Contrôle des rayonnements non ionisants

Dans le but d'évaluer l'exposition du public aux rayonnements non ionisants conformément à la décision n°108/ARCEP/DG/22 du 2 juin 2022 fixant les limites d'exposition aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques au Togo, l'Autorité de régulation a mis en place un observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants.

• Résultats de mesures des stations fixes

Les résultats des mesures enregistrées par les stations fixes sont présentés dans le tableau ci-dessous. Il en ressort que les valeurs mesurées sont en dessous du seuil fixé, soit 28 V/m.



L'Autorité de régulation a mis en place un observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants.

| MOIS | JAN | FEV | MAR | AVR | MAI | JUI | JUIL | AOÛ | SEP | OCT | NOV | DEC |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| AIGE | 5,5 | 5,5 | 5,4 | 5,36 | 5,12 | 5,03 | 5,03 | 5,05 | 4,73 | 4,54 | 4,52 | 4,61 |
| ARCEP | 1,53 | 1,42 | 1,52 | 1,53 | 1,49 | 1,5 | 1,52 | 1,57 | 1,57 | 1,62 | 1,59 | 1,57 |
| CHU | 0,42 | 0,44 | 0,4 | 0,44 | 0,42 | 0,48 | 0,5 | 0,68 | 0,55 | 0,46 | 0,41 | 0,36 |
| COMMISSARIAT | 6,77 | 6,76 | 6,9 | 6,9 | 6,93 | 7 | 7,03 | 6,97 | 6,9 | 6,77 | 6,76 | 6,78 |
| PAL | 2,71 | 2,71 | 2,71 | 2,73 | 2,73 | 3,27 | 3,33 | 3,33 | 2,61 | 1,91 | 1,84 | 1,81 |
| SEUIL | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 |

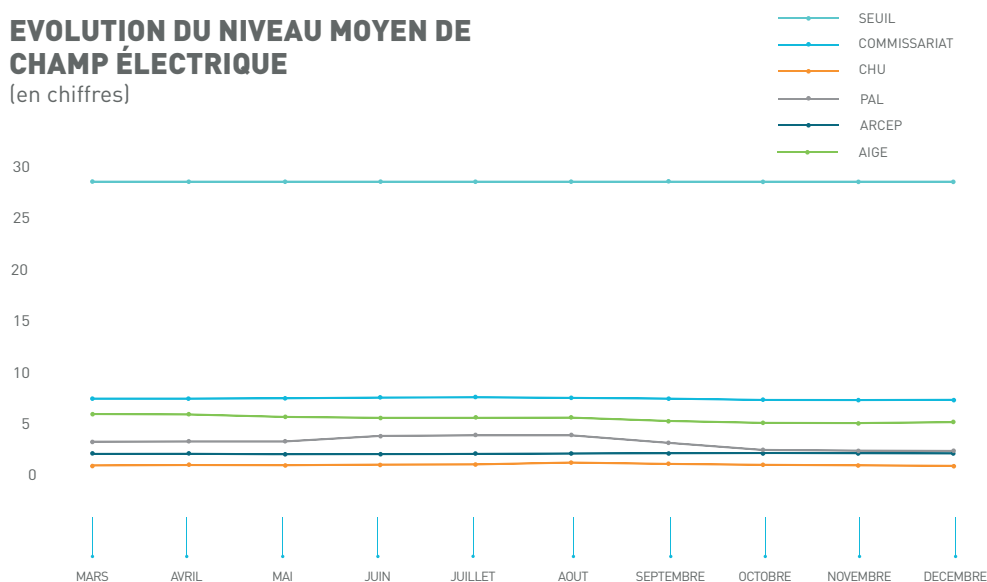
Tableau 16.: Résultats des mesures enregistrées en 2023

La figure ci-dessous montre l'évolution du niveau moyen de champ électrique au cours de l'année.

Graphique 24

EVOLUTION DU NIVEAU MOYEN DE CHAMP ÉLECTRIQUE

(en chiffres)



• Résultats de la station transportable

L'Autorité de régulation a enregistré, à travers le portail web de l'observatoire RNI, trois (03) plaintes des consommateurs relatives aux effets des rayonnements non-ionisants des installations des opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire

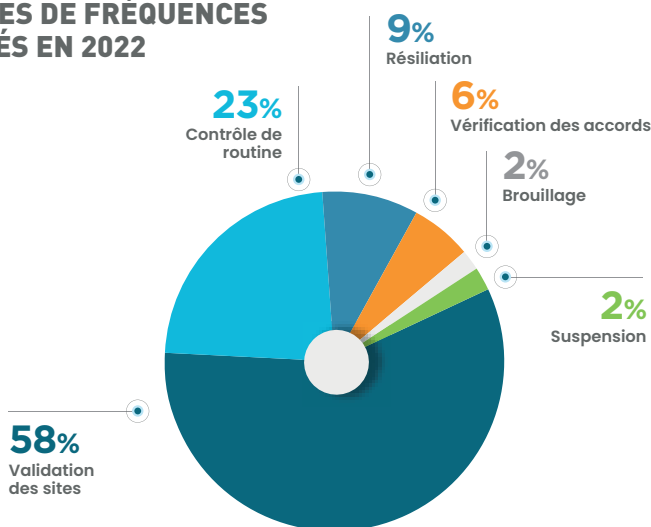
dans leurs milieux de résidence. L'ARCEP a fait suite à ces demandes en procédant à des contrôles.

Un extrait de résultat de mesure effectué dans la journée du 28 septembre 2023 à Vakpossito pour les bandes de fréquences de réseau mobile est illustré à la figure suivante.

Graphique 26

CONTRÔLES DE FRÉQUENCES EFFECTUÉS EN 2022

[en %]



Il ressort des résultats des contrôles que le niveau maximal de l'intensité du champ électromagnétique mesuré à tous les points de contrôle par rapport aux seuils fixés ne dépasse pas 3%.

Par conséquent, les émissions électromagnétiques en provenance des antennes des opérateurs qui ont fait

l'objet de contrôle sont conformes à la réglementation relative aux rayonnements non ionisants.

Les résultats des tests ont été communiqués aux plaignants et sont disponibles sur l'observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants et accessibles à l'adresse emf.arcep.tg.

Les contrôles de routine ont couvert la presque totalité du territoire

Les deux opérateurs ne respectent pas l'obligation d'identification systématique et obligatoire des abonnés dans la quasi-totalité des localités visitées

Contrôle de l'identification des abonnés

Du 18 au 24 août 2023, l'Autorité de régulation a effectué, dans des localités des régions Maritime, Plateaux, Centrale et de la Kara, un contrôle pour s'assurer du respect par les opérateurs du mobile, Moov Africa Togo et Togo Cellulaire, de l'obligation d'identification systématique et obligatoire des abonnés aux services de télécommunications mise à leur charge par le décret n°2011-120/PR du 6 juillet 2011.

A l'issue de ce contrôle, il en ressort que les deux opérateurs ne respectent pas l'obligation d'identification systématique et obligatoire des abonnés dans la quasi-totalité des localités visitées.

Le contrôle a, par ailleurs, révélé que les deux opérateurs ne respectent pas l'obligation mise à leur charge de limiter à 3, le nombre de cartes SIM par abonné et par opérateur par l'arrêté n°007/MENTD/CAB du 29 avril 2021 portant limitation de nombre de cartes SIM par abonné aux services de communications électroniques mobiles.

Au regard de ce qui précède, l'ARCEP a enjoint les opérateurs de veiller à prendre, sans délai, les mesures nécessaires pour fiabiliser leur base de données d'identification des abonnés.

Régulation économique

La mise en œuvre des leviers réglementaires de concurrence commence à produire ses effets pour l'atteinte de l'objectif de mettre en place un environnement de marché ouvert à la concurrence et de promouvoir un accès ouvert aux infrastructures.

En effet, grâce à la réglementation sur le partage des infrastructures et sur l'itinérance nationale, l'Autorité de régulation a amené les exploitants de stations d'atterrissage et d'infrastructures de backbone national à donner accès à leurs infrastructures à des tarifs orientés vers les prix, y compris pour la fibre noire. L'ARCEP joue sa partition et veille à ce que les opérateurs jouent les leurs en faisant les investissements nécessaires pour se conformer à leurs obligations.

Audit de la comptabilité analytique des opérateurs

Sur la base des décisions sur les principes tarifaires et la mise en place de la comptabilité analytique réglementaire, l'Autorité de régulation a réussi à asseoir une régulation efficiente et objective de tarifs qui a permis de réaliser les audits des coûts et tarifs des opérateurs en 2021 et 2022. En 2023, l'ARCEP n'a pas réalisé l'audit des coûts et tarifs des opérateurs.

Cependant, avec l'accompagnement d'un cabinet international, elle a procédé à la mise à jour des fiches de synthèse afin de prendre en compte tous les services et prestations de gros comme de détail, proposés par les opérateurs.

Par ailleurs, l'ARCEP a mis en place une plateforme de collecte automatique des données du marché des communications électroniques (BSS). Au 31 décembre 2023, cette plateforme est encore dans sa phase de test avant sa mise en production effective. Le prestataire est sollicité pour procéder aux vérifications et corrections nécessaires et de proposer les paramétrages qui prennent en compte les différents aspects de la facturation des tarifs de détail.

Approbation des catalogues et conventions d'interconnexion et d'accès

L'ARCEP a approuvé par décisions 103, 104, 105/ARCEP/DG/23 du 30 juin 2023, les catalogues d'interconnexion et d'accès des opérateurs Togo Cellulaire, Togo Télécom et Moov Africa Togo.

Les plafonds tarifaires ont été proposés aux opérateurs sur la base d'un benchmark des catalogues d'interconnexion des opérateurs de la sous-région.

Les catalogues approuvés et les décisions d'approbation de ces catalogues sont publiés sur le site internet de l'ARCEP www.arcep.tg et consultable sur le lien ci-dessous.

Analyse des états financiers et traitement de la base des immobilisations des opérateurs

En 2023, la base de données des immobilisations des opérateurs a été traitée afin d'identifier les investissements engagés au cours d'une année civile et ceux mis en service par les opérateurs. Les investissements mis en service permettent d'apprécier l'effort des actions déployées sur le terrain par les opérateurs pour améliorer leurs réseaux. A partir des états financiers des opérateurs, certains indicateurs ont été collectés, notamment, le résultat d'exploitation, l'excédent brut d'exploitation (EBE), la masse salariale et le résultat net.

Mise en œuvre de leviers de la concurrence

• Portabilité des numéros mobiles

La portabilité des numéros mobiles est en cours de mise en œuvre. Les différents travaux réalisés en 2023 dans le cadre de la portabilité sont les suivants :



La portabilité des numéros mobiles est en cours de mise en œuvre



CONSULTER LE SITE DE L'OBSERVATOIRE

bit.ly/catalogues-dinterconnexion



Avec le simulateur tarifaire, les consommateurs pourront eux-mêmes faire des comparaisons d'offres des opérateurs afin de pouvoir faire le choix de la meilleure offre.

- mise en place du système central de la portabilité ;
- configuration des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile ;
- tests en interne au niveau des opérateurs.

Les tests en interne sont achevés au niveau des opérateurs. Les tests de fonctionnalité des services portabilité sont prévus pour être réalisés en janvier 2024.

En rappel, la portabilité des numéros est définie par l'article 4 de la loi n°2012-018 sur les communications électroniques du 17 décembre 2012 modifiée comme « la possibilité pour un usager, abonné à un fournisseur de services de communications électroniques, lorsqu'il change de fournisseur de conserver le même numéro géographique sans changer d'implantation géographique et, de conserver son numéro non géographique, fixe ou mobile lorsqu'il change de fournisseur tout en restant au Togo ».

▪ **Interopérabilité des services financiers mobiles**

A l'initiative de l'ARCEP, les opérateurs du mobile ont entrepris des démarches auprès des institutions financières partenaires en vue de la mise en œuvre de l'interopérabilité des services financiers mobiles, notamment, les services Flooz de Moov Africa Togo et Tmoney de Togo Cellulaire.

Jusqu'au 31 décembre 2023, l'interopérabilité prévue pour être opéra-

tionnelle au 30 novembre 2021 n'a pas connu d'aboutissement car sa mise en œuvre a été subordonnée à l'accord de la Banque Centrale de Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) qui a finalement donné « un avis défavorable » au motif qu'un projet visant la mise en place d'une plateforme unique régionale d'interopérabilité des services financiers numériques dans l'espace UEMOA, est en cours.

Régulation par la donnée

L'ARCEP a fait asseoir sa vision de la régulation par la donnée. En effet, avec la solution OMC-R et les outils de crowdsourcing, les données de QoS/QoE sont collectées et publiées sans attendre des données déclarées de la part des opérateurs. Par ailleurs, avec la plateforme BSS, l'ARCEP est en mesure de publier bien d'autres données de marchés sans pour autant attendre les déclarations des opérateurs. A ce titre, elle n'aura donc plus à subir les difficultés liées à l'asymétrie d'information.

De même, avec le simulateur tarifaire, les consommateurs pourront eux-mêmes faire des comparaisons d'offres des opérateurs afin de pouvoir faire le choix de la meilleure offre.

L'Atlas de couverture sera également réalisé pour faciliter les comparaisons en termes de couverture de réseaux des opérateurs.

Etudes tarifaires

En avril et octobre 2023, l'ARCEP a réalisé deux études sur les tarifs des offres mobiles. Une troisième étude sur les tarifs est en cours de réalisation jusqu'à la clôture de l'exercice. Les études sont consultables sur le lien ci-dessous.

Sur la problématique des volumes data ou voix non consommés des offres forfait avant l'expiration de la validité, l'ARCEP a réalisé une étude dans les pays de la sous-région de l'UEMOA sur les pratiques réglementaires en la matière. A cet effet, un projet de décision a été élaboré et est en cours d'étude au 31 décembre 2023. Par ailleurs, pour permettre aux consommateurs de disposer des données pertinentes en vue de faire le choix dans les offres disponibles, l'Autorité de régulation a mis à leur disposition l'outil « **simulateur tarifaire** ». Cet outil permet de faire la comparaison des offres des opérateurs du mobile et du fixe. La version web de l'application est consultable sur le site Web de l'ARCEP suivant le lien ci-dessous. La version mobile est en cours de déploiement et devrait être disponi-

ble sur **playstore** et **appstore** en janvier 2024.

Enquête de satisfaction client

Afin de mesurer la perception des utilisateurs vis-à-vis de leur(s) opérateur(s) de communications électroniques et des postes à travers les services qu'ils commercialisent et de leur relation client, l'ARCEP a réalisé du 19 juin au 14 juillet 2023, une enquête de satisfaction client des opérateurs du mobile, du fixe, postaux et de l'ARCEP.

Au total 30 933 réponses, toutes les enquêtes confondues, ont été enregistrées dont 25 320 via le canal USSD et 5 613 à travers les canaux: site web, centre d'appel (entrant et sortant) et application mobile.

Des résultats de cette enquête, il ressort un niveau élevé d'insatisfaction des consommateurs des services offerts par les opérateurs du mobile (56%) et du fixe (54%). En ce qui concerne les tarifs, malgré les refontes ayant conduit à une baisse globale de 67% au cours des deux dernières années, plus de 70% des clients des opérateurs du

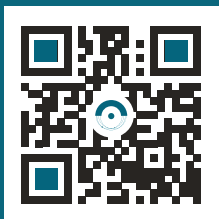
L'ARCEP a réalisé deux études sur les tarifs des offres mobiles. Une troisième étude sur les tarifs est en cours de réalisation.



TOGO VS PAYS UEMOA ANALYSE DES OFFRES MOBILES DES OPÉRATEURS

bit.ly/analysedetarifsdessopérateursmobiles

AVRIL 2023



CONSULTER LE SIMULATEUR EN LIGNE

simulateur.arcep.tg

mobile estiment que les tarifs demeurent toujours élevés contre 75% pour ceux des FAI.

