

# **EVOLUTION DES SECTEURS DE POSTES ET DE TELECOMMUNICATIONS**

**Année 2013**

## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>2</b>
<b>I. LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
1. Le marché de la téléphonie fixe.....	3
2. Le marché de la téléphonie mobile GSM.....	9
3. Le marché de l'Internet.....	18
<b>Conclusion</b> .....	<b>23</b>
<b>II. EVOLUTION DU SECTEUR DES POSTES</b> .....	<b>27</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>27</b>
1. Les activités de courrier.....	27
2. Les activités des services financiers.....	35
3. Autres activités.....	38
<b>Conclusion</b> .....	<b>39</b>

## I. LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

### *Introduction*

Le marché des communications électroniques, actuellement en pleine mutation, est animé depuis plus d'une décennie, par quatre (4) opérateurs, notamment Togo Telecom, l'opérateur du réseau fixe, Togo Cellulaire, la filiale mobile de Togo Telecom, Atlantique Telecom Togo, le second opérateur mobile, filiale d'Etisalat et CAFE Informatique et Télécommunications offrant l'accès et les services Internet.

### **1. Le marché de la téléphonie fixe**

Le marché de la téléphonie fixe filaire est quasiment stable en termes de nombre d'abonnés avec une croissance d'environ 1%, 64 493 en 2013 contre 63 596 en 2012.

Le nombre d'abonnés de Togo Telecom a globalement augmenté de 39% grâce à la croissance de 50% des abonnements CDMA qui sont désormais classées dans la technologie mobile.

#### **1.1. Evolution du nombre d'abonnés**

Passant de 12,96% en 2012 à 39% en 2013, le taux de croissance du nombre d'abonnés global de Togo Telecom a doublé. Ce nombre est de 261 436 en 2012 et de 362 267 en 2013. Le tableau suivant présente la répartition des abonnés par technologie :

**Tableau 1** : Evolution du nombre d'abonnés de Togo Telecom par technologie

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>variation</b>
Lignes filaires	57 906	58 957	+2%
Lignes TAWA	2 854	2 754	-4%
Lignes CDMA	199 846	299 730	+50%
Lignes RNIS accès de base (1)	788	767	-3%
Lignes RNIS accès primaire (2)	42	41	-2%
<b>Total des lignes</b>	<b>261 436</b>	<b>362 267</b>	<b>+39%</b>

(1) : une ligne accès de base représente deux (2) canaux de communication.

(2) : une ligne d'accès primaire représente trente (30) canaux de communication.

La technologie CDMA est celle qui a connu une croissance significative avec un taux de 50%. La baisse légère du nombre d'abonnés à la ligne TAWA (0.90%) constatée en 2012, s'est accentuée en 2013 atteignant 4%.

Les lignes filaires n'ont progressé que de 1%. La technologie ADSL qui se base sur les lignes filaires, et qui n'a cessé de s'accroître depuis 2008 a régressé de 1% en 2013.

Le réseau de la téléphonie fixe couvre toutes les villes, chefs-lieux de régions, toutes les préfectures et sous-préfectures. Le nombre total de localités couvertes demeure à 151 depuis plusieurs années, excepté la préfecture du Golfe, la commune de Lomé et ses banlieues.

### **1.2 Capacité du réseau**

La capacité du réseau est de 513 752 en termes du nombre d'abonnés, toutes technologies confondues. L'extension du réseau filaire est abandonnée au profit du réseau sans fil basé sur le CDMA. Les implémentations requises sont toutefois déployées sur les deux types de réseaux en vue d'assurer des accès haut débit notamment l'ADSL sur le réseau filaire et l'EV-DO sur le sans fil. Les capacités des réseaux ADSL et EV-DO ont augmenté et sont respectivement de 38 688 et 29 400, soit une augmentation de 12% et de 18% en 2013. La technologie Wimax est également déployée par l'opérateur de téléphonie fixe pour assurer les accès Internet. Elle a une capacité de 216 Mbps de bande passante.

**Tableau 2 :** Capacité du réseau en termes d'abonnés selon les différentes technologies

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Lignes filaires	140 062	140 062
RNIS AB	1 712	1 712
RNIS AP	74	74
Tawa	14 825	15 000
CDMA <sup>1</sup>	253 800	288 600
ADSL	34 656	38 688
EV-DO	20 700	29 400
WiMax (en Mbps)	216	216

