



Rapport d'Activités

Exercice 2021



SOMMAIRE

Sigles et acronymes	4
Liste des tableaux	6
Liste des graphiques	7
Avant-propos	8



CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Évolution du cadre juridique	10
1.1. Secteur des communications électroniques	11
1.2. Secteur postal	13
2. Mise en œuvre du service universel	13
2.1. Dans le secteur des communications électroniques	13
2.2. Dans le secteur postal	14
3. Activités de régulation	14
3.1. Secteur des communications électroniques	14
3.2. Secteur des postes	26
3.3. Réclamations et plaintes des consommateurs	27
4. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs	32
4.1. Procédures ayant abouti à des sanctions	32
4.2. Procédures de sanction en cours d'instruction	32
5. Facturation et recouvrement	33
5.1. Facturation	33
5.2. Recouvrement des redevances	35
6. Coopération	39
6.1. Coopération nationale	39
6.2. Coopération internationale et participation aux événements des secteurs	40
7. Partenariats	41



CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

1. Gestion interne	44
1.1. Audit interne	44
1.2. Ressources humaines	45
1.3. Outils et moyens logistiques	48
2. Communication et relations publiques	50
3. Promotion de l'employabilité	50

PERSPECTIVES

GÉNÉRALITÉS SUR L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

Table des matières	54
--------------------------	----



SIGLES & ACRONYMES

ANAC : Agence Nationale de l'Aviation Civile

ANCy : Agence Nationale de Cybersécurité

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de Postes

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

ASECNA : Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique de l'Ouest

BLR : Boucle Locale Radio

BNT : Barrière Non Tarifaire

ccTLD : Country Code Top-Level Domains

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

CM : Conseil des Ministres

CMR : Conférence Mondiale des Radiocommunications

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

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

DAM : Direction des Affaires Maritimes

DPS : Déclaration de Politique Sectorielle

ENSI : Ecole Nationale Supérieure des Ingénieurs

FAI : Fournisseur d'Accès Internet

FRATEL : Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications

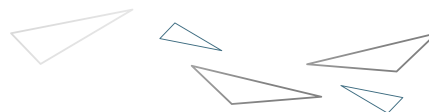
GSM : Global System for Mobile

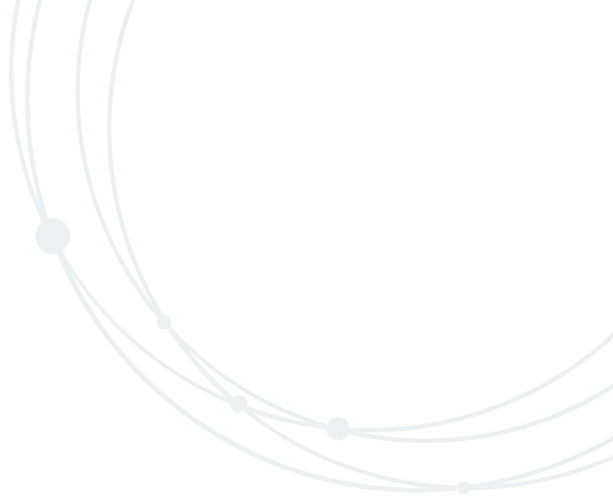
GVA : Groupe Vivendi Africa

HAAC : Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication

IPDCP : Instance de Protection des Données à Caractère Personnel

INSEED : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques





IMT	: Télécommunications Mobiles Internationales
ISO	: International Standard Organisations
LCE	: Loi sur les Communications Électroniques
LTE	: Loi sur les Transactions Électroniques
MAT	: Moov Africa Togo
MENTD	: Ministère de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale
NCA	: National Communication Authority
OACI	: Organisation de l'Aviation Civile Internationale
OMC-R	: Operating Maintenance Center- Radio
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PMR	: Private Mobile Radiocommunications
PNS	: Programme National de Sécurité
PSCE	: Prestataire de Service de Communications Electroniques
SIM	: Subscriber Identity Module
SPT	: Société des Postes du Togo
TA	: Terminaison d'Appels
TGC	: Togo Cellulaire
UEMOA	: Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	: Union Internationale des Télécommunications
UPU	: Union Postale Universelle
USSD	: Unstructured Supplementary Service Data
ZLECAF	: Zone de Libre-Echange Continentale Africaine

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAUX	TITRES	PAGES
Tableau 1	Utilisation des ressources en numérotation par type de service	15
Tableau 2	Evolution de l'attribution de numéros des services fixe et mobile	16
Tableau 3	Evolution de l'attribution de numéros des services à valeur ajoutée	17
Tableau 4	Création de noms de domaines en « .tg » en 2021 par registrar	19
Tableau 5	Statistiques des noms de domaine en « .tg » actifs par extension au 31/12/21	19
Tableau 6	Déploiement de site par technologie et par opérateur	20
Tableau 7	Incidents par opérateur	25
Tableau 8	Nature des requêtes	27
Tableau 9	Plaintes traitées par opérateur	30
Tableau 10	Proportion de chaque type de redevances dans le montant total facturé	33
Tableau 11	Analyse comparative des redevances facturées en 2021 par rapport à 2020	34
Tableau 12	Evolution du taux de recouvrement	36
Tableau 13	Taux de recouvrement global par opérateur	37
Tableau 14	Situation du recouvrement des redevances de l'exercice 2021	38
Tableau 15	Situation des amendes facturées en 2021	38
Tableau 16	Situation des créances sous les protocoles d'accord	39
Tableau 17	Situation de l'effectif du personnel par domaine de compétence	45
Tableau 18	Progression de l'effectif du personnel de 2000 à 2021	46
Tableau 19	Structure de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/21	46
Tableau 20	Répartition de l'effectif suivant les domaines de compétence au 31/12/21	47
Tableau 21	Actions sponsoring et mécénat	50

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUES	TITRES	PAGES
Graphique 1	Disponibilité des numéros par type de service	16
Graphique 2	Evolution de l'attribution de numéros des services fixe et mobile	17
Graphique 3	Evolution de l'attribution des numéros des services à valeur ajoutée	18
Graphique 4	Statistique des noms de domaine en « .tg » enregistrés en 2021	19
Graphique 5	Statistiques des noms de domaine en « .tg » actifs par extension au 31/12/2021	20
Graphique 6	Notification d'incidents par opérateur	25
Graphique 7	Nature des requêtes	27
Graphique 8	Plaintes reçues par type de services	28
Graphique 9	Délais de traitement des plaintes	29
Graphique 10	Analyse des plaintes reçues	29
Graphique 11	Plaintes traitées par opérateur	30
Graphique 12	Plaintes traitées par opérateur	31
Graphique 13	Plaintes non traitées par opérateur	31
Graphique 14	Proportion de chaque type de redevance	34
Graphique 15	Evolution du taux de recouvrement	36
Graphique 16	Progression de l'effectif du personnel de 2000 à 2021	46
Graphique 17	Répartition des agents par catégories et par sexe	47

AVANT-PROPOS

Le rythme effréné des mutations opérées dans le secteur des communications électroniques et des postes, a suscité l'émergence de nouveaux enjeux et défis qui exigent des réponses appropriées. Eu égard à ce contexte spécifique, l'Autorité de régulation, tout en s'appuyant sur son savoir-faire, s'est inscrite dans une dynamique d'innovation et de réforme en faisant montre d'audace et d'agilité.



**Le plan stratégique
2021-2023 résolument
centré autour de
la régulation par
la donnée**

Dès le démarrage de ses activités, en octobre 2020, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) s'est dotée, sur la base d'une feuille de route qui traduit la vision portée par le Comité de Direction, d'un plan stratégique décliné en un plan opérationnel 2021-2023 qui orientent ses décisions et guide ses actions. A divers égards, ces documents de référence témoignent de la volonté de l'institution de s'inspirer des meilleures pratiques pour **« promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous »**. Cette vision impose la nécessité de concilier inclusion et innovation afin de réinventer le métier de régulateur grâce à la digitalisation.

De ce point de vue et dans un environnement où la transformation digitale apparaît aussi bien comme la fin et le moyen, la mise en œuvre des différents chantiers devrait, à



Promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous.

terme, permettre d'instaurer les conditions d'une concurrence saine et loyale qui constitue le gage d'une baisse significative du coût des communications, d'amélioration de la qualité de service et d'accessibilité du plus grand nombre de consommateurs togolais aux réseaux de communications électroniques.

Sous cet angle, il n'est pas superfluo de rappeler que l'une des vocations majeures de l'Autorité de régulation est de s'assurer que les dynamiques et les intérêts des opérateurs privés se concilient avec les objectifs de connectivité du territoire, de compétitivité et de concurrence effective et loyale entre les opérateurs, au bénéfice des utilisateurs finals.

Pour ce faire, le plan stratégique 2021-2023, résolument centré autour de la régulation par la donnée, prend ancrage dans les orientations stratégiques telles que définies,

à l'échelle nationale, dans les instruments, textes juridiques et réglementaires qui régissent les secteurs des communications électroniques et des postes du Togo, mais également dans la Déclaration de politique du secteur de l'économie numérique pour la période 2018-2022 ainsi que dans la Feuille de route gouvernementale 2020-2025. L'Autorité de régulation en s'appuyant sur les prérogatives qui lui sont dévolues par le cadre réglementaire, entend ainsi répondre aux attentes hétéroclites, évolutives et légitimes des consommateurs, pour des services de communications électroniques de qualité à coût accessible.

Pour concrétiser cette ambition et opérationnaliser certaines missions prévues par le cadre réglementaire, l'Autorité de régulation a identifié des leviers de la concurrence, au rang desquels la portabilité des numéros, le dégroupage des boucles filaires en fibre optique, la détermination des marchés pertinents, les règles de mutualisation des infrastructures, les règles de partage des infrastructures alternatives, l'accès aux câbles sous-marins et l'itinérance nationale, dont la mise en œuvre permettra de renforcer la concurrence sur le marché.

Certaines activités en cours d'exécution sont dans leurs phases ultimes. Dans ce sens, l'Autorité de régulation a procédé à l'analyse des dossiers de candidatures pour l'accréditation des prestataires de services de certification électronique (PSCE). La liste des prestataires retenus devrait être rendue public, au plus tard au 1er semestre 2022.

Le plan stratégique 2021-2023 qui définit les orientations stratégiques de l'institution sur trois (3) années a été élaboré pour notamment accompagner le développement des marchés. Il comporte ainsi cinq (5) axes déclinés en vingt-six (26) objectifs stratégiques et quatre-vingt-deux (82) chantiers prioritaires :

1. **Transformation digitale de l'ARCEP et modernisation de la gouvernance ;**
2. **Modernisation et opérationnalisation du cadre réglementaire des communications électroniques et des postes ;**
3. **Dynamisation de la concurrence, de l'innovation TIC et de la régulation par la donnée ;**
4. **Accélération de la couverture nationale et de l'accès universel au très haut débit ;**
5. **Renforcement de la protection des droits des consommateurs.**

Par l'instauration de ce programme ambitieux centré autour de la transformation digitale et visant l'optimisation de ses actions par une gouvernance dont les moteurs sont les données et la connectivité, l'Autorité de régulation entend se hisser au rang des régulateurs de référence dans la sous-région ouest africaine. Le présent rapport est une revue des activités menées en 2021, période au cours de laquelle l'Autorité de régulation a déployé une intense activité régulatoire qui concourt à la baisse des tarifs et à l'amélioration de la qualité de service, mais également à l'instauration de processus métiers aux fins d'une meilleure gouvernance de l'institution.

Au titre des faits marquants de la période sous revue, il convient de mentionner, entre autres : l'ouverture d'une série de procédures de sanction à l'encontre des opérateurs des communications électroniques, l'acquisition de la plateforme OMC-R et l'opérationnalisation du centre de contrôle et de supervision de la qualité de service (QoS), la réalisation d'une campagne inédite et continue de drive tests, menée sur toute l'étendue du territoire national, afin de s'assurer du respect par les opérateurs des obligations de leurs cahiers de charges, en matière de taux de couverture et de la qualité de service, la réalisation d'une tournée nationale d'information, de sensibilisation et de formation des membres des associations de consommateurs, ...

Pour mieux prendre la mesure de cette dynamique, il nous a semblé pertinent, pour la clarté et la compréhension du présent rapport, de distinguer, dans un premier chapitre les activités liées à la régulation des secteurs et dans un deuxième chapitre, les incidences de la transformation digitale en cours sur l'administration et les missions de l'Autorité de régulation.



Déploiement d'une intense activité régulatoire qui concourt à la baisse des tarifs et à l'amélioration de la qualité de service

I. RÉGULATION DES SECTEURS



UN //

Évolution du cadre juridique

Face aux enjeux actuels, l'analyse du cadre légal et réglementaire en vigueur dans les secteurs des communications électroniques et des postes révèle la nécessité de son renforcement en vue de permettre à l'Autorité de régulation de remplir efficacement les missions qui lui sont assignées. A cet effet, l'ARCEP a mis en place un plan d'actions qui vise, notamment, l'opérationnalisation des leviers réglementaires de la concurrence en matière de communications électroniques ainsi que la refonte du cadre de la régulation postale.

1.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Au cours de la période sous revue, deux (2) décrets, trois (3) arrêtés et dix (10) décisions règlementaires ont été adoptés. L'adoption de ces différents textes s'inscrit dans la dynamique de modernisation du cadre juridique des communications électroniques.

Décrets

Décret n°2021-071/PR du 24 juin 2021 portant procédure de règlement de différends, de conciliation et de sanction devant l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Il définit le périmètre du pouvoir juridictionnel de l'Autorité de régulation. Il traduit la volonté de parvenir à une plus grande transparence et célérité dans le traitement des différends dans le secteur.

Décret n°2021-072/PR du 24 juin 2021 portant définition des règles d'identification des marchés pertinents et de désignation des opérateurs puissants dans le secteur des communications électroniques.

Ce décret définit les règles juridiques précises de détermination des marchés pertinents et les critères de désignation des opérateurs exerçant une puissance significative sur un marché. L'objectif est, notamment, de promouvoir un marché ouvert et concurrentiel pour les réseaux et services de communications électroniques.

Arrêtés

Arrêté n°2021-002/PMRT du 23 février 2021 fixant les modalités d'application du décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020 portant sur le déploiement national de réseau de communications électroniques en fibre optique

Cet arrêté est pris en application du décret n°2020-116/PR ci-dessus. Il fixe ses modalités d'application en vue de « répondre au besoin d'optimisation en favorisant la réalisation d'investissements rationnels dans les infrastructures sur l'ensemble du territoire national ».



Arrêté n°005/MENTD/CAB du 29 avril 2021 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils.

Il s'agit d'un texte majeur de la régulation des communications électroniques en ce sens qu'il vient renforcer le cadre de contrôle de la qualité de service fournie par les opérateurs de téléphonie mobile. Tout en s'alignant sur les standards internationaux, cet arrêté fixe les seuils à atteindre par les exploitants de réseaux mobiles 2G, 3G et 4G ouverts au public.

Arrêté n°007/MENTD/CAB du 29 avril 2021 portant limitation du nombre de cartes SIM par abonné aux services de communications électroniques mobiles.

Ce règlement vise à renforcer le dispositif juridique et à inciter les abonnés des services mobiles à se conformer à l'obligation d'identification qui constitue une norme internationale. Au-delà, il comporte un enjeu sécuritaire en ce qu'il permet de lutter efficacement contre les méfaits liés à l'utilisation des téléphones mobiles. Cet arrêté s'applique qu'aux seuls personnes physiques et limite à trois (3), le nombre de cartes SIM à détenir par abonné et par opérateur.

Décisions

Décision n°011/ARCEP/DG/21 du 19 janvier 2021 portant définition de principes tarifaires applicables aux services des communications électroniques

La protection et la défense des intérêts des consommateurs consacrée par l'article 65 w) de la LCE constitue une prérogative majeure de l'Autorité de régulation. En ce sens, par cette décision, elle entend instaurer une meilleure transparence et comparabilité entre les offres afin de permettre aux utilisateurs de mieux orienter leurs choix.

En somme, la décision est orientée vers la satisfaction des consommateurs en termes d'amélioration de la qualité de service, de baisse des prix et d'accessibilité aux réseaux de communications électroniques mobiles.

Décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021 fixant le protocole de notification à l'ARCEP des incidents électroniques par les opérateurs de communications électroniques ;

Dans le cadre des obligations d'information de l'administration et des usagers mises à la charge des opérateurs, la décision fixe le protocole de notification en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture de services de communications électroniques.

