



**Autorité de Réglementation
des secteurs de Postes
et de Télécommunications**

REPUBLIQUE TOGOLAISE
Travail - Liberté – Patrie

RAPPORT D'ACTIVITES EXERCICE 2014

Table des matières

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	5
INTRODUCTION GENERALE	6
CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITE	8
CHAPITRE 1 : GESTION DES SECTEURS	9
I. ENVIRONNEMENT POLITIQUE ET ADMINISTRATIF DANS LES SECTEURS	9
II.EVOLUTION DES CADRES REGLEMENTAIRES	10
2-1 Secteur des communications électroniques	10
2-2 Secteur des Postes	11
III. PLAN OPERATIONNEL 2014	11
3.1 Secteur des communications électroniques	12
3.1.1 Elaboration des cahiers des charges et des textes de mise en conformité des acteurs par rapport au décret sur les régimes 12	
3.1.2 Sensibilisation des distributeurs/vendeurs de terminaux TIC sur l'homologation	13
3.1.3 Sensibilisation des exploitants de cybercafés sur la cybercriminalité	14
3.1.4 Mise en place d'un centre d'appel pour les consommateurs	14
3.1.5 Mise en place d'un centre de traitement des incidents informatiques	14
3.1.6 Elaboration des cartes de couverture de réseaux mobiles à travers une campagne de délimitation des 374 cantons du territoire national.....	14
3.1.7 Gestion des ressources rares et activités de contrôle.....	14
3.1.7.1 Gestion des fréquences radioélectriques.....	15
3.1.7.2 Gestion des ressources en numérotation	15
3.1.8 Activités de contrôle.....	16
3.1.8.1 Contrôle du respect des obligations du cahier des charges de l'opérateur Atlantique Telecom Togo SA.....	16
3.1.8.2 Contrôle du spectre radioélectrique	17
3.1.8.3 Contrôle des réseaux ouverts au public	18
3.1.9 Agréments et homologations	19
3.1.10 Gestion du service universel des communications électroniques	19
3.2 Secteur postal	21
3.2.1 Elaboration de la cartographie du réseau postal.....	21
3.2.2 Le contrôle et la surveillance du marché.....	22
3.2.3 Séance de travail avec les opérateurs du secteur postal	22
3.2.4 Contribution aux activités du Ministère des Postes et de l'Economie Numérique	23
3.2.4.1 Rappel du contexte et des principes de l'étude	23
3.2.4.2 Modèles identifiés	23
3.2.4.3 Mise en œuvre des projets pilotes.....	23
IV. CONTRIBUTION DE L'AUTORITE DE REGULATION A DES ACTIONS DES SECTEURS	24
4.1 Basculement de la télévision analogique à la Télévision Numérique Terrestre (TNT).....	24
i- Projets de documents.....	24

ii-	Projets de textes :	24
4.2	Proposition d'un nouveau cadre de gestion du domaine national « .tg »	25
V.	PARTICIPATIONS AUX EVENEMENTS DES SECTEURS	25
5.1	Participation aux travaux de l'UIT	25
5.2	Participation aux activités de l'Union Postale Universelle (UPU)	26
5.3	Participation aux réunions des instances africaines et sous-régionales.....	27
5.4	Autres événements	28
5.4.1	Célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information (JMSTI).....	28
5.4.2	Séminaire et réunion annuelle du Réseau francophone des régulateurs de télécommunications (FRATEL).....	28
5.4.3	Participation à la conférence de Plénipotentiaires de l'UIT	29
	CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION	30
I.	AUDIT INTERNE	30
II.	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	31
2.1	Effectif du personnel	31
2.1.1	Evolution.....	31
2.1.2	Répartition	32
2.2	Renforcement des capacités humaines.....	34
2.2.1	Formation en assistantat de direction	34
2.2.2	Formation sur la mise en place des procédures de relance et de recouvrement des impayés	34
2.2.3	Formation sur la pratique d'un audit, le contrôle interne et les nouvelles normes internationales	35
2.2.4	Formation sur les réformes du SYSCOA et l'élaboration des états financiers	35
2.2.5	Formation sur la gestion des ressources humaines et droit du travail	35
2.2.6	Formation à l'utilisation du logiciel ArcGIS Desktop 10.2	35
2.2.7	Formation sur la cybercriminalité	36
2.2.8	Formation sur la pratique de l'audit tarifaire des services des communications électroniques	36
2.2.9	Formation sur les enjeux des réseaux mobiles LTE - 4G	36
2.2.10	Formation sur les notions de base en télécommunication.....	36
2.2.11	Formations diplômantes	37
III.	AMELIORATION DU CADRE DE TRAVAIL ET RENFORCEMENT DES CAPACITES MATERIELLES ET ORGANISATIONNELLES	37
3.1	Construction d'un nouveau siège pour l'Autorité de régulation.....	37
3.2	Réhabilitation du réseau électrique des locaux abritant la Direction Générale de l'Autorité de régulation	37
3.3	Acquisition d'un second véhicule de contrôle des fréquences radioélectriques	37
3.4	Actualisation des procédures.....	38
IV.	GESTION DU SYSTEME D'INFORMATION DE L'AUTORITE DE REGULATION	38
4.1	Le système informatique.....	38
4.2	Parc logiciel.....	38
4.3	Le réseau informatique.....	38
4.3.1	Le parc matériel.....	39
4.3.2	Système de sécurisation	39
4.3.3	Reprise en cas de sinistre.....	39
V.	FACTURATION ET RECOUVREMENT DES REDEVANCES	39

4-1	Facturation de redevances.....	40
4-2	Recouvrement de redevances	40
4.2.1	Encaissements directs des redevances	40
4.2.2	Redevances récupérables par compensation.....	41
4.2.3	Taux de recouvrement.....	42
	CONCLUSION GENERALE.....	44

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ADSL	:	Asymmetric Digital Subscriber Line
ANSR	:	Agence Nationale du Spectre des Radiofréquences
ARCEP	:	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de Postes
ARNT	:	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications
BLO	:	Boucle Locale Optique
BLR	:	Boucle Locale Radio
ccTLD	:	Country Code Top-Level Domains
CCSPS	:	Commission de Coordination et de Suivi du Plan Stratégique
CERT	:	Computer Emergency Response Team
CDR	:	Call Data Record (Enregistrements des détails d'appels)
CDMA	:	Code Division Multiple Access
CEDEAO	:	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CMTL	:	Centre de Maintenance des Télécommunications de Lomé
DDP	:	Dossiers de Demande de Propositions
DGSCN	:	Direction Générale de la Statistique et de la Comptabilité Nationale
DNCMP	:	Direction Nationale de Contrôle des Marchés Publics
FAI	:	Fournisseurs accès Internet
FRATEL	:	Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications
GCDT	:	Groupe Consultatif pour le Développement des Télécommunications
GPS	:	Global Positioning System
HAAC	:	Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication
ITSO	:	Organisation Internationale de Télécommunications par Satellites
IPV	:	Internet Protocol version 6
JMTSI	:	Journée Mondiale des Télécommunications et de la Société de l'Information
LCE	:	Loi sur les Communications Electroniques
MPEN	:	Ministère des Postes et de l'Economie Numérique
NGN	:	New Génération Network (Réseau de Nouvelle Génération)
PPM	:	Plan de Passation des Marchés
RAN	:	Radio Acces Network
SDH	:	Synchronous Digital Hierarchy (Hiérarchie Numérique Synchrone)
SPT	:	Société des Postes du Togo
TIC	:	Technologies de l'Information et de la Communication
TNT	:	Télévision Numérique Terrestre
UEMOA	:	Union Economique et Monétaire Ouest Africain
UIT	:	Union Internationale des Télécommunications
UPU	:	Union Postale Universelle
UPAP	:	Union Panafricaine des Postes
VSAT	:	Very Small Aperture Terminal
WiMAX	:	Worldwide Interoperability for Microwave Access
xDSL	:	Les normes de la famille la DSL (Digital Subscriber Line)

INTRODUCTION GENERALE

Au titre de l'exercice 2014, l'Autorité de Régulation a poursuivi ses missions tout en apportant sa contribution à l'adaptation du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques, rendue nécessaire par l'adoption de la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE), modifiée par loi n°2013-003 du 19 février 2013.

Ainsi, deux (2) projets de décrets d'application de la LCE, à savoir, le décret portant sur les régimes juridiques applicables aux activités des communications électroniques (décret n°2014-088/PR) et celui relatif à l'interconnexion de réseaux de communications électroniques et à l'accès à ces réseaux (décret n°2014-112/PR), ont été adoptés en conseil des ministres respectivement le 31 mars 2014 et le 30 avril 2014.

Par ailleurs, dans le cadre du renforcement des capacités de l'Autorité de régulation, la relecture, en commission, du projet de décret portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) a été finalisée. Toutefois, en attendant que ce décret soit pris en conseil des ministres, l'Autorité de régulation, soucieuse de capitaliser ses acquis, d'améliorer ses performances dans la réalisation de sa mission et de faire face aux nombreux défis, n'a pas manqué d'investir en 2014 dans les ressources humaines et matérielles à travers le recrutement de nouvelles compétences, la formation d'agents et l'acquisition de nouveaux équipements.

Dans le secteur postal, en attendant la refonte du cadre réglementaire, l'Autorité de régulation s'est résolument engagée, en 2014, à assainir le secteur en diligentant des opérations de contrôles sur le terrain, lesquels ont permis de détecter deux sociétés opérant sans autorisation.

En outre, afin de cerner au mieux les difficultés que connaissent les opérateurs dans leurs activités et donner au secteur postal les chances d'un réel développement, l'Autorité de régulation a, au cours de l'année 2014, initié un cadre d'échanges et de travail avec les opérateurs. Des études ont également été entreprises afin de disposer d'une base d'informations sur le secteur en vue d'entreprendre des actions de régulation plus efficaces. Il s'est agi, entre autres, des études de réalisation de la cartographie du réseau postal.

Au plan opérationnel, outre les missions de contrôle de la réalisation du service universel des télécommunications par les opérateurs, l'Autorité de régulation a diligenté une mission d'audit du respect du cahier des charges de l'opérateur Atlantic Telecom Togo (MOOV) et un audit de la qualité de service voix et data des opérateurs Atlantique Télécom Togo (Moov), Togo Cellulaire (TGC) et Togo Télécom (TGT).

Les actions réalisées par l'Autorité de régulation au titre de l'année 2014 relèvent du plan d'actions 2014, adopté par la Direction Générale sous l'orientation du Comité de Direction. Il a été décliné en 22 actions :

- 11 pour le secteur des télécommunications ;
- 03 pour le secteur des postes ;
- 04 pour le renforcement des capacités de l'Autorité de régulation ;

- 04 au titre de l'appui de l'Autorité de régulation à la modernisation des secteurs et à la réforme des cadres réglementaires.

Le rapport d'activités est présenté en (2) deux volumes dont le premier fait la synthèse des principales actions réalisées ou entreprises par l'Autorité de régulation au titre de l'année 2014 et, le deuxième, une analyse de l'évolution des secteurs.

Le présent volume est destiné à donner un aperçu général sur l'évolution du cadre réglementaire et, ensuite, restituer les différentes actions réalisées ou entreprises par l'Autorité de régulation au cours de l'année.

Il est structuré en deux (2) parties : la première porte sur les actions de régulation et les activités opérationnelles et la seconde est consacrée à la gestion interne de l'Autorité de régulation.

CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITE

Cette partie du rapport est consacrée aux sujets ci-après :

- l'environnement politique et administratif ;
- l'évolution des cadres réglementaires ;
- les activités opérationnelles : gestion et contrôle des secteurs ;
- participation aux événements dans les deux secteurs ;
- la gestion interne de l'Autorité de régulation.

CHAPITRE 1 : GESTION DES SECTEURS

I. ENVIRONNEMENT POLITIQUE ET ADMINISTRATIF DANS LES SECTEURS

L'Autorité de régulation, en tant qu'autorité administrative, entretient des relations multiformes avec d'autres institutions.