<sup>1</sup> Capacités des BTS

### 1.3. Services disponibles en dehors de la téléphonie

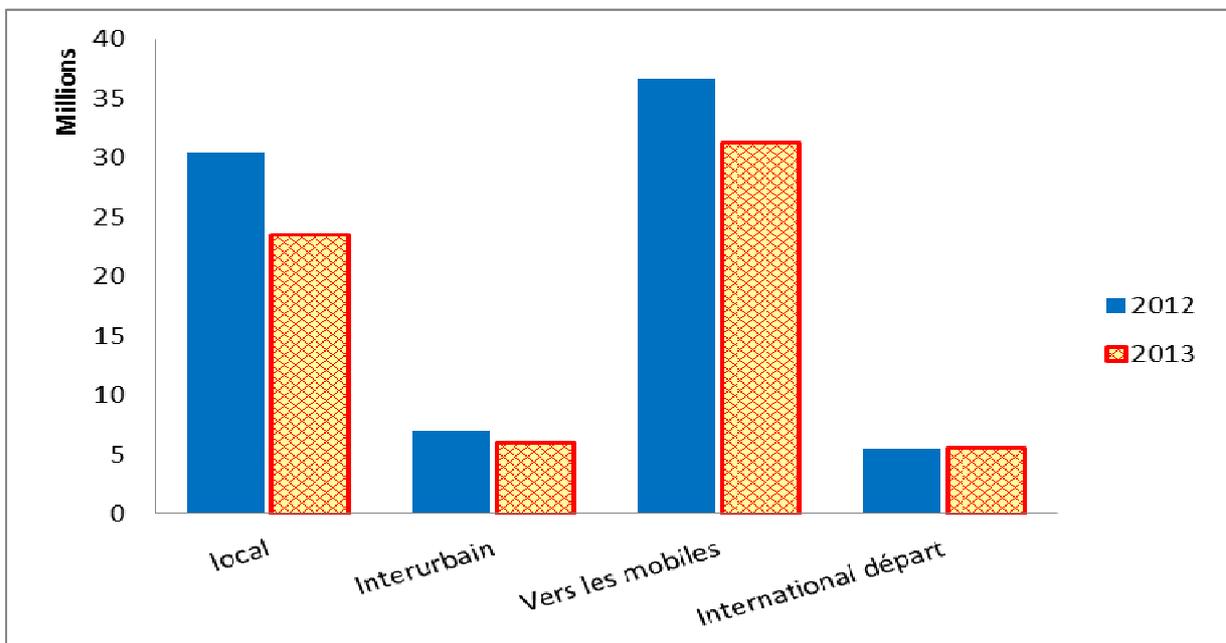
Les services offerts au cours de l'année 2013 sont les services confort et autres services. Les services confort sont composés notamment, du renvoi d'impulsions, du code confidentiel, de la conférence à trois, de la conférence à plusieurs (Miabo), d'appel en instance, de l'identification de l'appelant, du rappel automatique, de la facture détaillée, du transfert d'appels (national). Les autres services sont : le mémo rappel, le SMS, la messagerie vocale, la liste rouge, l'horloge parlante, le hot line, la sélection directe à l'arrivée (SDA), la vidéo conférence M'FRI et 3XL, etc.

### 1.4 Evolution du trafic

#### 1.4.1 Trafic départ de Togo Telecom

Globalement le trafic départ a connu une diminution en 2013. La baisse enregistrée est de 23% pour le trafic local, de 15% pour le trafic interurbain et celui vers les mobiles. Par contre, le trafic départ vers l'international a connu une légère augmentation, soit près de 1%.