Décision N°139/ARCEP/DG/21 du 14 juin 2021 portant ouverture de la bande des 10,5 GHz à assignation pour les services d'accès hertzien fixe dans le cadre des réseaux points à multipoints (boucle locale radio).

Cette décision fixe le plan de canalisation de la bande 10.5 GHz ainsi que les conditions techniques de son exploitation. L'ouverture de cette bande pour le service fixe large bande fait suite à la saturation de la bande des 5 GHz, largement utilisé pour ce service à Lomé.

Décision n°158/ARCEP/DG/21 du 19 juillet 2021, précisant les conditions de la mise à disposition des consommateurs de services de communications électroniques, des détails de facturation à leur demande.

La présente décision a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles les opérateurs mettent à disposition de leurs clients, et à leur demande, les détails de facturation pour chaque service consommé.

Elle précise les procédures, les délais ainsi que les canaux et formats de la facturation.

Décision n°186/ARCEP/DG/21, du 30 août 2021 relative à l'obligation d'envoyer une alerte aux consommateurs à l'épuisement des forfaits.

Afin de permettre aux utilisateurs de maîtriser leur consommation ainsi que leur facturation et de pouvoir faire le choix du type de crédit répondant à leurs besoins, cette décision fait obligation aux opérateurs de services de communications électroniques mobiles d'envoyer une alerte aux consommateurs à l'épuisement des forfaits voix. L'objectif est d'abord d'éviter l'interruption brusque de la communication, mais également, de permettre à l'utilisateur de faire le choix de poursuivre ou non sa communication selon qu'il dispose de crédit voix.

Décision n°273/ARCEP/DG/21 du 23 décembre 2021 portant organisation des campagnes de mesure de qualité des services mobiles 2G, 3G et 4G

Cette décision définit les modalités d'organisation des campagnes de mesures de qualité des services de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G. Elle détermine les types de campagnes de mesure de la couverture et des performances des réseaux de téléphonie mobile pour en évaluer et contrôler la conformité du niveau de la qualité des services fournis au public avec les indicateurs auxquels les opérateurs sont tenus.

Décision n°274/ARCEP/DG/21 du 23 décembre 2021 portant protocole de mesure de qualité des services mobiles 2G, 3G et 4G

La présente décision est prise en application de l'arrêté n°005/MENTD/CAB du 29 avril 2021 et s'inscrit dans le cadre du contrôle des obligations relatives à la qualité des services telle que prescrite dans le cahier des charges des opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public. Elle définit la méthodologie de réalisation des campagnes de mesures.

Décision n°275/ARCEP/DG/21 du 24 décembre 2021 portant établissement de nomenclature des coûts des opérateurs de réseaux et services de communications électroniques

La présente décision définit les modalités d'application de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts imposée aux opérateurs et permet d'apporter les clarifications nécessaires pour garantir l'harmonisation des états de synthèse dégagés par la comptabilité analytique.

Les obligations mises à la charge des opérateurs visent ainsi à permettre à l'Autorité de régulation de disposer d'une connaissance fine et fiable des coûts des opérateurs de même que les moyens de vérifier la mise en œuvre de ces obligations.

Décision n°276/ARCEP/DG/21 du 24 décembre 2021, portant fixation du taux de rémunération du capital applicable aux opérateurs de réseaux et services de communications électroniques dans la détermination des coûts de revient des services régulés

Cette décision fixe, pour les années 2021 et 2022, le taux de rémunération du capital applicable aux opérateurs de réseaux et services de communications électroniques dans la détermination de leurs coûts de revient et précise, par ailleurs, la méthode de calcul de ce taux. Elle permet à l'Autorité de régulation d'exercer plus efficacement un contrôle tarifaire des activités régulées des opérateurs de services de communications électroniques.

Décision n°277/ARCEP/DG/21 du 24 décembre 2021, portant définition des méthodes, principes et règles à respecter par les opérateurs de réseaux de communications électroniques pour la préparation des états de restitution des activités mobiles et fixes

L'objet de cette décision est de définir le périmètre des coûts et revenus restitués, les méthodes de valorisation des actifs et les choix d'allocation des coûts et des revenus. Le cadre fixé par cette décision permet à l'Autorité de régulation de disposer des éléments des coûts nécessaires pour une intervention efficace sur le marché des communications électroniques en instaurant les conditions adéquates pour une concurrence saine et loyale.

Modernisation du cadre réglementaire prévue au plan stratégique 2021-2023

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan opérationnel issu du plan stratégique 2021-2023, l'Autorité de régulation a, dans la perspective de modernisation et d'opérationnalisation du cadre réglementaire, initié une série d'activités normatives visant à adapter le cadre juridique en vigueur, notamment, la LCE et ses décrets d'application et à adopter de nouveaux textes.

1.2. SECTEUR POSTAL

Face aux mutations intervenues avec l'avènement du numérique et afin de répondre davantage aux évolutions socioéconomiques et aux besoins du marché, l'ARCEP a initié, sous l'autorité de la tutelle, un processus devant aboutir, à terme, à la refonte du cadre juridique du secteur postal, conformément à l'objectif stratégique (OS) 9 de l'axe 2 du plan opérationnel 2021-2023. Il s'est agi, plus spécifiquement, pour l'Autorité de régulation, d'apporter sa contribution pour l'élaboration des projets de la Déclaration de la politique sectorielle (DPS) et de loi sur les services postaux.

L'Autorité de Régulation a initié, sous l'autorité de la tutelle, un processus devant aboutir, à terme, à la refonte du cadre juridique du secteur postal...

DEUX //

Mise en œuvre du service universel

2.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

La mise en œuvre du service universel est prévue dans le plan opérationnel 2021-2023, notamment, comme objectif stratégique (OS)

22 de l'axe stratégique 4 relatif à la contribution à l'accélération de la couverture nationale et de l'accès universel très haut débit.

Dans la dynamique de la mise en œuvre des chantiers prioritaires identifiés à cet effet, l'ARCEP a

amorcé l'élaboration d'une stratégie nationale du service universel des communications électroniques, avec l'accompagnement d'un cabinet international sélectionné, suite à un appel à candidatures.

2.2. SECTEUR POSTAL

Dans l'attente de l'adoption de la nouvelle loi sur les services postaux et d'un nouveau décret sur

le service postal universel, l'Autorité de régulation n'a pas pu mettre en œuvre des actions au titre du service universel durant l'exercice 2021.

Toutefois, les initiatives entreprises laissent augurer de meilleures perspectives pour l'année à venir.



Les initiatives entreprises laissent augurer de meilleures perspectives pour l'année à venir.

TROIS //

Activités de régulation

3.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Gestion des licences et autorisations

Fréquences radioélectriques

• Assignation de fréquences

Vingt-huit (28) assignations de fréquences ont été faites dont :

- trois (03) au titre des autorisations d'exploitation de nouveaux réseaux indépendants ;
- un (01) dans le cadre de l'expérimentation de la technologie 5G ;

- vingt-deux (22) pour le renouvellement d'autorisation d'exploitation de réseau indépendant ;
- une (01) pour la modification de réseau indépendant BLR ;
- une (01) pour l'extension de réseau indépendant BLR.

Une (01) demande de radioamateur a également été enregistrée.

Afin de permettre au public de disposer d'informations et d'identifier sur une carte numérique du Togo l'emplacement des stations radioélectriques et des sites des réseaux indépendants autorisés ainsi que des services qu'ils fournissent, une cartographie a été établie et acces-

sible sur le site Web de l'Autorité de régulation à travers la plateforme "RADIOMAP - CARTOGRAPHIE DES RÉSEAUX".

Les informations disponibles ont trait aux paramètres d'émission tels que la puissance d'émission, la hauteur d'antenne, le type de pylône utilisé, la fréquence d'émission et de réception, etc.

• Renouvellement

Vingt-deux (22) autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux indépendants ont été renouvelées.

• **Suspension d'assignation**

Deux (02) suspensions d'émissions de stations de radiodiffusion sonore FM ont été prononcées suite à la demande des promoteurs. Les deux stations ont repris leurs émissions en cours d'année.

• **Résiliation d'assignation**

Trois (03) assignations de fréquences ont été résiliées :

- deux (02) assignations de fréquences pour l'exploitation de réseaux indépendant avec station VSAT ;
- une (01) assignation pour l'exploitation de réseau indépendant point à multipoints.

• **Retrait de fréquences**

A la demande de la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC), quatre (04) canaux UHF précédemment assignés à la société MEDIA PLUS, ont été retirés.

Une cartographie a été établie et accessible sur le site Web de l'Autorité de régulation à travers la plateforme "RADIOMAP - CARTOGRAPHIE DES RÉSEAUX".

Ressources en numérotation

• **Attribution de numéros**

Au cours de l'année, vingt-sept (27) ressources en numérotation ont été attribuées pour les services à valeur ajoutée dont cinq (5) codes USSD à 3 chiffres.

Trois (3) blocs de cent mille numéros ont été attribués à un exploitant de réseaux.

• **Utilisation des numéros par type de service**

Le tableau ci-après illustre l'utilisation des ressources en numérotation suivant les types de services

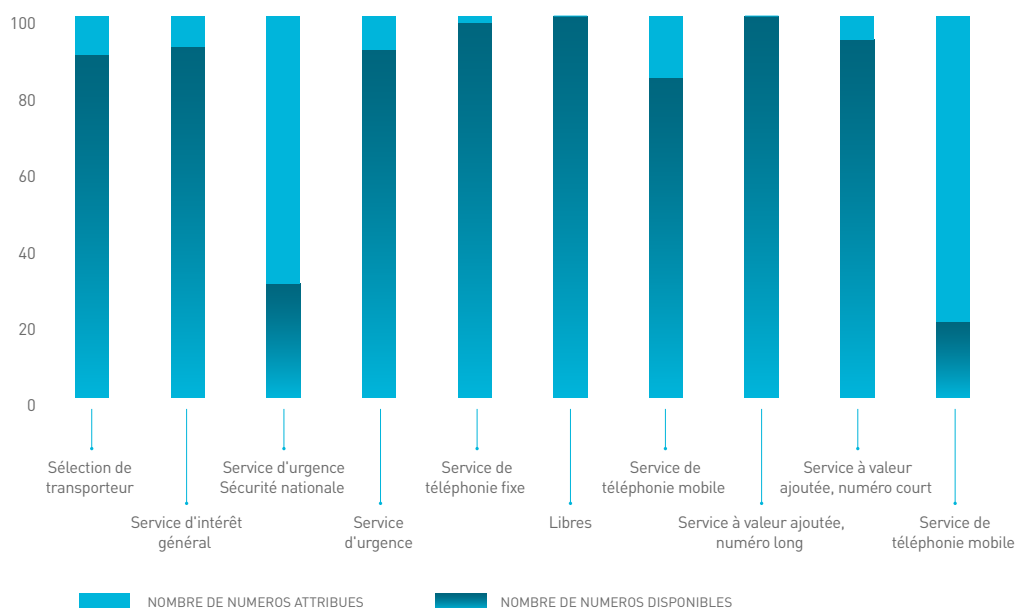
PREFIXE	AFFECTATION	NOMBRE TOTAL DE NUMEROS	NOMBRE DE NUMEROS ATTRIBUES	NOMBRE DE NUMEROS DISPONIBLES
0	Sélection de transporteur (2 chiffres)	10	1	9
10	Service d'intérêt général (4 chiffres)	100	8	92
12	Service d'urgence Sécurité nationale (4 chiffres)	100	70	30
11 et 13 à 19	Service d'urgence (3 chiffres)	80	7	73
2	Service de téléphonie fixe (8 chiffres)	10 000 000	170 000	9 830 000
3, 4, 5, et 6	Libres (8 chiffres)	40 000 000	0	40 000 000
7	Service de téléphonie mobile (8 chiffres)	10 000 000	1 600 000	8 400 000
80 et 81	Service à valeur ajoutée, numéro long (8 chiffres)	20 000 000	25	1 999 975
82 à 99	Service à valeur ajoutée, numéro court (4 chiffres)	800	49	751
9	Service de téléphonie mobile (8 chiffres)	10 000 000	8 000 000	2 000 000

Tableau 1 : Utilisation des ressources en numérotation par type de service



L'Autorité de régulation veille, par des contrôles de routine, à assurer une utilisation rationnelle et optimale du spectre des fréquences radioélectriques.

DISPONIBILITÉ DES NUMÉROS PAR TYPE DE SERVICE



Graphique 1 : Disponibilité des numéros par type de service

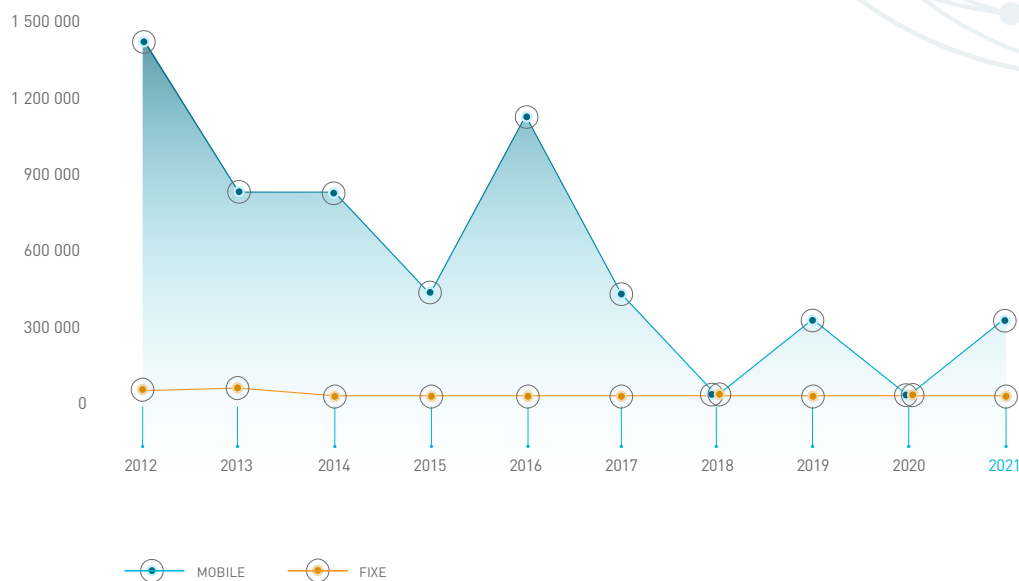
Evolution de l'attribution des numéros des services fixe

A la demande de la HAAC, quatre (04) canaux UHF précédemment assignés à la société MEDIA PLUS, ont été retirés.

	MOBILE	FIXE
2012	1 400 000	20 000
2013	800 000	30 000
2014	800 000	0
2015	400 000	0
2016	1 100 000	0
2017	400 000	0
2018	0	0
2019	300 000	0
2020	0	0
2021	300 000	0

Tableau 2 : Evolution de l'attribution de numéros des services fixe et mobile

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES FIXE ET MOBILE



Graphique 2 : Evolution de l'attribution de numéros des services fixe et mobile

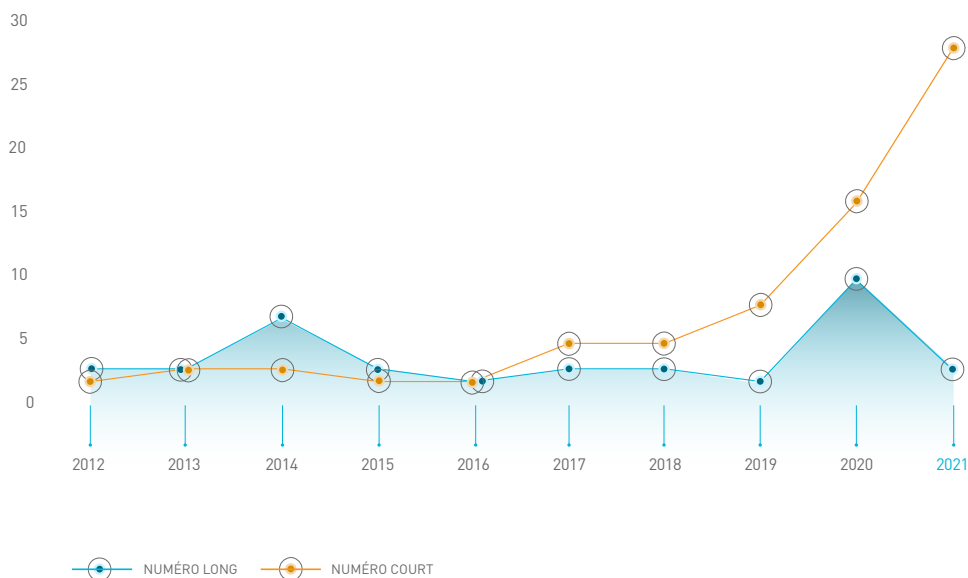
Evolution de l'attribution des numéros des services à valeur ajoutée

ANNEE	NUMERO LONG	NUMERO COURT
2012	2	1
2013	2	2
2014	6	2
2015	2	1
2016	1	1
2017	2	4
2018	2	4
2019	1	7
2020	9	15
2021	2	27

Au cours de l'année, vingt-sept ressources en numérotation ont été attribuées pour les services à valeur ajoutée dont cinq codes USSD à 3 chiffres.