1-1 Appui au Ministère des Postes et de l'Economie Numérique

L'Autorité de régulation a apporté, au titre de ses missions, divers appuis au Ministère des Postes et de l'Economie Numérique (MPEN), chargé d'assurer sa tutelle technique. Ainsi, l'année 2014 a-t-elle été marquée par une étroite collaboration dans la préparation des textes d'application de la loi sur les communications électroniques (LCE) et dans le lancement du processus de sélection d'un troisième opérateur de réseaux de communications mobiles 2G, 3G et 4G au Togo.

En effet, en juin 2014, le MPEN a pris l'arrêté n°04/MPEN/CAB/14 portant lancement de la 3^{ème} licence mobile. Dans le cadre de ce processus, l'Autorité de régulation a apporté son appui au MPEN et au Consortium de cabinets commis par le gouvernement togolais pour l'accompagner à cet effet. Ainsi, l'Autorité de régulation a-t-elle contribué à l'élaboration d'un Dossier d'Appel d'Offres (DAO) publié en juillet 2014, en 3 volumes, à savoir,

- Volume 1 : Règlement de procédure ;
- Volume 2 : Document juridique ;
- Volume 3 : Mémoire d'informations.

La publication a été faite dans la presse locale (Togo) et dans la presse internationale, notamment, TMT Finance, Financial Times et Jeune Afrique. En outre, cet avis d'appel d'offres international a été transmis à des investisseurs potentiels identifiés par le Consortium.

Afin d'apporter des éclairages sur certaines préoccupations évoquées par certains des candidats qui se sont manifestés, le volume 1 ainsi que le cahier des charges du volume 2 ont été amendés en novembre 2014, par le consortium de cabinets avec le concours du MPEN et de l'Autorité de régulation. Une note d'information a été ensuite rédigée à l'attention de ces candidats afin de leur notifier ces précisions.

1-2 Collaboration avec la Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication (HAAC)

L'Autorité de régulation a collaboré avec la HAAC, dans le lancement d'un appel à candidatures pour l'octroi de bandes fréquences pour la radiodiffusion sonore. A l'issue de cette procédure d'appel d'offres, trois soumissionnaires ont été retenus et ont bénéficié de l'assignation de fréquences. Il s'agit de : Pyramide FM; Taxi FM et HIT RADIO.

En dehors de ces trois radios, quatre (4) autres radios communautaires ont été autorisées à l'intérieur du pays. Il s'agit de :

- Radio DADJE FM à TOHOUN (préfecture de MOYEN-MONO) ;
- Radio DUNENYO à AHEPE (préfecture de YOTO) ;
- Radio HAVILOLO FM à BADOU (préfecture de WAWA) ;
- Radio ITIESSI FM à AMLAME (Préfecture de l'AMOU).

1-3 Collaboration avec les opérateurs et la Direction de la Police Judiciaire dans la lutte contre le phénomène des Simbox

Le phénomène de détournement du trafic international entrant par des équipements de type simbox est préoccupant. Afin de venir à bout de ce phénomène et de démasquer les auteurs de tels actes frauduleux, l'Autorité de régulation a sollicité, au cours de l'année 2014, le concours de la Direction de la Police Judiciaire afin de mettre en place un mécanisme de collaboration.

Cette collaboration s'est exercée dans le cadre d'un groupe de travail inclusif réunissant l'Autorité de régulation, les opérateurs des services de communications électroniques et la Direction Centrale de la Police Judiciaire. Ce groupe de travail est chargé de mener des réflexions et de proposer des solutions pour la lutte contre les simbox. Les solutions proposées et mises en œuvre ont permis la détection à grande échelle des numéros utilisés pour la fraude Simbox.

Par ailleurs, dans le cadre de cette lutte, il a été demandé aux opérateurs de fiabiliser les bases de données d'identification de leurs abonnés aux services des communications électroniques afin de pouvoir mettre à disposition, des informations fiables pour la recherche des auteurs de ces actes frauduleux.

II. EVOLUTION DES CADRES REGLEMENTAIRES

2-1 Secteur des communications électroniques

La réforme du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques insufflée par la Déclaration de Politique Sectorielle de 2011 suit son cours après la promulgation, le 17 décembre 2012, de la Loi n° 2012-018 sur les Communications Electroniques (LCE), modifiée par la loi n° 2013-003 du 19 février 2013.

L'année 2014 a, en effet, été marquée par l'entrée en vigueur de deux (2) nouveaux décrets, à savoir, les décrets n°2014-088/PR portant sur les régimes juridiques applicables aux activités des communications électroniques du 31 mars 2014 et n°2014-112/PR relatif à l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques du 30 avril 2014.

Le décret n°2014-088/PR du 31 mars 2014 sur les régimes des activités des communications électroniques fixe les conditions d'obtention des licences individuelles pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de communications électroniques ouverts au public et/ou pour la fourniture du service téléphonique au public ; des autorisations pour l'établissement et l'exploitation de réseaux indépendants qui utilisent ou non des fréquences radioélectriques, ainsi que les conditions relatives à la déclaration des services de communications électroniques et de l'exercice des activités de communications électroniques libres.

Le décret n°2014-122/PR du 30 avril 2014 sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux des communications électroniques a pour objet de définir les règles et les modalités d'interconnexion des réseaux de communications électroniques ouverts au public, ainsi que les conditions d'accès à ces réseaux et aux infrastructures associées.

2-2 Secteur des Postes

Le cadre réglementaire du secteur postal n'a pas connu d'évolution formelle au cours de l'année 2014. Des études sont en cours en vue de la formalisation de la déclaration de politique sectorielle.

III. PLAN OPERATIONNEL 2014

La plupart des actions exécutées par l'Autorité de régulation au titre de l'exercice 2014 relèvent du plan d'actions annuel adopté par la Direction Générale suivant les orientations du Comité de Direction. Ce plan d'actions est orienté vers le développement des secteurs, le renforcement des capacités de l'Autorité de régulation et l'appui à la réforme des secteurs. Il est structuré en quatre (4) volets :

- le secteur des communications électroniques au titre duquel onze (11) actions ont été retenues et engagées au cours de l'année ;
- le secteur des postes pour lequel trois (3) principales actions ont été exécutées au cours de l'année 2014 ;
- le renforcement des capacités de l'Autorité de régulation pour le compte duquel quatre (4) actions ont été retenues et engagées au cours de l'année ;
- la contribution de l'Autorité de régulation à des actions des secteurs, quatre (4) axes ont été retenues au titre de l'appui pour les autres actions relevant de l'environnement des secteurs des postes et des communications électroniques.

Sur le plan organisationnel, la mise en œuvre de ce plan d'actions a été assurée par les directions opérationnelles et coordonnée par le Comité de Coordination et de Suivi du Plan Stratégique (CCS-PS).

Par ailleurs, la mise en œuvre de ce plan d'actions ne saurait être dissociée de plusieurs autres actions supports, notamment, l'exécution du plan de passation des marchés au titre de l'année 2014, conformément aux dispositions organisationnelles et opérationnelles du code des marchés publics.

En effet les prévisions d'investissements et de missions de consultants ont été traduites en un Plan de Passation des Marchés (PPM) pour l'année 2014. Ce plan a été validé le 07 février 2014 par la Direction Nationale de Contrôle des Marchés Publics (DNCMP).

Le montant total de la planification de ces acquisitions et prestations en 2014 est de 4 729 800 000 F CFA et se détaille comme suit :

- 2 432 800 000 FCFA pour les fourniture & services connexes ;
- 1 810 000 000 FCFA pour les travaux ;
- 487 000 000 pour les prestations.

A la fin de l'année, le montant total des marchés passés se chiffre à 2 870 213 517 F CFA et détaillé de la manière suivante :

- 1 007 215 300 FCFA pour les fournitures & services connexes ;
- 1 842 364 589 FCFA pour les travaux ;
- 20 633 628 FCFA pour les prestations intellectuelles.

Les importants marchés concernent l'acquisition d'une station mobile de contrôle des fréquences radioélectriques et les travaux de construction du bâtiment technique de l'ART&P. 61% des marchés prévus ont été passés.

3.1 Secteur des communications électroniques

3.1.1 Elaboration des cahiers des charges et des textes de mise en conformité des acteurs par rapport au décret sur les régimes

Les changements intervenus dans le cadre réglementaire a nécessité, pour l'Autorité de régulation, une mise à niveau de ses outils de régulation.

Ainsi, en 2014, les supports et documents suivants ont été élaborés et, pour la plupart, diffusés sur le site web de l'Autorité de régulation dans le but de les porter à la connaissance des partenaires et autres parties prenantes du secteur. Il s'agit, notamment :

- du cahier des charges des fournisseurs d'accès internet ;
- du cahier des charges des fournisseurs d'accès à des réseaux à couverture nationale (BLR, etc.) ;
- du cahier des charges des exploitants des réseaux indépendants (à usage privé et partagé);
- des formulaires de demande pour les réseaux ouverts au public (opérateurs et FAI);
- des formulaires de demande d'autorisation pour les réseaux indépendants;
- des formulaires de déclaration de réseaux et services ;

- des formulaires de demande de ressources (fréquences, numéros, etc.).
- de la décision type relative aux autorisations d'exploitation de réseaux indépendants ;
- de la décision type d'assignation de fréquences ;
- de la décision type d'attribution de numéros individuels ou de blocs de numéros ;
- de la décision relative aux frais d'étude de dossiers de demande d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants ;
- de la décision relative aux indicateurs de services et aux seuils.

L'élaboration de divers autres documents a été entreprise et sera achevée en 2015. Il s'agit :

- du cahier des charges des activités soumises à déclaration (cybercafé, autres points d'accès communautaires, etc.);
- de la directive d'utilisation des fréquences pour les services soumis au régime des entrées libres ;
- de la décision relative à la mesure de la couverture réseau ;
- de la décision relative aux indicateurs, seuils et protocoles de mesures pour réseaux et services fixes, FAI et BLR.

En application du décret n°2014-088 portant sur les régimes des activités des communications électroniques, l'Autorité de régulation a invité tous les exploitants de réseaux ouverts au public et de réseaux indépendants, notamment, CAFE Informatique et Télécommunications et IDS Technologie ainsi que les exploitants de réseaux indépendants utilisant des ressources VSAT et fréquences radioélectriques à se conformer aux nouvelles dispositions.

En outre, l'Autorité de régulation a reçu et mis à l'étude, au cours de l'année, de nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants.

3.1.2 Sensibilisation des distributeurs/vendeurs de terminaux TIC sur l'homologation

Les terminaux destinés à être connectés à un réseau ouvert au public doivent obligatoirement obtenir un agrément préalable de l'Autorité de régulation. De même, toutes les installations radioélectriques, destinées ou non à être connectées à un réseau public, sont également soumises à un agrément préalable. Cet agrément permet de vérifier la conformité des équipements terminaux et des installations radioélectriques à des spécifications techniques établies sur la base de standards internationaux et de spécificités nationales.

Au cours de l'année 2014, des actions de communication ont été entreprises à l'endroit des distributeurs des terminaux TIC afin de les sensibiliser sur la nécessité de faire homologuer les équipements et terminaux TIC avant leur mise en consommation sur le territoire national.

A cet effet, un répertoire des vendeurs/distributeurs de terminaux a été élaboré. Cette action va se poursuivre avec la préparation des contenus de présentation, l'élaboration des programmes étendus de rencontres de sensibilisation de ces acteurs.

3.1.3 Sensibilisation des exploitants de cybercafés sur la cybercriminalité

Le phénomène de la cybercriminalité devenant de plus en plus préoccupant, l'Autorité de régulation a estimé important de sensibiliser les exploitants de cybercafés sur ce phénomène. Ainsi, en 2014, une mission d'identification des cybercafés a été effectuée par une équipe de l'Autorité de régulation sur le territoire national. L'élaboration des contenus de la sensibilisation suit son cours en vue d'une prochaine séance de sensibilisation dans le cadre d'un forum national.