S'agissant des clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale des

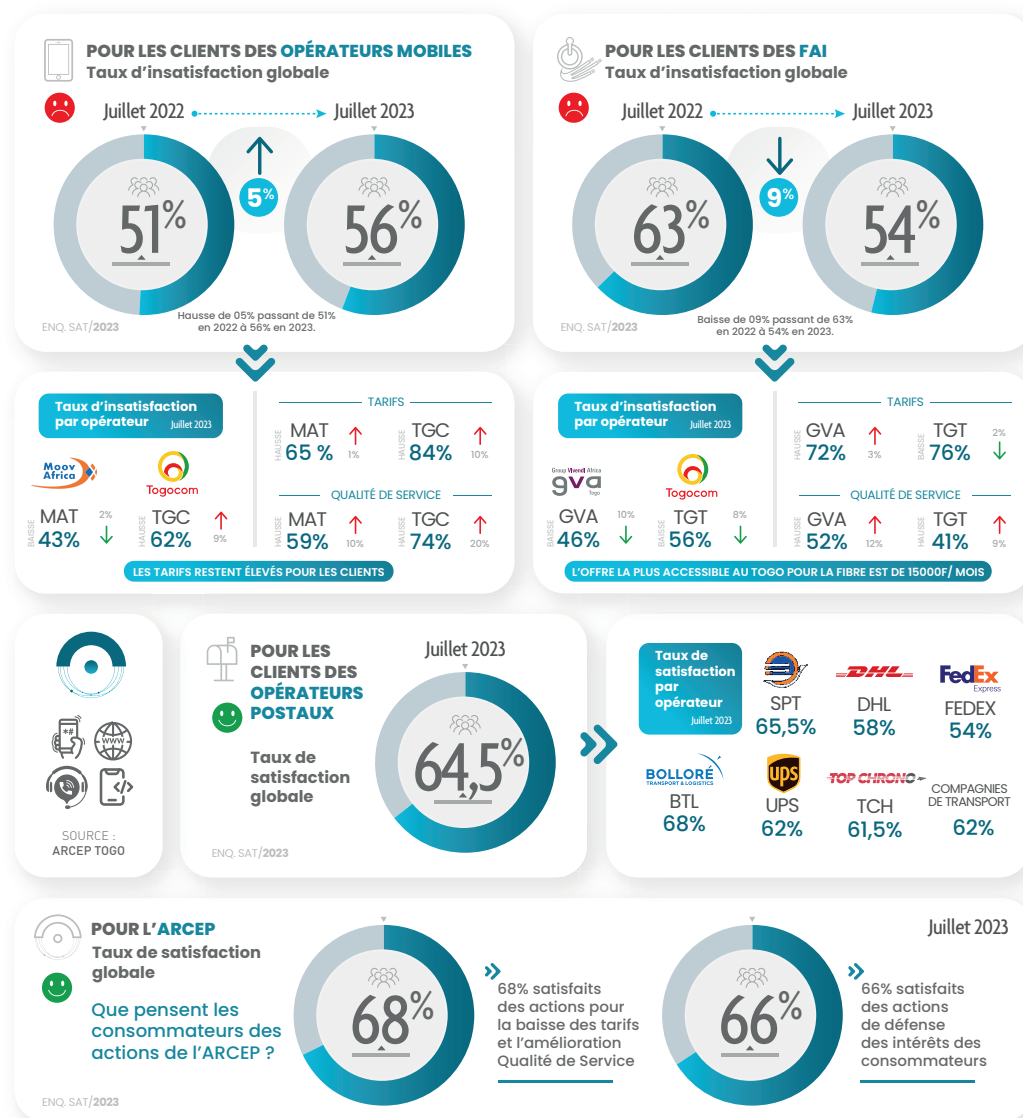
consommateurs est estimé à environ 65%.

Pour ce qui concerne les prestations de l'ARCEP, l'enquête de satisfaction fait ressortir que 68% des participants ap-

précient globalement ses actions visant l'amélioration de la couverture des réseaux, de la qualité de service et de la baisse des tarifs. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont ci-dessous résumés :

Graphique 26

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT DE 2023



ENQUÊTE de SATISFACTION

DES CLIENTS DES OPÉRATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES ET DES CLIENTS/USAGERS DE L'ARCEP

19 juin - 7 juillet 2023



***800#**
CODE USSD



arcep.tg
SITE WEB



8000
CENTRE D'APPEL



ARCEP TOGO
APPLICATION MOBILE

Les résultats détaillés de cette enquête sont consultables sur le lien ci-dessous.

Plaintes et réclamations des consommateurs

Conformément à leurs obligations du cahier des charges, les opérateurs sont tenus de mettre en place, une procédure transparente de traitement des réclamations des clients, qui doit être publiée sur leur site internet. Un contrôle des dispositifs de traitement des réclamations des consommateurs a révélé que les opérateurs n'ont pas publié sur leur site internet la procédure indiquée. L'ARCEP a enjoint ceux-ci de procéder à la publication desdites procédures sur leur site web respectif.

Lorsque ces procédures seront publiées, l'ARCEP s'assurera de leur conformité aux exigences du cadre réglementaire et au droit des consommateurs.

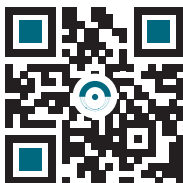
Par ailleurs, l'ARCEP publie trimestriellement les statistiques des plaintes des clients au sujet des services fournis par les opérateurs. Ces statistiques portent sur :

- le nombre de plaintes enregistrées pour chaque opérateur ;
- les plaintes par type de service ;
- le taux de traitement des réclamations (dans le délai, hors délai) ;
- les plaintes traitées et non traitées par opérateur.

Ces statistiques peuvent être consultées via le lien ci-dessous.

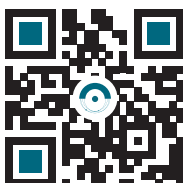
Par ailleurs, le protocole de suivi des plaintes entre l'ARCEP et les opérateurs a été révisé. Ce protocole, initialement convenu avec Togo Cellulaire, Togo Telecom et Moov Africa Togo a été étendu à tous les opérateurs notamment les FAI.

Pour faciliter la prise en compte des signalements reçus, l'ARCEP a mis en place un dispositif fonctionnel entre les services impliqués dans la gestion des plaintes. L'ARCEP publie trimestriellement les statistiques des plaintes des clients portant sur les insatisfactions des services que fournissent les opérateurs.



CONSULTER LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

bit.ly/EnqSat2023



CONSULTER LE TABLEAU DE BORD DES PLAINTES

bit.ly/plaintesarcep

Ces statistiques portent sur :

- le nombre de plaintes enregistrées pour chaque opérateur ;
- les plaintes par type de services ;
- le taux de traitement des réclamations (dans le délai, hors délai) ;
- les plaintes traitées et non traitées par opérateurs.

En 2023, le centre de contact a enregistré au total 339 plaintes via différents canaux, notamment : courriers, courriels au centre de contact, appels téléphoniques, courriels à l'ARCEP et chats.

Au total, 292 plaintes ont fait l'objet d'un retour de la part des opérateurs.

• Plaintes reçues et traitées

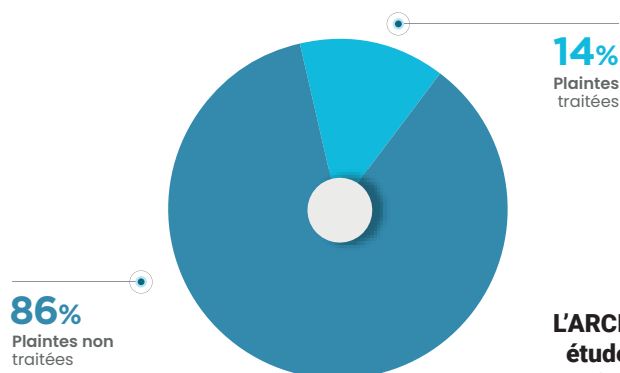
Au total 339 plaintes ont été enregistrées par l'ARCEP en 2023, dont 292 ont fait l'objet d'un retour de la part des opérateurs, soit un taux de traitement de 86%. Sur les 292 plaintes traitées, 27 l'ont été en moins de 7 jours, soit 9% dans le délai règlementaire.



Graphique 27

STATUT DES PLAINTES

(en %)



L'ARCEP a réalisé six (6) études portant sur les tarifs et une enquête de satisfaction client.

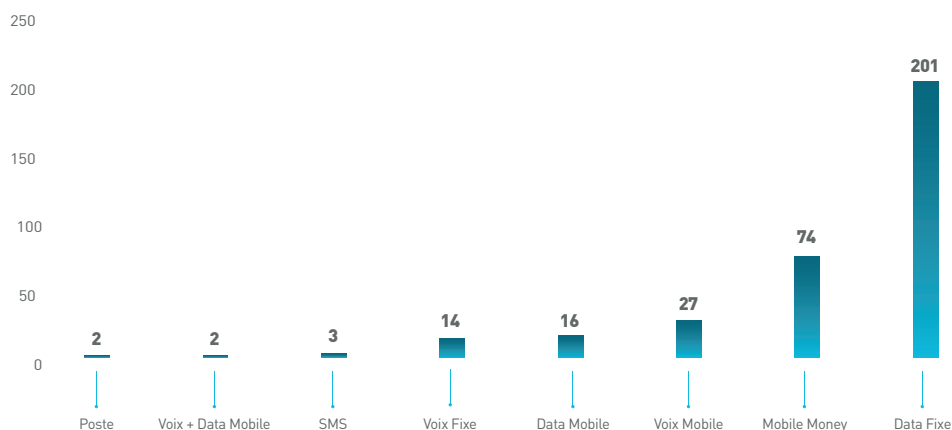
Les plaintes portent essentiellement sur :

- la data fixe ;
- la voix fixe ;
- la voix mobile ;
- la data mobile ;
- les services financiers mobiles ;

Graphique 28

PLAINTES REÇUES PAR TYPE DE SERVICES

(en chiffres)



• Plaintes enregistrées par opérateur

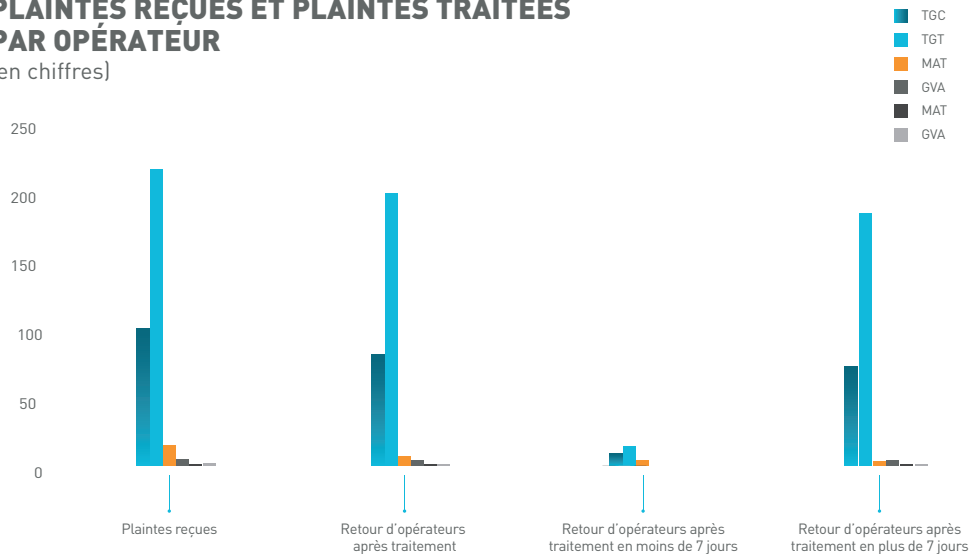
La répartition des plaintes enregistrées en 2023 par opérateur se présente comme suit :

- 216 contre Togo Telecom qui a traité 198 dont 14 en moins de 7 jours, soit 6,5% de taux de traitement dans le délai ;
- 100 contre Togo Cellulaire qui a traité 81 dont 9 en moins de 7 jours, soit un taux de traitement dans le délai de 9% ;
- 15 concernant Moov Africa Togo qui a traité 7 dont 4 en moins de 7 jours, soit un taux de traitement dans le délai de 27% ;
- 5 plaintes enregistrées contre GVA Togo ;
- 1 plainte contre CAFE Informatique ;
- 2 plaintes concernant la Société des Postes du Togo (SPT)

Graphique 29

PLAINTES REÇUES ET PLAINTES TRAITÉES PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)



Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est passé de 81,08% à 84,51%, soit une augmentation de 3,4 points de pourcentage.

Observatoire des marchés

Les données statistiques trimestrielles et annuelles collectées en 2023 auprès des opérateurs de réseaux et services de communications électroniques ouverts au public et des postes ont permis d'élaborer les tableaux de bord trimestriels sur l'évolution du marché des communications électroniques ainsi que le rapport annuel sur l'évolution des marchés des communications électroniques et des postes. Six (6) opérateurs se partagent le marché des communications électroniques au Togo : deux (2) pour la voix et la data mobiles (Togo Cellulaire et Moov Africa Togo), quatre (4) pour les offres de la data fixe (Togo Telecom, CAFE Informatique & Télécommunication, Téolis, Groupe Vivendi Africa Togo (GVA) et un (1) pour la voix fixe (Togo Telecom).

Les différents segments de marché des communications électroniques sont : téléphonie fixe, téléphonie mobile (voix, SMS), internet (data) fixe, data mobile.

Entre 2022 et 2023, le taux de pénétration de la téléphonie mobile est passé de 81,08% à 84,51%, soit une augmentation de 3,4 points de pourcentage. Celui de la téléphonie fixe est passé de 0,81% à 0,84%.



Le taux de pénétration de l'internet mobile, toutes technologies confondues, en 2023 est de 63,3%.

Le taux de pénétration de l'internet mobile, toutes technologies confondues, en 2023 est de 63,3%. Celui du haut débit fixe et mobile est de 49,33%. L'internet haut débit fixe a connu une croissance de 18% pour se situer à 1,37% en 2023. Ce dernier est boosté par l'augmentation du nombre d'abonnés à la technologie FTTH qui passe de 85 386 en 2022 à 107 367 en 2023, soit une croissance annuelle d'environ 26%. Le chiffre d'affaires global du secteur des communications électroniques est en hausse de 3,8% en 2023 contre 2,9% en 2022 passant ainsi de 222,3 milliards à 238 milliards F CFA. Cette hausse est portée par la croissance du chiffre d'affaires généré par le segment mobile de l'internet avec un accroissement annuel de 5% contre 2% en 2022.

Contrairement à l'année 2022, les investissements engagés dans le

secteur ont diminué de 17% alors qu'ils étaient en hausse de 70% en 2022, passant ainsi de 69,8 milliards en 2022 à 58,3 milliards en 2023.

Suivi des incidents et maintenance sur les réseaux des opérateurs

Au total, 30 incidents et 59 maintenances ont été notifiés à l'ARCEP en 2023. Togo Cellulaire a notifié à l'ARCEP 46 travaux de maintenance, Togo Telecom en a notifié 15. Moov Africa Togo n'a pas notifié à l'ARCEP de travaux de maintenance sur son réseau.

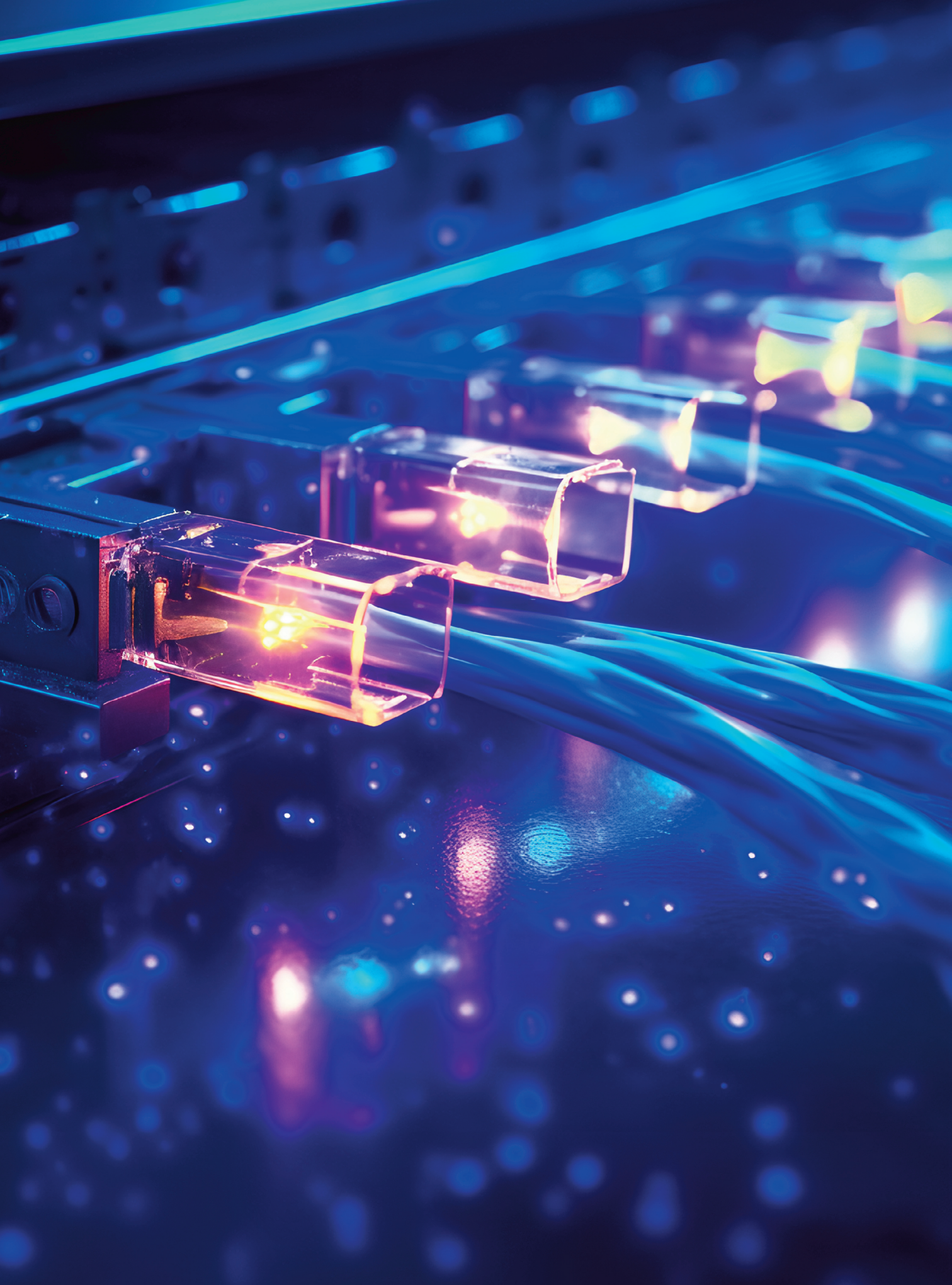
Concernant les incidents, les opérateurs Moov Africa Togo, Togo Telecom et Togo Cellulaire ont notifié chacun à l'ARCEP, dix (10) incidents.