Tableau 3 : Evolution de l'attribution de numéros des services à valeur ajoutée

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



Graphique 3 : Evolution de l'attribution des numéros de services à valeur ajoutée.



L'Autorité de régulation a reçu et traité au total cent dix-sept (117) demandes d'homologation d'équipements et terminaux radioélectriques dont une (01) demande d'agrément d'installateur.

Homologation d'équipements et terminaux radioélectriques et agréments d'installateurs

L'Autorité de régulation a reçu et traité au total cent dix-sept (117) demandes d'homologation d'équipements et terminaux radioélectriques dont une (01) demande d'agrément d'installateur.

Adressage ou domaine internet national « .tg »

Afin de garantir un meilleur environnement de fonctionnement du backup du ccTLD, la plateforme de gestion du « .tg » qui était jusque-là hébergée dans le centre de données

d'un opérateur de la place, a été rapatriée, en cours d'année 2021, dans les locaux de l'Autorité de régulation.

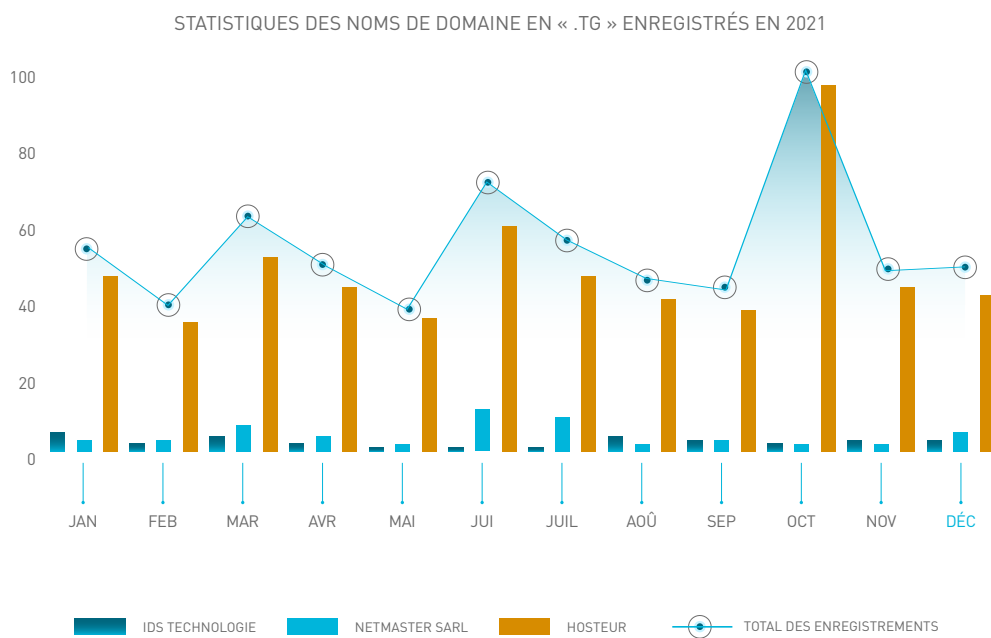
A ce jour, trois bureaux d'enregistrement (Registrars) se partagent le marché de la création des noms de domaine internet national « .tg ». La procédure d'accréditation d'un quatrième bureau d'enregistrement enclenchée en 2020 est toujours en cours.

• Bilan de la gestion du « .tg »

Les données statistiques de la création en 2021 des noms de domaine Internet en « .tg » se présentent comme suit :

Registrars	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL
IDS	5	2	4	2	1	1	1	4	3	2	3	3	31
HOSTEUR	3	3	7	4	2	11	9	2	3	2	2	5	53
NETMASTER	46	34	51	43	35	59	46	40	37	96	43	41	571
TOTAL	54	39	62	49	38	71	56	46	43	100	48	49	655

Tableau 4 : Création de noms de domaines en « .tg » en 2021 par registrar

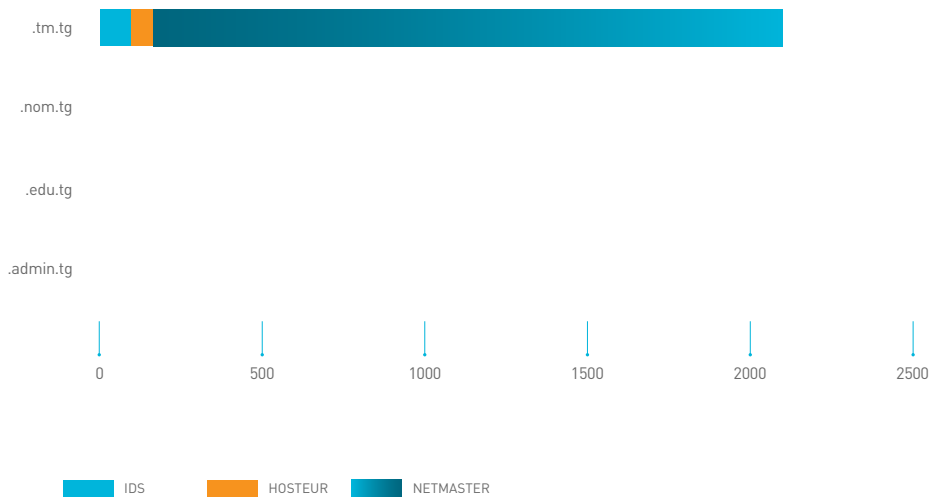


Graphique 4 : Statistiques des noms de domaine en « .tg » enregistrés en 2021.

EXTENSIONS	IDS	HOSTEUR	NETMASTER	TOTAL
.admin.tg	0	0	0	0
.asso.tg	0	0	2	2
.canton.tg	0	0	0	0
.com.tg	7	0	6	13
.edu.tg	0	0	0	0
.info.tg	0	0	0	0
.mairie.tg	3	4	9	16
.net.tg	0	0	1	1
.nom.tg	0	0	0	0
.org.tg	2	0	3	5
.prefecture.tg	0	1	1	2
.tg	86	64	1934	2084
.tm.tg	0	0	0	0
.village.tg	0	0	0	0
.ville.tg	0	0	0	0
TOTAL	98	69	1956	2123

Tableau 5 : Statistiques des noms de domaine en « .tg » actifs par extension au 31/12/21

STATISTIQUES DES NOMS DE DOMAINE EN « .TG » ACTIFS PAR EXTENSION AU 31/12/21



Graphique 5 : Statistiques des noms de domaine en « .tg » actifs par extension au 31/12/21.

Déclaration de services à valeur ajoutée

L'Autorité de régulation a octroyé trois (3) certificats d'enregistrement pour l'exploitation de services à valeur ajoutée sur les cinq (5) demandes reçues.

OPÉRATEUR	NOMBRE TOTAL	SITES EN 2G/3G/4G DE SITES	SITES EN 2G/3G SEULEMENT
Togo Cellulaire	875	668	207
Moov-Africa Togo	531	451	80

Tableau 6 : Déploiement de site par technologie et par opérateur

Contrôles

Contrôle des réseaux ouverts au public

• **Suivi du plan de déploiement**

En fin d'année 2021, le nombre total de sites déployés par chaque opérateur de téléphonie mobile et par technologie se présente comme suit :

Dans le cadre du suivi du déploiement des réseaux des opérateurs de communications électroniques et conformément à la vision de la feuille de route gouvernementale qui prévoit, à l'horizon 2025, un taux de couverture de 95% du territoire national en haut débit, l'Autorité de régulation a identifié les

localités pour lesquelles des améliorations substantielles doivent être apportées en termes de couverture et de qualité de services. Une cartographie numérisée des BTS des opérateurs a été, à cet effet, élaborée et mise en ligne sur le site web de l'Autorité.

L'Autorité de régulation a identifié les localités pour lesquelles des améliorations substantielles doivent être apportées en termes de couverture et de qualité de services.

• **Supervision des réseaux des opérateurs**

L'opérationnalisation en juin 2021 de la plateforme OMC-R (Operating Maintenance Center- Radio), a permis de renforcer le dispositif de contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux des opérateurs. Ainsi, les indicateurs de performance des sites radioélectriques des opérateurs pour les technologies 2G, 3G et 4G font l'objet d'un suivi continu et permanent.

Grâce à cet outil, l'Autorité de régulation a été en mesure de collecter de façon systématique et quasiment en temps réel, les mêmes données que les opérateurs, rendant ainsi crédibles et fiables, les résultats des traitements y liés.

• **Contrôle des fréquences des réseaux ouverts au public**

Les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès internet (FAI) ont fait l'objet de contrôles mensuels de l'Autorité de régulation. Ces contrôles ont été effectués aussi bien à Lomé qu'à l'intérieur du pays et ont permis de faire les constats ci-après :

- présence des émissions 4G dans la bande de fréquences 800 MHz allouées à Togo Cellulaire et à Moov Africa Togo dans la plupart des localités contrôlées notamment dans les grandes villes ;
- aucune émission n'a été détectée dans la bande de fréquences 2600 MHz assignée aux opérateurs de téléphonie mobile pour les services 4G dans toutes les localités contrôlées à l'intérieur du pays ;
- aucune émission n'a été détectée dans les bandes de fréquences 3300-3320 MHz assignée à Teolis SA, excepté dans la ville de Lomé ;
- utilisation localisée dans la ville de Lomé de la bande de fréquences 3400-3500 MHz assignée à Togo Cellulaire pour la fourniture, à titre expérimental, des services 5G.

Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques

Dans le cadre de sa mission de veille et de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, l'Autorité de régulation a, tout au long de l'année 2021, effectué des contrôles pour divers motifs. Il s'agit des contrôles de routine, de brouillage suite à des plaintes et des études de validation de sites.

• **Contrôle de routine**

Les contrôles de routine effectués au cours de l'année se présentent ainsi :

- cinq (05) contrôles régionaux des émissions radioélectriques dans les bandes de fréquences de 20 MHz à 7025 MHz (Maritime, Plateaux, Centrale, Kara, Savanes);
- un (01) contrôle de vérification des corrections demandées aux stations de radiodiffusions sonores FM à Lomé en vue du paramétrage technique de leurs équipement conformément à leurs assignations ;
- divers autres contrôles dans la ville de Lomé et ses environs.

• **Contrôle de brouillage suite à des plaintes**

A la suite de plaintes, cinq (05) contrôles de brouillage ont été diligents :

- deux (02) en lien avec des stations de radiodiffusion sonores ;
- un (01) concernant les communications aéronautiques ;
- un (01) se rapportant au réseau de la marine ;
- un (01) lié au réseau d'un opérateur de la téléphonie mobile.

Les cas de brouillages ci-dessus mentionnés ont été résolus.

• Etudes de validation de site

Dans le cadre des assignations de fréquences, des études de validation de sites ont été réalisées pour, l'expérimentation de la technologie 5G, l'octroi d'autorisations, de modification ou d'extension d'assignation pour réseaux indépendants.

Par ailleurs, un (01) contrôle a également été effectué dans le cadre de la résiliation d'une autorisation octroyée pour l'exploitation d'un réseau indépendant.

Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs

Au cours de l'année 2021, l'Autorité de régulation a effectué des contrôles pour s'assurer du respect par les opérateurs des obligations mises à leur charge. Suite à ces contrôles, il ressort que :



Le nombre de cartes SIM par abonné aux services de communications électroniques mobiles et par opérateur limité à trois (3).

- le fournisseur d'accès internet GVA TOGO a manqué à son obligation de soumettre à l'Autorité de régulation son plan d'investissement pour financer les engagements de déploiement de son réseau auxquels il a souscrit.

Malgré les relances, l'opérateur n'a pas déferé à cette obligation.

Conformément à l'annexe 4 du cahier de charges, le « Titulaire fournit à l'Autorité de régulation et au Ministre chargé des communications électroniques, tous les trois (3) ans et durant toute la durée de la licence, des plans d'investissements triennaux, chaque plan étant fourni trois (3) mois avant la période de sa mise en œuvre... ».

- Les deux opérateurs de téléphonie mobile Togo Cellulaire et Moov Africa Togo ont manqué à leurs obligations de qualité de service inscrites dans leurs cahiers des charges.

En dépit des diverses sommations de l'Autorité eu égard à la gravité et à la récurrence des manquements, ceux-ci n'ont pas pris les dispositions adéquates pour remédier à la situation.

Contrôle de l'identification des abonnés

Afin de lutter efficacement contre les méfaits liés à l'utilisation des téléphones portables, notamment, le détournement de trafics (Simbox), les arnaques ainsi que la détention injustifiée de plusieurs cartes SIM par des personnes physiques, la Tutelle a, conformément au décret n°2011-120/PR du 06 juillet 2011 portant identification systématique et obligatoire des abonnés aux services de télécommunications, par arrêté n°007/MENTD/CAB du 29 avril 2021, limité à trois (3) le nombre de cartes SIM par abonné aux services de communications électroniques mobiles et par opérateur.



La mise en œuvre des dispositions de l'arrêté ont fait l'objet de plusieurs rencontres d'échanges avec les opérateurs à l'issue desquelles les modalités pratiques de l'opération d'identification des abonnés, priviliégiant les solutions digitales, ont été définies et affinées.

Contrôle de la couverture et de la qualité de service (Qos)

L'acquisition des trois (3) chaînes de mesure de la qualité de service ainsi que de matériels roulants ; l'opérationnalisation de la plateforme OMC-R et la constitution d'une Cellule dédiée rattachée à la direction générale, sont autant de facteurs qui ont impulsé un nouvel élan dans les missions de contrôle de l'Autorité de régulation.



Cette dynamique s'est notamment traduite par une intense activité de collecte et de traitement de données. C'est ainsi que, depuis mi-février, sur la base d'un calendrier prédéfini, la Cellule collecte et traite en permanence des données sur la qualité de service des réseaux mobiles, par des sorties de terrain régulières. Les lieux de collecte des données sont alternés entre le Grand Lomé (Lomé et ses banlieues) et les localités de l'intérieur, réparties dans les cinq (5) grandes régions du Togo, sur une fréquence hebdomadaire.

Les mesures permettent de caractériser la qualité des services offerts par les réseaux mobiles au sens des indicateurs définis selon l'arrêté n°005/MENTD/CAB portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils. Les services pris en compte dans les mesures sont la

voix (taux de succès d'appel, qualité vocale, taux de coupure d'appel...) et l'accès internet en 3G et 4G (taux de succès d'ouverture de page web, taux de succès de téléchargement de fichier...).

Les premières mesures réalisées dès janvier de l'année dans la capitale Lomé, les cantons de Toblèkope et d'Aflao-Sagbado, et sur l'essentiel des routes nationales, ont permis de constater des manquements relatifs à l'obligation de couverture en 4G de certains axes routiers inscrite dans les cahiers des charges.

Ce dispositif opérationnel a permis au terme de plus de dix (10) mois de mesures, de couvrir l'ensemble du Grand Lomé et plusieurs localités à l'intérieur du pays (y compris les chefs-lieux de préfectures).

Au total, ce sont plus de 50.000 kilomètres parcourus, 50.000 appels

générés et 360.000 accès internet tentés. Conformément à sa vision de régulation par la donnée, l'Autorité de régulation a publié, à l'endroit des consommateurs, les résultats de ces campagnes.

Régulation tarifaire

Conformément à l'article 35 des cahiers des charges respectifs des opérateurs qui confère à l'Autorité de régulation la prérogative d'auditer, à tout moment, les équipements de facturation, du système informatique, des modes opératoires, des fichiers de données et des documents comptables utilisés dans la facturation des services du titulaire, l'ARCEP a procédé à des contrôles de la facturation des services fournis aux consommateurs en comparant les tarifs publiés avec ceux réellement pratiqués.