3.1.4 Mise en place d'un centre d'appel pour les consommateurs

Le processus de mise en place du centre d'appel pour les consommateurs a connu son épilogue en 2014 avec la désignation du prestataire à l'issue d'un appel à concurrence. Les fonctionnalités détaillées du centre d'appel ont, par ailleurs, été convenues avec le fournisseur. Le site d'installation du centre a également été identifié. La prochaine phase du projet sera le recrutement de l'administrateur et le lancement d'une campagne de communications, qui seront suivis de la mise en service du centre d'appel.

3.1.5 Mise en place d'un centre de traitement des incidents informatiques

Le projet de création d'un CERT (Computer Emergency Response Team) s'est poursuivi en 2014 avec une formation des acteurs sur la cybersécurité. Une liste restreinte a été constituée en vue de la sélection d'un cabinet dans le cadre de l'étude pour sa mise en œuvre.

3.1.6 Elaboration des cartes de couverture de réseaux mobiles à travers une campagne de délimitation des 374 cantons du territoire national

La couverture des réseaux mobiles est considérée comme un des grands piliers de la régulation du secteur des communications électroniques.

Dans le souci de disposer d'un cadre de contrôle des obligations de couvertures de réseaux mobiles des opérateurs, l'élaboration d'un recueil de périmètres à couvrir pour chacun des 374 cantons du pays avec indication de coordonnées GPS avait été initiée en fin 2013 et a démarré en 2014 avec la définition des modèles de couverture par type de localités.

3.1.7 Gestion des ressources rares et activités de contrôle

En dehors des actions du plan d'action 2014 déclinées plus haut, l'activité de l'Autorité de régulation s'est étendue, au cours de l'année, sur d'autres volets de ses missions, notamment la gestion des ressources rares et les contrôles.

La gestion des ressources rares a concerné les fréquences radioélectriques et les ressources en numérotation.

3.1.7.1 Gestion des fréquences radioélectriques

En 2014, l'Autorité de régulation a enregistré vingt-sept (27) demandes d'assignation de fréquences contre 17 en 2013. Sur les 27 demandes d'assignation de fréquences :

- 8 ont été accordées ;
- 1 a été rejetée ;
- 6 sont restées sans suite, faute de constitution d'un dossier complet ;
- 12 demandes demeurent en étude.

Trois (3) demandes de radioamateurs ont été reçues et accordées.

Par ailleurs, quatre (4) demandes de retrait de fréquences, neuf (9) demandes de renouvellement d'autorisation d'utilisation de fréquences et deux (2) demandes de changement de fréquence ont été reçues et traitées.

S'agissant de l'installation et l'exploitation des stations VSAT, l'Autorité de régulation a enregistré au total dix huit (18) demandes d'autorisations, dont 11 demandes de renouvellement.

En raison de la nécessité de mise en conformité des autorisations par rapport aux nouvelles dispositions réglementaires, la presque totalité de ces demandes sont en cours de traitement au 31 décembre 2014.

Notons que trois (3) demandes de résiliation d'autorisation de VSAT ont été enregistrées au cours de l'année.

3.1.7.2 Gestion des ressources en numérotation

La croissance des parcs d'abonnés des opérateurs et le développement des services à la clientèle par des entreprises ont nécessité des demandes de ressources en numérotation.

Au total, sept cent mille (700 000) numéros ont été attribués aux opérateurs de téléphonie mobile en 2014 contre huit cent trente mille (830 000) en 2013. Quatre (4) numéros verts et un numéro court de service à valeur ajoutée ont été également attribués à d'autres entreprises.

Le détail est présenté dans le tableau ci-après :

TGC	2 blocs de 100 000 numéros
ATT	5 blocs de 100 000 numéros
ORABANK TOGO	Numéro vert
ESPOIR-VIE TOGO	Numéro vert
FNFI	Numéro vert
PDC plus	Numéro vert
OTR	Numéro court

3.1.8 Activités de contrôle

Les contrôles ont porté sur :

- le respect des dispositions des cahiers de l'opérateur Atlantic Telecom Togo
- l'utilisation du spectre radioélectrique, principalement les fréquences terrestres ;
- la couverture et la qualité de services des réseaux des opérateurs ;
- les contrôles dans le cadre de la délivrance d'agrément et d'homologation ;
- les contrôles effectués dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des conventions de service universel.

3.1.8.1 Contrôle du respect des obligations du cahier des charges de l'opérateur Atlantique Telecom Togo SA

Aux termes de la décision n°064/ART&P/DG/14 du 06 juin 2014, l'Autorité de régulation a diligenté un audit réglementaire de l'opérateur Atlantic Telecom Togo SA (ATT-SA). L'audit a couvert les états financiers de synthèse des exercices 2011, 2012, 2013 et l'arrêté des comptes au 31 mai 2014.

La mission a été conduite par le cabinet Kroll, mandaté à cet effet, avec l'appui d'une équipe ad hoc de l'Autorité de régulation. Les travaux ont visé la sincérité et la conformité des documents et informations déclarés à l'Autorité de régulation par l'opérateur sur la période, et, spécifiquement, le respect par l'opérateur des dispositions du cahier des charges en date du 21 décembre 2009 auquel il est soumis, notamment, mais pas exclusivement :

- l'exhaustivité du chiffre d'affaires déclaré ;
- la situation de l'actionnariat ;
- le suivi du plan d'investissement.

Du fait de la réticence affichée, au démarrage de la mission, par l'opérateur pour la communication des informations et la mise à disposition des documents et supports techniques à l'équipe d'audit, la mission prévue pour les mois de juin et juillet 2014 s'est étendue jusqu'en septembre 2014, et ce, suite à diverses interventions de la Direction Générale de l'Autorité de régulation pour faciliter le déroulement de la mission.

L'audit a relevé plusieurs manquements, notamment, l'absence de conformité de la détention du capital social actuel aux dispositions du cahier des charges auquel l'opérateur est soumis. Atlantic Telecom SA détenant seule, à ce jour, 95,06% du capital alors que le Cahier des charges dispose expressément une détention minimale de 30 % par des actionnaires Togolais. L'audit a, en outre, relevé un défaut de diligences sérieuses et une insuffisance des démarches entreprises par le management de l'opérateur pour répondre à ce manquement.

En effet, l'alinéa 2 de l'article 5 du cahier des charges signé le 21 décembre 2009 exige qu'au moins 30% du capital social de la société Atlantique Telecom Togo doivent être détenus par des personnes physiques et morales de nationalité togolaise. Mais il a été noté que depuis le renouvellement de sa licence, Atlantique Telecom Togo a, de façon constante, dérogé à cette exigence, nonobstant les multiples relances et injonctions du Ministère chargé de l'économie numérique et de l'Autorité de régulation.

Ainsi, le 5 septembre 2014, l'Autorité de régulation a infligé à Atlantique Telecom Togo une sanction pour manquement grave et durable à cette obligation. Au titre de la période soumise à l'audit, l'amende a été évaluée à un montant de un milliard trois cent trente deux millions sept cent soixante un mille huit cent vingt trois (1 332 761 823) francs CFA.

Le 13 octobre 2014, Atlantique Telecom Togo SA a introduit auprès de l'Autorité de régulation un recours gracieux contre la sanction. Ce recours a été rejeté.

Deux (2) actions de recours ont par la suite été introduites par Atlantique Telecom Togo SA, l'une auprès de la Cour Suprême du Togo et l'autre à la Chambre Administrative de ladite Cour, aux fins de prononcer, respectivement, un sursis à exécution de la décision puis l'annulation pure et simple de la décision. Ces actions ont toutes été rejetées.

L'Autorité de régulation a alors procédé à la liquidation des astreintes sur la période du 16 octobre au 9 décembre 2014, soit 55 jours, pour un montant de 137.500.000 FCFA. Ce montant a été payé par Atlantique Telecom Togo SA dans les délais fixés.

Il est à rappeler qu'un collège d'avocats, dont un (1) commis par l'Autorité de régulation et deux (2) par le MPEN, a accompagné l'Autorité de régulation dans le cadre du dossier

Les recommandations de l'audit à l'égard de l'Autorité de régulation sont en cours de mise en œuvre.

3.1.8.2 Contrôle du spectre radioélectrique

Les contrôles sont faits soit suite à des incidents de brouillage, soit dans le cadre d'études de validation de sites lors des demandes d'assignation. A ces contrôles, s'ajoutent les contrôles inopinés effectués par l'Autorité de régulation.

Au total, en 2014, treize (13) contrôles ont été effectués dans le cadre des études des demandes d'assignation de fréquences radioélectriques.

Trois (3) contrôles ont été effectués pour constater l'effectivité du démontage des équipements suite aux résiliations d'assignations de fréquences radioélectriques. Deux (2) contrôles ont été effectués suite à des plaintes.

Les contrôles de routine et inopinés ont consisté à des contrôles ciblés dans le but de s'assurer que les paramètres techniques des installations et équipements des assignataires sont en conformité avec les autorisations. Ces contrôles ont permis de relever et de faire réajuster des cas de mauvais réglage de fréquences pouvant créer d'éventuels brouillages.

En outre, des installations faisant usage de fréquences radioélectriques sans aucune autorisation ont été détectées dans le cadre de ces contrôles. Il s'agit des installations VSAT de Beneficial Life Assurance et de Coris Bank Togo. Ces sociétés ont été sanctionnées et rappelées à se conformer aux dispositions légales.

3.1.8.3 Contrôle des réseaux ouverts au public

L'Autorité de régulation a axé ses contrôles des réseaux ouverts au public sur les téléphonies de types GSM et CDMA.

De mars à avril 2014, l'Autorité de régulation a diligenté une campagne de mesure de la qualité des services voix et data des opérateurs Atlantique Télécom Togo (Moov), Togo Cellulaire (TGC) et Togo Télécom (TGT). Cette campagne a été conduite par le cabinet Azim Consulting dans les localités suivantes :

- Lomé Commune ;
- les cantons environnants de la ville de Lomé ;
- la Région de Kara ;
- l'axe Sokodé-Kara ;
- l'axe Bassar – Sokodé.

En prélude à cette campagne, une équipe de l'Autorité de régulation a effectué une sensibilisation des exploitants de cyber café et cabines téléphoniques en vue de recenser les points fixes devant servir pour les mesures du cabinet.

En marge de cette campagne réalisée par le cabinet, l'équipe de l'Autorité de régulation a fait des mesures de couverture et de qualité de services dans la région des Savanes. La mesure a porté sur les villes et axes routiers suivants :

- Mango, Mandouri, Cinkassé, Dapaong, Tandjouaré ;
- Kara-Mango, Mango-Tandjouaré, Tandjouaré-Dapaong, Dapaong-Cinkassé, Dapaong-Mandouri.

Les résultats de ces mesures ont montré que, dans l'ensemble, la qualité de service (Qos) est mauvaise.

Ces résultats ont été présentés aux opérateurs. Ces derniers ont été invités à prendre des mesures idoines pour améliorer la qualité de leurs réseaux.

Une synthèse de ces résultats a été publiée dans le grand quotidien national Togo Presse.

Dans le but de contraindre les opérateurs à offrir des services d'une qualité satisfaisante, une décision relative à la qualité de service, définissant les principaux indicateurs avec des seuils à respecter a été initié en fin de l'année 2014. Cette décision sera formalisée courant du premier trimestre de l'année 2015. L'adoption de cette décision permettra à l'Autorité de régulation de disposer d'un outil de coercition des opérateurs en cas de non respect des seuils fixés.

En octobre, le réseau CDMA a fait l'objet d'audit de couverture dans le canton d'Agbélouvé (Préfecture de Zio). Cette mission a révélé que ladite zone n'est pas couverte par le réseau de l'opérateur.

Par ailleurs, en mars 2014, suite aux plaintes de certains clients de Bank Of Africa relatives aux perturbations des communications mobiles dans les locaux de la banque, l'Autorité de régulation a effectué un contrôle de couverture et de qualité des services voix des réseaux GSM d'Atlantique Telecom Togo et Togo Cellulaire dans les locaux et aux environs de la banque à Lomé.