Le récapitulatif des notifications à l'ARCEP sont ci-après :

Le chiffre d'affaires global du secteur des communications électroniques est en hausse de 3,8% en 2023 contre 2,9% en 2022 passant ainsi de 222,3 Mds à 238 Mds F CFA.

| | Incidents | | | | Maintenances | | | |
|-----------|-----------|-----|-----|-------|--------------|-----|-----|-------|
| | TGT | TGC | MAT | TOTAL | TGT | TGC | MAT | TOTAL |
| Janvier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Février | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Mars | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Avril | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Mai2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0 | 6 | |
| Juin | 2 | 2 | 0 | 4 | 1 | 5 | 0 | 6 |
| Juillet | 1 | 0 | 5 | 6 | 4 | 7 | 0 | 11 |
| Août | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Septembre | 0 | 4 | 1 | 5 | 0 | 15 | 0 | 15 |
| Octobre | 1 | 2 | 2 | 5 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Novembre | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| Décembre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 10 | 10 | 10 | 30 | 13 | 46 | 0 | 59 |

Tableau 17.: Notification des incidents et des maintenances



Mise en place de la chaîne de confiance

Désignée par la loi n°2017-007 sur les transactions électroniques et son décret d'application, comme Autorité de certification déléguée, l'ARCEP a démarré la mise en place de l'Autorité de certification en 2020. A cet effet, elle a élaboré les divers référentiels et procédures, le guide de l'auditeur, les documents-types d'accréditation et des cahiers des charges type. Tous ces documents sont publiés sur le site web de l'ARCEP. L'écosystème de la chaîne de confiance se met progressivement en place et se développe du côté de l'offre et de la demande.

Du côté de l'offre des prestations notamment de la signature électronique, de l'horodatage électronique, de l'archivage électronique et du recommandé électronique, l'ARCEP a, avec l'accompagnement d'un cabinet international, accrédité trois (3) prestataires de services de confiance (PSC) en l'occurrence Chrono services International, Asseco Togo et Augura Technologie. Du côté de la demande, l'ARCEP a identifié et rencontré des parties intéressées, notamment, des acteurs du public et du privé qui sont concernés par la dématérialisation de leurs activités et pour qui, la mise en place d'un environnement de confiance en ligne revêt une importance capitale. Au rang de ces acteurs, on peut citer notamment l'Office Togolais des Recettes, la

Caisse Nationale de Sécurité Sociale, le Ministère de la Justice, la Société des Postes du Togo.

Le recrutement des auditeurs est dans la phase de l'audit de préqualification en attendant l'audit de qualification proprement dit. Il s'agit de s'assurer qu'en fin de processus, les trois PSC accrédités par l'ARCEP seront auditables.

3.2 SECTEUR DES POSTES

Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux

Les projets d'arrêtés de renouvellement des autorisations d'exploitation des opérateurs, arrivées à échéance, ont été élaborés pour le compte des sociétés ci-après : DHL International Togo, Pako Agency LTD/Federal Express (PAKO FEDEX), Société Afrique Holding Company (UPS), Bolloré Transport & Logistics, Top Chrono. Ces projets ont été soumis au ministre chargé des postes pour adoption.

Mise en place de l'observatoire du marché postal

Dans la perspective de la mise en place de l'observatoire du marché postal découlant du nouveau cadre réglementaire, il a été procédé à l'élaboration de la méthodologie et à la définition des indicateurs des services postaux.

59% des clients ont estimé que les tarifs pratiqués par leurs opérateurs postaux étaient élevés.

L'ARCEP a entamé les travaux pour la mise en place d'un système de contrôle de la qualité des services postaux (le système GMS ONE)

A la suite de l'enquête de satisfaction des clients des opérateurs postaux, 59% des clients ont estimé que les tarifs pratiqués par leurs opérateurs étaient élevés. A cet effet, l'ARCEP a entrepris une étude comparative des tarifs des opérateurs de la sous-région. L'objectif est de situer les opérateurs du Togo par rapport à ceux de la sous-région.

Mise en place d'un système de mesure de la qualité des services postaux

Dans le cadre du projet de mise en place d'un système de mesure de la qualité des services postaux, l'ARCEP a réalisé une étude détaillée des sites devant faire l'objet d'installation des équipements dudit système.

A la suite des résultats de cette étude, 12 sites de bureaux de poste de la SPT ont été retenus pour la phase pilote du projet.

Un projet d'accord de coopération technique entre l'ARCEP et l'UPU et un budget ont été élaborés. Cet accord fixe les termes de collaboration entre l'ARCEP et l'UPU pour la mise en œuvre du projet.

Couverture postale

La Société des Postes du Togo (SPT), opérateur public, et cinq (5) opérateurs privés autorisés, DHL International Togo, PAKO FEDEX, TOP CHRONO, UPS, BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS, se partagent le marché postal au Togo.

Le réseau postal, tout opérateur confondu, est peu étendu. En fin d'année 2023, le réseau postal compte 217 agences ou points de service ou de contact dont 112 pour la SPT et 105 points de contacts répartis entre les cinq opérateurs privés. Sur les 217 points de contact, 185 sont localisés dans les zones urbaines et 32 en zones rurales. La proportion de la population vivant en zone urbaine représente 42,9% contre 57,1% en zone rurale d'après les données du RGPH 5 de 2022.

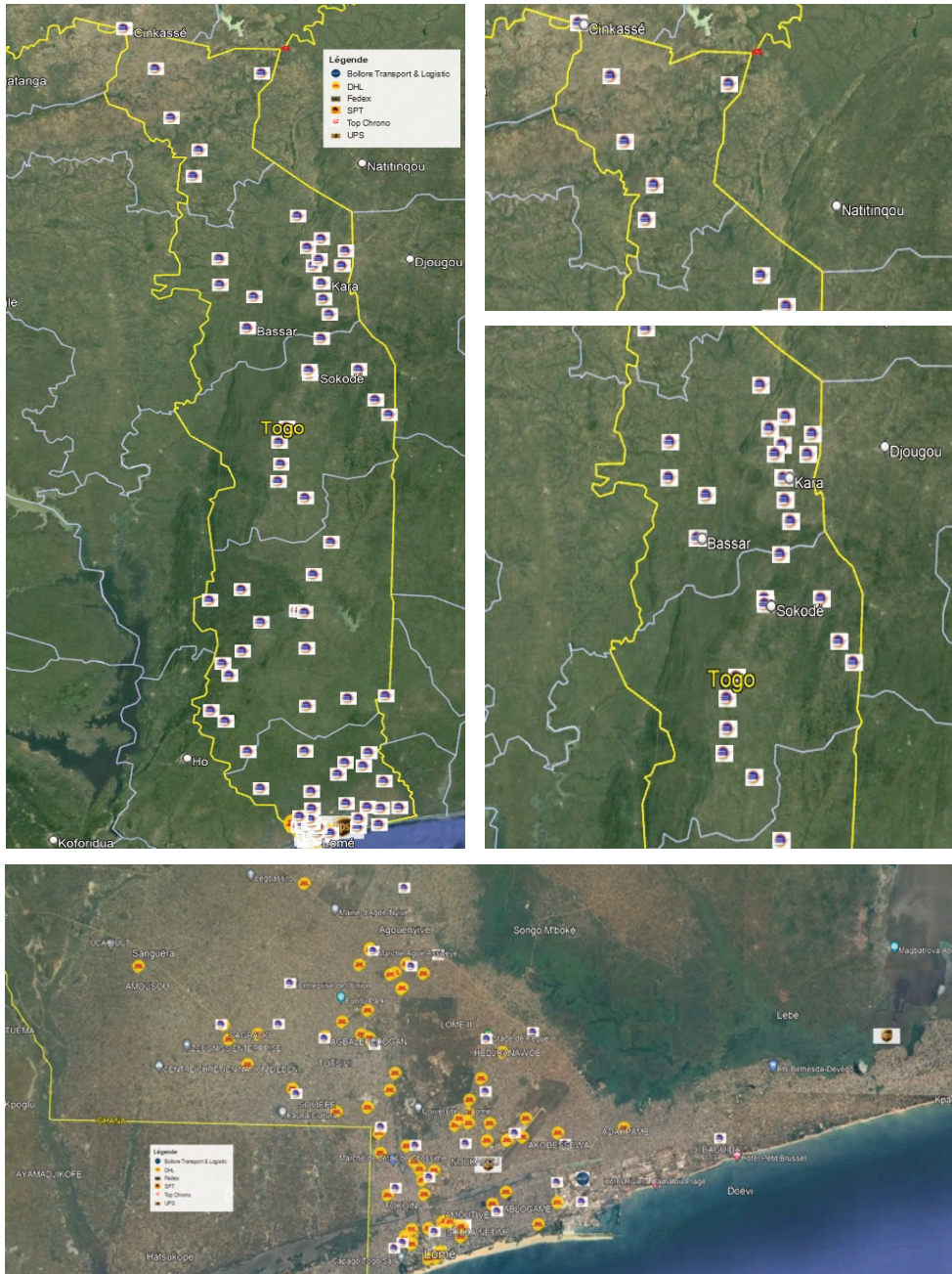
De l'analyse de la couverture postale, il ressort ce qui suit :

- **faible couverture postale du pays: 217 points de service ou de contacts pour une population de 8 095 498 habitants en 2022, soit 1 point de service pour 37 306 habitants ou un point pour 262 Km²;**
- **faible couverture postale des zones rurales : 32 points de présence pour 4 621 706 habitants, soit 1 point de présence pour 144 428 dans les zones rurales contre 185 points de présence pour 3 473 792 en zones urbaines et semi urbaines (1 point de présence pour 18 777 habitants).**

Dans le cadre de la mise en place des outils de contrôle de la couverture postale, la cartographie du réseau postal ci-dessous a été réalisée. Il ressort de cette cartographie que l'opérateur public, la SPT, couvre l'ensemble du territoire alors que les opérateurs du privé sont concentrés à Lomé.

Graphique 38

RÉSEAU DE L'OPÉRATEUR PUBLIC (SPT) (en images)



QUATRE //

Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs

*L'ARCEP a ouvert
une procédure
de sanction à
l'encontre de Moov
Africa Togo pour
indisponibilité de
son service mobile
money (Flooz)*

4.1 MANQUEMENT À L'OBLIGATION DE QUALITÉ DE SERVICE

À la suite d'une campagne nationale de mesure de la qualité de service réalisée du 3 novembre 2022 au 13 janvier 2023, les résultats du contrôle font ressortir que les opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire, en dépit des multiples interpellations et relances de l'Autorité de régulation, ne respectent pas les seuils de conformité réglementaires. C'est à cet effet que la Direction générale de l'ARCEP a ouvert à leur encontre une procédure de sanction le 14 mars 2023.

Le rapport d'instruction de la procédure a recommandé la mise en demeure de ces deux opérateurs.

Le Comité de Direction de l'ARCEP, en sa session du 31 mai 2023, au regard des faits et après étude, délibère en mettant en demeure pour six (6) mois les deux opérateurs pour corriger les manquements à leurs obligations de qualité de service, notamment, la violation grave et continue, conjuguée à la faible amélioration de la qualité de service sur leurs réseaux.

4.2 INDISPONIBILITÉ DU SERVICE MOBILE MONEY

Par décision n°172/ARCEP/DG/23 en date du 25 octobre 2023, la Direction générale l'ARCEP a ouvert une procédure de sanction à l'encontre de Moov Africa Togo pour indisponibilité de son service mobile money (Flooz) et manquement dans la notification requise à l'égard des consommateurs.

En rappel, du 19 au 24 octobre 2023, le service mobile money de l'opérateur Moov Africa Togo a été totalement indisponible sur l'ensemble du territoire national. L'indisponibilité du service durant la période indiquée a été aggravée par le défaut de l'opérateur d'informer sur le délai de rétablissement du service. Il est également reproché à l'opérateur le manquement à l'obligation d'envoyer des messages automatisés de notification de l'incident aux abonnés.

Le Comité de Direction de l'ARCEP, en sa session du 21 décembre 2023, au regard des faits et après étude, délibère en mettant en demeure l'opérateur Moov Africa Togo pour fournir dans un délai de 30 jours les explications et les éléments justificatifs nécessaires quant à l'indisponibilité des services mobile money et le manquement à l'obligation d'information des clients dans les délais réglementaires.

*Le montant des redevances et amendes
facturées au cours de l'exercice s'élève
à un total de 15 182 105 245 F CFA*

CINQ //

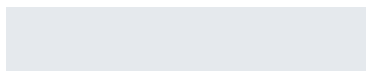
Facturation et recouvrement

Conformément à la loi sur les communications électroniques, l'ARCEP a poursuivi en 2023 sa mission de facturation et de recouvrement des redevances dues par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques et des postes.

La facturation au cours de l'exercice a été marquée par la mise en application intégrale du nouveau décret n°2023-040 du 5 avril 2023 sur les redevances.

5.1 FACTURATION DES REDEVANCES

Le montant des redevances et amendes facturées au cours de l'exercice s'élève à un total de 15 182 105 245 F CFA et réparti ainsi qu'il suit dans le tableau ci-dessous :



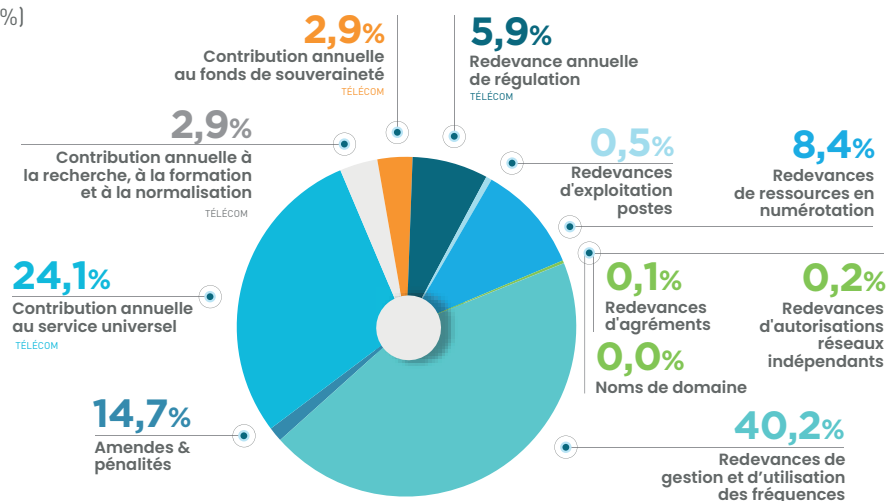
Les opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire ne respectent pas les seuils de conformité réglementaires suite à une campagne nationale de mesure de la qualité de service réalisée par l'ARCEP

| DÉSIGNATION | MONTANT FACTURÉ EN 2023 | PROPORTION |
|--|-------------------------|------------|
| Redevances gestion & utilisation de fréquences | 6 724 218 334 | 44,29% |
| Contribution annuelle au service universel (télécom) | 4 393 992 234 | 28,94% |
| Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom) | 537 349 031 | 3,54% |
| Contribution annuelle au fonds de souveraineté (télécom) | 537 349 031 | 3,54% |
| Redevances annuelles de régulation (télécom) | 1 074 698 058 | 7,08% |
| Redevances d'exploitation postes | 92 457 662 | 0,61% |
| Redevances de ressources en numérotation | 1 564 124 167 | 10,30% |
| Redevances d'autorisation réseaux indépendants | 15 900 000 | 0,10% |
| Redevances d'agrément | 25 050 000 | 0,16% |
| Noms de domaine | 1 750 000 | 0,01% |
| Amendes & pénalités | 215 216 728 | 1,42% |
| Total | 15 182 105 245 | 100% |

Tableau 18.: Facturation de l'exercice 2023

PROPORTION DES REDEVANCES DANS LA FACTURATION

(en %)



| Désignation | Montant facturé en 2022 (a) | Montant facturé en 2023 (b) | Evolution | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| | | | Variation nette (c)=(b)-(a) | Taux de croissance (d)=(c)/(a) X100 |
| Redevances gestion & utilisation de fréquences | 7 119 963 334 | 6 724 218 334 | -395 745 000 | -5,56% |
| Contribution annuelle au service universel (télécom) | 4 267 580 510 | 4 393 992 234 | 126 411 724 | 2,96% |
| Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom) | 520 801 730 | 537 349 031 | 16 547 301 | 3,18% |
| Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom) | 520 801 730 | 537 349 031 | 16 547 301 | 3,18% |
| Redevance annuelle de régulation (télécom) | 1 041 603 460 | 1 074 698 058 | 33 094 598 | 3,18% |
| Redevances d'exploitation postes | 89 898 233 | 92 457 662 | 2 559 429 | 2,85% |
| Redevances de ressources en numérotation | 1 491 830 834 | 1 564 124 167 | 72 293 333 | 4,85% |
| Redevances d'autorisation réseaux indépendants | 29 100 000 | 15 900 000 | -13 200 000 | -45,36% |
| Redevances d'agrément | 23 550 000 | 25 050 000 | 1 500 000 | 6,37% |
| Noms de domaine | 650 000 | 1 750 000 | 1 100 000 | 169,23% |
| Amendes & pénalités | 2 612 139 311 | 215 216 728 | -2 396 922 583 | -91,76% |
| Total | 17 717 919 142 | 15 182 105 245 | -2 535 813 897 | -14,30% |

Tableau 19.: Evolution des redevances facturées de 2022 à 2023

Comparé au montant des redevances et amendes facturées au titre de l'exercice 2022 d'un total de 17 717 919 142 F CFA, les redevances et amendes facturées en 2023 se chiffrent à 15 182 105 245 F CFA, soit une baisse de 14,3 %, représentant une valeur de 2 535 813 897 F CFA. Cette baisse s'explique par la diminution du montant des amendes facturées en 2023 par rapport à 2022.