Ces contrôles ont permis, entre autres, à l'Autorité de régulation d'établir que les opérateurs pratiquaient une différenciation des tarifs On-net / Off-net en violation de l'article 23 des cahiers des charges.

Depuis la sanction qui s'en est suivie, une étude sur l'impact de la non différenciation sur les reversements nets d'interconnexion pouvant justifier la baisse de la générosité sur les offres forfaits a révélé que la non-discrimination tarifaire n'a pas eu un effet néfaste sur les reversements nets d'interconnexion de Moov Africa Togo ; ce qui n'est forcément pas le cas de Togo Cellulaire.

Pour mettre en œuvre cette prérogative, l'Autorité de régulation a réalisé certaines études ci-dessous décrites :

- **Analyse comparative des offres des opérateurs mobiles dans les pays de l'UEMOA**

La collecte des données a couvert les offres classiques, les forfaits voix, data et mixtes. La méthodologie adoptée a consisté à comparer les prix unitaires des meilleures offres de même durée de validité et de même gamme au Togo à celles des pays de l'UEMOA. Le type de gamme est obtenu par segmentation des tarifs. A l'issue de cette étude, il ressort que les tarifs appliqués au Togo se situent dans la moyenne régionale.

- **Comparaison des données brutes agrégées et des données trimestrielles reçues des opérateurs**

Sur la base des données brutes agrégées, au premier trimestre 2021,

collectées sur sa plateforme OMC-R, l'Autorité de régulation a procédé à la comparaison de ces données avec celles transmises par les opérateurs sur la même période. Les analyses révèlent des écarts importants entre ces deux sources de données. En vue d'harmoniser la méthode de collecte des données primaires et de calcul des indicateurs, des réunions techniques ont été organisées avec les opérateurs.

- **Etude sur les pratiques d'entente illicite sur le marché du mobile**

Par cette étude, l'Autorité de régulation entend s'assurer, à travers l'analyse des tarifs pratiqués sur le marché par les deux opérateurs mobiles, qu'il n'existe pas d'entente illicite entre eux-ci. A l'issue de cette analyse qui porte sur les cinq dernières années, il ressort des similitudes dans les approches et stratégies tarifaires des deux opérateurs.

- **Audit de la comptabilité analytique des opérateurs**

L'Autorité de régulation a poursuivi en 2021 l'audit de la comptabilité analytique des opérateurs qui s'inscrit dans le cadre de la mise en place de la comptabilité analytique réglementaire. Cet audit a permis de relever de nombreuses incohérences dans les données et des manquements dans les états de restitution. A l'issue des travaux, afin d'encadrer la comptabilité analytique réglementaire, l'Autorité de régulation a adopté une série de trois (3) décisions portant sur les règles et méthodes de la comptabilité analytique, la nomenclature des coûts pertinents et les états de synthèse.

Opérationnalisation d'un cadre de validation des données du secteur

Face à la pluralité des sources d'information et de diffusion des données du secteur engendrant la circulation d'informations erronées ou contradictoires, sous l'égide de la Tutelle, un comité, regroupant le ministère chargé des communications électroniques, le régulateur et les opérateurs, a été chargé de réfléchir sur la mise en place d'un cadre ainsi que des modalités de validation des données du secteur des communications électroniques.

Suivi des incidents et maintenance sur le réseau des opérateurs

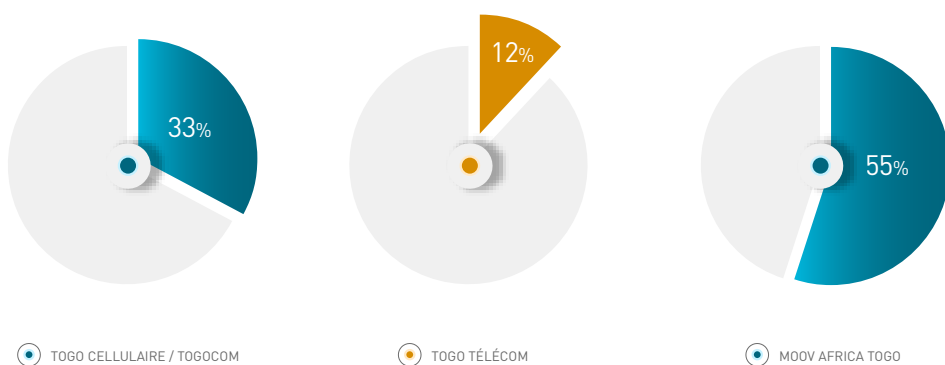
Par décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021 fixant le protocole de notification à l'ARCEP, les opérateurs des communications électroniques sont tenus de signaler les incidents électroniques intervenus sur leurs réseaux.

Afin de faire un suivi efficace de ces incidents et opérations de maintenance, l'Autorité de régulation a élaboré un tableau de bord dont les statistiques rendent compte de la nature, de la date, de la durée, du nombre, de même que les services concernés. En attendant l'élaboration de rapports annuels, des rapports sont produits tous les mois. Depuis l'entrée en vigueur de cette décision, quarante (40) dossiers de notification d'incidents ont été enregistrés et se répartissent comme suit, par opérateur :

OPERATEURS	NOTIFICATIONS
Togo Cellulaire	22
Togo Télécom	5
Moov Africa Togo	13
TOTAL	40

Tableau 7 : Incidents par opérateur

NOTIFICATION D'INCIDENTS PAR OPÉRATEUR



Graphique 6 : Notification d'incidents par opérateur

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

L'Autorité de régulation, après avoir préalablement contraint les opérateurs de réseaux des communications électroniques à faire des offres de gros à des tarifs raisonnables dans l'intérêt des consommateurs, a approuvé les catalogues d'interconnexion et d'accès de Togo Telecom, Togo Cellulaire et Moov

Africa Togo pour le compte de l'exercice 2021.

Accords de coordination

Dans le cadre de la coordination des fréquences aux frontières, des contrôles d'empiètement de signaux étrangers ont été effectués conformément aux accords de coordination entre le Togo et ses pays limitrophes.

• Coordination avec le Bénin

Le Togo et le Bénin ont tenu une réunion de coordination et de partage des fréquences radioélectriques dans les zones frontalières du 22 au 24 mars 2021 à Cotonou au Bénin. Cette rencontre portait sur la mise en œuvre de l'accord de coordination et de partage de fréquences du 22 mars 2019 entre les deux pays en vue d'y apporter dans le cas échéant, des amendements

au regard des évolutions dans les secteurs des communications électroniques respectifs. C'est ainsi que des amendements d'ordre administratif, juridique et technique ont été apportés à l'accord.

Les discussions ont également porté sur la problématique du roaming accidentel dans les zones frontalières. Afin de lutter contre le phénomène du roaming accidentel, les opérateurs des deux pays ont été invités à déployer une solution de « boarder roaming » et à rendre compte des résultats à leurs régulateurs respectifs aux fins d'évaluer l'efficacité de la solution.

• **Coordination avec le Ghana**

Une réunion de coordination entre l'ARCEP et la National Communication Authority (NCA) du Ghana s'est tenue par visioconférence le 09 août 2021. Elle fait suite à la campagne de mesure de l'empilement des réseaux des opérateurs respectifs effectuée dans les loca-

lités frontalières du Togo et du Ghana afin de s'assurer du respect des termes de l'accord de coordination du 1er juin 2019.

A l'issue de la réunion, un délai de trois (03) mois a été accordé à chaque opérateur pour procéder à la correction des anomalies constatées lors de la campagne de mesure.

Optimisation du Plan GE-84

A titre de rappel, le Plan GE-84 est un plan international pour la radiodiffusion en bande FM (87.5-108 MHz) qui est issu de l'accord régional relatif à la radiodiffusion sonore de terre FM dans la région 1 et une partie de la région 3 de l'UIT. L'objectif est d'assurer une utilisation efficace et optimale de la bande 87,5-108 MHz pour la radiodiffusion sonore FM tout en reflétant

fidèlement la situation de la bande FM dans les régions.

Dans le cas spécifique du Togo, il s'agit de dégager des fréquences pour de nouvelles assignations aux stations de radiodiffusion sonore en bande FM et de s'assurer que celles-ci sont notifiées et enregistrées dans la base de données mondiale des fréquences en utilisation (MIFR).

Coordination internationale du spectre radioélectrique

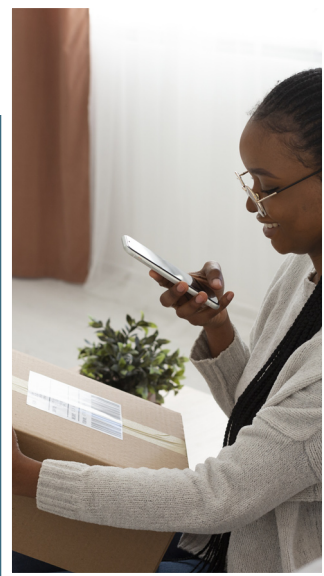
L'administration togolaise a donné son accord pour l'inclusion de son territoire dans la zone de service des réseaux à satellites au titre des coordinations menées à travers le Bureau des Radiocommunications. En revanche, elle a objecté, dans le cadre de la BRIFIC spatiale, la mise en service de six réseaux à satellite dont les caractéristiques techniques de mise en œuvre impactent négativement l'allotissement spatial réservé au Togo.

3.2 SECTEUR DES POSTES

Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux

Les autorisations d'exploitation des services postaux renouvelées pour douze (12) mois sont arrivées à expiration en août 2021. Les nouveaux projets d'arrêtés et de cahiers des charges en vue du renouvellement de ces autorisations sont disponibles.

Contrôle du déploiement et de la couverture des réseaux et services



Le déploiement et la couverture des réseaux et services postaux est un des facteurs tangibles qui cristallise les enjeux ainsi que les

défis auxquels est confronté le secteur postal à l'ère du numérique. En effet, il s'agit de repenser l'activité postale afin qu'elle soit un outil d'inclusion numérique et financière et un levier de la création de valeur.

En définitive, relever un tel défi serait une contribution significative au développement de l'économie nationale qui nécessite que le régulateur exerce, pour chaque opérateur, un contrôle efficace sur la réalisation du programme de couverture conformément à son cahier des charges.

3.3 RÉCLAMATIONS ET PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Les plaintes et réclamations des consommateurs parviennent à l'Autorité de régulation à travers les canaux suivants : les courriers ou mails et le centre d'appels. Afin de traiter plus efficacement ces réclamations et plaintes, un tableau de bord a été élaboré pour faire le suivi en termes de nombre, type, fréquence et délais de traitement de ces plaintes.

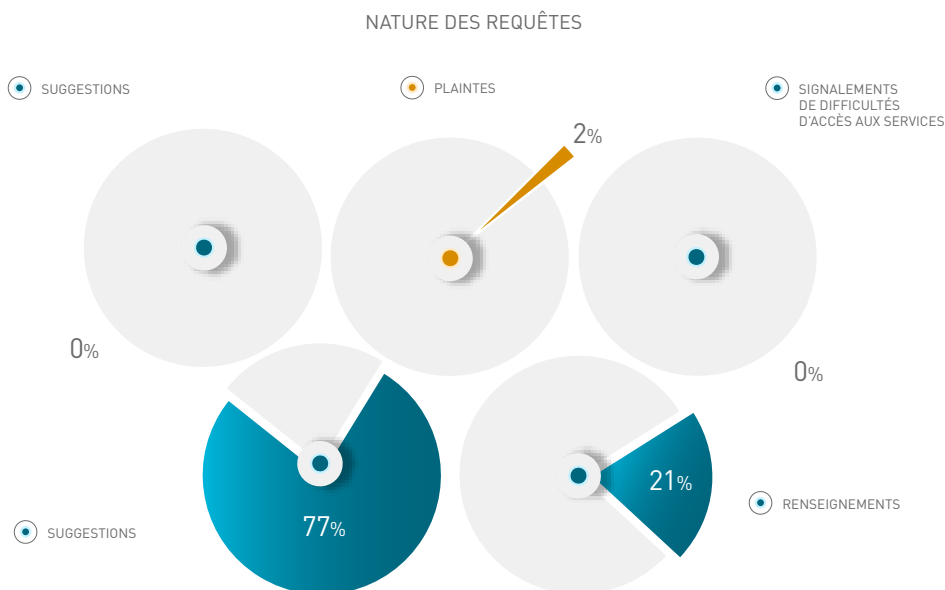


un tableau de bord a été élaboré afin de traiter plus efficacement ces réclamations et plaintes

• Nature des requêtes

OPERATEURS	NOTIFICATIONS
Togo Cellulaire	22
Togo Télécom	5
Moov Africa Togo	13
TOTAL	40

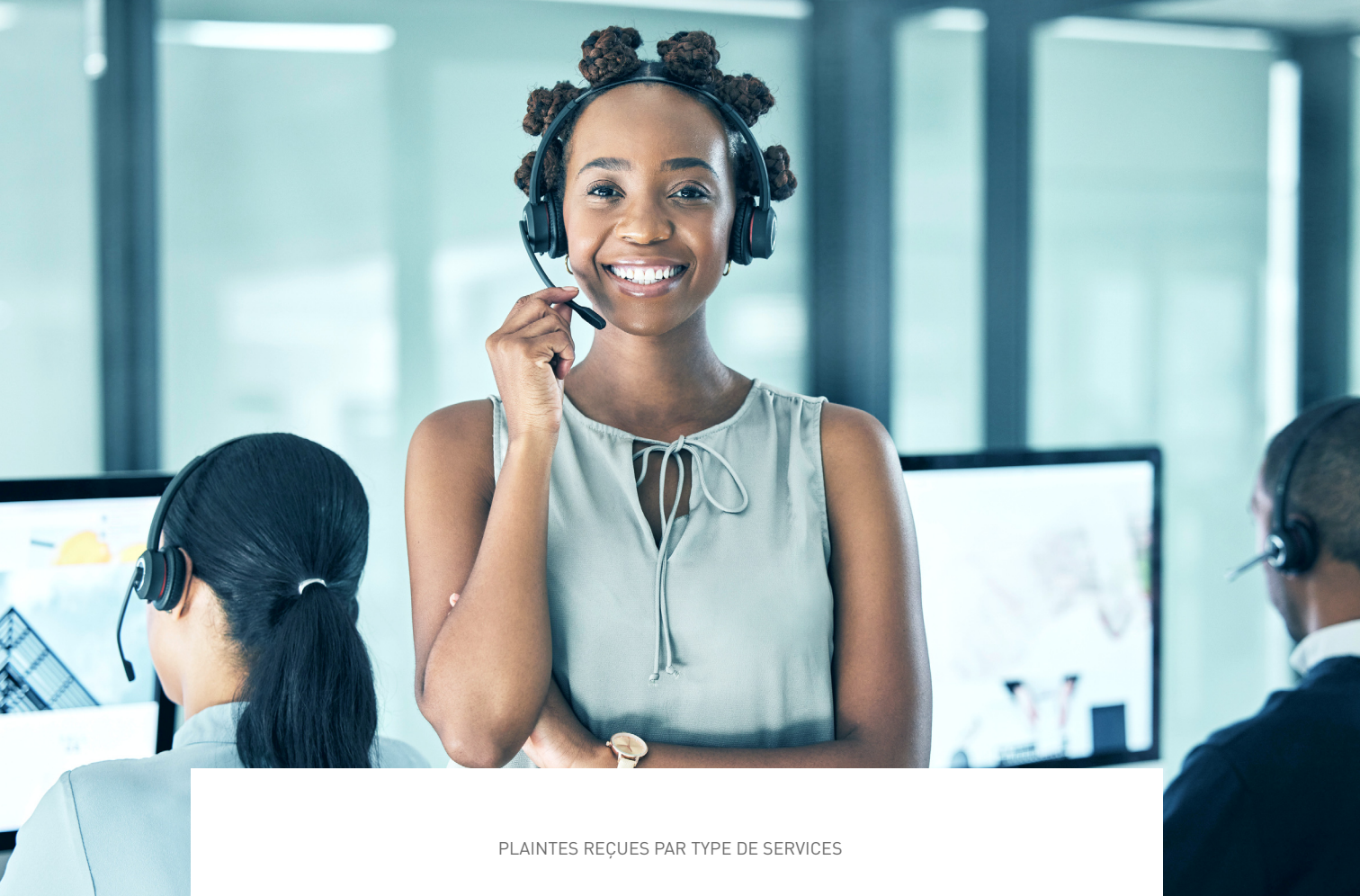
Tableau 8 : Nature des requêtes



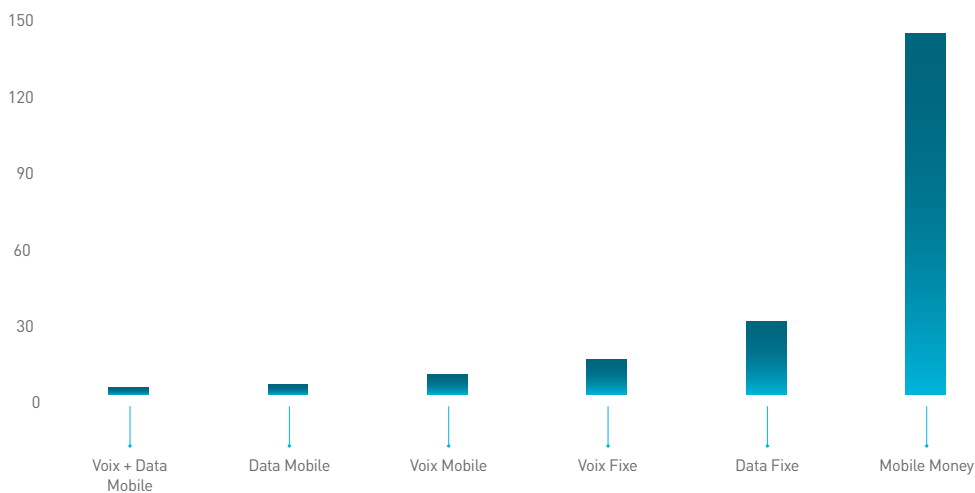
Graphique 7 : Nature des requêtes.