**Graphique 1** : Evolution du trafic départ de Togo Telecom

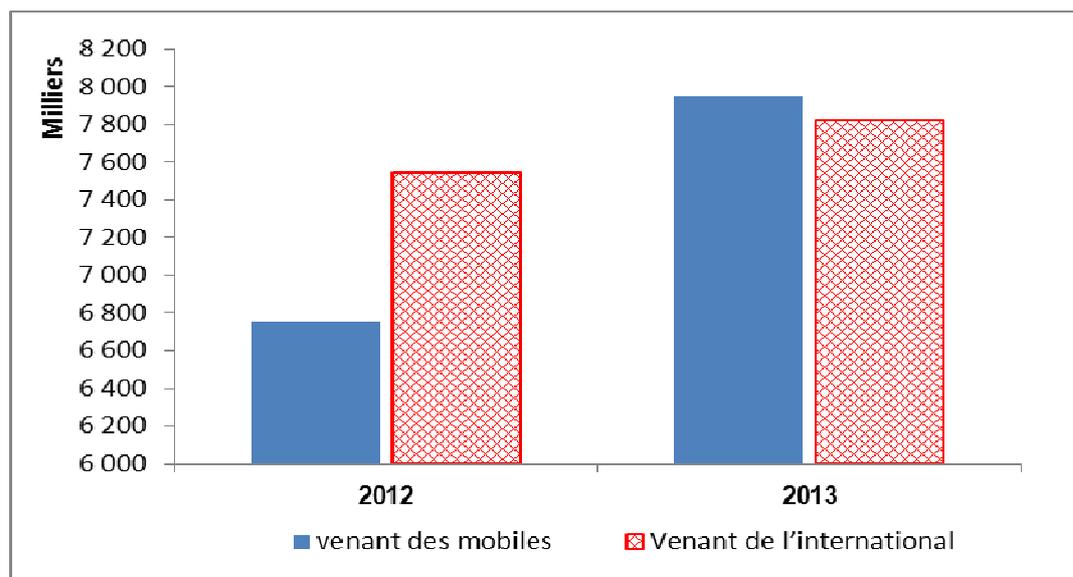


Source : Togo Télécom

### **1.4.2 Trafic entrant de Togo Telecom**

Contrairement à la baisse du trafic global entrant observée en 2012, le trafic entrant sur le réseau de Togo Telecom a connu une augmentation de 10% en 2013. Le trafic venant des réseaux mobiles a augmenté de 18% alors que celui venant de l'international à destination des abonnés de Togo Telecom a augmenté de 4%.

**Graphique 2** : Evolution du trafic entrant de Togo Telecom



Source : Togo Telecom

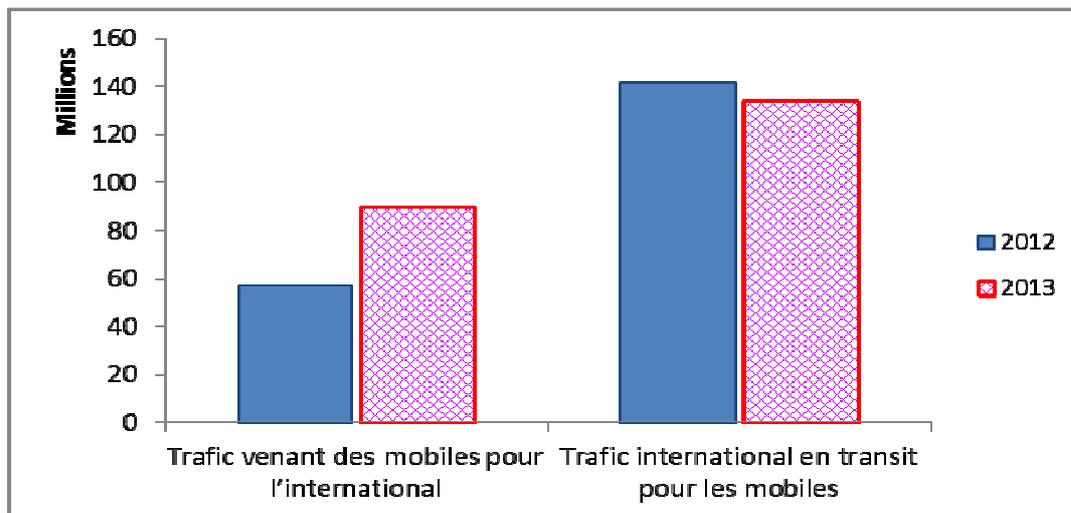
### **1.4.3 Trafic de transit sur le réseau de Togo Telecom**

Le trafic venant des mobiles pour l'international a connu une croissance de 13% en 2013. Ceci est surtout dû à l'augmentation du trafic venant des mobiles, notamment de Togo Cellulaire pour l'international qui a augmenté de 58%. Il est à noter que le trafic international entrant en transit pour les réseaux mobiles est en baisse de 5%. Cette tendance à la baisse est observée depuis 2011, avec une chute de 3% en 2011 et 15% en 2012. Ces baisses consécutives sont en partie imputables au phénomène de détournement du trafic (Simbox).

Togo Télécom assure le transit international en grande partie pour Togo Cellulaire puisque depuis 2010, Atlantique Telecom dispose de son propre gateway international. De même, les deux opérateurs de réseaux mobiles ont réalisé courant année 2012, une interconnexion directe de leurs réseaux sur autorisation du Ministère chargé des communications électroniques. Cela explique la

baisse du trafic de transit total qui est de 315 millions de minutes en 2012 contre 223 millions de minutes en 2013.

**Graphique 3 : Evolution du trafic de transit de Togo Telecom**



Source : Togo Telecom

## 1.5 Tarifs de Togo Telecom

L'accès aux services de Togo Telecom est soumis aux frais de souscription et aux tarifs des communications en fonction des services.

### 1.5.1 Frais de souscription

Les frais de souscription à une ligne filaire ou TAWA est de 30 000 FCFA/HT avec une taxe d'abonnement mensuelle de 1450 FCFA/HT, que ce soit en mode prépayé ou post payé. En plus de ces frais, un dépôt de garantie de 50 000 FCFA/HT est nécessaire pour l'obtention d'une ligne en post paiement. Le poste téléphonique ne fait plus partie du pack d'accès. Il est vendu séparément.