Toutefois, il est important de souligner l'impact positif induit par la croissance d'environ 3% du chiffre d'affaires des opérateurs télécoms et postaux sur le niveau des redevances.

5.2 RECOUVREMENT DES REDEVANCES

Pour atteindre les objectifs du plan stratégique 2021-2023 en matière de recouvrement, la Direction générale s'est employée à doter l'ARCEP de moyens pour réaliser le plus efficacement possible sa mission de recouvrement des redevances facturées. En 2023, les efforts mis en œuvre ont permis d'atteindre un taux de recouvrement global de 97%.

Pour rappel, en 2022 à la demande l'Union des Radios et Télévisions (URATEL), l'ARCEP a accepté d'accorder un délai supplémentaire de paiement jusqu'en avril 2023 des factures antérieures à 2022 aux radios et télévisions qui ne sont pas à jour au 30 avril 2022.

A la fin de la période réglementaire de paiement, en juin 2023, l'ARCEP a mis en demeure pour un mois, trente-cinq (35) radios et télévisions. Suite à cette mise en demeure, treize (13) radios ont fait l'effort de se mettre à jour.

Recouvrement des factures de 2023

Le montant total facturé au titre de l'exercice 2023 s'élève à quinze milliards cent quatre-vingt-deux millions cent cinquante mille deux cent quarante-cinq (15 182 105 245) F CFA. Au 31 décembre 2023, le montant des factures échues est de quinze milliards cent soixante-cinq millions quatre-vingt-dix-neuf mille deux cent cinquante-six (15 165 099 256) F CFA avec un total recouvré de quinze milliards cent un million millions trois cent soixante-six mille deux cent quatre-vingt-treize (15 101 366 293) F.CFA, soit un taux de recouvrement de 99,5%. Le détail des paiements est consigné dans le tableau ci-après :

Les efforts mis en œuvre ont permis d'atteindre un taux de recouvrement global de 97%.



| Opérateur | Montant facturé | Total recouvré par paiement | Reste à recouvrer au 31/12/2022 | Taux de recouvrement (en %) (b) / (a) |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Togo Telecom | 985 858 076 | 991 691 409 | -5 833 333 | 101% |
| Togo Cellulaire | 8 112 444 477 | 8 163 777 810 | -51 333 333 | 101% |
| Moov Africa Togo | 5 208 454 060 | 5 208 454 060 | 0 | 100% |
| CAFE Informatique & Telecom | 25 435 000 | 25 435 000 | 0 | 100% |
| GVA Togo | 244 236 367 | 244 236 601 | 0 | 100% |
| TOELIS SA | 16 070 436 | 13 549 720 | 2 520 716 | 84% |
| Opérateurs postaux privés | 30 066 105 | 3 242 008 | 26 824 097 | 11% |
| SPT | 62 841 557 | 427 500 | 62 414 057 | 1% |
| Radios et Télévisions | 67 625 000 | 30 880 656 | 36 744 344 | 46% |
| Sociétés civiles | 429 074 167 | 419 671 529 | 9 402 638 | 98% |
| Total | 15 182 105 245 | 15 101 366 293 | 80 739 186 | 99,5% |

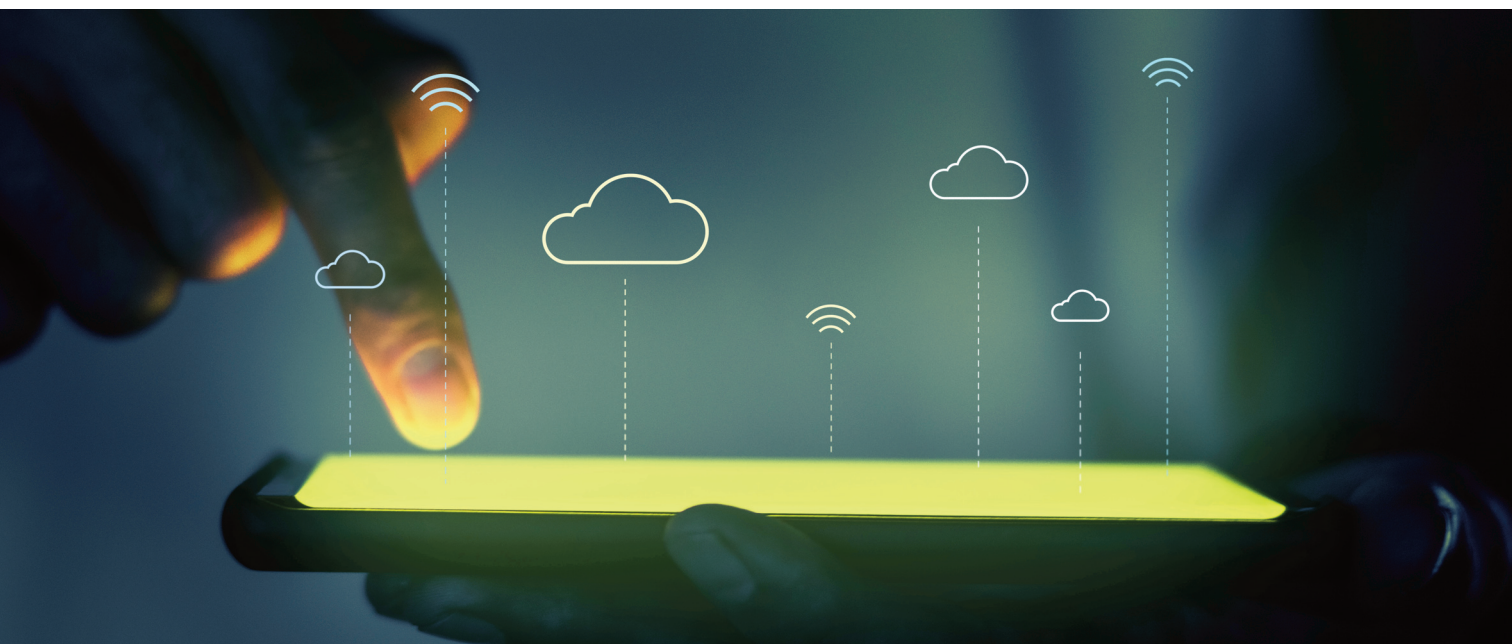
Tableau 20.: Situation des paiements de factures échues en 2023

Les efforts mis en œuvre ont permis d'atteindre un taux de recouvrement global de 97%.

Recouvrement des factures antérieures à 2023

Les factures restant dues en fin d'année 2022 ont été recouvrées pour sept milliards cinq cent soixante-quatre millions cent soixante-quatre mille quatre cent trente-huit (7 564 164 438) F.CFA. Les gros opérateurs ont honoré le protocole d'accord signé avec l'AR-CEP en soldant en 2023, les arriérés

de redevance. Le montant recouvré en 2023 pour le compte des arriérés de redevances en exécution des protocoles d'accord d'échelonnement des redevances de 2018 et 2020 s'élève à six milliards six cent cinquante-sept millions huit cent soixante-sept mille huit cent deux (6 657 867 802) F CFA. Le détail des paiements est consigné dans le tableau suivant :



| Opérateurs | Créances restantes à recouvrer au 31/12/2022 (a) | Solde protocole au 31/12/2022 (b) | Part du protocole à payer en 2023 (c) | Total recouvré sur protocole (d) | Total recouvré sur créance antérieure (e) | Total recouvré (f)=(d)+(e) | Reste à recouvrer au (g)=(a+c)-(d+e) | Taux de recouvrement (f)/(g)+(a) |
|---------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Togo Telecom | 19 600 000 | 137 729 193 | 137 729 193 | 137 729 193 | 13 766 667 | 151 495 860 | 5 833 333 | 96% |
| Togo Cellulaire | 877 719 343 | 6 847 028 713 | 2 847 028 713 | 2 847 028 713 | 826 386 010 | 3 673 414 723 | 51 333 333 | 99% |
| Moov Africa Togo | 0 | 3 673 109 896 | 3 673 109 896 | 3 673 109 896 | 0 | 3 673 109 896 | 0 | 100% |
| CAFE Informatique | 0 | | | | | 0 | 0 | 0% |
| GVA Togo | 0 | | | | | 0 | 0 | 0% |
| TEOLIS SA | 29 663 381 | | | | 12 000 000 | 12 000 000 | 17 663 381 | 40% |
| Opérateurs postaux privés | 4 408 722 | | | | 1 012 652 | 1 012 652 | 3 396 070 | 23% |
| SPT | 343 818 757 | | | | 0 | 0 | 343 818 757 | 0% |
| Radios et Télévisions | 112 039 266 | | | | 51 675 300 | 51 675 300 | 60 363 966 | 46% |
| Sociétés civiles | 47 294 691 | | | | 1 456 007 | 1 456 007 | 45 838 684 | 3% |
| TOTAL | 1 434 544 160 | 10 657 867 802 | 6 657 867 802 | 6 657 867 802 | 906 296 636 | 7 564 164 438 | 528 247 524 | 93% |

Tableau 21.: Situation des paiements de redevances antérieures à 2023

Recouvrement global de 2023

Les tableaux ci-dessous présentent les recouvrements mensuels et la

part de chaque opérateur dans le montant global échu et recouvré pour 2023.

| Mois | Créances à recouvrer | | Créances recouvrées | | Taux de recouvrement |
|-----------|----------------------|------------------|-----------------------------------|------------------|----------------------|
| | Ajouts mensuels | Valeurs cumulées | Montants recouverts mensuellement | Valeurs cumulées | |
| Janvier | 925 881 006 | 925 881 006 | 861 059 675 | 861 059 675 | 93% |
| Février | 4 593 231 006 | 5 519 112 013 | 3 228 131 109 | 4 089 190 784 | 74% |
| Mars | 2 552 417 656 | 8 071 529 669 | 1 353 272 138 | 5 442 462 922 | 67% |
| Avril | 4 076 801 491 | 12 148 331 160 | 5 751 214 569 | 11 193 677 491 | 92% |
| Mai | 930 293 506 | 13 078 624 667 | 825 684 666 | 12 019 362 157 | 92% |
| Juin | 1 933 225 506 | 15 011 850 173 | 845 129 454 | 12 864 491 611 | 86% |
| Juillet | 605 140 950 | 15 616 991 123 | 3 429 708 489 | 16 294 200 100 | 104% |
| Août | 5 294 828 232 | 20 911 819 355 | 2 325 752 688 | 18 619 952 788 | 89% |
| Septembre | 70 906 059 | 20 982 725 414 | 47 060 128 | 18 667 012 916 | 89% |
| Octobre | 1 856 781 057 | 22 839 506 471 | 2 951 650 323 | 21 618 663 239 | 95% |
| Novembre | 241 910 173 | 23 081 416 645 | 973 755 775 | 22 592 419 014 | 98% |
| Décembre | 127 042 942 | 23 208 459 587 | 73 111 698 | 22 665 530 712 | 98% |

Tableau 22.: Recouvrement mensuel de 2023

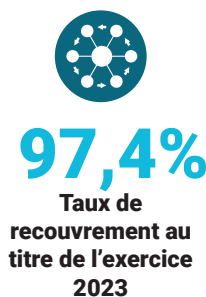
Les gros opérateurs ont honoré le protocole d'accord signé avec l'ARCEP en soldant en 2023, les arriérés de redevance.

Nota bene : Le cumul des redevances à recouvrer ne prend pas en compte les factures de décembre

2023 non encore échues au 31 décembre.

| Opérateur | Montant créances dues en 2023 | Paiement reçus sur créance | Reste à recouvrer au 31/12/2023 | Taux de recouvrement global |
|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Togo Telecom | 1 143 187 269 | 1 143 187 269 | - | 100% |
| Togo Cellulaire | 11 837 192 533 | 11 837 192 533 | - | 100% |
| Moov Africa Togo | 8 881 563 956 | 8 881 563 956 | - | 100% |
| CAFE Informatique | 25 435 000 | 25 435 000 | - | 100% |
| GVA | 244 236 367 | 244 236 367 | - | 100% |
| TOELIS | 45 733 817 | 25 549 720 | 20 184 097 | 56% |
| Opérateurs postaux privés | 34 474 827 | 4 254 660 | 30 220 167 | 12% |
| SPT | 406 660 314 | 427 500 | 406 232 814 | 0% |
| Radios et Télévisions | 179 664 266 | 82 555 956 | 97 108 310 | 46% |
| Sociétés civiles | 476 368 858 | 421 127 751 | 55 241 107 | 88% |
| Total | 23 274 517 207 | 22 665 530 712 | 608 986 495 | 97% |

Tableau 23.: Situation globale détaillée des paiements de 2023



Le total des encaissements au 31 décembre 2023 est de vingt-deux milliards six cent soixante-cinq millions cinq cent trente mille sept cent douze (22 665 530 712) F CFA, soit un taux de recouvrement global des créances dues de 97%.

L'évolution du taux de recouvrement des redevances facturées depuis l'exercice 2016 est présentée dans le tableau ci-dessous :

| ANNÉES | TAUX (%) |
|--------|----------|
| 2016 | 15,0% |
| 2017 | 12,8% |
| 2018 | 42,0% |
| 2019 | 12,0% |
| 2020 | 41,0% |
| 2021 | 96,0% |
| 2022 | 98,0% |
| 2023 | 97,4% |

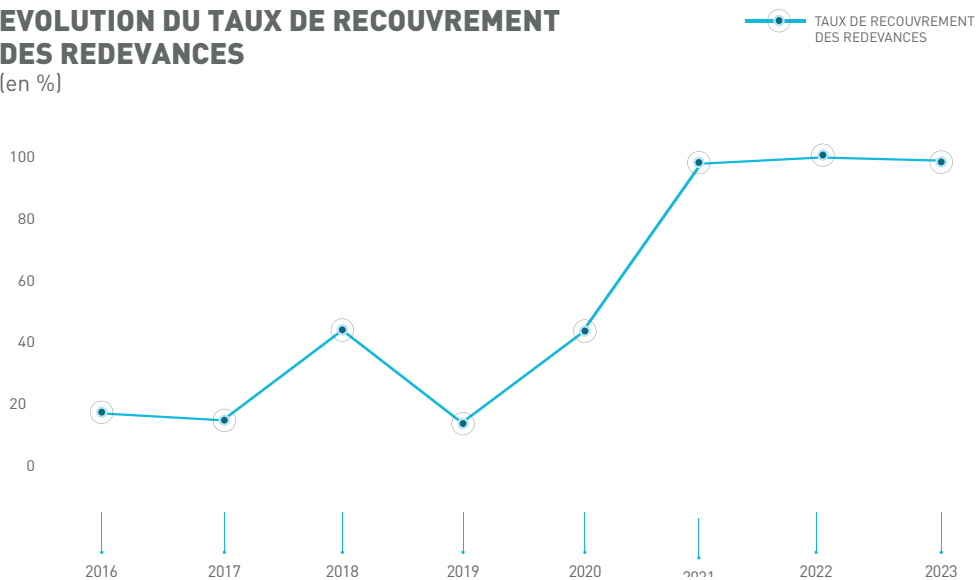
Tableau 24.: Evolution du taux de recouvrement des redevances



Graphique 32

EVOLUTION DU TAUX DE RECOUVREMENT DES REDEVANCES

(en %)



SIX //

Coopération et partenariat

6.1. SUR LE PLAN NATIONAL

• Associations des consommateurs

Dans le cadre de l'accord-cadre signé le 23 mai 2019, l'ARCEP et les associations des consommateurs ont mené différentes actions qui ont eu pour effet de renforcer leur partenariat.

Conformément à cet accord, l'ARCEP a organisé du 19 juin au 11 juillet 2023, en concertation avec les associations des consommateurs, la 3ème tournée nationale de sensibilisation à l'endroit de leurs membres actifs. Cette troisième édition a associé les communes dont les représentants ont été entretenus particulièrement sur la problématique de la qualité de service dans les localités et le cadre de protection du public contre les rayonnements non-ionisants.

Plus de sept cent (700) représentants locaux des associations des consommateurs provenant de toutes les préfectures du pays et deux-cent trente-quatre (234) représentants des communes, ont pris part aux différentes sessions de formation sur les cinq (5) modules ci-après :

- l'ARCEP : que savoir ?
- la protection du public contre les rayonnements non-ionisants
- le niveau de qualité de service (QoS)
- les dernières refontes tarifaires des opérateurs
- l'enquête de satisfaction des consommateurs

En dehors des sessions de formation, les représentants de l'ARCEP et des associations des consommateurs ont animé des émissions radio, en français comme en langues locales, dans les différentes localités afin d'assurer une large diffusion des messages.