• Plaintes reçues

En 2021, l'Autorité de régulation a reçu 200 plaintes. Elles portent, essentiellement, sur les services financiers mobiles, l'internet fixe et la voix fixe.



PLAINTES REÇUES PAR TYPE DE SERVICES

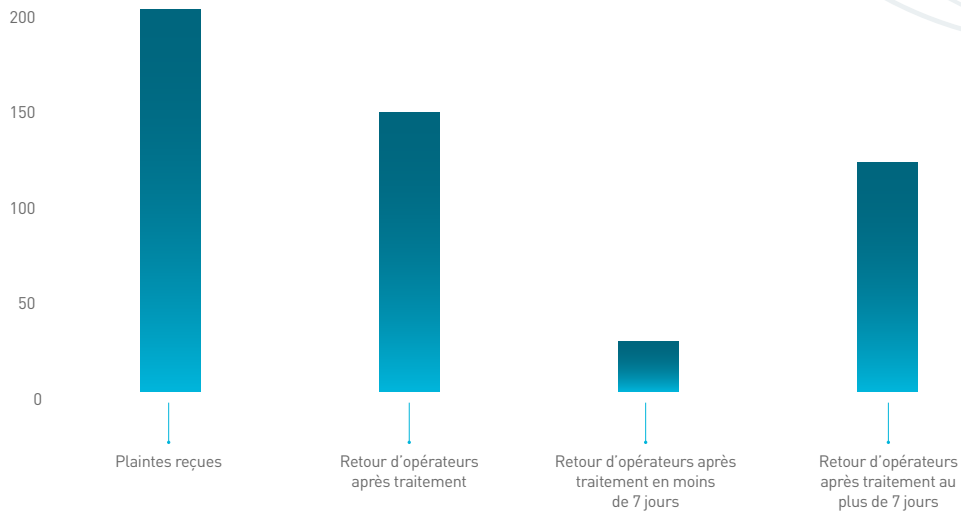


Graphique 8 : Plaintes reçues par type de services.

• **Plaintes traitées**

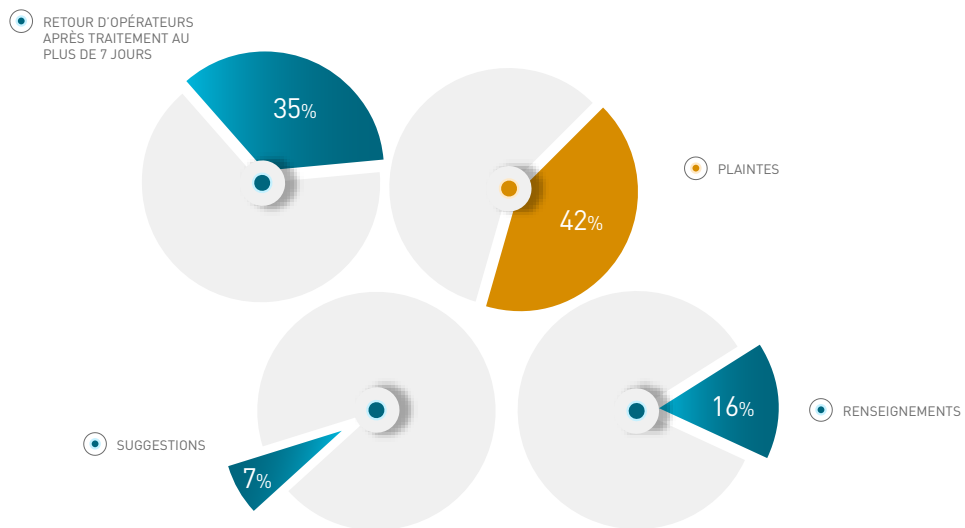
Sur le total des plaintes reçues, 146, soit 73% ont fait l'objet de traitement et d'un retour dont 26, soit 18% ont fait l'objet d'un retour en moins de 7 jours et 120 soit, 82% au-delà de 7 jours.

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Graphique 9 : Délais de traitement des plaintes.

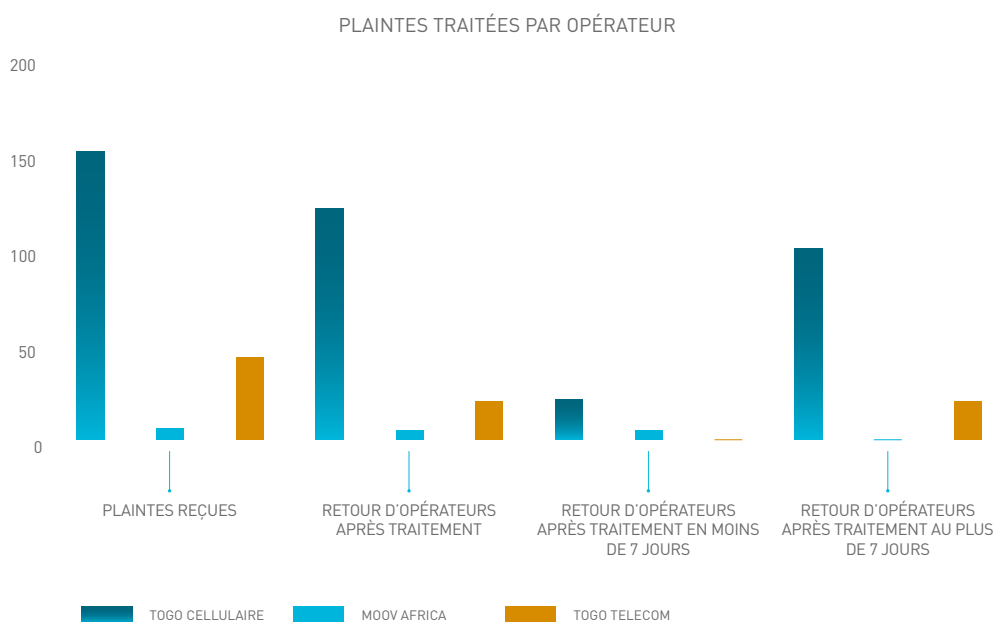
NATURE DES REQUÊTES



Graphique 10 : Analyse des plaintes reçues.

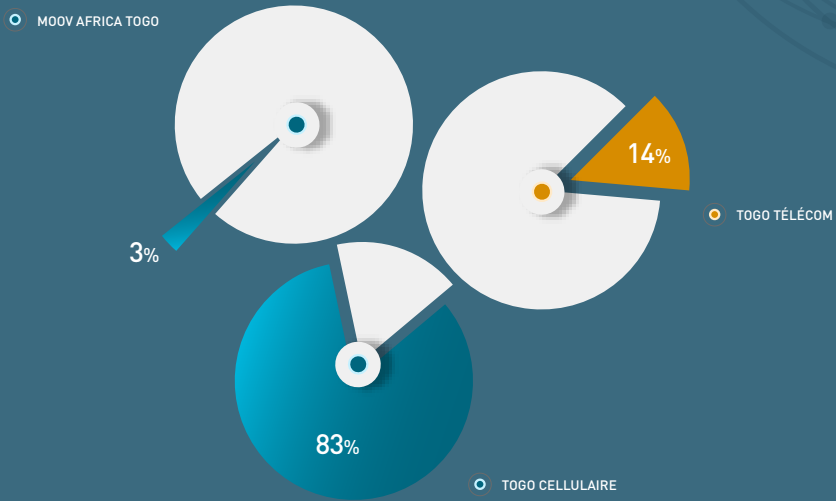
Opérateurs	Plaintes liées aux opérateurs	Plaintes traitées par opérateur	Taux de traitement par opérateur	Plaintes non traitées	Retour d'opérateurs après traitement en moins de 7 jours	Retour d'opérateurs après traitement au-delà de 7 jours
Togo Cellulaire	151	121	80%	30	21	100
Moov Africa Togo	6	5	83%	1	5	-
Togo Telecom	43	20	47%	23	-	20
TOTAL	200	146	73%	54	26	120

Tableau 9 : Plaintes par opérateur



Graphique 11 : Plaintes traitées par opérateur.

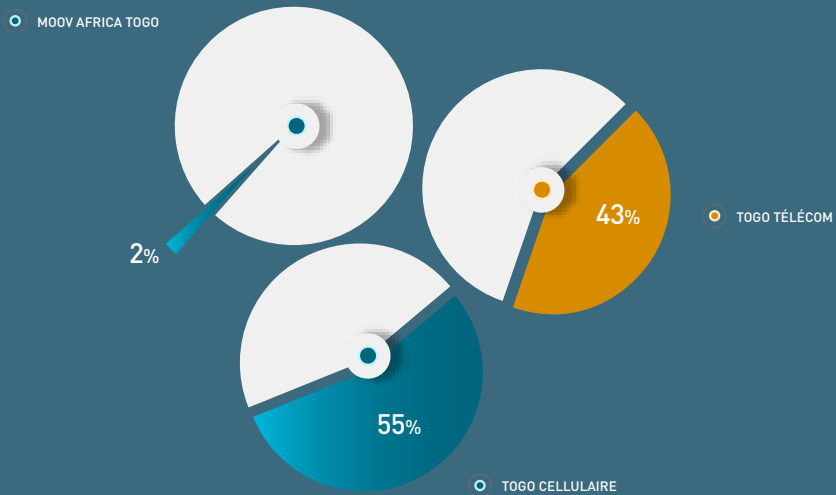
PLAINTES TRAITÉES PAR OPÉRATEUR



Graphique 12 : Plaintes traitées par opérateur.

Sur les 200 plaintes reçues, 54, soit 27% n'ont pas été traitées par les opérateurs.

PLAINTES NON TRAITÉES PAR OPÉRATEUR



Graphique 13 : Plaintes non traitées par opérateur.

Par ailleurs, afin d'optimiser et de coordonner, de façon plus rationnelle, les actions des différentes directions de l'Autorité de régulation, une nomenclature exhaustive des plaintes des consommateurs ainsi qu'un dispositif de leur transmission, ont été élaborés.

Au titre des autres activités menées au centre d'appels, et dans le cadre de la mise en œuvre de la portabilité au Togo, des sondages par appels sortants ont été réalisés.



QUATRE //

Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs

L'Autorité de régulation a ouvert des procédures de sanctions à l'encontre de certains opérateurs des communications électroniques. Au titre de l'exercice, au total, sur cinq (5) procédures ouvertes, deux (2) ont été bouclées et ont conduit à la sanction effective des opérateurs concernés tandis que les trois (3) autres demeurent en cours d'instruction.

A travers ces procédures de sanction, l'Autorité de régulation entend contraindre les opérateurs au respect des obligations auxquelles ils ont librement souscrit dans leurs cahiers des charges.

4.1. PROCÉDURES AYANT ABOUTI À DES SANCTIONS

• Sanction à l'encontre de Togo Cellulaire

La procédure de sanction ouverte en octobre 2020 à l'encontre de l'opérateur Togo Cellulaire pour non-respect de l'article 23 de son cahier des charges lui interdisant la différenciation des tarifs On-net et Off-net, s'est poursuivie en 2021 et clôturée par la sanction infligée par décision n°2021-001/ARCEP/CD/21 du Comité de Direction du 19 février 2021.

Cette décision de sanction a fait l'objet d'un recours en annulation auprès de la Chambre administra-

tive de la Cour suprême du Togo. A l'issue d'une audience qui s'est tenue le 26 avril 2021, la haute juridiction a débouté le requérant de son recours et a confirmé la sanction prononcée par le Comité de Direction de l'ARCEP.

• Sanction à l'encontre de Moov Africa Togo

Par décision n°2021-003/ARCEP/CD/21 du Comité de Direction du 18 mai 2021, l'Autorité de régulation a prononcé une sanction financière à l'encontre de l'opérateur Moov Africa Togo pour manquement à l'obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles.

Il a, en outre, été enjoint à Moov Africa Togo de se conformer dans un délai déterminé à ses obligations, conformément à l'article 27.1 de son cahier des charges.

4.2. PROCÉDURES DE SANCTION EN COURS D'INSTRUCTION

• Procédure à l'encontre de GVA Togo

En juin 2021, par courrier n°1132/ARCEP/DG/DJPC/21 du 23 juin 2021, l'Autorité de régulation a ouvert une procédure de sanction à l'encontre du fournisseur d'accès

internet GVA Togo pour manquement à son obligation de communication de plan d'investissements et de déploiement inscrite dans son cahier des charges. La procédure demeure en cours d'instruction.

• **Procédure à l'encontre des opérateurs Togo Cellulaire et Moov Africa Togo**

L'Autorité de régulation a, par courriers n°1262/ARCEP/DG/DJPC/21 et n°1263/ARCEP/DG/DJPC/21 du 9 juillet 2021, ouvert deux (02) procédures de sanction à l'encontre des deux opérateurs du mobile Togo Cellulaire et Moov Africa Togo pour manquements à leurs obligations de qualité de service inscrites aux cahiers des charges. Les procédures demeurent en cours d'instruction.



L'Autorité de régulation a ouvert une procédure de sanction à l'encontre du fournisseur d'accès internet GVA Togo. La procédure demeure en cours d'instruction.