Ce contrôle de couverture et de qualité de service voix a confirmé le niveau très faible du signal dans lesdits locaux. Cette situation s'explique par la présence des grilles de protection autour du bâtiment, agissant comme une cage de Faraday contribuant ainsi à l'atténuation du signal.

3.1.9 Agréments et homologations

En 2014, l'Autorité de régulation a délivré quarante quatre (44) agréments d'équipements terminaux dont quatre (4) renouvellements. Deux (2) demandes ont été rejetées pour incompatibilité avec le plan de fréquences. Douze (12) demandes d'informations ont été traitées.

La liste détaillée des équipements agréés au cours de l'année est présentée en **annexe 1**

3.1.10 Gestion du service universel des communications électroniques

Le 3 mai 2012, le Ministère des Postes et de l'Economie Numérique a, dans le cadre du programme du service universel 2011-2012, signé trois (3) conventions avec les trois opérateurs (Togo Telecom, Togo Cellulaire et Atlantique Telecom Togo). Ces conventions visent à construire 44 sites pour couvrir 183 localités rurales. Le coût de l'opération est d'environ 6 milliards de Fcfa.

A la fin de 2014, le bilan définitif de la mise en œuvre des trois conventions se présente comme suit :

3.1.10.1 Atlantique Telecom Togo

La convention signée avec Atlantique Telecom a porté sur la réalisation de 6 sites en vue de la couverture de 28 localités pour une compensation évaluée à 937 348 884 Fcfa. Cette convention avait été bouclée en 2013 avec l'arrêté de compensation n°032/MPEN/CAB du 30 décembre 2013. Le montant compensé s'élevait à 656 007 536 Fcfa pour 22 localités couvertes. Le taux de réalisation est estimé à 70%.

3.1.10.2 Togo Cellulaire

La convention signée avec Togo Cellulaire a porté sur la réalisation de 24 sites, le renforcement de 5 sites existants pour la couverture de 104 localités. Le montant de la compensation est estimé à 4 212 376 884 Fcfa.

Cette convention bouclait initialement les travaux à fin décembre 2012 et prévoyait la compensation au plus tard à fin avril 2013. Compte tenu du retard dans la mise en œuvre, un

avenant a été signé avec le MPEN le 3 juillet 2013, repoussant la fin des travaux au 30 novembre 2013 avec comme date butoir de la compensation le 30 avril 2014, conformément au décret n°2006-041 du 26 avril 2006.

Malgré ces dispositions contractuelles et réglementaires, l'Autorité de régulation avait donné suite à la requête de Togo Cellulaire de finaliser tous les travaux à fin mars 2014.

Suite aux différents contrôles effectués depuis 2013 et dont le dernier s'est déroulé du 6 au 17 mai 2014, il ressort que :

- sur les 29 sites à desservir et à renforcer, 25 ont été réalisés,
- sur les 105 localités à couvrir, 66 ont une couverture franche, soit un taux de réalisation de 63%.

Le montant compensé à Togo Cellulaire par Arrêté n°009/MPEN/CAB du 2 décembre 2014 s'élève à **2 608 024 483 Fcfa** contre un montant prévisionnel **de 4 212 376 884 Fcfa**.

3.1.10.3 Togo Telecom

La convention signée avec Togo Telecom a porté sur la desserte de 9 sites pour couvrir 50 localités. Le montant prévisionnel à compenser est estimé à **1 121 967 720 Fcfa**.

Compte tenu des difficultés de Togo Telecom pour la mise en œuvre de cette convention, un avenant a été signé avec le MPEN le 4 mars 2013 et a repoussé la fin des travaux à février 2014.

En juin 2014, le MPEN suite au courrier 790/TGT/DG/DRI/SON du 11 juin 2014, a donné une suite favorable à la demande de Togo Telecom de suspendre provisoirement la convention du 3 mai 2012.

En définitive, les trois conventions du 3 mai 2012 ont permis de couvrir au 31 décembre 2014, au total, 88 localités sur 183 prévues, soit un taux de réalisation de 48%. Le montant compensé s'élève à 3, 264 milliards de Fcfa contre un montant global de 6 milliards.

Comme les trois conventions ont été déjà bouclées, l'Autorité de régulation a réalisé en février 2014, des surveys pour l'identification de zones blanches. La liste des localités blanches retenues a été élaborée et servira au programme de service universel au titre de 2015-2016.

Le bilan des conventions du 3 mai 2012 se présente au 31 décembre 2014 comme suit :

Conventions signées le 3 mai 2012	Atlantique Telecom	Togo Cellulaire	Togo Telecom	TOTAL
Nombre de nouvelles dessertes et renforcements prévues	6	29	9	44
Nombre de dessertes et renforcements réalisés	6	25	0	31
Taux de réalisation en termes de sites (%)	100	86	0	70
Taux de réalisation en termes de localités (%)	79	63	0	48
Nombre de localités prévues	28	105	50	183
Nombre de localités couvertes	22	66	0	88
Nombre moyen de localités couvertes par desserte	3,7	2,3	0	6
Montant compensé	656 007 536	2 608 024 483	0	3 264 032 019
Montant prévu pour être compensé	937 348 884	4 212 376 884	1 121 967 720	6 271 693 488

3.2 Secteur postal

En 2014, les activités du secteur postal ont porté essentiellement sur :

- l'élaboration de la cartographie du réseau postal ;
- le contrôle et la surveillance du marché ;
- les séances de travail avec les opérateurs ;
- la participation aux activités de l'Union Postale Universelle (UPU) ;
- la contribution aux activités du Ministère des Postes et de l'Economie Numérique.

3.2.1 Elaboration de la cartographie du réseau postal

Dans le cadre de ses missions, l'ART&P a initié une étude dont les résultats devraient permettre d'une part, de disposer d'une base de données des points de présence postale (ppp) de chaque opérateur, et de réaliser une carte de couverture postale, d'autre part.

Le travail a consisté, dans un premier temps, à identifier sur le terrain, les ppp des opérateurs et de relever ensuite, pour chaque ppp, les coordonnées géographiques à l'aide d'outils de repérage GPS permettant d'enregistrer pour chaque point, la latitude et la longitude.

Les informations collectées sur le terrain ont permis de :

- créer une base de données des points de présences postale de chaque opérateur ;
- réaliser une carte de couverture postale indiquant la position géographique de chaque point de présence postale.

Le réseau postal ainsi cartographié comprend :

- 79 ppp pour la SPT.
- 37 ppp pour DHL ;
- 04 ppp pour Fedex ;

- 02 ppp pour SDV Service Express ;
- 02 ppp pour UPS ;
- 01 ppp pour TNT ;
- 01 ppp pour Top Chrono.

De l'analyse de cette cartographie, il ressort qu'au total, sur 126 ppp recensés, seuls 25 ppp relevant du réseau de la SPT se situent à l'intérieur du pays, les 101 autres ppp sont localisés à Lomé. L'intérieur du pays reste encore très peu couvert.

3.2.2 Le contrôle et la surveillance du marché

Au cours de l'année 2014, l'Autorité de régulation a diligenté des opérations de contrôle sur le terrain afin de mieux appréhender le secteur et éventuellement, l'assainir.

Les contrôles effectués ont alors permis de détecter des sociétés exerçant des activités postales sans autorisation. L'Autorité de régulation a enjoint ces sociétés de cesser ces prestations, sous peine de sanction. Il s'agit, notamment de :

- la Société EDITOGO qui, parallèlement à son activité, assure, sur le plan national, le transport de documents pour le compte de certains services publics et parapublics ;
- la société Togo Express, exerçant sur l'international, l'activité de transport et de distribution de lettres, documents et colis.

En outre, il a été constaté, dans le cadre de ces contrôles, que certaines sociétés de transport de passagers ainsi que des transporteurs du secteur informel assurent également le transport de lettres et documents sur le plan national. Des réflexions sont en cours en vue de trouver des solutions qui s'intègrent au cadre réglementaire et qui respectent également les droits des consommateurs.

3.2.3 Séance de travail avec les opérateurs du secteur postal

L'Autorité de régulation a organisé, en juin 2014, une séance de travail avec les opérateurs postaux afin d'échanger sur des questions d'exploitation. Les discussions ont porté sur des sujets tels que :

- l'harmonisation des procédures de sécurité et de douane ;
- les principes de calcul de la TVA sur les prestations postales ;
- la publication des données statistiques ;
- la lutte contre la concurrence déloyale ;
- l'encadrement tarifaire ;
- le coût de la licence et des redevances annuelles d'exploitation.

Les discussions ont permis d'éclairer les opérateurs sur chacun de ces points et surtout de trouver des approches de solutions aux difficultés qu'ils rencontrent dans l'exploitation des services et ceci dans l'objectif de l'amélioration de la qualité de service.

3.2.4 Contribution aux activités du Ministère des Postes et de l'Economie Numérique

L'Autorité de régulation a apporté son appui technique dans le cadre de l'étude sur la définition d'une stratégie de mise en œuvre du service postal universel initiée par le Ministère des Postes et de l'Economie Numérique.

3.2.4.1 Rappel du contexte et des principes de l'étude

Dans le cadre du programme de réalisation du service postal universel, il est envisagé d'améliorer la densité postale pour répondre aux objectifs du gouvernement en la matière, notamment :

- 2 points de présence postale (ppp) pour 100 000 habitants pour la population de Lomé ;
- 1,5 ppp pour les populations du reste du pays.

Dans cette perspective, la commission chargée du projet a identifié quatre modèles qui seront expérimentés sous forme de projets pilotes dans des zones appropriées. A terme, les bureaux de poste non rentables seront remplacés par les modèles les plus concluants.

3.2.4.2 Modèles identifiés

Les modèles ci-dessous décrits ont été proposés par la commission d'étude :

- l'utilisation d'un bâtiment public déjà existant pour en faire un ppp avec ou sans accès communautaire à internet. Ce schéma implique la participation des collectivités locales à la réalisation du projet ;
- le contrat de franchise (poste café ou poste boutique) : il s'agit de créer ou de négocier avec un partenaire commerçant du milieu concerné, un point de commerce multiservices ;
- la poste automobile rurale : c'est un bureau de poste ambulante : il s'agit d'un véhicule équipé qui dessert à la fois plusieurs localités d'une même zone suivant un plan préétabli (habituellement les jours de marché des localités) ;
- la poste motocycliste rurale ou poste cycliste rurale : c'est un partenariat avec les communautés à la base pour assurer la couverture postale de leurs zones respectives. Les motos ou bicyclettes sont fournies aux partenaires locaux dans le cadre d'un contrat à charge pour eux d'assurer les prestations postales.

3.2.4.3 Mise en œuvre des projets pilotes

La deuxième phase de l'étude consiste en la mise en œuvre des projets pilotes à travers l'expérimentation des modèles identifiés.

A cet effet, les localités devant servir de site d'expérimentation des modèles ont été identifiées et le calendrier du programme de mise en œuvre prévoit l'ouverture effective des Points de Présence Postale (PPP) pour courant juin 2015.

IV. CONTRIBUTION DE L'AUTORITE DE REGULATION A DES ACTIONS DES SECTEURS

4.1 Basculement de la télévision analogique à la Télévision Numérique Terrestre (TNT)

Au cours de l'année, le Comité de pilotage du basculement de la radiodiffusion sonore et télévisuelle analogique au numérique a élaboré plusieurs projets de textes et documents qui ont été soumis, en mai 2014, aux Ministères concernés (le Ministère des Postes et de l'Economie Numérique et le Ministère de la Communication, de la Culture, des Arts et de la Formation Civique) ainsi qu'à la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC).