En outre, dans le cadre de ce partenariat, l'ARCEP a animé le 17 mars 2023, une conférence publique à l'occasion de la célébration de la journée mondiale des droits des consommateurs sur la problématique de « la connectivité essentielle et les enjeux des e-services ».

• Agence Nationale de l'Aviation Civile

L'ARCEP a participé à une série de réunions avec l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC-Togo) au sujet des autorisations d'exploitation des drones civiles au Togo. L'objectif de ces réunions est de



L'ARCEP et les associations des consommateurs ont mené différentes actions dans l'intérêt des consommateurs

renforcer la coopération entre les différents acteurs impliqués dans ce processus, de collecter les besoins pour l'analyse, la conception et la mise en place d'un outil numérique de gestion centralisée de demandes d'autorisation d'exploitation des drones civils au Togo.

Pour rappel, l'ARCEP intervient dans le processus pour la définition des paramètres techniques des drones à utiliser, l'homologation des drones suivant les normes internationales et l'assignation de fréquences pour les drones nécessitant des fréquences particulières pour leur exploitation.

EN IMAGE RENCONTRE D'ÉCHANGE ET DE PARTAGE



PROTOCOLES D'ACCORD BILATÉRAUX DE **FREE ROAMING**



6.2 SUR LE PLAN INTERNATIONAL

Sur le plan international, l'ARCEP a consolidé son partenariat avec les organisations faïtières internationales et régionales africaines dans les secteurs régulés.

Protocoles d'accord bilatéraux de free roaming

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement C/REG.21/12/17 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public à l'intérieur de l'espace CEDEAO et faisant suite aux recommandations de la 20ème Assemblée Générale annuelle de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire, le Togo a signé des accords bilatéraux sur la mise en œuvre du règlement portant itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public avec certains pays de la CEDEAO à savoir : le Bénin (18 octobre 2023) ; le Ghana (1er novembre 2023); la Côte d'Ivoire (6 décembre 2023) et le Mali (9 décembre 2023).

La signature des accords de free roaming se traduira par une baisse substantielle des tarifs pour les populations des pays concernés. La réception d'appels pour les voyageurs en situation de roaming sera gratuite durant les trente (30) premiers jours consécutifs de leurs séjours.

Visites de travail et partage d'expériences

En 2023, l'ARCEP a accueilli, dans le cadre de visites de travail et de partage d'expériences, les Autorités de régulation sœurs : l'ARCEP Bénin, l'ARCEP Niger, l'AMRTP du Mali, l'ARTCI de la Côte d'Ivoire, l'ANRTIC de l'Union des Comores, l'ARE de la République Islamique de Mauritanie et l'ARPT de la Guinée.

L'objectif de ces différentes visites de travail est de partager l'expérience du Togo, notamment, en matière de régulation par la donnée, de protection des droits et intérêts des consommateurs, de contrôle de mesure de la qualité de service (QoS) et d'expérience client (QoE).

Coordination internationale du spectre des radiofréquences

La coordination et le partage des fréquences radioélectriques dans les zones frontalières vise à favoriser le bon fonctionnement des systèmes ou stations et garantir l'intégration de nouveaux systèmes ou stations sans brouillage préjudiciable aux systèmes existants.

Du 24 au 26 mai 2023, l'ARCEP et la NCA du Ghana ont tenu une réunion de coordination et de partage des fréquences radioélectriques dans les zones frontalières entre le Ghana et le Togo.



L'ARCEP a consolidé son partenariat avec les organisations faïtières internationales et régionales africaines dans les secteurs régulés

Les travaux de cette rencontre ont permis aux parties de réexaminer l'accord de coordination du 1er juin 2019 signé entre les deux pays, relatif à la coordination des fréquences conformément au Règlement des Radiocommunications et de la Recommandation UIT-R SM 1049-1.

Les décisions issues de ces travaux ont porté sur la nouvelle répartition des codes aux frontières pour les technologies 3G et 4G, la révision des dispositions administratives de l'accord, l'introduction d'une procédure d'autocontrôle par les opérateurs et l'étude de faisabilité de la mise en œuvre de différentes techniques de lutte contre le roaming accidentel par les opérateurs des deux pays.

A l'issue des travaux, les opérateurs des deux pays ont été invités à procéder aux corrections des anomalies constatées dans certaines localités. Par ailleurs, il a été recommandé que ces opérateurs mettent en œuvre le partage des codes pour les technologies 3G et 4G dans un délai de quatre (4) mois à compter du 1er août 2023, date de signature du nouvel accord.

En matière de roaming accidentel, les parties ont proposé les solutions ci-après dans les zones de coordination :

- **partage de codes de brouillage le long de la frontière pour les technologies 3G et 4G ;**

- **respect des seuils de signaux définis dans l'accord de coordination;**

EN IMAGE RCIFF 2023



Réunion de Coordination
Internationale des Fréquences
aux Frontières
INTERNATIONAL BORDER FREQUENCY
COORDINATION MEETING

rciff2023.arcep.tg



Michel Y. GALLEY
Directeur Général
de FARCEP



Kofi DATSA
Director Regulatory
Administration



Kossivi DOKOUE
Directeur Réseaux
Opérateurs et Services



Martial DHOSSA
Directeur du Spectre
Radiofréquences



Bernard A. OCRAN
Deputy Director
Engineering



Kevorson ADJEI
Assistant Manager,
Regulatory Administration



TSIPOAKA Agbeka
Ingénieur en génie
électrique



**Intervenant
Speaker**

- **utilisation de l'outil « Intelligent Border Roaming » ;**
- **demande du consentement du client avant l'activation du roaming en envoyant un message de confirmation (SMS).**

Par ailleurs, les opérateurs ont été invités à rendre possible aux abonnés, l'activation et la désactivation de l'itinérance automatique à l'aide de codes USSD.

Pour rappel, en prélude à cette réunion, les deux parties ont mené, du 8 au 13 mai 2023, une campagne conjointe de mesure le long de la frontière entre le Ghana et le Togo.



SEPT //

Participation aux événements des secteurs

7.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

14^{ème} réunion du Comité des Régulateurs Nationaux de Télécommunications des États membres de l'UEMOA

Le Togo a abrité, du 24 au 28 juillet 2023 à Lomé, la 14^{ème} réunion du Comité des Régulateurs Nationaux de Télécommunications des États membres de l'UEMOA (CRTEL).

Cette rencontre organisée en collaboration avec la Commission de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) a permis aux Autorités de régulation des pays membres d'échanger sur les problématiques

de la baisse des tarifs des communications régionales, de la qualité des services des communications électroniques et de l'intelligence artificielle. L'ARCEP Togo a saisi l'occasion de cette rencontre pour partager

avec les experts de l'UEMOA son approche innovante basée sur la régulation par la donnée qui a produit au cours de ces deux dernières années, des résultats concrets, no-

tamment, la baisse des tarifs mobiles et internet fixe (FTTH) respectivement de 67%, et 64% en moyenne.

Assemblées générales des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest

• Assemblée Générale Ordinaire

Les 28 et 29 mars 2023, l'ARCEP a



pris part à la 20^{ème} Assemblée Générale Ordinaire de l'Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO). A l'issue des travaux de l'Assemblée, il a été recommandé, entre autres, le changement d'approche dans la mise en œuvre du règlement C/REG.21/12/17 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public à l'intérieur de l'espace CE-DEAO. L'Assemblée a, en effet, encouragé les membres à signer des accords bilatéraux afin de faciliter la mise en œuvre du règlement.



• Assemblée Générale Extraordinaire

Les 7 et 8 novembre 2023, l'ARCEP a participé, à Bamako au Mali, aux travaux de l'Assemblée Générale Extraordinaire qui ont abouti à l'adoption des nouveaux statuts de l'institution dorénavant dénommée « Association des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO) ».

20^{ème} séminaire et 21^{ème} réunion annuelle du Réseau Francophone des Régulateurs de Télécommunications

• 20^{ème} Séminaire

Le 20^{ème} séminaire du Réseau Francophone des Régulateurs de Télécommunications (FRATEL) auquel a pris part l'ARCEP s'est déroulé les 9 et 10 mai 2023 à Lausanne en Suisse et a porté sur le thème « Pourquoi et comment associer l'utilisateur à la régulation ? ». Le séminaire a été l'occasion pour les experts d'échan-



ger sur les raisons et les moyens d'associer l'utilisateur à la régulation.

Au terme des travaux du séminaire, les participants ont invité les régulateurs à être davantage à l'écoute des utilisateurs des réseaux fixes et mobiles. Ils sont

également appelés à être en mesure de détecter les signaux faibles et informer de la manière la plus fine et la plus transparente possible chaque citoyen pour lui permettre d'être en capacité de choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins. In fine, il s'agit, pour les Régulateurs de fournir aux utilisateurs une information précise et personnalisée, tout en les mobilisant pour faire remonter au régulateur les problèmes rencontrés.

• 21^{ème} Réunion annuelle

La 21^{ème} réunion annuelle du FRATEL, placée sous le thème « Comment renforcer l'objectif de satisfaction des utilisateurs dans la régulation ? », a eu lieu les 25 et 26 octobre 2023 à Rabat au Royaume du Maroc.

L'objectif principal de cette réunion à laquelle a pris part l'ARCEP est de veiller à une meilleure prise en compte des intérêts des utilisateurs dans un secteur en perpétuelle mutation.

Pour mémoire, l'ARCEP Togo a été désignée par ses pairs pour organiser le 21^{ème} séminaire du Réseau Francophone des Régulateurs de Télécommunications. Ce séminaire, placé sous le thème « Économie de la donnée et services numériques : quels enjeux de régulation technico-économiques », se déroulera les 21 et 22 mai 2024.

L'ARCEP a participé à l'adoption des nouveaux statuts de l'Association des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO).

L'ARCEP Togo a été désignée par ses pairs pour organiser le 21^{ème} séminaire du FRATEL

Adhésion du Togo à l'Union Africaine des Télécommunications

Sous l'autorité du Ministère chargé des communications électroniques, l'ARCEP a accompli les formalités relatives à l'adhésion du Togo à l'Union Africaine des Télécommunications (UAT).

L'adoption de la loi n°2023-015 du 19 juillet 2023 autorisant l'adhésion du Togo à l'Union Africaine des Télécommunications et le dépôt des instruments d'adhésion ont permis au Togo de redevenir depuis le 28 novembre 2023, le 52ème pays membre de l'Union Africaine des Télécommunications.

Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2023 CMR-23 de l'UIT

L'Union Internationale des Télécommunications (UIT) a organisé du 20 novembre au 15 décembre 2023 à Dubaï aux Emirats Arabes Unis, la Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR 23) tenue tous les trois ou quatre ans, pour réviser le Règlement des Radiocommunications (RR) qui est le Traité international régissant l'utilisation des ressources du spectre des fréquences radioélectriques et de l'orbite des satellites.

Conformément à la Décision 623 du Conseil de l'UIT (C21) et à la Résolution 811 (CMR-19), l'ordre du jour de la CMR-23 était composé de 31 points traitant des thèmes suivants :

- l'identification de bandes de fréquences supplémentaires pour la poursuite du développement des télécommunications mobiles internationales (IMT), y compris l'utilisation de plates-formes de haute altitude comme stations de base IMT pour le déploiement universel de réseaux sans fil ;
- l'amélioration du cadre réglementaire international pour les satellites en orbite géostationnaire (GSO) et en orbite non géostationnaire (NGSO), tout en favorisant un accès équitable pour tous les pays ;
- l'utilisation des technologies satellitaires pour les services à large bande afin d'améliorer la connectivité, en particulier dans les zones reculées ;
- un nouveau spectre pour améliorer les radiocommunications dans le service mobile aéronautique, y compris par satellite, et pour faciliter l'utilisation des services de recherche spatiale et d'exploration de la Terre par satellite pour la surveillance du climat, les prévisions météorologiques et d'autres missions scientifiques ;
- la modernisation du système mondial de détresse et de sécurité en mer (SMDSM) ;
- le cadre réglementaire pour l'utilisation des stations terrestres en mouvement à bord des avions et des navires pour la communication avec les satellites GSO et NGSO ;
- l'avenir de la bande de radiodiffusion à ultra-haute fréquence (UHF), qui a des implications pour la radiodiffusion télévisuelle, la réalisation de programmes et d'événements spéciaux, ainsi que pour la protection du public et les secours en cas de catastrophe.

Pour le Togo les principaux résultats sont les suivants :

- l'attribution de la bande 3600 – 3800 MHz au service mobile sauf service mobile aéronautique à titre primaire ;
- la conservation de la bande de fréquences dédiée à la radiodiffusion pour la mise en œuvre de la TNT ;
- l'extension de la liste des pays pour l'utilisation de bandes de fréquences identifiées pour les IMT ;
- la mise à disposition de nouvelles bandes pour les services aéronautiques, maritimes et satellitaires.

Dans l'ensemble, la CMR-23 a approuvé quarante (43) nouvelles résolutions, révisé cinquante-six (56) résolutions existantes et supprimé trente-trois (33) autres. Les travaux de la CMR-23 ont été sanctionnés par la signature des Actes Finaux.

Les Actes Finaux serviront pour la modification du Règlement des Radiocommunications (RR) de l'UIT. Les changements intervenus dans le RR seront introduits au niveau national à travers le Plan National d'Attribution de Fréquences (PNAF)..

En prélude à l'Assemblée des Radiocommunications (AR-23) et à la Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-23), l'ARCEP Togo a participé à des réunions régionales préparatoires de la CEDEAO et de l'Union Africaine (UA).

Par ailleurs, dans le cadre des préparatifs pour l'AR-23 et la CMR-23, l'ARCEP a organisé des

réunions d'échanges et d'information à l'endroit des différents acteurs du secteur des radio-communications au Togo. Ont pris part à ces rencontres :

- les opérateurs (Togocom, Moov Africa Togo, Teolis SA et CAFE Informatique & Télécommunications) ;
- la Haute Autorité de l'Audiotvisuel et de la Communication (HAAC) ;
- l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC-TOGO) ;
- l'Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique et au Madagascar (ASECNA) ;
- la Direction des Affaires Maritimes (DAM) ;
- le Ministère de la Communication et des Médias (MCM) représenté par la Télévision Togolaise (TVT) et Radio Lomé.

7.2 SECTEUR DES POSTES

4^{ème} Congrès extraordinaire de l'Union Postale Universelle

L'ARCEP a pris part, du 1^{er} au 5 octobre 2023 à Riyad en Arabie Saoudite, aux travaux du 4^{ème} Congrès extraordinaire de l'Union Postale Universelle (UPU) placé sous le thème principal de l'ouverture de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi. Le Congrès a examiné les sujets principaux ci-après :

- l'ouverture de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi ;
- la question financière de l'UPU ;
- l'action climatique pour le secteur postal ;
- l'avenir des services financiers postaux à l'ère du numérique

A l'issue des travaux, les pays membres de l'UPU ont décidé d'ouvrir progressivement l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi. Cette ouverture permettra d'élargir les produits et services et d'améliorer l'interconnexion et l'interopérabilité des réseaux.

L'ouverture de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi est une opportunité pour le Togo qui ambitionne de développer un hub logistique. Les acteurs du secteur postal élargi pourront profiter pleinement des nouveaux produits et services que le Bureau International (BI) de l'UPU mettra à leur disposition.

La nouvelle loi postale en cours d'élaboration intègre cette nouvelle donne à même de faciliter l'interconnexion et l'interopérabilité des infrastructures, des produits et services.

En outre, les pays membres de l'UPU ont, également, adopté l'augmentation du budget ordinaire de l'union de 1,6% pour les exercices 2024 et 2025. Ce qui implique un accroissement de la contribution du Togo au budget de l'UPU dans la même proportion.

Conseil d'exploitation postale et Conseil d'administration de l'UPU

L'ARCEP a pris part aux sessions 2023 des Conseils d'administration et d'exploitation postale tenues à Berne, en Suisse.

Les travaux du Conseil d'explo-

tation postale ont porté notamment sur les points ci-après :

- la chaîne logistique et le commerce électronique ;
- les services financiers postaux ;
- la qualité de service ;
- le développement des marchés et innovations ;
- l'action climatique ;
- les actions en faveur du service universel ;

La session du Conseil d'administration a examiné :

- la gestion et gouvernance de l'Union ;
- la politique et la régulation postale ;
- la stratégie, l'économie postale et marchés ;
- la coopération au développement et assistance technique ;
- l'ouverture de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi.