CINQ //

Facturation et Recouvrement

5.1. FACTURATION

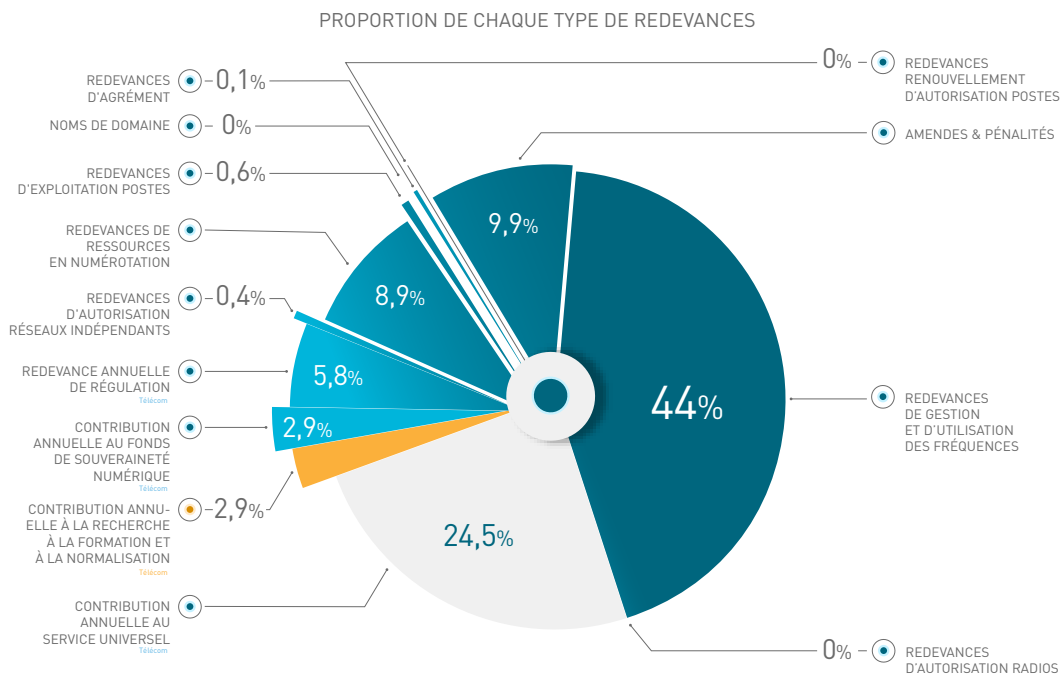
Le montant total de redevances facturées s'élève à 16 270 919 751 F CFA par type de redevance comme suit :

DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ EN 2021	PROPORTION
Redevances de gestion et d'utilisation des fréquences	7 159 115 000	44%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	3 911 751 947	24,50%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	474 664 827	2,92%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom)	474 664 827	2,92%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	949 329 651	5,84%
Redevances d'exploitation postes	112 140 661	0,69%
Redevances de ressources en numérotation	1 458 318 333	8,97%
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	76 500 000	0,47%
Redevances renouvellement d'autorisation postes	10 437 402	0,06%
Redevances d'autorisation radios	0	0%
Redevances d'agrément	19 250 000	0,11%
Noms de domaine	650 000	0,003%
Amendes & pénalités	1 624 097 103	9,99%
TOTAL	16 270 919 751	100%

Tableau 10 : Proportion de chaque type de redevances dans le montant total facturé

Il ressort du tableau ci-dessus qu'au titre de l'exercice 2021, les redevances de gestion et contrôle et d'utilisation des fréquences représentent la part la plus importante, soit 44% des redevances facturées ; suivies de la contribu-

tion annuelle au service universel de télécommunications, soit 24,50% ; des amendes & pénalités, soit 9,99% puis des redevances de ressources en numérotation, soit 8,97%.



Graphique 14 : Proportion de chaque type de redevances.

Désignation	Montant facturé en 2021(a)	Montant facturé en 2020 (b)	Evolution	
			Variation nette (c)=(a)-(b)	Taux de croissance (d)=(c)/(b) X100
Redevances de gestion et d'utilisation de fréquences	7 159 115 000	7 180 285 000	-21 170 000	-0,29%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	3 911 751 947	3 385 164 725	526 587 222	15,5%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	474 664 827	406 045 961	68 618 866	16,9%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom)	474 664 827	420 627 807	54 037 020	12,8%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	949 329 651	812 078 800	137 250 851	16,9%
Redevances d'exploitation postes	112 140 661	109 174 550	2 966 111	2,7%
Redevances de ressources en numérotation	1 458 318 333	1 427 097 500	31 220 833	2,2%
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	76 500 000	20 300 000	56 200 000	276,8%
Redevances de renouvellement d'autorisation postes	10 437 402	0	10 437 402	100%
Redevances d'autorisation radios	0	309 000 000	-309 000 000	-100%
Redevances d'agrément	19 250 000	40 625 000	-21 375 000	-52,6%
Noms de domaine	650 000	550 000	100 000	18,2%
Amendes & pénalités	1 624 097 103	0	1 624 097 103	100%
TOTAL	16 270 919 751	14 110 949 343	2 159 970 408	15,3%

Tableau 11 : Analyse comparative des redevances facturées en 2021 par rapport à 2020

L'analyse comparative des redevances facturées au titre de l'année 2021 et celles de l'année 2020, laisse apparaître une

progression de 15,3 % résultant principalement des amendes et pénalités facturées et de l'augmentation du chiffre d'affaires

des opérateurs servant de base de calcul des redevances.

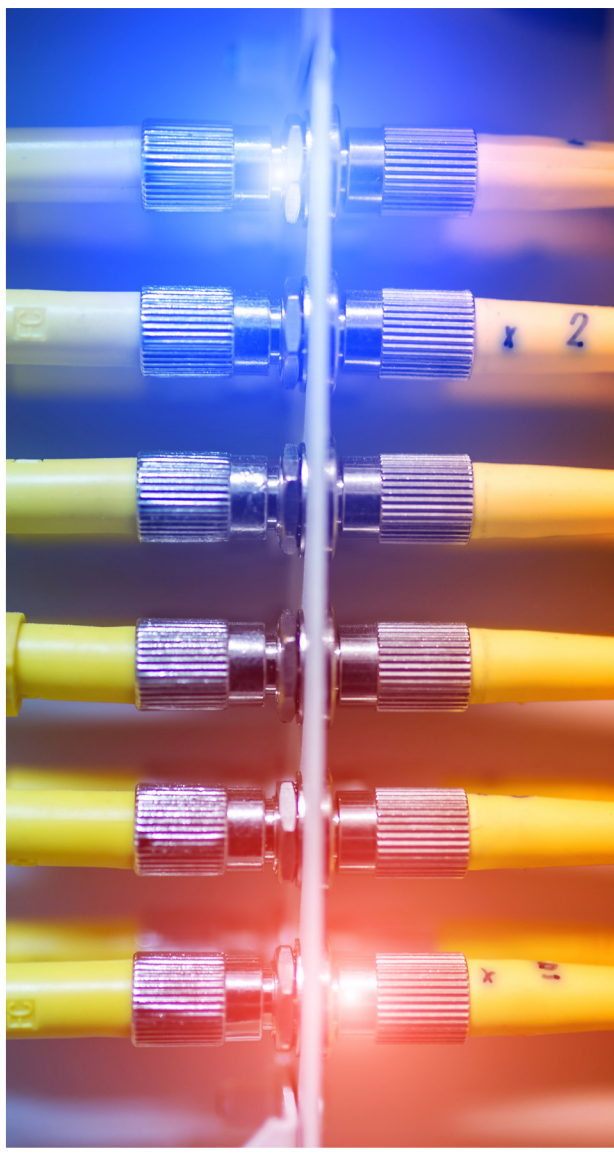
5.2. RECOUVREMENT DES REDEVANCES

La nouvelle dynamique impulsée à l'activité de recouvrement a permis d'améliorer substantiellement le taux de recouvrement qui était très bas dans les exercices antérieurs. Plusieurs facteurs expliquent cette amélioration. Au rang de ceux-ci, on note :

- le respect des termes des accords d'échelonnement de paiement de redevances signés en 2018 avec les gros opérateurs Togo Telecom, Togo Cellulaire, Moov Africa Togo et CAFE Informatique & Télécommunications ;
- la mise en application effective des dispositions de l'article 25 du décret n°2018-174/PR du 10 décembre 2018 qui prévoit que « Toute somme due et non payée à la date d'échéance, ouvre droit à la perception par l'ARCEP, d'une pénalité de 5% du montant impayé à l'échéance par mois de retard indivisible jusqu'à concurrence de trois (3) mois.

Les frais générés par la mise en œuvre d'actions de recouvrement et contentieux sont exigibles en sus de la pénalité susvisée ... ». Ainsi, pour la première fois depuis l'adoption de ce décret, l'Autorité de régulation a effectivement facturé les pénalités de retard ;

- le recours à un cabinet spécialisé pour le recouvrement des créances impayées et les créances échues de l'exercice en cours, avec à la clé, des saisies conservatoires sur le compte des débiteurs.



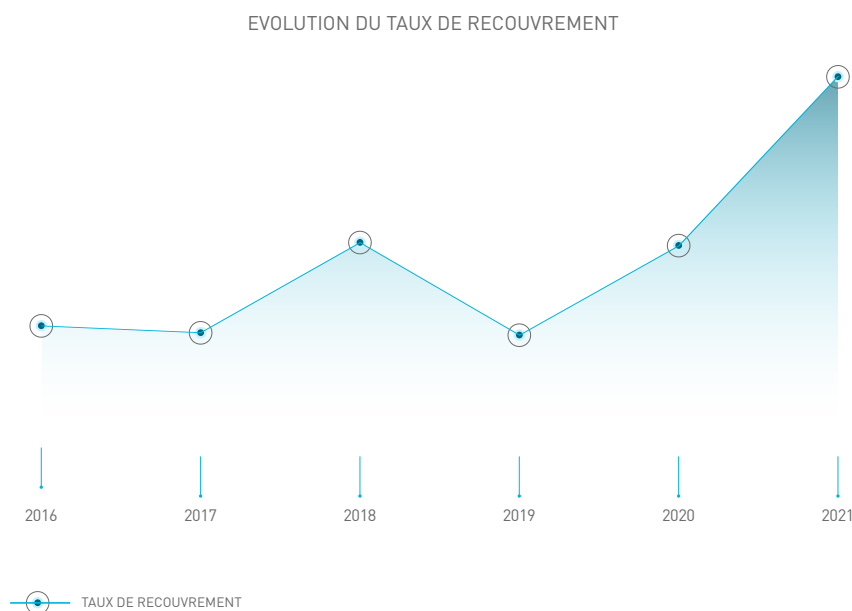
• Analyse des données clés du recouvrement de l'exercice 2021

- Taux de recouvrement global

Au titre de l'exercice 2021, sur un portefeuille de créances exigibles de 26 755 412 012 F CFA, l'Autorité de régulation a recouvré 25 786 058 598 F CFA, soit un taux de recouvrement de 96%.

EVOLUTION DU TAUX DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES ANNÉES	TAUX DE RECOUVREMENT
2016	15%
2017	12,8%
2018	42%
2019	12%
2020	41%
2021	96%

Tableau 12 : Evolution du taux de recouvrement



Graphique 15 : Evolution du taux de recouvrement

L'évolution du taux de recouvrement des créances sur les cinq (5) dernières années est présentée dans le tableau ci-dessous :

- Taux de recouvrement global par opérateur

Le tableau ci-après présente les montants recouverts par opérateur au titre de l'exercice.

Opérateur	Montant des créances	Paiement reçu sur exigibles (a)	Reste à recouvrer créance (b)	Taux de recouvrement global (b)/a
Togo Telecom	1 180 874 875	1 180 874 875	0	100%
Togo Cellulaire	12 221 408 597	11 656 939 243	564 469 354	95,38%
Moov Africa Togo	10 249 483 803	10 380 734 538	-131 250 735	100%
CAFE Informatique	88 266 872	88 266 872	0	100%
GVA Togo	107 098 851	107 098 851	0	100%
TEOLIS SA.	47 871 596	3 187 500	44 684 096	6,66%
Opérateurs postaux global	73 939 165	57 171 253	16 767 912	77,32%
SPT	283 719 653	0	283 719 653	0,00%
Radios et Télévisions	199 009 778	79 366 156	119 643 622	39,88%
Sociétés civiles	700 168 669	626 009 540	74 159 129	89,70%
TOTAL (a)	25 152 041 859	24 182 688 445	969 353 413	96%
AMENDE (b)	1 603 370 153	1 603 370 153	0	100%
TOTAL GENERAL (a) + (b)	26 755 412 012	25 786 058 598	969 353 413	96%

Tableau 13 : Taux de recouvrement global par opérateur



96%
Taux de
recouvrement au
titre de l'exercice
2021

• Recouvrement des redevances facturées en 2021

Sur un montant total de 14 667 549 601 F CFA représentant les redevances facturées au titre de l'année 2021, l'Autorité de régulation a recouvré 14 188 086 396 F CFA, soit un taux de recou-

vrement de 97% comme présenté dans le tableau ci-dessous. Ce taux de recouvrement inédit s'explique par les effets combinés des mesures décrites plus haut.



Opérateurs	Montant facturé	Total recouvré	Reste à recouvrer au 31/12/2021	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	898 156 086	898 156 086	0	100%
Togo Cellulaire	7 666 131 839	7 358 131 839	308 000 000	95,98%
Moov Africa Togo	5 203 009 143	5 203 009 143	0	100%
CAFE Informatique	25 099 500	25 099 500	0	100%
GVA Togo	97 347 484	97 347 484	0	100%
TEOLIS SA.	20 479 230	611 726	19 867 504	2,99%
Opérateurs postaux	60 172 084	56 524 255	3 647 829	93,94%
SPT	65 593 294	0	65 593 294	0,00%
Radios et Télévisions	64 950 000	29 311 156	35 638 844	45,13%
Sociétés civiles	566 610 941	519 895 207	46 715 734	91,76%
TOTAL	14 667 549 601	14 188 086 396	479 463 205	97%

Tableau 14 : Situation du recouvrement des redevances de l'exercice 2021



97%

Taux de recouvrement représentant les redevances facturées au titre de l'année 2021

• **Recouvrement des amendes facturées en 2021**

Les amendes facturées dans le cadre des procédures de sanction à l'encontre des deux (2) opérateurs du mobile Togo Cellulaire et Moov

Africa Togo ont été, intégralement, recouvrées comme indiqué dans le tableau ci-après :

Opérateurs	Montant facturé en 2021 (a)	Total recouvré (b)	Taux de recouvrement (en %) c = (b)/(a)
Togo Cellulaire	1 009 564 325	1 009 564 325	100,00%
Moov Africa Togo	593 805 828	593 805 828	100,00%
TOTAL	1 603 370 153	1 603 370 153	100%

Tableau 15 : Situation des amendes facturées en 2021

• **Recouvrement des arriérés de redevances ayant fait l'objet de protocoles d'accord**

La part des arriérés de redevances à payer en 2021 en exécution des accords d'échelonnement des

redevances, signés en 2018 et 2020, s'élève à 8 780 363 041 FCFA. Ce montant est recouvré à 100%

comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Opérateurs	Montant facturé	Total recouvré	Reste à recouvrer au 31/12/2021	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	826 375 248	137 729 208	275 458 416	413 187 624
Togo Cellulaire	16 211 852 212	1 372 308 702	3 298 457 404	11 541 086 106
Moov Africa Togo	15 688 626 975	1 000 000 000	5 177 725 395	9 510 901 580
CAFE Informatique	38 295 768	9 573 942	28 721 826	0
TOTAL	32 765 150 203	2 519 611 852	8 780 363 041	21 465 175 310

Tableau 16 Situation des créances sous les protocoles d'accord

SIX // Coopération

Dans le cadre de ses missions, l'Autorité de régulation a renforcé ses relations de coopération et de collaboration avec les administrations ou acteurs des secteurs régulés sur le plan national et international.

6.1. COOPÉRATION NATIONALE

• Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC)

En mars 2021, l'Autorité de régulation a activement pris part à Kara à un séminaire d'information, de sensibilisation et d'appropriation des textes législatifs et réglementaires sur la presse et les communications électroniques. La rencontre, organisée à l'attention des acteurs et professionnels de l'audiovisuel et des médias, avait pour objectif essentiel de susciter de leur part, l'appropriation des textes législatifs et réglementaires liés à la presse.

• Ministère du commerce, de l'industrie, du développement du secteur privé et de la promotion de la consommation locale

L'Autorité de régulation a pris part à l'atelier de concertation sur les Barrières Non Tarifaire (BNT) de la Zone de Libre-Echange Continentale Africaine (ZLECAF), organisé par le ministère chargé du commerce.

L'objectif de l'atelier est de présenter l'initiative de transparence de la CNUCED sur les BNT, de discuter sur la méthodologie de collecte des textes normatifs et sur la feuille de route pour la collecte des textes. Les BNT sont des « mesures de politique générale autres que les droits de douane ordinaires, qui peuvent avoir une incidence économique sur le commerce international des marchandises, en modifiant les quantités échangées et/ou les prix ».

Par cette initiative, la CNUCED entend assurer la collecte, la classification et la dissémination des informations relatives aux BNT. Elle permettra, à terme, aux entreprises et aux consommateurs de réaliser des

gains suite à la réduction de 25% du coût des BNT, spécialement pour les PME.

• Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo (ANAC-Togo)

A l'instar des années précédentes, l'Autorité de régulation a poursuivi ses relations de collaboration avec l'ANAC au sein du cadre institué pour la mise en œuvre du Programme National de Sécurité (PNS) de l'aviation civile et le Suivi des Opérations de Drones Civils.

Pour rappel, le Programme National de Sécurité s'inscrit dans la ligne des exigences faites par l'OACI afin de renforcer la sécurité et la sûreté concernant les risques liés à la navigation aérienne. Par ailleurs, l'ARCEP en tant que membre du Comité de Suivi, est chargée des questions liées aux communications électroniques, notamment, la réglementation ainsi que les conditions d'exploitation techniques des fréquences radioélectriques par les drones.