Il s'agit des projets de textes et documents suivants :

i- Projets de documents

- Document de stratégie de mise en œuvre de la TNT au Togo ;
- Résumé du document de stratégie de mise en œuvre de la TNT à l'attention du MPEN, du MCAFC et de la HAAC ;
- Mémoire sur la création d'une société de diffusion (le diffuseur) ;
- Benchmark pour l'obtention de facture pro forma pour l'acquisition des émetteurs TNT. La facture Pro Forma de la société Digital Vidéo International a été obtenue ;
- Proposition d'un calendrier du basculement de l'analogique au tout numérique au Togo ;
- Proposition d'un projet de budget pour la campagne de communication à l'attention de tous les acteurs (importateurs, installateurs, utilisateurs, pouvoirs publics...);
- Résumé des activités du Comité de pilotage et transmission au cabinet AV3C, LLC, commis à cet effet.

ii- Projets de textes :

- Arrêté interministériel sur le calendrier de migration à la TNT ;
- Décret relatif à l'interdiction de la télévision analogique ;
- Décret relatif aux caractéristiques des équipements de réception de la TNT ;
- Décret fixant les normes de la TNT au Togo ;
- Décret portant création de nouveaux acteurs de la TNT ;
- Arrêté portant cahier des charges de l'opérateur multiplex (pour le compte de la HAAC) ;
- Arrêté portant cahier des charges de l'opérateur de diffusion (pour le compte de la HAAC).

Le cabinet AV3C, LLC, a fait des observations sur les projets de textes élaborés par le Comité et a proposé une feuille de route pour la transition numérique qui a été transmise à Madame le Ministre des Postes et de l'Economie Numérique.

Le communiqué sur le passage à la télévision numérique est passé en Conseil des ministres le 21 janvier 2015. Le lancement officiel de la TNT, l'adoption des textes proposés par le comité et le début des communications pour la sensibilisation de la population et des acteurs de la télévision sont attendus.

Générale d'Afrique qui est chargée de la construction des sites de diffusion de la télévision numérique a commencé les essais de diffusion de la TNT sur les sites afin de se rendre compte du bon fonctionnement de ceux-ci avant de les remettre au gouvernement au plus tard le 18 avril 2015.

4.2 Proposition d'un nouveau cadre de gestion du domaine national « .tg »

Le projet de définition d'une nouvelle approche de gestion du domaine national «.tg» a connu des avancées en 2014 avec la validation par Internet Assigned Numbers Authority (IANA) du formulaire tld-template, fournissant toutes les informations administratives (contacts administratifs, techniques, les adresses e-mails, téléphone, fax, etc.) et techniques de l'actuelle plateforme de gestion du ccTLD «.tg» (fonctionnement des serveurs NS, cohérences des adresses IP indiqués dans le formulaire, fonctionnement du serveur Whois, etc.). La production des informations complémentaires à l'IANA suit son cours en vue du bouclage du processus de re-délégation.

Pour la mise en place de la plate-forme de gestion technique et administrative du domaine « .tg », les processus des trois (3) appels d'offres lancés en 2013 en vue de la sélection des différents prestataires pour l'aménagement du local technique, les travaux d'électricité (Courant fort et faible-Ondulé) ainsi que pour la fourniture, l'installation et la mise en service d'équipements de gestion du ccTLD «.tg» ont suivi leur cours en 2014. Ainsi, les travaux d'aménagement du local ont été finalisés en 2014. Les travaux d'électricité, courant fort et faible, ainsi que la fourniture, l'installation et de la mise en service de la plateforme sont en cours d'exécution.

V. PARTICIPATIONS AUX EVENEMENTS DES SECTEURS

Au cours de l'année 2014, l'Autorité de régulation a pris part à des rencontres régionales et internationales dans le domaine des communications électroniques et des postes et a représenté le Togo à des réunions internationales.

5.1 Participation aux travaux de l'UIT

L'Autorité de régulation a pris part à plusieurs réunions, commissions d'études et groupes de travail de l'UIT dont la dix-neuvième (19ème) réunion du Groupe Consultatif pour le Développement des Télécommunications (GCDT), qui s'est tenue du 29 septembre au 1er octobre 2014 à Genève en Suisse. Le GCDT est chargé d'examiner les priorités et stratégies du développement des télécommunications de l'UIT et les questions financières connexes. Les principaux dossiers qu'il a examinés dans le cadre de cette réunion sont les suivants :

- Présentation des résultats de la CMDT-14 concernant le GCDT ;

- Questions relatives aux commissions d'études de l'UIT-D ;
- Plan opérationnel quadriennal glissant de l'UIT-D pour la période 2015-2018 ;
- Méthodes de travail du GCDT et des commissions d'études ;
- Questions relatives aux membres et aux partenariats.

5.2 Participation aux activités de l'Union Postale Universelle (UPU)

L'Autorité de régulation a participé aux travaux de la session 2014 du Conseil d'Administration de l'UPU, tenue à Berne (Suisse) en novembre 2014. Les travaux ont porté essentiellement sur :

- l'examen des rapports des travaux des différentes commissions;
- l'examen du projet de budget pour l'année 2015 ;
- l'organisation de la conférence stratégique ;
- les préparatifs du Congrès d'Istanbul 2016.

Le Conseil a examiné et approuvé, lors de ses séances plénières, les rapports soumis par les différentes commissions en ce qui concerne, notamment, les projets d'amendements des Règlements de la Poste aux lettres, des Règlements des colis ainsi que ceux des services de paiements.

Ces projets d'amendements qui seront soumis au prochain Congrès de l'Union visent à améliorer l'ensemble des services postaux en les adaptant aux mutations et à l'évolution actuelle.

La «vision 2020 » de l'UPU, dont l'objectif est d'apporter des solutions de développement innovantes, intégrées et inclusives pour faire face aux enjeux de l'heure des services postaux, a été au menu des travaux du Conseil.

Par ailleurs, le projet de budget de l'année 2015 a été examiné et approuvé. Il s'élève à 36 739 695 Francs Suisses (CHF), soit sous le plafond annuel approuvé pour la période 2013-2016 qui est de 37 235 000 CHF. Par rapport à 2014, le budget 2015 enregistre une baisse de 0,9%.

Sur décision du Conseil d'administration, la conférence stratégique de l'UPU, n'ayant pas pu tenir les 14 et 15 octobre à Abidjan, a été reportée sur les 13 et 14 avril 2015 à Genève, en Suisse. Il sera question lors de cette conférence de faire le bilan à mi-parcours de la mise en œuvre de la stratégie postale de Doha et de définir les orientations pour la future stratégie postale du prochain cycle 2017-2020 ;

Au titre du 26^{ème} Congrès postal universel qui se tiendra en septembre 2016 à Istanbul (Turquie), la délégation de la Turquie a rendu compte au Conseil d'administration, de l'état d'avancement sur le terrain, des préparatifs du Congrès.

Le Bureau international de l'UPU a également fait le point sur l'organisation des travaux du Congrès (proposition de calendrier et du nombre de commissions du Congrès, questions administratives et questions de procédure visant à améliorer l'organisation du Congrès).

En marge des travaux du Conseil d'administration, l'Autorité de régulation a eu une séance de travail avec le Secrétaire général de l'Union panafricaine des postes (UPAP) et a participé à une réunion des Régulateurs postaux de l'Afrique de l'Ouest.

La séance de travail avec le Secrétaire général de l'UPAP avait pour objectif d'inviter le Togo à réintégrer l'UPAP. En effet, le Togo a suspendu sa participation aux activités de l'UPAP suite à une décision prise par le Conseil des Ministres en mai 1990.

Il s'est agi, lors de la réunion des régulateurs postaux de l'Afrique de l'Ouest, de jeter les bases d'une association sous régionale des régulateurs postaux africains dont le but est la mise en place d'un cadre d'harmonisation des stratégies de régulation et de politique de développement du secteur postal en Afrique de l'Ouest.

5.3 Participation aux réunions des instances africaines et sous-régionales

L'Autorité de régulation a également participé à des rencontres africaines et sous-régionales, notamment, l'Atelier Régional de l'UIT sur le «Développement du capital humain et Economie Numérique en Afrique au Sud du Sahara qui s'est tenu du 16 au 18 juin 2014 à Niamey au Niger.

Cet atelier a été un cadre de partage d'expériences sur les défis, les enjeux et les opportunités que rencontrent les pays en développement dans l'économie numérique. Les principaux thèmes abordés concernent :

- l'environnement politique et réglementaire de l'économie numérique ;
- les applications technologiques et leur déploiement dans l'économie numérique ;
- les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) et l'agenda de l'économie numérique et l'impact du développement des capacités humaines ;
- les stratégies visant à soutenir et à institutionnaliser les gains vers une économie numérique;
- l'évaluation et la mesure de l'indice numérique au niveau national ;
- la table ronde sur les projets "*connecter une école connecter une communauté en Afrique sub-saharienne*".

Par ailleurs, les recommandations suivantes ont été formulées au cours de cet atelier à l'endroit des pays africains :

- concrétiser la mise en œuvre des projets d'infrastructures large bande nationaux et transnationaux ;
- mettre en œuvre des stratégies d'accès universel aux services des TIC ;
- développer des ressources humaines à travers l'instauration d'une politique de formations de tous les acteurs sur les aspects fondamentaux et spécifiques de l'économie numérique ;
- initier des projets législatifs pour créer un environnement de confiance et de sécurité dans l'économie numérique en particulier, à travers notamment la transposition des textes communautaires sur les TIC ;

- prendre en compte les spécificités culturelles africaines dans la production des offres de services de l'économie numérique ;
- renforcer les partenariats multilatéraux et multi-acteurs ;
- mettre en place des guichets uniques pour la création d'entreprises ;
- assurer plus d'autonomie aux instances de régulation ;
- développer les centres d'excellence et le projet "*connecter une école connecter une communauté en Afrique sub-saharienne*".

5.4 Autres événements

5.4.1 Célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information (JMTSI)

Le TOGO n'est pas resté en marge de la célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information (JMTSI). L'édition de l'année 2014 est placée sous le thème "*le large bande au service du développement durable*".

En commémoration de cette journée, l'Autorité de Régulation a organisé plusieurs activités. Outre les jeux radiophoniques sur le thème, un forum des consommateurs a été organisé le 16 mai 2014 en vue de la sensibilisation et du partage, entre acteurs, notamment, les ISP et les consommateurs, sur les opportunités qu'offre le large bande pour le développement durable.

Par ailleurs, l'expérimentation du concept d'un village numérique a été réalisée le 24 mai 2014 à Mission Tové-Kovié avec la collaboration de la société SKA Telecom.

Il s'est agi de réaliser une interconnexion entre le lycée de Mission Tové-Kovié et le siège de l'ART&P, et, partant de cette liaison technique, faire découvrir aux populations certains services du large bande, notamment :

- l'e-formation et l'e-consultation ;
- le streaming vidéo et de la VOD ;
- la connexion internet.

Les populations du village Mission Tové-Kovié ont alors bénéficié des consultations médicales gratuites administrées par l'association ADTS (Association pour le Développement de la Télé Santé) avec l'appui financier de l'Autorité de régulation.

5.4.2 Séminaire et réunion annuelle du Réseau francophone des régulateurs de télécommunications (FRATEL)

L'Autorité de régulation a pris part aux travaux du onzième (11^e) séminaire d'échange d'informations et d'expérience du FRATEL, les 15 et 16 avril 2014 à Dakar au Sénégal sur les « licences 3G et 4G, état des lieux de l'attribution du premier dividende ».

Il a été relevé lors de ces assises que le développement des technologies de plus en plus efficaces permet une utilisation plus judicieuse des ressources rares, donc des coûts plus bas et une plus large disponibilité des services. Un accent particulier a été également mis sur

l'importance de la neutralité technologique des licences mobiles et de leur capacité à stimuler l'innovation et à améliorer la concurrence au bénéfice des consommateurs.

La douzième réunion annuelle de FRATEL s'est tenue les 30 septembre et 1er octobre 2014 à Marrakech au Maroc sur le thème « Quelles fréquences et quelle gestion du spectre pour répondre aux besoins de demain pour le secteur des communications électroniques? ».

La réunion a permis de souligner les besoins pour les futurs réseaux mobiles face à la croissance soutenue du volume de données échangés sur ces réseaux. Les objectifs de régulation à concilier au travers de la mise en œuvre des procédures d'attribution de licences pour les fréquences mobiles et l'importance d'une gestion efficace du spectre, passant, notamment, par des méthodes renouvelées ont également été scrutés lors de cette réunion,.