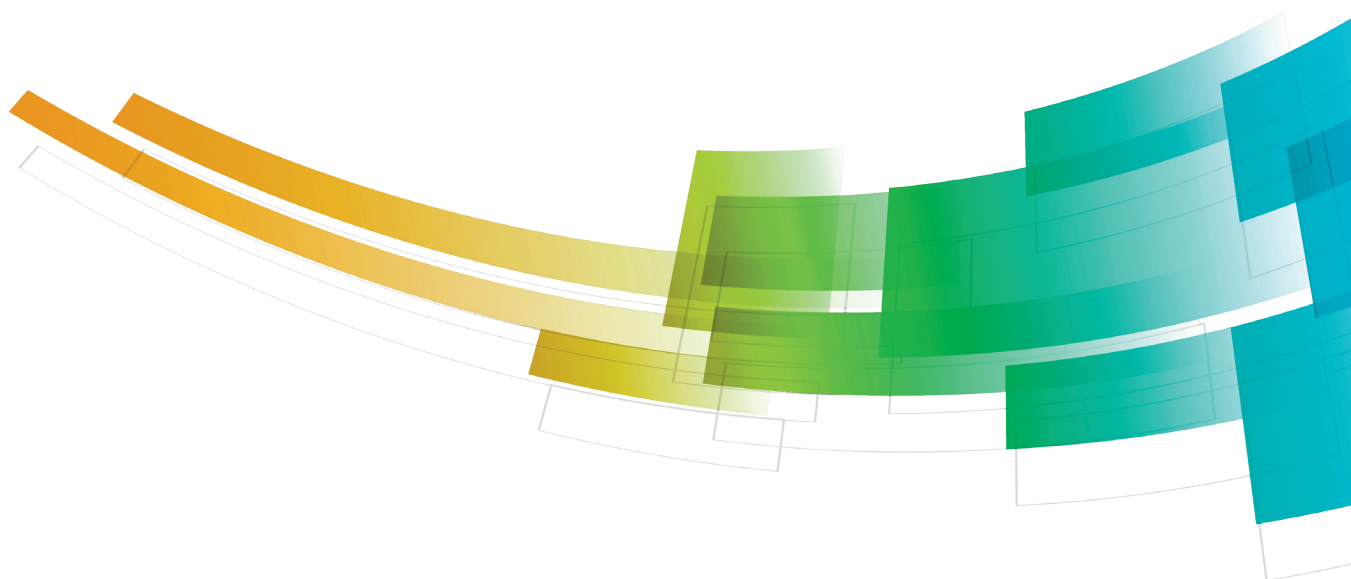
L'ARCEP a exploité les conclusions de ces sessions pour enrichir les projets de texte en cours d'élaboration.

En marge des travaux de ces deux sessions, la délégation de l'ARCEP a eu des séances de travail avec l'équipe technique de la plateforme GMS ONE de l'UPU autour du projet de la mise en place d'un système de mesure de la qualité des services postaux. Ces travaux ont permis à l'ARCEP de mieux définir les contours techniques, administratifs et financiers du projet.

02

CHAPITRE **DEUX**

ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION





UN //

Modernisation de la gouvernance

La modernisation de la gouvernance entamée en 2022 s'est poursuivie au cours de l'année 2023. Cette politique, traduite par la mise en place d'un système de management de la qualité (SMQ) a été consacrée par la certification de l'ARCEP à la norme ISO 9001 version 2015, le 21 novembre 2023.

L'ARCEP se doit de poursuivre l'amélioration de façon continue de ses prestations

Le processus de certification a été déroulé en trois (3) phases : la mise en place, la mise en œuvre et l'évaluation du SMQ.

A cet effet, l'ARCEP a réorganisé ses activités et méthodes de travail autour de neuf (9) processus :

- un (1) processus management pour la gouvernance ;
- trois (3) processus opérationnels autour du respect de la réglementation et de la protection des consommateurs, de la fourniture de services et de la régulation des marchés ;
- cinq (5) processus supports autour de l'administration et les finances, la gestion des ressources humaines, la commande publique, la transformation digitale et le contrôle technique.

La mise en œuvre du SMQ a permis à l'ARCEP d'apporter une amélioration à ses prestations, notamment, la simplification des procédures de

travail, l'instauration d'un système d'évaluation des performances à travers des indicateurs, la réduction substantielle des délais de traitement des demandes, une écoute des consommateurs et un meilleur suivi de la résolution de leurs plaintes.

Afin de pérenniser les acquis du SMQ pour répondre davantage aux attentes des parties intéressées pertinentes (PIP), l'ARCEP se doit de poursuivre l'amélioration, de façon continue, de ses prestations. A cet effet, elle envisage de renforcer les compétences des collaborateurs au management des processus et de poursuivre, avec engagement, l'accompagnement de ceux-ci dans la mise en œuvre de son Système de Management de la Qualité.



L'ARCEP a renforcé l'effectif de son personnel avec le recrutement de trois (3) nouvelles compétences portant ainsi l'effectif global à 92 collaborateurs.

DEUX // Gestion interne

2.1 RESSOURCES HUMAINES

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'axe 1 du plan stratégique 2021-2023 dédié à la transformation digitale et à la modernisation de la gouvernance de l'ARCEP et, en conformité avec l'axe 5 de la politique qualité visant à renforcer les capacités des collaborateurs et à offrir à ceux-ci, un environnement de travail épanouissant, sain, motivant et évolutif, la Direction Générale a entrepris des actions dont notamment :

- l'amélioration continue des conditions de vie et de travail des collaborateurs ;
- le renforcement des conditions d'hygiène et de sécurité au travail ;
- l'élaboration et la mise en œuvre

d'un plan annuel de formation pour le renforcement des compétences des collaborateurs;

- la mise en place d'une politique de gestion des ressources humaines ;
- l'écoute des collaborateurs à travers des enquêtes de satisfaction ;

Effectif du personnel

En 2023, l'ARCEP a renforcé l'effectif de son personnel avec le recrutement de trois (3) nouvelles compétences portant ainsi l'effectif global à 92 collaborateurs. Au cours de l'année, le départ à la retraite d'un collaborateur et la démission d'un autre a ramené cet effectif à 90 dont 3 en position de mise en disponibilité.

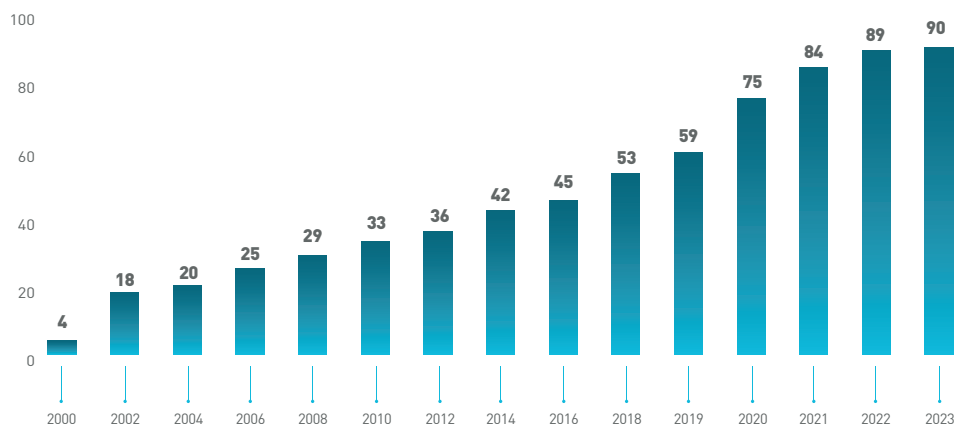
L'effectif total de l'ARCEP est composé de 76% d'hommes et de 24% de femmes.

L'effectif total est composé de 76% d'hommes et de 24% de femmes.

Graphique 33

EVOLUTION DE L'EFFECTIF DU PERSONNEL

(en chiffres)



Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe

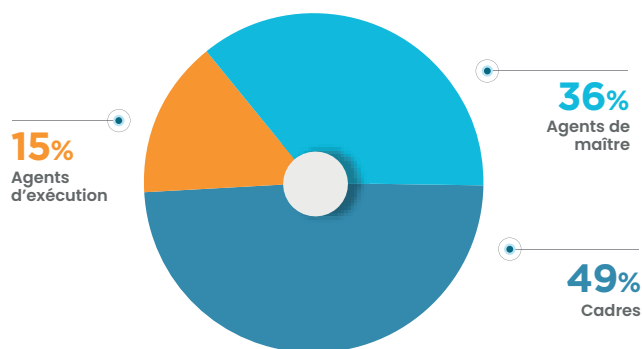
Par niveau de qualification, le personnel d'encadrement représente

49% de l'effectif. Les agents de maîtrise sont au nombre de 32, soit une proportion de 36% du total. L'effectif des agents d'exécution est de 14, soit 15% de l'effectif total.

Graphique 34

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

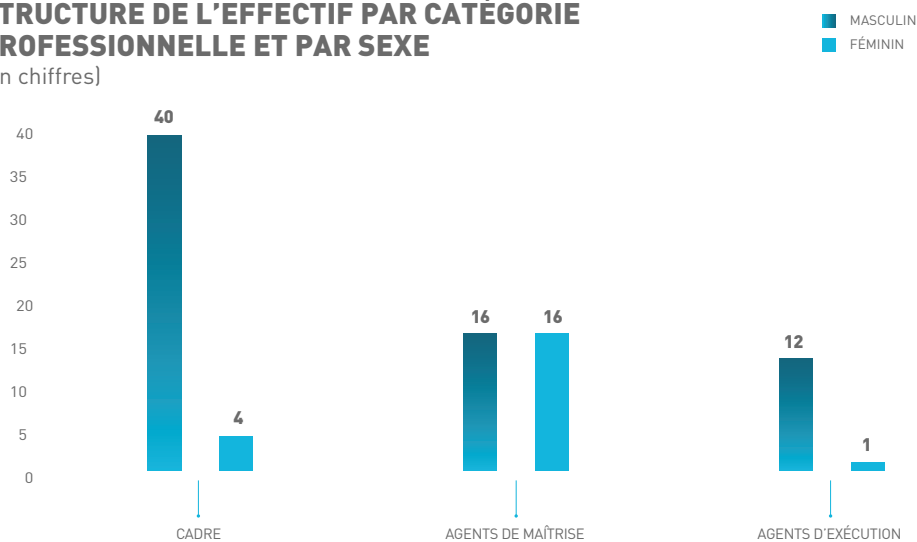
(en %)



Graphique 35

STRUCTURE DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE ET PAR SEXE

(en chiffres)



Structure de l'effectif par type de contrat

L'effectif du personnel par type de contrat est structuré comme suit :

- 86% de collaborateurs recrutés

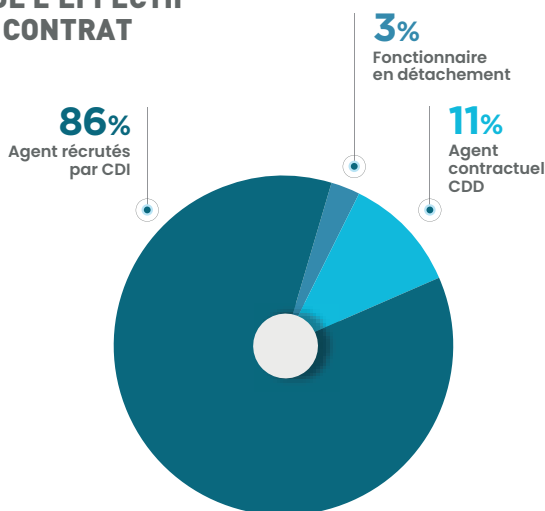
sur la base d'un contrat à durée indéterminé ;

- 11% de contractuels ;
- 3% de fonctionnaires en position de détachement.

Graphique 36

STRUCTURE DE L'EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT

(en %)



Répartition de l'effectif selon les domaines d'activités

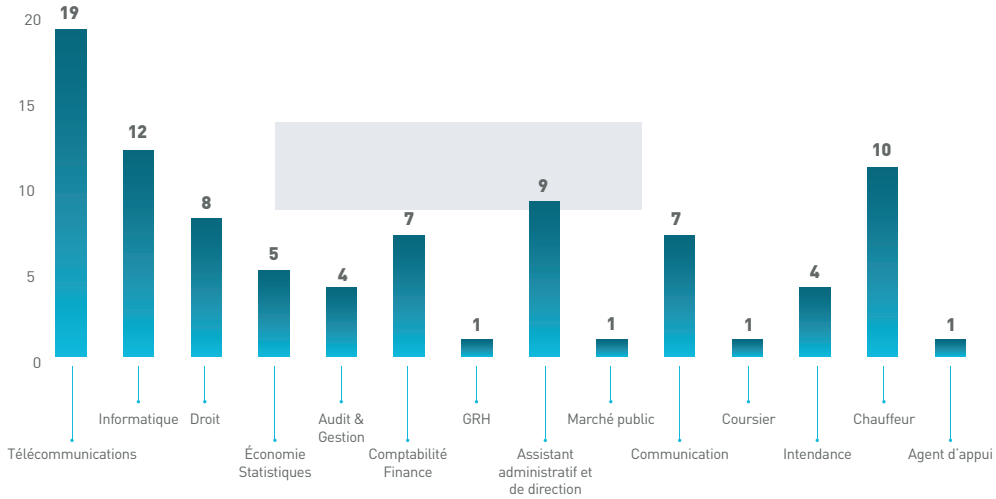
La majorité du personnel, soit 57%, exerce un métier directement lié à l'activité de régulation et le reste, soit 43%, exerce un métier dans les fonctions de support.

Le personnel d'encadrement représente 49% de l'effectif. Les agents de maîtrise sont au nombre de 32, soit une proportion de 36% du total. L'effectif des agents d'exécution est de 14 agents, soit 15% de l'effectif total.

Graphique 37

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

(en chiffres)



La majorité du personnel, exerce un métier directement lié à l'activité de régulation

Répartition du personnel par tranche d'âge et par sexe

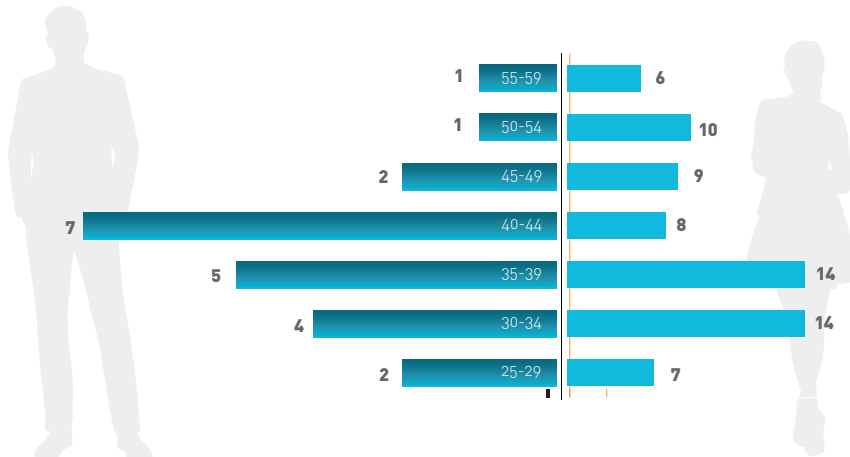
En 2021 et 2022, l'âge moyen des collaborateurs était d'environ 40

ans. Cette moyenne est passée à 41 ans en 2023. Par ailleurs, d'ici 10 ans environ, 19% du personnel sera admis à la retraite.

Graphique 38

RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR TRANCHE D'ÂGE ET PAR SEXE

(en chiffres)



2.2 RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

Conformément à l'orientation 2 du plan stratégique 2021-2023, le renforcement des compétences fait l'objet d'une attention particulière dans la gouvernance de l'institution. Au cours de l'année 2023, au total 27 activités de formation et 12 at-

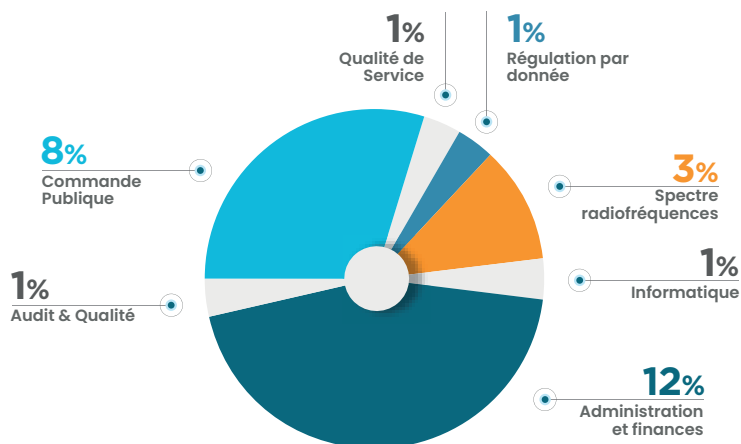
liers, séminaires et rencontres internationales ont été réalisés. Ces actions ont permis de renforcer les compétences des collaborateurs.

En somme, 65 collaborateurs ont été renforcés en compétence pour un total de 231 jours de formation pour le compte de l'exercice 2023 contre 116 jours en 2022.

Graphique 39

REPARTITION DU NOMBRE DE FORMATIONS PAR DOMAINE

(en %)



2.3 CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ DES JEUNES DIPLÔMÉS

Dans le cadre de sa politique de promotion de l'excellence et de l'emploi, l'ARCEP a donné la possibilité à

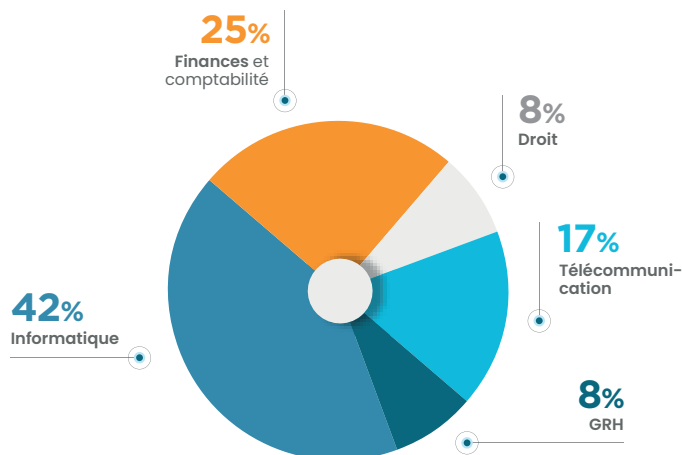
douze (12) jeunes diplômés d'acquérir une première expérience professionnelle de terrain.