- **Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED)**

Dans le cadre de la réalisation de l'annuaire statistique de l'UEMOA, l'Autorité de régulation a communiqué à la Commission de l'UEMOA, sur demande de l'INSEED, les données du Togo sur le nombre d'abonnés à la téléphonie (fixe, mobile, internet), de boîtes postales ainsi que d'opérateurs.

L'annuaire statistique est une publication de référence qui contient des informations statistiques générales de la communauté dans les domaines démographique, social et économique.

6.2. COOPÉRATION INTERNATIONALE ET PARTICIPATION AUX ÉVÉNEMENTS DES SECTEURS

- **27^{ème} Congrès de l'Union postale universelle (UPU)**

L'Autorité de régulation a participé aux travaux du 27^{ème} Congrès de l'Union postale universelle (UPU), du 9 au 27 août 2021 à Abidjan en Côte d'Ivoire, organisé en format hybride sous le thème « Digitalisation des services postaux et développement de e-commerce ». Pour rappel, le Congrès postal universel, instance suprême de l'Union, se réunit tous les quatre (4) ans pour discuter de l'état du secteur postal mondial, décider de son orientation et procéder au renouvellement des instances et de ses dirigeants.

A l'issue des travaux, le Congrès a adopté la stratégie postale d'Abidjan, feuille de route pour le prochain cycle de travail 2022-2025 de l'Union, ainsi que de nouvelles règles et politiques sur l'échange international d'envois postaux.

- **Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL)**

L'Autorité de régulation a participé à la 19^{ème} réunion annuelle du FRATEL qui s'est tenue les 29 et 30 novembre 2021 à Dakar au Sénégal sur le thème : « Service et accès universels : un commun accessible à tous ? ».

Les travaux de cette rencontre ont été organisés en trois (3) tables rondes selon les thématiques ci-après : évolution de la notion de service et d'accès universels, place du service universel dans les politiques publiques pour favoriser la connectivité et les politiques mises en place pour assurer l'abordabilité des offres, leur accessibilité ainsi que l'amélioration de l'inclusion numérique.

La 19^{ème} réunion a également été l'occasion de porter à la connaissance des délégués, le lancement prochain d'un appel à expérimentation pour la mise en ligne d'un outil ouvert aux membres du réseau sur la représentation de la couverture et de la qualité de service mobiles. Ce projet devrait être finalisé en 2022.

- **Free roaming**

L'Autorité de régulation a pris part, les 26 et 27 octobre 2021 à Abuja au Nigéria, à la Réunion des Experts Techniques sur la lutte contre la fraude, l'uniformisation des tarifs de roaming régional et la définition d'un tarif de terminaison unique pour la zone CEDEAO. Cette rencontre, organisée par l'Assemblée des Régulateurs de Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO), en lien avec la Commission de la Communauté des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) et l'équipe de Coordination pour la mise en œuvre du roaming régional, s'inscrit dans le cadre du Règlement C/REG. 21/12/17 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public, et en application de la Résolution n°3 du 27 juillet 2021.

La réunion avait, entre autres, pour objectifs, d'examiner, d'une part, les tarifs plafonds et proposer des tarifs uniformes de roaming, d'autre part, les tarifs de terminaison tout en fixant une terminaison d'Appels (TA) uniforme au sein de l'espace CEDEAO. Par ailleurs, il a également été examiné les mécanismes de coordination de la lutte contre la fraude au sein de l'espace.

A l'issue de la réunion, le Togo, la Côte d'Ivoire, le Sénégal et le Niger ont été sollicités pour proposer une méthodologie permettant d'harmoniser les tarifs internationaux de communications électroniques dans la zone CEDEAO. Un projet de méthodologie a été élaboré, de façon conjointe, lors d'une réunion en ligne.

l'Autorité de régulation a renforcé ses relations de coopération et de collaboration avec les administrations ou acteurs des secteurs régulés sur le plan national et international.

• **Comité des Régulateurs nationaux des Etats membres de l'UEMOA (CRTEL)**

L'Autorité de régulation a pris part, du 3 au 5 novembre 2021 à Ouagadougou au Burkina Faso, aux travaux de la 12ème réunion du CRTEL qui ont porté sur les points suivants : l'examen des projets de textes communautaires visant la promotion des usages numériques, la baisse des tarifs des communications sous régionales et le roaming dans la sous-région.

A l'issue de cette rencontre présidée par le Togo qui assume la présidence du Conseil des ministres de l'Union, au total, cinq (5) avant-projets de textes ont été examinés et validés. Il s'agit de :

- Avant-projet de Décision portant création du Comité des Régulateurs nationaux en charge du Numérique des Etats membres de l'UEMOA : ce texte viendra abroger la Décision n° 09/2006/CM/UEMOA du 23 mars 2006 qui crée le CRTEL. Il étoffe ses missions et étend son champ d'action à tout le secteur du numérique.
- Avant-projet de Directive relative à l'utilisation de masse du Numérique : il a pour objet de fixer les conditions auxquelles les Etats membres de l'Union doivent se conformer afin d'atteindre l'objectif prioritaire de développement de l'utilisation de masse du numérique.

- Avant-projet de Règlement portant principes fondamentaux relatifs à la fourniture de services publics numériques dans l'espace UEMOA : il a pour but de définir les principes fondamentaux que doivent respecter les Etats membres en matière de fourniture de services publics numériques et de déterminer les Services Publics Numériques qui doivent faire l'objet d'un développement harmonisé prioritaire au sein de l'Union.

- Avant-projet de Règlement portant diverses mesures relatives au secteur du numérique : ce texte a pour objet de fixer les conditions relatives à l'ouverture et à la mise à disposition de données publiques et les mesures de soutien au développement des startups.

- Recommandation relative aux orientations de politique publique en faveur du développement des usages numériques de masse : il s'agit de recommandations faites aux Etats membres en vue de rationaliser la gouvernance du numérique, de sensibiliser aux technologies numériques, de favoriser l'inclusion numérique, de soutenir les filières de formation au numérique, de favoriser le développement des startups, de promouvoir l'entrepreneuriat féminin dans le numérique, de déployer des centres d'accès aux TIC, d'harmoniser la fiscalité du numérique et d'envisager la mise en œuvre de Partenariat Public-Privé entre les acteurs.

SEPT //

Partenariats

En cohérence avec les objectifs stratégiques 12 de l'axe 2 et 23 de l'axe 5 de son plan opérationnel 2021-2023, l'Autorité de régulation a renforcé ses relations avec les associations de consommateurs et noué de nouveaux partenariats avec les autorités de régulation sœurs des autres pays.

• **Associations de consommateurs**

En dehors des rencontres régulières organisées pour traiter des sujets d'intérêt commun et de préoccupation des consommateurs des services des communications électroniques, l'ARCEP, de concert avec les associations de consommateurs, a mené plusieurs activités dont notamment :

- la tournée nationale d'information, de sensibilisation et de formation, organisée du 2 au 9 novembre 2021, à l'endroit des membres actifs des organisations de protection et de défense des droits et intérêts des consommateurs. Entre autres thèmes, furent abordés les principes d'encadrement tarifaire, les indicateurs de qualité de service, les mécanismes d'alerte et de saisine des plaintes et leur traitement par l'ARCEP. Les participants ont également été outillés sur les différentes missions de l'ARCEP, ainsi que les problématiques et les enjeux liés aux communications électroniques.

- l'enquête de collecte d'informations dans le cadre du projet de réforme du cadre juridique du secteur postal, à l'occasion de laquelle elles ont été consultées en amont, comme il est d'usage, pour l'élaboration des textes des secteurs régulés.

• ARCEP Bénin

En prévision à la mise en place d'un simulateur tarifaire, une délégation de l'ARCEP Togo a effectué en septembre 2021 une mission d'information et d'imprégnation à Cotonou au Bénin, à l'occasion du lancement du simulateur tarifaire de

l'ARCEP Bénin. Il s'agit d'un outil permettant au consommateur d'évaluer le budget à allouer aux services de communications électroniques en fonction des offres commerciales des opérateurs.

• ARCEP Gabon

En 2021, une délégation de l'ARCEP Gabon a effectué une visite de travail et de partage d'expériences à Lomé au Togo. Eu égard aux enjeux de la régulation, les deux responsables ont décidé de rééditer périodiquement ce type de rencontres afin de tirer un meilleur profit des expériences respectives.

• ARCEP France

En novembre 2021, afin de s'inspirer des bonnes pratiques en matière de régulation, une délégation de l'ARCEP Togo conduite par le directeur général a effectué une visite de travail au siège de ARCEP France à Paris en France. Les échanges ont permis, notamment, de conforter la vision de la régulation par la donnée, déclinée dans le plan stratégique 2021-2023 de l'Autorité.





**LA RÉGULATION PAR
LA DONNÉE**

II. ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION



UN //

Gestion interne

1.1. AUDIT INTERNE

Dans la perspective de leur optimisation, certaines procédures, parmi lesquelles, la gestion des autorisations d'exploitation de réseaux indépendants, celle des ressources en numérotation, le contrôle des fréquences radioélectriques et le recouvrement de créances etc. ont fait l'objet d'une évaluation.

Les résultats de cette revue devraient contribuer, d'une part, à la mise en œuvre des dispositifs nécessaires à la démarche qualité et, d'autre part, à la réorganisation de la Cellule Audit Interne en vue de la certification ISO de l'Autorité de régulation.

1.2. RESSOURCES HUMAINES

Dans le cadre de la mise en œuvre des objectifs stratégiques 2 et 3 de l'axe 1 du plan stratégique 2021-

2023, l'Autorité de régulation a renforcé ses ressources humaines avec le recrutement de nouvelles compétences.

• Evolution du personnel

Au 31 décembre 2021, l'effectif du personnel a connu une progression nette de 16% qui s'est traduite par le recrutement de douze (12) collaborateurs portant à 84, le nombre total des agents, dont 65 hommes, représentant 77 % et 19 femmes, soit, 23%.

Ce niveau de l'effectif est la résultante des mouvements ci-après :

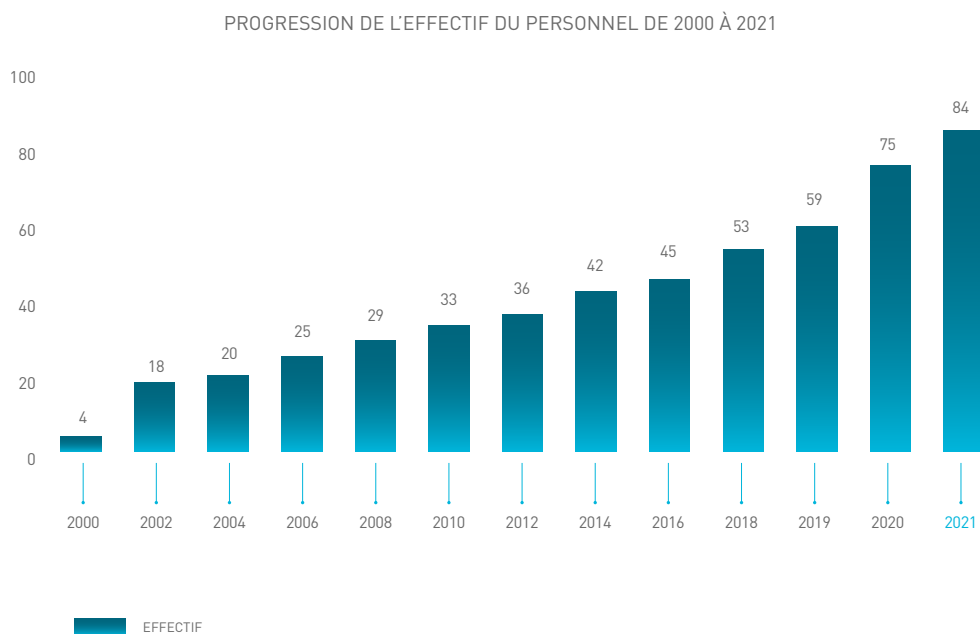
- **Recrutement** : 1 ingénieur en télécommunication, 1 ingénieur en génie électrique, 3 économistes statisticiens, 3 informaticiens, 1 assistante de direction, 1 comptable, 1 financier, 1 chauffeur ;
- **Départs** : 1 inspecteur des postes admis à la retraite, 1 ingénieur électronicien et 1 chauffeur, décédés.

Qualifications	Effectif			Total en fin d'année
	en Début d'année	Recrutements	Départs	
Ingénieur télécom	6	1	0	7
Ingénieur électronicien	1	0	1	0
Ingénieur génie électrique	8	1	0	9
Technicien télécoms	5	0	0	5
Inspecteur des postes	1	0	1	0
Technicien génie civil	1	0	0	1
Technicien génie électrique	2	0	0	2
Informaticien	1	3	0	4
Ingénieur informaticien	6	0	0	6
Ingénieur des médias	1	0	0	1
Juriste	6	0	0	6
Economiste	3	0	0	3
Economiste Statisticien	0	3	0	3
Gestionnaire	3	0	0	3
Gestionnaire des R.H.	1	0	0	1
Comptable et financier	5	2	0	7
Assistant de direction	6	1	0	7
Secrétaire comptable	1	0	0	1
Agents en communication	5	0	0	5
Conseiller en communication	1	0	0	1
Coursier	1	0	0	1
Chauffeur	10	1	1	10
Agent d'appui	1	0	0	1
TOTAL	75	12	3	84

Tableau 17 : Situation de l'effectif du personnel par domaine de compétence

Année	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2019	2020	2021
Effectif	4	18	20	25	29	33	36	42	45	53	59	75	84
Accrois.		16	2	5	4	4	3	6	3	8	9	19	12
Taux d'accroi.		400%	11,1%	25%	16%	13,8%	9,1%	16,7%	7,1%	17,8%	17%	32,2%	16%

Tableau 18 : Progression de l'effectif du personnel de 2000 à 2021



Graphique 16 : Progression de l'effectif du personnel de 2000 à 2021

• Structure du personnel

Catégorie	Effectif		
	Masculin	Féminin	Total
Cadres	38	4	42
Agents de maîtrise	15	14	29
Agents d'exécution	12	1	13
TOTAL	65	19	84

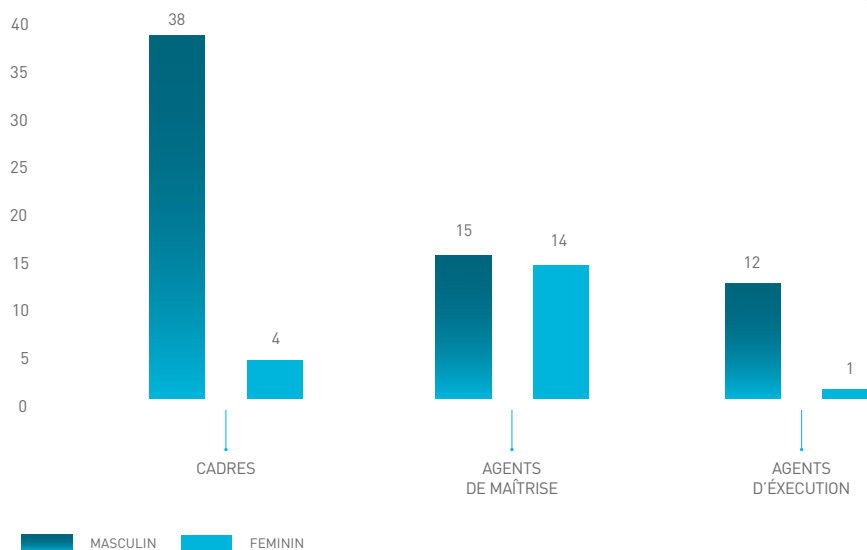
Tableau 19 : Structure de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/21

Par niveau de qualification, le personnel d'encadrement est de 42 agents, représentant un taux

d'encadrement de 50% ; les agents de maîtrise passent de 24 à 29, soit un taux de 34,52 % ; en revanche,

l'effectif des agents d'exécution est demeuré constant avec un taux de 15,48%.