Cette réunion annuelle a, par ailleurs, été l'occasion d'élire le nouveau comité de coordination du FRATEL. L'Autorité de Réglementation des secteurs des Postes et de Télécommunications du (ART&P) a accédé à la présidence pour 2015 assistée de deux vice-présidents : l'Autorité nationale de régulation des communications (ANCOM) de Roumanie et l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) du Maroc.

5.4.3 Participation à la conférence de Plénipotentiaires de l'UIT

En prélude à la conférence de Plénipotentiaires de l'UIT, organe suprême de l'Union Internationale des Télécommunications qui a lieu tous les 4 ans, qui s'est tenue à Busan en Corée du Sud du 20 octobre au 7 novembre 2014, l'Autorité de régulation a participé aux deux réunions préparatoires respectivement à Lusaka, Zambie du 19 au 21 février 2014 et à Harare, Zimbabwe les 7 et 8 juillet 2014.

Ces deux réunions préparatoires ont permis au groupe africain d'élaborer des propositions communes africaines qui ont été défendues à Busan.

La conférence de plénipotentiaires a été l'occasion notamment :

- de renouveler le mandat de l'équipe de direction, du Conseil et du Comité du Règlement des Radiocommunications ;
- d'adopter les plans stratégique et financier de l'Union pour la période 2016 – 2019 ;
- de déterminer les principes généraux de l'Union
- de débattre de l'opportunité de révision de la constitution et de la convention de l'Union, l'adoption d'une constitution a été renvoyée à la prochaine conférence de plénipotentiaires (Dubai 2018).

CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

Le renforcement des capacités de l'Autorité de régulation, dans un souci d'efficacité et de pérennisation des acquis, est l'un des grands axes de sa gestion interne. Au titre de l'exercice 2014, les actions relevant de ce volet du plan d'actions sont, essentiellement, relatives au renforcement des capacités de l'Autorité de régulation, notamment, l'acquisition des outils et équipements techniques, le renforcement de ses ressources humaines et de son dispositif de contrôle interne, l'amélioration du cadre de travail avec le lancement des travaux de construction de son nouveau siège, les études techniques...

I. AUDIT INTERNE

Le plan annuel d'audit interne au titre de l'exercice 2014 a visé, d'une part, à fournir à la direction générale l'assurance que le dispositif de contrôle interne et certaines procédures internes ciblés étaient efficaces et fonctionnaient comme prévu, et d'autre part, à apporter un appui dans le processus de certification des comptes par le commissaire aux comptes. Le point d'exécution du plan de l'exercice 2014 est récapitulé dans le tableau ci-après :

	Audit de processus	Revue détaillée	Tests de procédures	Contrôles de caisse	Total
Nombre d'audits exécutés en 2014	2	1	4	6	13
Nombre de rapports d'audit émis	1	1	1	0	3
Nombre d'audits demandés par la direction générale	1	1	2	0	4

En effet, en octobre 2014, l'efficacité des points de contrôle du processus de gestion du carburant a été analysée. Cette analyse a conduit au réajustement de certains points de contrôle en vue de rendre ce processus plus efficace.

En novembre 2014, par note de service, un examen détaillé des comptes arrêtés au 30 septembre 2014, diligenté par la direction générale, a été réalisé par l'audit interne. Il s'est agi de s'assurer de la fiabilité et de l'intégrité des informations, aussi bien comptables, financières qu'opérationnelles et d'apprécier, spécifiquement, l'efficacité du contrôle interne des processus de gestion de la trésorerie (encaissement-décaissement) et des fournitures du carburant.

En outre, un programme de revue détaillée de la réalité et de l'exigibilité des créances de l'Autorité sur les tiers a été entamé et se poursuivra en 2015. Ainsi, près de 90% des tiers débiteurs ont été invités, par courrier, à indiquer le solde des avoirs de l'Autorité de régulation dans leurs livres au 31 décembre 2014, avec toutes les informations relatives à ce solde.

Les réponses seront soumises à un rapprochement et à l'analyse par rapport aux informations comptables.

A la clôture de l'exercice, le contrôle de la présence physique et de l'état des biens matériels de l'Autorité a été fait par inventaire physique sous la conduite de l'audit interne. Ce contrôle a conduit à une proposition de réforme de quelques matériels et équipements amortis et/ou hors d'usage.

En marge du programme annuel, la cellule audit interne a été sollicitée au courant de l'année pour apporter son appui à l'équipe de mission d'audit comptable et financier de l'opérateur Atlantique Telecom Togo, diligenté par l'ART&P aux termes de la décision n°064/ART&P/DG/14 du 06/06/2014.

Partant des recommandations de l'auditeur interne à l'issue de sa formation sur les nouvelles normes professionnelles d'audit interne, un projet de réorganisation de cette cellule a été défini et inscrit au plan d'actions de l'exercice 2015. Ainsi, sur instructions de la direction générale, des termes de références pour le recrutement d'un consultant en vue de venir en appui dans le cadre de ce projet ont été élaborés.

(Stéphan, pas trop de lignes vierges ici. 2 au maximum)

II. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

2.1 Effectif du personnel

2.1.1 Evolution

L'effectif du personnel de l'Autorité de régulation est passé de trente neuf (39) à quarante deux (42) agents entre le 31 décembre 2013 et le 31 décembre 2014, soit une augmentation de près de 8% justifiée par le recrutement d'un (1) ingénieur en génie électrique, d'un (1) docteur en électronique et d'un (1) chauffeur.

En outre, un juriste et une secrétaire de direction ont été mis en position de pré-embauche suite à un appel à candidature organisé à travers le cabinet de recrutement Afric Search au cours de l'année écoulée.

Tableau 1 : Situation de l'effectif du personnel au 31/12/2014

DOMAINES DE COMPETENCE	EFFECTIF			TOTAL EN FIN D'ANNEE
	EN DEBUT D'ANNEE	RECRUTEMENT	DIMINUTION	
Docteur en électronique	0	1	0	1
Ingénieur télécoms	3	0	0	3
Ingénieur génie électrique	6	1	0	7
Technicien télécoms	1	0	0	1
Inspecteur des postes	1	0	0	1
Ingénieur informaticien	2	0	0	2
Ingénieur des travaux	3	0	0	3
Juriste	2	0	0	2
Economiste	3	0		3
Economiste statisticien	1	0	0	1
Gestionnaire	1	0	0	1

Auditeur interne	1	0	0	1
Comptable	3	0	0	3
Secrétaire de direction	4	0	0	4
Secrétaire comptable	1	0	0	1
Coursier	1	0	0	1
Chauffeur	5	1	0	6
Agent d'appui	1	0	0	1
TOTAL	39	3	0	42

Tableau 2 : Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2014

Année	2000	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Effectif	4	20	23	25	30	29	30	33	33	36	39	42
Accrois.		16	3	2	5	-1	-1	3	0	3	3	3
Taux d'accroi.		400%	15 %	8,70%	20%	-3,44 %	3,33 %	10 %	0 %	9,1%	8,3%	7,7%

2.1.2 Répartition

Tableau 3 : Répartition de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/14

CATEGORIE	EFFECTIF		
	MASCULIN	FEMININ	TOTAL
Cadres	24	1	25
Agents de maîtrise	4	5	9
Agents d'exécution	7	1	8
TOTAL	35	7	42

Au 31 décembre 2014, l'Autorité de régulation dispose d'un effectif de quarante deux (42) agents dont 35 hommes représentant 83% et 7 femmes représentant 17%. Les cadres sont au nombre de 25, soit un taux de 59,52%. Les agents de maîtrise sont au nombre de 9 pour un taux de 21,43% et 8 agents d'exécution représentant 19,05%.

Graphique 2 : répartition des agents par catégories

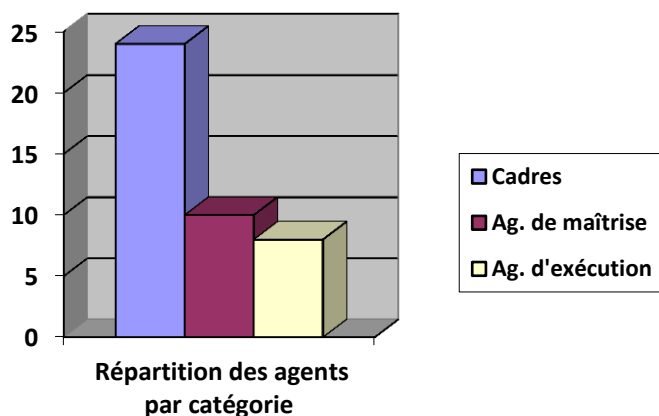


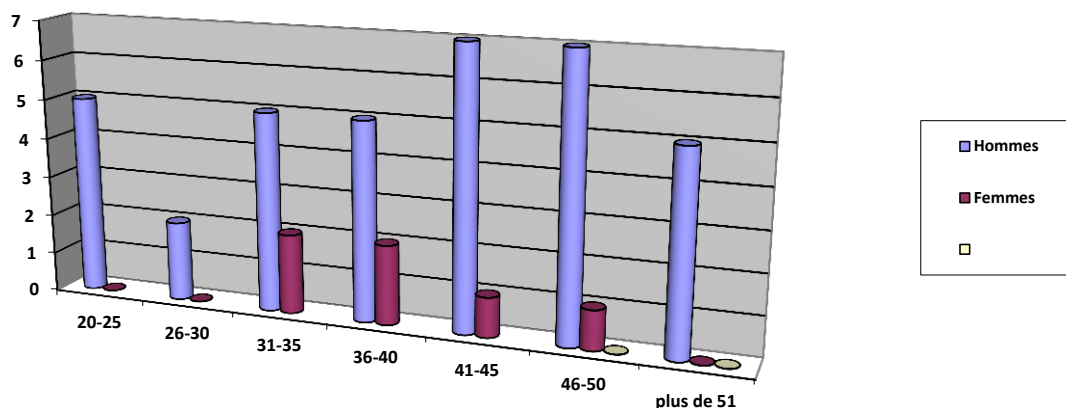
Tableau 4: Répartition de l'effectif suivant les domaines d'activités au 31/12/14

DOMAINES DE COMPETENCE	EFFECTIF		
	MASCULIN	FEMININ	TOTAL
Télécommunications	11	1	12
Poste	1	0	1
Informatique	5	0	5
Droit	2	0	2
Economie	4	0	4
Audit et gestion	2	0	2
Comptabilité	2	1	3
Secrétariat de direction	1	3	4
Secrétariat comptable	0	1	1
Coursier	1	0	1
Chauffeur	6	0	6
Agent d'appui	0	1	1
TOTAL	35	7	42

Tableau 5 : Répartition de l'effectif par âge au 31/12/14

TRANCHES D'AGE	EFFECTIF		
	MASCULIN	FEMININ	TOTAL
20-25	5	0	5
26-30	2	0	2
31-35	5	2	7
36-40	5	2	7
41-45	7	1	8
46-50	7	1	8
51 et plus	5	0	5
TOTAL	36	6	42

Graphique 3 : Répartition de l'effectif par âge et par sexe (renvoyer ce titre à son graphique)



2.2 Renforcement des capacités humaines

Dans le cadre de sa politique de renforcement des capacités de ses ressources humaines, l'Autorité de Régulation s'investit dans leur formation dans des domaines variés. A ce titre, plusieurs agents ont, toute catégories confondues, pris part à des séminaires et ateliers de formation au niveau national et international au cours de l'année.

Au titre de l'année 2014, le coût total des formations souscrites est de 94 484 291 FCFA pour divers thèmes et domaines qui sont, entre autres, la régulation, les télécommunications, la gestion et le contrôle des fréquences, la finance et comptabilité, l'audit, l'assistantat en secrétariat...

2.2.1 Formation en assistantat de direction

Trois (3) assistantes de direction ont participé, l'une à Ouagadougou et deux autres à Abidjan, à des séminaires de formation, l'une en « gestion d'un secrétariat particulier, coaching et technique de suivi des dossiers et des engagements de la hiérarchie », et les deux autres sur « la pratique du secrétariat, gestion électronique du courrier et archivage numérique »
Les thématiques développées lors de ces séminaires ont permis aux participantes de s'organiser au mieux dans leurs tâches et responsabilités.