65 collaborateurs ont été renforcés en compétence pour un total de 231 jours de formation pour le compte de l'exercice 2023 contre 116 jours en 2022.

RÉPARTITION DES STAGIAIRES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

(en %)



L'ARCEP s'est engagée dans un processus de renforcement de la résilience du système d'information

2.4 OUTILS ET MOYENS LOGISTIQUES

Equipements de contrôle et de gestion des fréquences radioélectriques

- **Station fixe de contrôle des émissions radioélectriques**

Dans le cadre du renforcement de ses capacités de contrôle en vue d'une meilleure surveillance du spectre des fréquences radioélectriques, l'ARCEP a lancé en octobre 2022, le projet de mise en place d'un Système Intégré de Contrôle du

Spectre (SICS). Le SICS vise à permettre à l'ARCEP d'effectuer un monitoring du spectre de fréquences, en temps réel, 7J/7 et 24h/24 dans la ville de Lomé et ses environs, dans une première phase. Le système est composé d'une station fixe installée dans la localité de Djağblé et d'un centre de supervision au siège de l'ARCEP.

Les équipements ont été acquis et réceptionnés courant 2023 et leur installation est en cours au 31 décembre.

- **Système de gestion automatisée du spectre**

Dans le cadre de l'acquisition du système de gestion du spectre, l'ARCEP a lancé en 2022 un Appel d'Offres International (AOI) pour la fourniture, l'installation et la mise en service d'un Système avancé de Gestion Automatisée du Spectre radioélectrique (SGAS). En 2023, le marché a été attribué au prestataire sélectionné.

Le SGAS est composé de modules administratifs et techniques et prend en charge, de bout en bout, le processus de gestion administrative et technique du spectre.

Système d'information et informatique

En 2023, le système d'information et informatique (SII) de l'Autorité de régulation a été restructuré pour répondre aux besoins de la mise en place de son système de management de la qualité. Il s'est essentiellement agi de redéfinir les pratiques opérationnelles et de poursuivre la digitalisation des processus métiers afin d'améliorer les capacités de l'ARCEP à satisfaire les attentes de ses parties intéressées pertinentes.

Digitalisation des services

- **Refonte de l'architecture réseau et du système d'information et informatique**

La refonte de l'architecture est une activité qui s'inscrit dans un processus d'amélioration continue.

Elle permet d'adapter l'architecture du SII de l'ARCEP aux exigences de qualité requise, afin d'offrir aux usagers une meilleure qualité d'expérience utilisateurs et accroître la sécurité du SII de l'ARCEP.

Cette refonte a permis d'adopter une architecture en haute disponibilité du SII par la réduction des points de défaillance unique en les redondant. Ainsi :

- toutes les composantes du cœur du réseau et leurs interconnexions ont été dédoublées afin de garantir une plus grande disponibilité et plus de résilience ;
- les interconnexions de la couche d'agrégation ont également été redondées offrant ainsi au système plusieurs possibilités pour les échanges de données entre les différentes composantes du réseau.

Les projets du plan stratégique relatifs à la transformation digitale de l'ARCEP mis en œuvre en 2023 sont présentés dans le tableau ci-après.

Le système d'information et informatique (SII) a été restructuré pour répondre aux besoins de la mise en place de son système de management de la qualité.



| Projet | Etat de mise en œuvre |
|--|---|
| <p>Portabilité des numéros</p> | <p>La plateforme prévue à cet effet permet aux opérateurs de réaliser des opérations de portage de numéros mobiles des consommateurs lorsque ceux-ci en font la demande. Il s'agit d'une plateforme permettant de garantir aux usagers, la conservation de leurs numéros mobiles lorsqu'ils décident de changer d'opérateur sans changer d'implantation géographique au sens de l'article 4 de la loi n°2012-018 sur les communications électroniques du 17 décembre 2012</p> |
| <p>Extension de la plateforme BSS</p> | <p>L'acquisition de la plateforme BSS permet à l'ARCEP de suivre en temps réel les données pertinentes du marché des communications électroniques, notamment, les données de trafic, l'évolution du parc d'abonnés, les données économiques du secteur, les investissements, la qualité d'expériences utilisateurs etc.</p> <p>Au cours de l'année 2023, l'observatoire a connu une extension qui permet de renforcer sa capacité d'agrégation des données. Cette évolution permet, en effet, d'intégrer les données en provenance de diverses sources, notamment, BSS/OSS, la Qualité de Service (QoS), l'OMC-R, et le crowdsourcing. L'objectif, à terme, est d'offrir une vue 360° sur l'ensemble des indicateurs pour pouvoir réagir de façon proactive aux problèmes et aux opportunités d'amélioration.</p> |
| <p>Crowdsourcing</p> | <p>L'application mobile myPerf by Arcep a été acquise et intégrée pour la mesure de la qualité de service et d'expérience (QoS/QoE) des consommateurs dans le cadre du crowdsourcing. Elle est disponible en téléchargement sur play store. Elle est aussi embarquée dans les chaînes de mesure de la QoS/QoE de l'ARCEP. Une composante orientée opérateur constituée de sondes de mesures actives sera déployée en 2024 dans les NRO des opérateurs.</p> |
| <p>Simulateur tarifaire</p> | <p>Le simulateur se présente en un portail web de comparaison tarifaire des services de communications électroniques (mobiles et fixes) disponibles sur le marché national.</p> |
| <p>Centre de contact multicanal</p> | <p>Il s'est agi de renforcer les capacités opérationnelles du centre d'appel en permettant aux consommateurs de communiquer avec l'ARCEP à travers des canaux de communication modernes, notamment, les réseaux sociaux (Facebook, X, WhatsApp, LinkedIn etc.), les outils de crowdsourcing et web (j'alerte) en plus des canaux classiques (voix, IVR, SMS)</p> |



Projet

Etat de mise en œuvre

AGIRH

AGIRH est un progiciel intégré dédié à la gestion du capital humain acquis. Il permet de gérer l'administration du personnel, la rémunération et la paie, la structure organisationnelle, le recrutement, la formation, la gestion du temps et les évaluations. L'objectif est de dématérialiser toutes les demandes administratives, d'optimiser et de contrôler la gestion des ressources humaines. Cette plateforme a connu une extension avec l'intégration de nouveaux modules de formation, d'évaluation et de recrutement etc.

e-service

La plateforme e-service a été mise en place pour le traitement des demandes de services. Elle met, en outre, à la disposition des usagers des moyens de paiement en ligne. La mise en production de cette plateforme est prévue pour 2024.

PCIT/PRA

La mise en place d'un plan de continuité des activités (PCA) à l'ARCEP, en cours de réalisation, vise à garantir la continuité des activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant à travers un plan de repli géographique, à sauvegarder et recouvrer les ressources informatiques en limitant les risques de perte de ressources critiques, à assurer la reprise normale des activités en toutes circonstances et dans un bref délai.

Centre de supervision de la sécurité

La plateforme de sécurité jouera un rôle crucial dans la détection proactive et la réponse aux menaces potentielles. Elle renforcera la posture de sécurité de l'ARCEP, réduisant ainsi les risques liés aux cybermenaces. Des évaluations régulières sont prévues pour rester à jour face aux évolutions des menaces. La mise en place de la plateforme est en cours.

Data Lake

La solution Data Lake permet la collecte, la structuration, la centralisation, le stockage, l'analyse et l'exploitation des données collectées de diverses sources à des fins de régulation.

SAGE X3 et XRT

Cet outil est en cours de paramétrage et sera exploité pour les besoins de la facturation, du recouvrement, de la comptabilité, des finances, de la trésorerie etc. Les avantages incluent une meilleure visibilité des données financières et une réduction des tâches manuelles. Des sessions de formation continue seront organisées pour prendre en main l'utilisation de cette nouvelle plateforme

Les prochaines étapes de la digitalisation des processus et d'amélioration des capacités de l'ARCEP à satisfaire les attentes de ses Parties Intéressées Pertinentes consisteront à consolider les acquis, à poursuivre l'optimisation du processus de digitalisation et à explorer de nouvelles opportunités offertes par les technologies digitales émergentes.

• **La disponibilité du système d'information**

Les mesures de surveillance et de sécurité mises en place ont permis de garantir au réseau de l'ARCEP un taux de disponibilité moyen de 99,58% sur les neuf (9) derniers mois de l'année.

| | JAN | FEV | MAR | AVR | MAI | JUI | JUIL | AOÛ | SEP | OCT | NOV | DEC |
|---|---------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|-------|------|
| Taux de disponibilité du SII | 100% | 100% | 99,82% | 99,06% | 98,48% | 99,85% | 99,25% | 99,25% | 100% | 100% | 99,8% | 100% |
| Taux disponibilité annuel du SII | 99,58% | | | | | | | | | | | |

Tableau 26.: Taux de disponibilité du système d'information de l'ARCEP

• **Assistance des utilisateurs et accompagnement au changement**

Au cours de l'année 2023, l'ARCEP a mis en place un système de gestion

des tickets d'incidents et d'assistance (Service desk). L'intégration de cette nouvelle approche a contribué à améliorer la traçabilité et la résolution des problèmes.

| | JAN | FEV | MAR | AVR | MAI | JUI | JUIL | AOÛ | SEP | OCT | NOV | DEC |
|--|------------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|-----|------|-----|
| Incidents déclarés | 9 | 16 | 18 | 3 | 20 | 44 | 31 | 3 | 8 | 10 | 7 | 8 |
| Incidents résolus | 9 | 16 | 18 | 3 | 19 | 39 | 30 | 3 | 8 | 9 | 7 | 7 |
| Taux de réalisation | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 89% | 97% | 100% | 100% | 90% | 100% | 88% |
| Taux de résolution annuel des incidents | 96% | | | | | | | | | | | |

Tableau 27.: Récapitulatif des incidents déclarés et traités par mois en 2023

Renforcement des infrastructures du système d'information

Les infrastructures du système d'information et informatique de l'ARCEP ont été renforcées au cours de l'année 2023. Ce renforcement a concerné :

- le parc informatique et téléphonique ;

- le parc des serveurs ;
- le réseau informatique et télécom ;
- les applications.

• Parc informatique et téléphonique

Le parc informatique de l'ARCEP a connu les évolutions suivantes avec de nouvelles acquisitions.

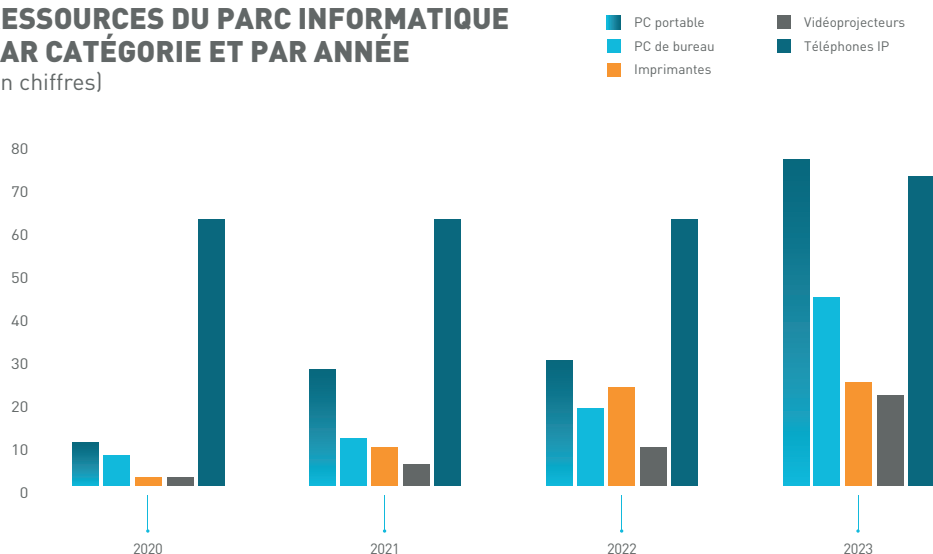
| Equipements | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Croissance 2022 - 2023 |
|------------------|------|------|------|------|------------------------|
| PC portables | 10 | 27 | 29 | 76 | 160% |
| PC de bureau | 7 | 11 | 18 | 44 | 140% |
| Imprimantes | 2 | 9 | 23 | 24 | 4% |
| Vidéoprojecteurs | 2 | 5 | 9 | 21 | 130% |
| Téléphones IP | 62 | 62 | 62 | 72 | 16% |

Tableau 26.: Taux de disponibilité du système d'information de l'ARCEP

Graphique 41

RESSOURCES DU PARC INFORMATIQUE PAR CATÉGORIE ET PAR ANNÉE

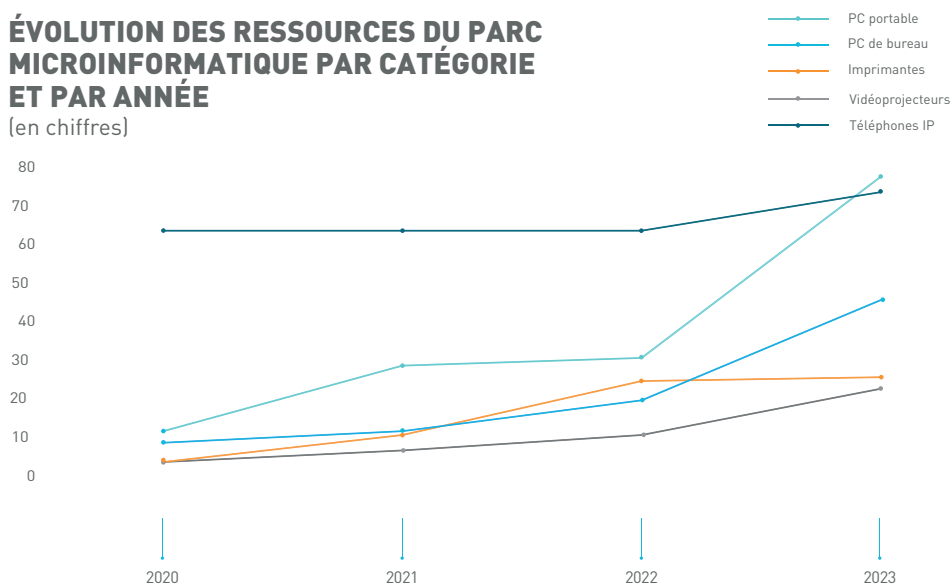
(en chiffres)



Graphique 42

ÉVOLUTION DES RESSOURCES DU PARC MICROINFORMATIQUE PAR CATÉGORIE ET PAR ANNÉE

(en chiffres)



Le réseau informatique a connu des modifications structurelles dans l'optique d'offrir une meilleure qualité de service aux utilisateurs.

• Parc des serveurs

Le parc des serveurs a été renforcé de :

- cinq (5) serveurs physiques : deux (2) serveurs et trois (3) NAS (Network Attach Storage) ;
- vingt et une (21) machines virtuelles déployées pour l'exploitation de nouvelles applications.

Des licences logicielles ont été acquises ou renouvelées à des fins de conformité.

• Réseau informatique et télécom

Le réseau informatique a connu des modifications structurelles dans l'optique d'offrir une meilleure qualité de service aux utilisateurs. Il a été

procédé à une refonte de l'architecture réseau en adoptant une architecture en haute disponibilité avec un dédoublement des points de défaillance unique les plus sensibles. De nouvelles liaisons ont été construites pour offrir plus de connectivité et de résilience au réseau et services de l'ARCEP.

• Applications

Diverses applications ont été développées, acquises ou intégrées pour permettre la digitalisation des processus de l'ARCEP. Il s'agit, entre autres, des applications consignées dans le Tableau 25: Récapitulatif des projets réalisés en 2023.

Réseau informatique et sécurité du système d'information

• Gestion des données et sécurisation du système d'information et informatique

La transformation digitale des processus métiers de l'ARCEP, le développement et l'acquisition de nouvelles plateformes, les échanges de données entre les acteurs internes et externes, l'exposition des plateformes aux vulnérabilités de toute nature augmentent la surface d'attaque et expose le SII de l'ARCEP aux risques d'attaques cybernétiques. Afin de réduire ces risques, plusieurs mesures ont été prises en 2023 visant à renforcer la sécurité du SII afin de garantir aux usagers, la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des accès au système d'information.

Ainsi, dans le cadre de la gestion des données et sécurisation du SII, les projets ci-dessous ont été mis en œuvre :

- refonte de l'architecture réseau et le SII de l'ARCEP;
- renforcement de la sécurité des accès physiques et logiques au SSI ;
- systématisation des sauvegardes (données systèmes et utilisation) ;
- mise en œuvre de projets de sécurité structurants (PCIT/PRA et SOC).