RÉPARTITION DES AGENTS PAR CATÉGORIES ET PAR SEXE



Graphique 17 : Répartition des agents par catégories et par sexe

Domaines de compétence	Effectif		Total
	Masculin	Féminin	
Télécommunications	18	1	19
Informatique	9	3	12
Juriste	5	1	6
Economie-statistiques	6	0	6
Audit et gestion	3	0	3
Comptabilité-Finance	4	3	7
GRH	1	0	1
Assistant de direction	1	6	7
Secrétariat comptable	0	1	1
Communication (Télé-opérateur)	3	3	6
Coursier	1	0	1
Intendance	4	0	4
Chauffeur	10	0	10
Agent d'appui	0	1	1
TOTAL	65	19	84

Tableau 20 : Répartition de l'effectif suivant les domaines de compétence au 31/12/21

• **Formation et renforcement des capacités**

Dans le cadre de la modernisation de la gouvernance de l'Autorité de régulation, les membres du Comité de Direction ont bénéficié d'un programme de renforcement des capacités portant, entre autres, sur « la réflexion stratégique du dirigeant », et « l'optimisation et la culture de la performance au sein de l'organisation ».

Par ailleurs, en prévision à l'opérationnalisation de la plateforme OMC-R, deux (2) ingénieurs en génie électrique, un (1) ingénieur des travaux informatiques ; un (1) ingénieur en système d'information et un (1) ingénieur en télécommunications, ont bénéficié, à Tunis en Tunisie, d'une formation sur l'exploitation et la maintenance de la plateforme de collecte et de traitement de la couverture et de qualité de service.

Il convient également de noter que trois (3) agents de la comptabilité et un (1) de la finance ont suivi une formation de renforcement de capacité sur l'élaboration, l'analyse et l'interprétation du tableau des flux de trésorerie.

1.3. OUTILS ET MOYENS LOGISTIQUES

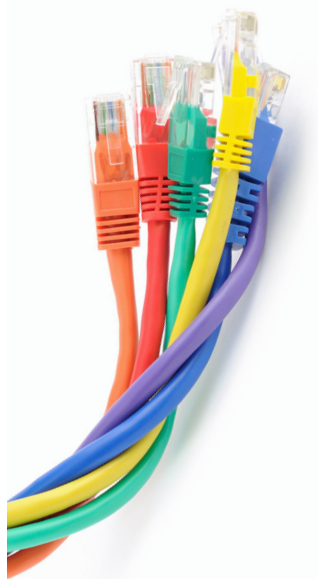
Dans le cadre du renforcement de ses capacités opérationnelles décliné dans l'objectif stratégique 3 de l'axe 1 du plan opérationnel 2021-2023, l'Autorité de régulation s'est dotée d'outils et de moyens logistiques afin d'assurer plus efficacement ses missions.

Outils

• **Réhabilitation de la station mobile de contrôle du spectre radioélectrique**

L'état de vétusté de la station mobile de contrôle du spectre acquise en 2005 a amené l'Autorité de régulation à envisager sa réhabilitation en vue de renforcer le parc. A cet effet, un nouveau véhicule de contrôle adapté a été acquis et à bord duquel ont été transférés les équipements et outils de contrôle.

Cette réhabilitation porte ainsi à deux (2), le nombre de stations mobiles opérationnelles à la disposition de l'Autorité de régulation



• **Mise en place d'une station fixe de contrôle du spectre radioélectrique**

Le projet d'une station fixe de contrôle du spectre radioélectrique est toujours en cours de mise en œuvre. L'étude environnementale

du projet a été réalisée et le certificat de conformité environnementale a été délivré à l'Autorité de régulation qui s'emploie à implanter le pylône devant accueillir les antennes et équipements dont les appels d'offres seront lancés en 2022.

• **Outils d'évaluation de la couverture et de la qualité de service**

En plus des deux (2) chaînes de mesures pour la collecte de données et du logiciel pour leur traitement et analyse, acquis en fin d'année 2020, l'Autorité de régulation, en 2021, a renforcé ce dispositif technologique par l'acquisition d'une 3ème chaîne de mesure ainsi que deux (2) véhicules de contrôle afin d'optimiser les moyens logistiques et opérationnels d'évaluation de la couverture et de la qualité de service des réseaux mobiles.

• **Outil de contrôle tarifaire**

Dans le cadre de la mise en place du simulateur tarifaire, l'Autorité de régulation a lancé, en décembre 2021, un appel à manifestation d'intérêt pour le recrutement d'un consultant en vue du développement de cette application. A titre de rappel, l'ARCEP effectue le contrôle tarifaire au moyen de la solution dénommée Tarif Tracker.

Système d'information

Afin de concrétiser les ambitions, notamment, celle de devenir « une institution forte et une référence dans la sous-région », traduites dans son plan stratégique 2021-2023, l'Autorité de régulation s'est engagée dans un vaste chantier de refonte de son système d'information qui

consiste, entre autres, en l'optimisation et la dématérialisation des processus métiers ainsi que l'implémentation d'outils digitaux.

Au rang des outils les plus innovants, on peut citer :

- **la plateforme OMC-R** opérationnelle depuis juin 2021, elle permet de suivre en temps quasi réel, le niveau de couverture et de qualité de service des opérateurs grâce à la collecte des données sur leurs réseaux et à leur traitement, ceci, en vue

d'évaluer les performances sur la base des indicateurs définis dans les cahiers de charges.

- **Portail public pour la couverture** il s'agit d'une plateforme présentant les données de couverture 2G, 3G et 4G collectées à partir des bases de données de l'OMC-R. L'objectif est de mettre à la disposition des consommateurs des informations utiles et fiables sur la couverture de réseaux mobiles pour leur permettre d'orienter leurs choix.

- **les e-services** : toujours en cours d'implémentation, ils ont vocation à répondre à l'objectif de dématérialisation et de promotion des moyens de paiement en ligne aux fins de faciliter les formalités inhérentes aux demandes de service pour ainsi étendre la portée géographique des services offerts par l'ARCEP.





DEUX //

Communication et relations publiques

• Stratégie de communication

En cohérence avec son plan stratégique décliné en plan opérationnel, l'Autorité de régulation a fait de la communication et des relations publiques une composante stratégique dans sa vision de la régulation par la donnée. A ce titre, sur la base de sa stratégie de communication, l'Au-

torité de régulation a élaboré un plan d'actions communiquées, exploitant de façon optimale tous les canaux de communication, afin d'asseoir sa notoriété, sa crédibilité et sa visibilité.

Par la même occasion, l'Autorité de régulation a développé une communication ciblée dans le cadre du renforcement du partenariat avec

les associations de consommateurs.

• Sponsoring et mécénat

Afin de renforcer sa notoriété et sa visibilité, l'Autorité de régulation a apporté un concours financier à des organisations et à des événements en lien avec les secteurs régulés et qui cadrent avec sa vision.

N°	Actions	Bénéficiaires	Montant
1	Appui aux associations de promotion des TIC	Associations	3 000 000
2	Sponsoring lors de l'organisation du 9ème Forum national de la gouvernance de l'Internet (FGI TOGO)	ISOC TOGO	1 000 000
3	Appui financier à TOGO PRICE dans le cadre de l'organisation de la semaine du e-commerce au Togo	TOGO PRICE	2 000 000
4	Appui financier à la HAAC lors du séminaire sur l'appropriation des textes sur la presse et les communications électroniques à Kara	HAAC	5 512 000
5	Appui financier à AJAAT dans le cadre de la célébration de la Journée Internationale de la Canne Blanche	AJAAT : Association des Jeunes Aveugles Artisans du Togo	1 000 000
TOTAL			12 512 000

Tableau 21 : Actions sponsoring et mécénat

TROIS //

Promotion de l'employabilité

L'Autorité de régulation a accordé à dix (10) jeunes diplômés des stages afin de leur permettre d'acquérir leur première expérience professionnelle.

Par ailleurs, conformément à sa vision de promotion de l'excellence, l'Autorité de régulation, dans le cadre de son partenariat avec l'Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs

(ENSI) a recruté deux (2) étudiants en fin de formation qui ont été mis en stage.

PERSPECTIVES

A travers la présente revue des activités, l'année 2021 apparaît, véritablement, comme une période charnière et un tournant dans la vie de la jeune institution dont les activités ont démarré, de façon effective, en octobre 2020. En effet, conformément aux textes en vigueur, les organes de direction de l'Autorité de régulation disposent d'un mandat de trois (03) ans pour concrétiser les ambitions traduites dans le plan stratégique 2021-2023 et son plan opérationnel.

Au regard de ces temporalités, il demeure donc crucial d'orienter

toutes les actions pour tendre vers la transformation digitale, gage de crédibilité et de notoriété pour faire de l'institution une référence majeure dans la régulation du secteur des communications électroniques et des postes.

En ce sens, l'Autorité de régulation entend porter ses efforts sur les chantiers prioritaires par une dématérialisation des processus métiers, un engagement sans faille dans les projets de digitalisation transversaux ainsi qu'un renforcement de capacités des agents dans l'appropriation de ces outils.

Sous cet angle, les vingt-six (26) orientations stratégiques clairement identifiées et déclinées en quatre-vingt-deux (82) chantiers prioritaires constituent un ambitieux programme pour l'année 2022 qui devra susciter, non seulement la mobilisation et l'implication de toutes les équipes mais également leur esprit d'innovation, leur créativité ainsi que leur agilité et audace. L'excellence traduite ainsi à travers les performances de l'Autorité de régulation devrait déboucher, à terme, sur la certification ISO 9001 et ISO 27001 de l'institution.

GÉNÉRALITÉS SUR L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

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

L'ARCEP a pour, entre autres, missions, de mettre en œuvre et de suivre l'application de la LCE, de définir les principes d'une tarification juste et raisonnable des services, notamment en matière d'interconnexion et d'accès, d'autoriser les réseaux indépendants, d'homologuer les équipements radioélectriques, de réglementer sur la protection et la sécurité des données et d'assurer la gestion du

nom de domaine Internet national « .tg ».

L'Autorité de régulation est dotée de pouvoirs de sanctions, d'enquêtes, de vérifications et d'analyses.

Par ailleurs, d'autres textes législatifs et réglementaires confèrent des prérogatives importantes à l'Autorité de régulation :

Loi n°2017-007 du 22 juin 2017 relative aux transactions électroniques (LTE) fait de l'ARCEP, l'Autorité chargée de la certification et l'organe de contrôle ;



Décret n°2019-094/PR du 8 juillet 2019 fixant les modalités de fonctionnement et de financement du fonds de souveraineté numérique qui, en son article 4, habilite l'Autorité de régulation pour la facturation des contributions annuelles des opérateurs de réseaux et services ouverts au public pour le compte de l'Agence Nationale de Cybersécurité (ANCy) ;

Décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020 portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique. Ce décret fait de l'Autorité de régulation, l'organe chargé de prononcer les sanctions et de régler les différends relatifs au refus d'accès.

Les organes de l'ARCEP sont :

• Comité de Direction

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

Le Comité de Direction délibère, notamment, sur les statuts du personnel, le manuel des procédures

administratives, comptables et financières, l'organigramme général, le budget et le programme d'investissements, le rapport d'activités et les états financiers après examen du rapport du commissaire aux comptes.

Il est notamment chargé de proposer au Ministre de tutelle, à la suite d'une procédure d'appel à candidatures, un candidat qualifié pour le poste de Directeur général de l'Autorité de régulation.

• Direction Générale

La Direction Générale est l'organe exécutif de l'ARCEP. Le Directeur Général est chargé de toutes les missions qui ne relèvent pas de manière spécifique des attributions du Comité de direction. Il assure la gestion de l'Autorité de régulation.

Il est nommé par décret pour un mandat de trois (3) ans renouvelable une seule fois.



TABLE DES MATIÈRES

Sigles et acronymes	4
Liste des tableaux	6
Liste des graphiques	7
Avant-propos	8

CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Évolution du cadre juridique	10
1.1. Secteur des communications électroniques	11
1.1.1. Décrets	11
1.1.2. Arrêtés	11
1.1.3. Décisions	11
1.1.4. Modernisation du cadre réglementaire prévue au plan stratégique 2021-2023	13
1.2. Secteur postal	13
2. Mise en œuvre du service universel	13
2.1. Dans le secteur des communications électroniques	13
2.2. Dans le secteur postal	14
3. Activités de régulation	14
3.1. Secteur des communications électroniques	14
3.1.1. Gestion des licences et autorisations	14
3.1.1.1. Fréquences radioélectriques	14
3.1.1.2. Ressources en numérotation	15
3.1.1.3. Homologation d'équipements et terminaux radioélectriques et agréments d'installateurs	18
3.1.1.4. Adressage ou domaine internet national « .tg »	18
3.1.1.5. Déclaration de services à valeur ajoutée	20
3.1.2. Contrôles	20
3.1.2.1. Contrôle des réseaux ouverts au public	20
3.1.2.2. Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques	21
3.1.2.3. Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs	22
3.1.2.4. Contrôle de l'identification des abonnées	22
3.1.2.5. Contrôle de la couverture et de la qualité de service (QoS)	22
3.1.3. Régulation tarifaire	23
3.1.4. Audit de la comptabilité analytique des opérateurs	24
3.1.5. Opérationnalisation d'un cadre de validation des données du secteur	24
3.1.6. Suivi des incidents et maintenance sur le réseau des opérateurs	24
3.1.7. Approbation des catalogues et conventions d'interconnexion et d'accès	25

3.1.8. Accords de coordination	25
3.1.9. Optimisation du plan ge-84	26
3.1.10. Coordination internationale du spectre radioélectrique	26
3.2. Secteur des postes	26
3.2.1. Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux	26
3.2.2. Contrôle du déploiement et de la couverture des réseaux et services	26
3.3. Réclamations et plaintes des consommateurs	27
4. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs	32
4.1. Procédures ayant abouti à des sanctions	32
4.2. Procédures de sanction en cours d'instruction	32
5. Facturation et recouvrement	33
5.1. Facturation	33
5.2. Recouvrement des redevances	35
6. Coopération	39
6.1. Coopération nationale	39
6.2. Coopération internationale et participation aux événements des secteurs	40
7. Partenariats	41

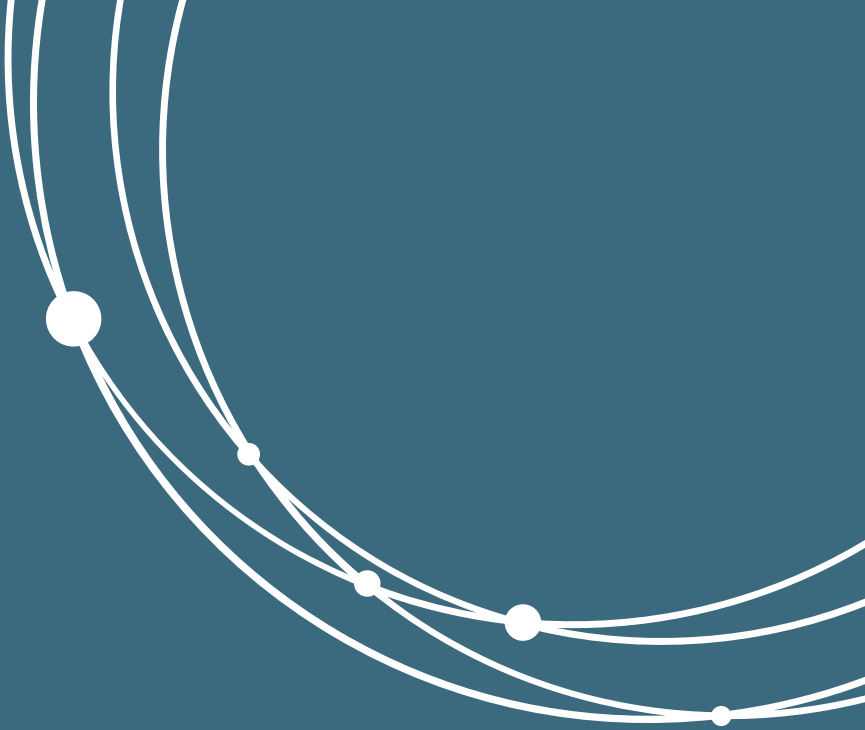
CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

1. Gestion interne	44
1.1. Audit interne	44
1.2. Ressources humaines	45
1.3. Outils et moyens logistiques	48
1.3.1. Outils	48
1.3.2. Système d'information	48
2. Communication et relations publiques	50
3. Promotion de l'employabilité	50

PERSPECTIVES

GÉNÉRALITÉS SUR L'AUTORITÉ DE RÉGULATION





Rapport d'Activités

Exercice 2021