2.2.2 Formation sur la mise en place des procédures de relance et de recouvrement des impayés

Face à la faiblesse du taux de recouvrement des redevances, l'Autorité de régulation a jugé nécessaire de renforcer davantage les capacités du chargé du recouvrement. Ainsi a-t-il pris part à un séminaire de formation sur la mise en place des procédures de relance et de recouvrement des impayés, à Abidjan. Cette formation a permis de disposer des outils efficaces et des subtilités de la démarche de recouvrement à l'amiable et d'appréciation de la nécessité de mises en œuvre des menaces à travers les relances.

2.2.3 Formation sur la pratique d'un audit, le contrôle interne et les nouvelles normes internationales

En octobre 2014, les capacités de l'auditeur interne ont été renforcées à travers sa participation à un séminaire de formation à Abidjan sur « La pratique d'un audit et contrôle interne : les nouvelles normes internationales.

Par ailleurs, la participation à cette formation a été l'occasion d'effectuer une visite d'échange avec le service d'audit interne du régulateur de la Côte d'Ivoire. L'Autorité de régulation entend s'inspirer des acquis de cette formation pour le pilotage du processus d'implémentation de la fonction d'audit interne et pour repenser l'organisation de son environnement de contrôle interne.

2.2.4 Formation sur les réformes du SYSCOA et l'élaboration des états financiers

En 2014, les deux (2) comptables ont été formés sur « les réformes du SYSCOA et l'élaboration des états financiers », organisé par le cabinet IGEMA à Ouagadougou. Il s'est agi de les mettre à niveau par rapport aux nouvelles réformes du SYSCOA.,

L'objectif est de leur permettre de pouvoir ainsi traduire ces changements dans la comptabilité de l'ART&P vu que ces réformes entreront incessamment en vigueur dans les pays de l'UEMOA.

2.2.5 Formation sur la gestion des ressources humaines et droit du travail

Le droit du travail s'impose de plus en plus dans les pratiques de la gestion des ressources humaines. Ainsi, dans le souci d'appréhender au mieux les notions de droit social et les règles juridiques et jurisprudentielles, de même que les techniques d'appréhension et d'évaluation des risques sociaux, d'assurer une gestion plus efficace des ressources humaines de l'Autorité de régulation, le chargé du personnel a suivi une formation sur la Gestion des Ressources Humaines et Droit du Travail en octobre 2014 à Dakar.

2.2.6 Formation à l'utilisation du logiciel ArcGIS Desktop 10.2

Au cours de l'année 2014, six (6) ingénieurs télécom et trois (3) ingénieurs de travaux informatiques ont été formés à Lomé à l'utilisation du logiciel ArcGIS Desktop 10.2.

Partant de cette formation, le service de contrôle des réseaux et services pourra désormais traiter les données SIG recueillies. Les données SIG de l'Autorité de régulation pourront désormais être organisées et partagées de façon fiable.

2.2.7 Formation sur la cybercriminalité

Face à l'ampleur du phénomène de la cybercriminalité, l'Autorité de régulation, en collaboration avec le Ministère des Postes et de l'Economie Numérique a organisé, du 03 au 14 novembre 2014, une formation sur la cybersécurité. Il s'est agi de sensibiliser les acteurs du secteur des communications électroniques sur la nécessité et les objectifs du projet de création d'un Centre National de Traitement d'Incidents Informatiques (CERT) dans notre pays pour la lutte contre ce phénomène. Les thématiques développées lors de cette formation sont : "La sécurité des systèmes d'information pour les décideurs " et "Les techniques d'investigation en cas de cybercrime "

Cette formation, administrée par l'International Multilateral Partnership Against Cyber Threats (IMPACT-ALLIANCE) avec l'appui de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), s'inscrit dans le cadre de la stratégie de promotion de la lutte contre la cybercriminalité. Environ soixante dix (70) cadres en provenance des Ministères, des opérateurs des services des communications électroniques, des fournisseurs d'accès et de services Internet, des Universités et de la société civile ont pris part à cette formation.

2.2.8 Formation sur la pratique de l'audit tarifaire des services des communications électroniques

En vue de renforcer les capacités de l'équipe chargée du contrôle tarifaire à l'usage de l'outil ictNetSim pour la simulation du calcul des coûts et tarifs des services des communications électroniques, trois (3) cadres ont pris part à la formation sur la pratique de l'audit tarifaire, à Dakar (Sénégal).

2.2.9 Formation sur les enjeux des réseaux mobiles LTE - 4G

Au cours de l'année 2014, six (6) cadres dont cinq (5) ingénieurs et un économiste ont été formés sur les enjeux des réseaux mobiles LTE-4G. Partant de cette formation, l'Autorité de régulation dispose désormais des compétences et des capacités nécessaires pour :

- adapter le plan national d'attribution de fréquences à l'utilisation des technologies LTE et 4G ;
- prévoir l'allocation des ressources fréquentielles des futurs réseaux 4G-LTE au Togo ;
- décrire des obligations de couvertures à imposer aux opérateurs ;
- adopter dès à présent des mécanismes d'évaluation de la qualité de service (QoS) dans les réseaux 4G.

2.2.10 Formation sur les notions de base en télécommunication

Pour permettre aux cadres non télécoms d'améliorer leurs connaissances en télécoms, l'Autorité de régulation a souscrit à un module de formation sur les notions de base et les terminologies en communications électroniques.

Ainsi six (6) gents, soit : un (01) juriste en pré-embauche, trois (03) secrétaires de direction et deux (02) comptables ont participé à cette formation organisée par le Centre régional de maintenance des télécommunications de Lomé (CMTL).

2.2.11 Formations diplômantes

Pour renforcer les compétences en régulation de ses cadres, l'Autorité de régulation a opté pour une formation spécialisée en régulation de l'économie numérique sanctionnée par un diplôme. Après la formation de trois (3) cadres entre 2007 et 2010, deux (2) autres cadres (un juriste et un économiste) ont poursuivi, en 2014, leur formation pour le Mastère Spécialisé en Régulation de l'Economie Numérique organisé par Telecom Paris Tech en partenariat avec l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques (ARCEP)-France, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques (ARCEP)-Burkina Faso, le réseau des régulateurs francophones (FRATEL) et l'Agence Nationale des Fréquences de France. La formation dure 390 heures et s'étalant sur 13 semaines de 30 heures organisée en 7 sessions.

III. AMELIORATION DU CADRE DE TRAVAIL ET RENFORCEMENT DES CAPACITES MATERIELLES ET ORGANISATIONNELLES

3.1 Construction d'un nouveau siège pour l'Autorité de régulation

L'année 2014 a été marquée par la concrétisation du projet de construction d'un nouveau siège pour l'Autorité de régulation avec le démarrage effectif des travaux du gros-œuvre en novembre 2014, après la finalisation du processus d'attribution des marchés d'extension. Ce projet s'inscrit dans l'impérieuse nécessité d'offrir un cadre de travail plus adéquat à son personnel afin d'être plus efficace.

3.2 Réhabilitation du réseau électrique des locaux abritant la Direction Générale de l'Autorité de régulation

Afin de pallier les fréquentes baisses de tension constatées sur le site de la Direction Générale et stabiliser le fonctionnement des équipements installés, notamment, le nouvel onduleur APC de 10 KVA acquis au cours de l'année, la tension d'entrée des phases des installations du réseau électrique de la Direction Générale a été réajustée et équilibrée.

3.3 Acquisition d'un second véhicule de contrôle des fréquences radioélectriques

Dans le cadre du projet d'acquisition d'un second véhicule de contrôle, la sélection du soumissionnaire LS TELCOM a été approuvée par la DNCMP. Les négociations sur les termes du marché sont en cours en vue de la poursuite du processus.

3.4 Actualisation des procédures

Avec le nouvel environnement réglementaire, l'Autorité de régulation s'est engagée dans un processus de renforcement progressif de son environnement de contrôle interne, notamment, avec l'actualisation des procédures.

Ainsi, certaines procédures ont été élaborées et mises en vigueur au cours de l'année 2014. Il s'agit de :

- la procédure de traitement des demandes d'autorisation des réseaux indépendants;
- la procédure de traitement des demandes d'utilisation des VSAT;
- la procédure de traitement des demandes d'assignation des fréquences ;
- la procédure de traitement des demandes d'attribution des ressources en numérotation.

IV. GESTION DU SYSTEME D'INFORMATION DE L'AUTORITE DE REGULATION

L'Autorité de régulation fait de son système d'information, un support important pour plus d'efficacité dans l'exercice de sa mission. Ainsi, en 2014, plusieurs dispositions visant à son amélioration ont-elles été prises et traduites en actions.

4.1 Le système informatique

Le système informatique de l'Autorité de Réglementation se résume en un parc logiciel, un réseau informatique et un parc matériel. Au cours de l'année 2014, des améliorations ont été apportées afin de permettre une utilisation rationnelle et optimale des ressources informatiques de l'Autorité de régulation.

4.2 Parc logiciel

Au cours de l'année 2014, l'installation du logiciel de gestion des fréquences (SMS4DC) à été entamée avec l'acquisition de deux postes de travail.

En vue d'assurer le bon fonctionnement du parc logiciel, notamment, le logiciel de comptabilité, le logiciel ArcGis for Desktop, et les différents systèmes d'exploitation utilisés par le personnel, des tâches d'administration système ont été régulièrement effectuées.

Les développements ont consisté en l'élaboration de scripts pour la migration des données dans des bases spécifiques dans le cadre d'analyses pour des études.

4.3 Le réseau informatique

L'architecture du réseau informatique n'a pas évolué. Les différents travaux effectués sur le réseau ont consisté pour l'essentiel en des travaux de maintenance et de remise en marche en cas de panne ou d'indisponibilité de service.

4.3.1 Le parc matériel

Le parc matériel a été renforcé en 2014 avec l'acquisition de :

- un (1) serveur ;
- six (6) ordinateurs portables ;
- six (6) ordinateurs de bureau ;
- quinze (15) tablettes informatiques ;
- un (1) scanner Image FORMULA ;
- un écran LCD 42 pouces ;
- un (1) vidéoprojecteur avec accès Wi-Fi ;
- un (1) onduleur 10 KVA.

En revanche, des équipements informatiques totalement amortis ou hors d'usage ont été reformés afin d'assainir le parc matériel.

4.3.2 Système de sécurisation

En 2014, les règles mises en œuvre sur les firewalls déployés en 2013 ont été testées en vue de leur validation.

Des déploiements de services complémentaires ont également permis de renforcer le système contre des attaques de type « brute force », genre d'attaques correspondant à des robots qui essaient des centaines de mots de passe en les combinant avec les identifiants les plus utilisés dans le but d'obtenir l'identifiant et le mot de passe du compte administrateur d'un site.

Concernant la protection des données du personnel contre les virus, les intrusions, les spams et les vers malveillants, l'antivirus Kaspersky Internet Security et ESET NOD 32 ont encore été déployés.

4.3.3 Reprise en cas de sinistre

En vue d'améliorer la stratégie de sécurisation des données, le logiciel de sauvegarde automatisée a été installé sur deux PC de bureau acquis en 2014 pour la récupération et le stockage des données professionnelles du personnel sur des disques de grandes capacités. Ces données sont ensuite répliquées sur le système de sauvegarde automatisée et centralisée des données et applications critiques du système d'information.

V. FACTURATION ET RECOUVREMENT DES REDEVANCES

Les titulaires de licence ou d'autorisation sont soumis au paiement des redevances. L'Autorité de régulation est chargée d'en assurer la facturation et le recouvrement.

4-1 Facturation de redevances

Au titre de l'exercice 2014, le montant des redevances facturées, y compris les amendes et pénalités, s'élève à 9 517 068 173 F CFA, contre 7 681 799 470 F CFA en 2013, soit une progression de 23,89% par rapport à l'exercice 2013.