• Mise en œuvre de projets de sécurité structurants

Afin de consolider les acquis relatifs au système d'information et d'avoir une meilleure visibilité sur la sécurité de l'information à l'ARCEP, deux projets ont été initiés et sont en cours d'exécution au 31 décembre 2023. Il s'agit des projets de :

- mise en place d'un plan de continuité et de reprise d'activités en cas d'incident majeur (PCIT/PRA) dont l'objectif est de garantir la continuité de service en cas d'incident majeur pouvant impacter le site principal de l'ARCEP. Ce projet est assorti d'un site de repli, de mécanismes et procédures permettant au personnel essentiel d'assurer la continuité de la mission de l'ARCEP en cas de sinistre ;
- mise en place d'un centre de supervision en temps réel de la sécurité. Ce projet a pour objet, de fournir les équipements et logiciel permettant à l'ARCEP de mieux protéger son système d'information, en ayant une visibilité complète sur les opérations réseau et système. Le projet permet de mettre en place une stratégie de gestion des identités et un mécanisme d'authentification basée sur des facteurs multiples.
- Renforcement de la sécurité des accès physiques et logiques au SSI

Des mécanismes ont été mis en place pour améliorer et renforcer la sécurité des accès physiques aux ressources du SII de l'ARCEP en 2023.

L'ARCEP se dote d'un centre de supervision en temps réel de la sécurité.

2.5 COMMANDE PUBLIQUE

Au titre du budget de l'exercice 2023, l'ARCEP a planifié l'exécution de quarante-quatre (44) marchés inscrits dans le plan de passation des marchés (PPM). Ces marchés sont estimés à un coût total de dix milliards deux cent soixante-quinze millions huit cent mille (10 275 800 000) F CFA dont :

- quatre cent quarante-cinq millions (445 000 000) F CFA pour les prestations intellectuelles et ;
- neuf milliards huit cent trente millions huit cent mille (9 830 800 000) F CFA pour les fournitures, les services et les travaux.

Un (1) marché de prestation intellectuelle et cinq (5) de fournitures et services, entamés en 2022 se sont poursuivis en 2023.

Le PPM soumis à la Direction Nationale du Contrôle de la Commande Publique (DNCCP) a été validé en février 2023. Il a fait l'objet de deux révisions, la première en mai et la seconde en septembre 2023.

En récapitulatif, sur les quarante-quatre (44) marchés planifiés :

- trente-quatre (34) marchés ont été lancés correspondant à un

montant de huit milliards deux cent cinquante-neuf millions huit cent mille (8 259 800 000) F CFA, soit 80% de l'enveloppe totale.

Sur les trente-quatre (34) marchés lancés, vingt-neuf (29) ont été signés, pour un montant de sept milliards huit cent soixante-douze millions cinq cent quatre mille six cent soixante-quinze (7 872 504 675) F CFA, représentant 77% de l'enveloppe globale.

Le montant des marchés signés relatifs aux prestations intellectuelles est de quatre cent quinze millions huit cent quarante-neuf mille soixante-trois (415 849 063) F CFA et celui relatif aux fournitures, travaux et services est de sept milliards quatre cent cinquante-six millions six cent cinquante-cinq mille six cent douze (7 456 655 612) F CFA.

Les marchés dont les procédures sont en cours sont répartis comme suit :

- un (1) marché est en cours de signature pour un montant prévisionnel de deux cent quarante-cinq millions (245 000 000) F.CFA ;
- deux (2) marchés sont lancés et en attente de la date butoir pour l'ouverture des plis. Ces deux marchés ont ensemble un montant pré-

visionnel d'un milliard trois cent vingt millions (1 320 000 000) F CFA ;

- un (1) marché dont le rapport est en attente de validation auprès de la DNCCP pour un montant prévisionnel de deux cent cinquante millions (250 000 000) F CFA ;
- un (1) marché dont le projet est en attente de validation auprès de la CCMP pour un montant prévisionnel de quarante millions (40 000 000) F CFA ;
- un (1) marché dont le rapport d'évaluation est en attente de validation auprès de la CCMP pour un montant prévisionnel de quatre-vingt millions (80 000 000) F CFA.

- trois (3) marchés sont en cours d'élaboration en vue de leur lancement. Ils représentent un montant prévisionnel d'un milliard cent trente-cinq millions (1 135 000 000) F CFA. Ils seront reversés au PPM 2024.
- sept (7) marchés sont non entamés et représentent un montant prévisionnel de neuf cent trente-cinq millions (935 000 000) F CFA, soit 9,10% du montant total prévisionnel du PPM 2023.

Le tableau ci-après fait un état des lieux détaillé du PPM 2023 : Le tableau ci-après est un récapitulatif de l'état d'exécution du PPM 2023

| ETAT DES MARCHÉS | NOMBRE | MONTANT PRÉVISIONNEL | MONTANT RÉALISÉ | % BASÉ SUR LES MONTANTS PRÉVISIONNELS | % BASÉ SUR LES MONTANTS RÉALISÉS |
|--|--------|----------------------|-----------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| Marchés planifiés | 44 | 10 275 800 000 | N/A | 100% | N/A |
| Marchés lancés | 34 | 8 259 800 000 | N/A | 80% | N/A |
| Marchés signés | 28 | 6 515 800 000 | 7 872 504 675 | 63% | 77% |
| Marchés dont la procédure est en cours | | | | | |
| Lancé en attente d'ouverture | 2 | | | | |
| Validation du rapport | 2 | 1 690 000 000 | N/A | 17% | |
| Validation du projet de marché | 1 | | | | |
| Marchés en élaboration | 3 | 1 135 000 000 | N/A | 11% | N/A |
| Marchés non entamés | 7 | 935 000 000 | N/A | 9% | N/A |

Tableau 29.: Etat des lieux des marchés du PPM 2023

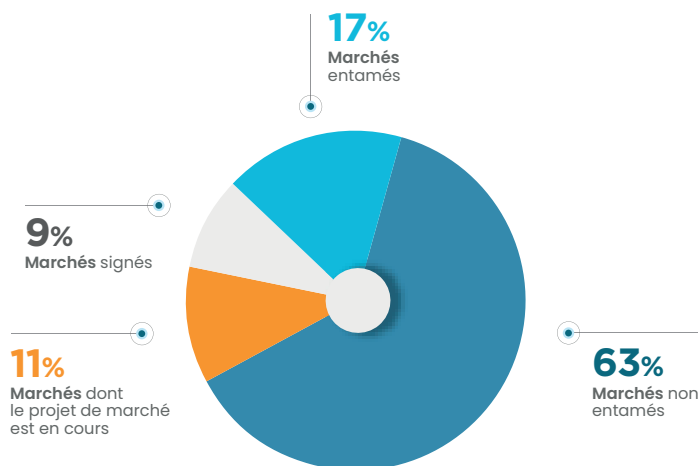
| | STATUT | MONTANT | POURCENTAGE (%) | |
|---------------------|--|-----------------------|-----------------|-------------|
| Marchés entamés | Marchés signés | 6 515 800 000 | 63% | 91% |
| | Marchés dont la procédure est en cours | 1 690 000 000 | 17% | |
| | Marchés en élaboration | 1 135 000 000 | 11% | |
| Marchés non entamés | | 935 000 000 | 9% | 9% |
| Total | | 10 275 800 000 | 100% | 100% |

Tableau 30.: Récapitulatif des marchés du PPM 2023

Graphique 43

TAUX D'EXÉCUTION DES MARCHÉS PLANIFIÉS

(en %)



TROIS //

Appuis et actions sociales

3.1 APPUIS AUX PARTENAIRES

Dans le cadre de son partenariat avec certaines institutions, l'ARCEP a apporté un appui à la HAAC et aux associations des consommateurs.

| ACTIONS | BÉNÉFICIAIRES | MONTANT |
|---|---------------|------------|
| Appuis pour l'organisation de la 1 ^{ère} session ordinaire de l'année 2023 | HAAC | 5 164 000 |
| Appuis aux associations des consommateurs | ATC/LCT/MMLK | 19 333 000 |
| Total | | 24 497 000 |

Tableau 31.: Appuis aux partenaires

3.2 ACTIONS SOCIALES

Les actions sociales réalisées par l'ARCEP en 2023 sont présentées dans le tableau ci-après :

| ACTIONS | BÉNÉFICIAIRES | MONTANT |
|---|-------------------|-----------|
| Appuis aux manifestations des journées mondiales de la femme et de la jeune fille | Femmes de l'ARCEP | 2 419 000 |
| Dons aux enfants des collaborateurs décédés | 18 enfants | 2 866 000 |
| Total | | 5 285 000 |

Tableau 32.: Actions sociales

PERSPECTIVES

La modernisation de la gouvernance s'est traduite par la mise en place d'un système de management de la qualité certifié à la norme ISO 9001 version 2015 le 21 novembre 2023.

Durant les trois dernières années, l'ARCEP s'est employée à amener les opérateurs à offrir les services de bonne qualité aux consommateurs à des tarifs accessibles. Malgré les baisses successives opérées par les opérateurs, le ni-

veau des tarifs demeure élevé. Au regard de ce constat, l'ARCEP devra, d'une part, intensifier ses actions pour l'amélioration continue de la qualité des services sur les réseaux des opérateurs et d'autre part, amener les opérateurs à procéder à de profondes refontes tarifaires.

La mise en œuvre d'un nouveau cadre légal et réglementaire ambitieux pour le secteur postal demeure un chantier en cours. Son

aboutissement permettra d'apporter de l'innovation et de la modernité dans le secteur.

A la veille de la clôture du plan stratégique 2021-2023, il importe d'envisager des perspectives encore plus prometteuses pour les secteurs des communications électroniques et des postes à travers l'adoption d'un nouveau plan stratégique pour le cycle 2024-2026.

Table des matières

| | |
|----------------------------|----|
| Sigles et acronymes | 5 |
| Liste des tableaux | 7 |
| Liste des graphiques | 8 |
| ARCEP | 10 |
| Avant-propos | 12 |

CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

| | |
|---|----|
| 1. Évolution du cadre juridique | 15 |
| 1.1 Secteur des communications électroniques | 16 |
| 1.1.1 Décrets | 16 |
| 1.1.2 Arrêtés | 16 |
| 1.1.3 Décisions | 18 |
| 1.2 Secteur postal | 19 |
| 2. Mise en œuvre du service universel | 19 |
| 2.1. Secteur des communications électroniques | 19 |
| 2.2 Secteur postal | 20 |
| 3. Activités de régulation | 20 |
| 3.1 Secteur des communications électroniques | 20 |
| 3.1.1 Gestion des licences et autorisations | 20 |
| 3.1.1.1 Octroi de licences | 20 |
| 3.1.1.2 Fréquences radioélectriques | 20 |
| 3.1.1.3 Ressources en numérotation | 25 |
| 3.1.1.4 Homologation d'équipements, terminaux radioélectriques et agrément d'installateurs | 29 |
| 3.1.1.5 Adressage ou domaine internet national « .tg » | 30 |
| 3.1.1.6 Déclaration de services à valeur ajoutée | 35 |
| 3.1.2 Contrôles | 35 |
| 3.1.2.1 Contrôle de la couverture des réseaux | 35 |
| 3.1.2.2 Déploiement des réseaux des opérateurs | 36 |
| 3.1.2.3 Supervision des réseaux des opérateurs | 37 |
| 3.1.2.4 Contrôle de la couverture et de la qualité de services (QoS) | 44 |
| 3.1.2.5 Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques | 46 |
| 3.1.2.6 Activités de contrôle des rayonnements non ionisants | 51 |
| 3.1.3 Régulation économique | 54 |
| 3.1.3.1 Audit de la comptabilité analytique des opérateurs | 54 |
| 3.1.3.2 Approbation des catalogues et conventions d'interconnexion et d'accès | 54 |
| 3.1.3.3 Adoption de décisions et mesures pour améliorer l'expérience ou le parcours client | 54 |
| 3.1.4 Régulation tarifaire | 55 |
| 3.1.4.1 Etudes tarifaires | 55 |
| 3.1.4.2 Enquête de satisfaction client | 56 |
| 3.1.5 Suivi des incidents et maintenance sur les réseaux des opérateurs | 58 |
| 3.2 Secteur des postes | 61 |
| 3.2.1 Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux | 61 |
| 3.2.2 Mise en place de l'observatoire du marché postal | 61 |
| 3.2.3 Mise en place d'un système de mesure de la qualité des services postaux | 62 |
| 3.2.4 Elaboration des procédures | 62 |
| 3.2.5 Couverture postale | 62 |
| 3.3 Réclamations et plaintes des consommateurs | 65 |
| 4. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs | 68 |
| 4.1 Procédure ayant abouti à une sanction | 68 |
| 4.2 Procédures de sanction en cours d'instruction | 68 |
| 5.. Facturation et recouvrement | 69 |

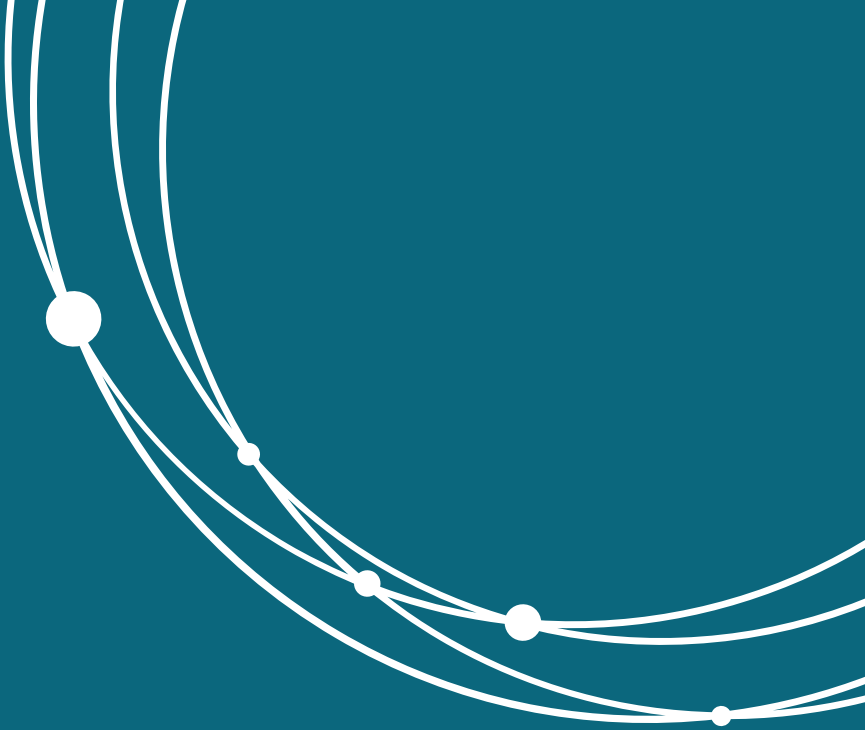
| | |
|---|----|
| 5.1 Facturation | 70 |
| 5.2 Recouvrement des redevances | 72 |
| 5.3 Recouvrement des redevances facturées en 2022 | 73 |
| 5.4 Recouvrement des amendes de sanction | 74 |
| 5.5 Recouvrement des arriérés de redevances ayant fait l'objet d'accords d'échelonnement | 74 |
| 5.6 Taux de recouvrement global | 75 |
| 6. Coopération | 76 |
| 6.1 Coopération nationale | 76 |
| 6.1.1 Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication | 76 |
| 6.1.2 Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo | 76 |
| 6.1.3 Institut national de la statistique des études économiques et démographiques | 76 |
| 6.2 Coopération internationale et participation aux événements des secteurs | 77 |
| 6.2.1 Secteur des communications électroniques | 77 |
| 6.2.1.1 Coordination internationale du spectre radioélectrique | 77 |
| 6.2.1.2 Participation aux principaux événements du secteur | 78 |
| 6.2.2 Secteur des postes | 80 |
| 7. Partenariats | 81 |
| 7.1 Partenariat avec les associations des consommateurs du Togo | 81 |
| 7.2 Partenariat avec les institutions de régulation sœurs | 82 |
| 7.2.1 ARCEP Togo-ARCEP Gabon | 82 |
| 7.2.2 ARCEP Togo - ARCEP Bénin | 82 |
| 7.2.3 ARCEP Togo – AMRTP du Mali | 82 |
| 7.2.4 ARCEP Togo – ARCEP Niger | 82 |

CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

| | |
|---|----|
| 1. Gestion interne | 85 |
| 1.1 Ressources humaines | 85 |
| 1.1.1 Effectif du personnel | 86 |
| 1.1.2 Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe | 87 |
| 1.1.3 Répartition de l'effectif selon les domaines d'activités | 88 |
| 1.1.4 Répartition du personnel par tranche d'âge et par sexe | 89 |
| 1.1.5 Renforcement des compétences | 89 |
| 1.1.6 Formation sur le système de management de la qualité (SMQ) | 89 |
| 1.1.7 Contribution au développement de l'employabilité des jeunes diplômés | 90 |
| 1.2 Outils et moyens logistiques | 90 |
| 1.2.1 Equipements QoS | 90 |
| 1.2.2 Système d'information et informatique | 90 |
| 1.2.2.1 Renforcement des infrastructures du système d'information | 91 |
| 1.2.2.2 Réseau informatique et sécurité du système d'information | 91 |
| 1.2.2.3 Digitalisation des services | 91 |
| 1.3 Commande publique | 93 |
| 2. Communication et relations publiques | 95 |
| 2.1 Journée d'échanges avec les journalistes | 95 |
| 2.2 Campagne de communication médias | 95 |
| 2.3 Conditions de vie et de travail du personnel | 96 |
| 2.4 Actions sociales | 96 |

PERSPECTIVES





Rapport d'Activités

Exercice 2023