Tableau 6 : Montants facturés par type de redevances

Désignation	Montant facturé en 2014 (a)	Montant facturé en 2013 (b)	Evolution	
			(c) = (a) - (b)	%
Redevances gestion & utilisation Fréquences	1 675 551 668	1 775 855 000	-100 303 333	-5,65%
Redevances d'exploitation Télécoms	4 313 019 795	3 911 888 180	401 131 615	10,25%
Redevances d'exploitation Postes	83 615 320	74 643 323	8 971 997	12,02%
Redevances d'autorisation Postes	0	37 000 000	-37 000 000	-100%
Redevances de ressources en numérotation	1 700 452 900	1 584 096 300	116 356 600	7,35%
Redevances d'autorisation VSAT/USAT & réseaux indépendants	29 116 667	89 166 667	-60 049 999	-67,35%
Redevances d'autorisation de radiodiffusions sonores	77 000 000		77 000 000	
Redevances d'agrément	10 050 000	9 150 000	900 000	9,84%
Amendes & pénalités	1 628 261 823	200 000 000	1 428 261 823	714,13%
TOTAL	9 517 068 173	7 681 799 470	1 835 268 703	23,89%

Cette progression de 23,89 % résulte principalement de la rubrique amendes et pénalités qui est passée de 200 000 000 F CFA d'amendes en 2013 à 1 628 261 823 F CFA en 2014.

4-2 Recouvrement de redevances

L'Autorité de régulation a poursuivi ses actions de recouvrement au cours de l'année 2014 et a encaissé un montant total de 3 656 964 943 FCFA et procédé à une compensation de créances dans le cadre de la politique du service universel télécoms au profit de l'un des opérateurs pour un montant de 2 608 024 483 F CFA, soit un montant total de 6 264 989 426 F CFA.

4.2.1 Encaissements directs des redevances

L'Autorité de régulation a perçu directement auprès des entités qui exercent les activités de communications électroniques ou postales la somme de 3 656 964 943 F CFA, en progression de 13,84 % par rapport à l'exercice 2013.

Tableau 7: Répartition et évolution des redevances perçues par catégories

Désignation	Montant recouvré en 2014	Montant recouvré en 2013	Evolution	
			(c) = (a) - (b)	%
Redevances gestion & utilisation Fréquences	1 543 560 737	1 530 088 691	13 472 046	0,88%
Redevances exploitation Télécoms	1 236 754 776	476 074 686	760 680 090	159,78%
Redevances exploitation Postes	20 632 291	28 994 855	-8 362 564	-28,84%
Redevance autorisation Postes		37 000 000	-37 000 000	100,00%
Redevances attribut° & ressource numérotation	464 330 592	886 756 237	-422 425 645	-47,64%
Redevances d'autorisation VSAT/USAT & réseaux indépendants	25 116 667	99 229 346	-74 112 679	-74,69%
Redevances d'autorisation de radiodiffusions sonores	47 000 000	0	47 000 000	
Redevances agréments	9 069 880	9 224 325	-154 445	-1,67%
Amendes & pénalités	310 500 000	145 000 000	165 500 000	114,14%
TOTAL	3 656 964 943	3 212 368 140	444 596 803	13,84%

La quote-part du règlement de chaque opérateur dans l'encaissement direct global de l'exercice est appréciable à travers le tableau, ci-après, qui mentionne le règlement effectué par chacun au cours de l'année 2014 et le rapprochement aux deux (2) années précédentes (2013 et 2012).

Tableau 8 : Situation des redevances perçues par opérateur ou groupe de sociétés par rapport aux années 2013 et 2012

Opérateur/Société	Montant recouvré	Recouvrement 2014 en %	Recouvrement 2013 en %	Recouvrement 2012 en %
Togo Télécom	0	0,00%	0,84%	3,07%
Togo Cellulaire	825 200 000	22,57%	22,58%	28,23%
Atlantique Télécom Togo	2 268 375 000	62,03%	57,36%	53,24%
CAFE Informatique	10 000 000	0,27%	0,62%	1,45%
SPT	0	0,00%	0,00%	0,00%
Autres opérateurs postaux autorisés	20 632 291	0,56%	2,05%	0,87%
Opérateurs postaux non autorisés	0	0,00%	0,00%	0,14%
Radios & télévisions	102 995 665	2,82%	1,71%	1,82%
Sociétés civiles	429 749 044	11,75%	14,83%	11,16%
Totaux	3 656 952 000	100,00%	100,00%	100,00%

Tout comme les années précédentes, plus de la moitié des redevances recouvrées provient de l'opérateur Atlantique Telecom Togo.

4.2.2 Redevances récupérables par compensation

Par arrêté n° 009/MPEN/CAB du 2 décembre 2014, signé par le Ministre des Postes et de l'Economie Numérique, il est récupéré par compensation sur l'opérateur Togo Cellulaire, la

somme de 2 608 024 483 F CFA relative aux investissements réalisés dans le cadre du service universel au titre de la convention signée le 3 mai 2012.

Sur la liste des sociétés ayant signé la convention du 3 mai 2012, il reste Togo Telecom (pour 1 121 967 720 FCFA) qui a rompu le contrat pour cause de non activités avec ses fournisseurs.

4.2.3 Taux de recouvrement

Le taux de recouvrement global de l'exercice s'élève à 21,37% contre 16,58% en 2013. Il est détaillé par opérateur ou groupe de sociétés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 9: Recouvrement par opérateur ou groupe de sociétés

Opérateur	Créances recouvrables (a)	Total recouvré par paiement direct (b)	Compensation SU réalisée en 2014	Solde restant à recouvrer au 31/12/2014 (d)=(a)-(b)-(c)	Taux de recouvrement
Togo Télécom	9 572 778 120	0		9 572 778 120	0,00%
Togo Cellulaire	13 886 882 346	825 200 000	2 608 024 483	10 453 657 863	24,72%
Atlantique Telecom Togo	4 476 589 282	2 268 375 000		2 208 214 282	50,67%
Café informatique	143 875 715	10 000 000		133 875 715	6,95%
SPT	228 535 713	0		228 535 713	0,00%
Autres opérateurs postaux autorisés	27 901 321	20 632 291		7 269 029	73,95%
Opérateurs postaux non autorisés	4 000 000	0		4 000 000	0,00%
Radios et Télévisions	169 481 932	102 995 665		66 486 267	60,77%
Sociétés civiles	791 377 603	429 749 044		361 628 559	54,30%
Cybercafés	13 171 000	0		13 171 000	0,00%
Total	29 314 593 033	3 656 952 000	2 608 024 483	23 049 616 550	21,37%

L'examen de ce tableau suscite les commentaires suivants :

- Certains opérateurs font un effort de règlement des redevances dues. C'est le cas de l'opérateur Atlantique Télécom Togo, pour plus de la moitié du montant dû au titre de l'année 2014.
- Les opérateurs postaux privés ont payé près de 74% de leurs redevances au cours de l'année. Il en est de même des radios et télévisions qui ont payé plus de 60% de leurs redevances en 2014.
- L'opérateur Togo Télécom qui détient environ 33% (soit 9,5 milliards de FCFA) des créances n'a rien payé au cours de l'année 2014.
- La société Togo Cellulaire qui détient 47% des créances (13,8 milliards) n'a payé qu'un montant de 825 200 000 FCFA. Toutefois, elle a bénéficié d'une compensation de 2 608 024 483 F CFA en 2014 suivant l'arrêté n°009/MPEN/CAB du 2 décembre 2014.

Il ressort donc qu'à la fin de l'année 2014, 80% des créances, soit 23,4 milliards sur 29,3 milliards de créances de l'ART&P sont détenues sur le groupe Togo Télécom (Togo

Telecom et Togo Cellulaire). Les redevances payées et compensées ne représentent qu'environ 15% du total des redevances dues par ce groupe.

Le taux de recouvrement des créances sur les opérateurs parapublics reste faible. En effet, Togo Telecom a cessé tout paiement de ses redevances depuis 2013 où il n'a payé que 27 000 000 F CFA sur une créance totale de 11 733 845 320 F CFA au 31 décembre 2014.

L'on dénote une absence de volonté manifeste de la part de Togo Cellulaire pour le paiement de ses redevances. En effet, certaines factures ne sont payées qu'après plusieurs relances à son Directeur Général.

La Société des Postes du Togo (SPT) a cessé le paiement de ses redevances depuis plusieurs années et aucune disposition réglementaire n'a pu être prise à son égard, à ce jour.

Le taux de recouvrement des créances sur les sociétés civiles et des radios et télévisions est en moyenne de 57%, toutefois l'Autorité de régulation gagnerait à repenser sa stratégie de recouvrement pour améliorer ce taux.

CONCLUSION GENERALE

Les secteurs des communications électroniques et des postes ont connu certaines avancées, au cours de l'année 2014, notamment, en ce qui concerne le cadre réglementaire ainsi que la réalisation d'activités majeures au titre de la régulation.

Sur le plan réglementaire, l'année 2014 a été marquée par l'adoption progressive des textes d'application de la LCE, notamment le décret portant sur les régimes juridiques applicables aux activités des communications électroniques (décret n°2014-088/PR) et celui relatif à l'interconnexion de réseaux de communications électroniques et à l'accès à ces réseaux (décret n°2014-112/PR). Le projet de décret relatif à l'organisation et au fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) est très avancé.

Sur le plan opérationnel, le chantier de mise en conformité des acteurs par rapport aux nouveaux textes a également marqué les actions de l'Autorité de régulation au titre de l'année 2014. En effet, les cahiers des charges ainsi que divers documents supports concernant les exploitants de réseaux ouverts au public et de réseaux indépendants ont été redéfinis.

L'année 2014 a également été marquée par la mission d'audit comptable et financier de l'opérateur Atlantique Telecom Togo SA (ATT-SA), diligentée par l'Autorité de régulation. Cet audit a concerné le contrôle du respect des obligations du cahier des charges en date du 21 décembre 2009, auxquelles l'opérateur Atlantique Telecom Togo SA est soumis.

En outre, les contrôles de l'usage du spectre radioélectrique, les campagnes de mesure de la qualité des services offerts par les opérateurs des services de communications électroniques ont été effectués par l'Autorité de régulation, au cours de l'année. Les projets d'élaboration des cartes de couverture de réseaux mobiles ainsi que de la cartographie du réseau postal ont connu leur démarrage en 2014.

Sur le plan de sa gestion interne, des efforts d'investissement en ressources humaines, en matériel et en équipements techniques ont été consentis en 2014 par l'Autorité de régulation en vue de renforcer ses capacités pour une meilleure efficacité. L'achèvement de la construction du nouveau siège permettra à l'Autorité de régulation de disposer d'un cadre de travail adéquat pour mieux réaliser ses missions de régulation des secteurs des postes et des communications électroniques.

L'année 2014 se clôture, toutefois, avec plusieurs défis, non seulement pour le secteur des communications électroniques, mais aussi pour le secteur des postes au Togo. L'Autorité de régulation envisage ainsi de faire de grandes avancées, en 2015, sur les projets d'investissements et de renforcement de ses capacités, en vue de faire face à ces défis.

Sur le plan réglementaire, l'Autorité de régulation apportera sa contribution pour l'aboutissement des projets structurants entrepris en vue de booster la dynamique des secteurs. Ainsi, l'appui au Ministère de tutelle sur les chantiers de remodelage du cadre réglementaire se poursuivra afin que ces projets connaissent, au plus tôt, leur aboutissement.

Le secteur des communications électroniques étant devenu un facteur clé de compétitivité économique, de développement social et de l'aménagement du territoire, l'Autorité de régulation renforcera son activité de contrôle et de régulation, conformément aux textes et lois en vigueur. L'accent sera mis sur les outils et dispositifs à mettre en place pour un contrôle plus régulier de la qualité de service. Le consommateur sera au centre des préoccupations de l'Autorité de régulation. En effet, les réclamations des usagers et les litiges qui les opposent aux différents opérateurs feront l'objet de plus d'attention. Cela se traduira par la mise en place d'un centre d'appel pour les consommateurs, la mise en place d'un centre de traitement des incidents informatiques ainsi que les divers projets envisagés au titre de l'exercice 2015. Un chantier de contrôle de la qualité de service des services du secteur postal sera entamé.