Les frais d'accès aux packs Illico (CDMA) comprenant le poste téléphonique, varient entre 9 900 FCFA et 45 995 FCFA Hors Taxe. Les packs Illico sont en mode pré paiement.

### 1.5.2 Tarifs des communications

Les tarifs de communications nationales n'ont pas changé par rapport à 2012.

**Tableau 3 : Tarifs des communications nationales par minute (en FCFA TTC)**

Type de trafic		Heure pleine	Heure creuse 1	Heure creuse 2
local		36	24	18
interurbain		72	48	36
Fixe vers mobile		144	144	144
Internet		12	8	6
Appel international	Zone 1	150	150	150
	Zone 2	180	180	180

Heures pleines : de 06h00 à 19h59

Heures creuses 1 : de 20h00 à 21h59

Heures creuses 2 : de 22h00 à 05h59

**Tableau 4 : les zones pour les appels internationaux**

Zones	Pays
Zone 1	Allemagne, Belgique, Canada, Chine, Espagne, France, Italie, Royaumes unies, USA
Zone 2	Reste du monde

Le tarif des communications vers les numéros de types kiosques (numéros des fournisseurs de services à valeur ajoutée) est de 106 FCFA TTC la 1<sup>ère</sup> minute et de 71 FCFA TTC à chacune des minutes suivantes. Ces tarifs sont restés inchangés par rapport à l'année 2012.

Les tarifs SMS sur Illico se présentent comme suit :

**Tableau 5 : Tarif de SMS**

Destination	Tarif TTC en F CFA par message
Sur le réseau Togo Telecom	15
Vers les mobiles	35
Vers l'international	90

## **1.6 Evolution du chiffre d'affaires**

Le chiffre d'affaires réalisé par Togo Telecom en 2013 est de 47 307 107 300 FCFA contre 47 292 537 000 en 2012, soit une très légère augmentation de 0,03%. Le chiffre d'affaire moyen annuel par abonné (voix et data) est estimé à 95 751 Fcfa, avec une forte baisse de 28,7% en raison du fait que l'évolution du nombre d'abonnés (39% en 2013 surtout dû aux abonnés à Illico) ne s'accompagne pas d'une augmentation du chiffre d'affaires.

## **1.7 Emploi**

L'effectif du personnel de Togo Telecom n'a pas varié en 2013. Il est resté à 909 personnes. Cet effectif est composé de 725 hommes et de 184 femmes.

## **1.8 Investissements**

En 2013, Togo Telecom a investi 7,4 milliards de francs CFA, soit une diminution de 34,64% par rapport aux investissements réalisés en 2012.

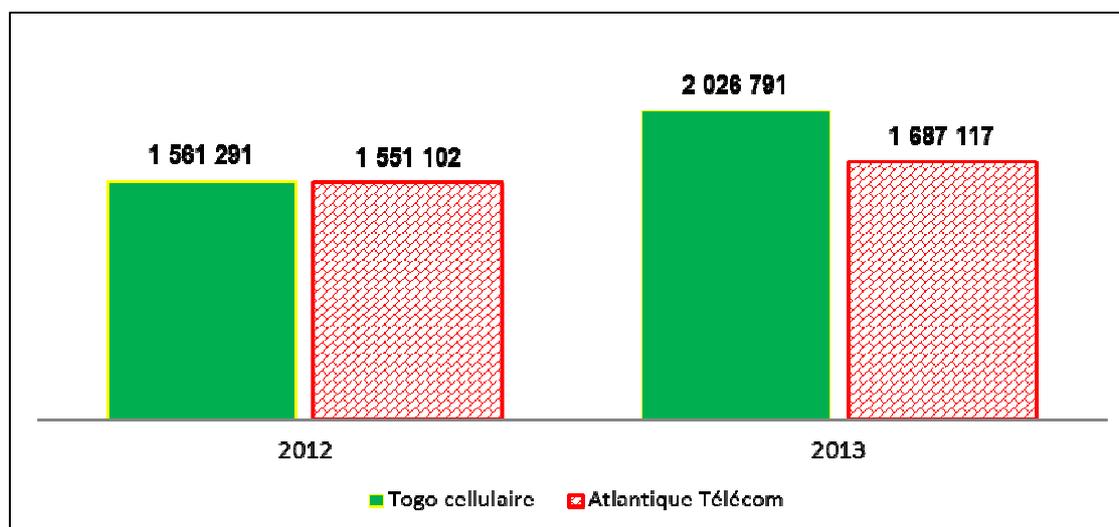
## **2. Le marché de la téléphonie mobile GSM**

Le marché de la téléphonie mobile demeure animé par Togo Cellulaire, filiale mobile de l'opérateur public Togo Telecom, et Atlantique Telecom Togo, opérant sous le nom commercial Moov, filiale du groupe multinational Etisalat. Les technologies utilisées sont régulièrement mises à jour avec de nouveaux services à valeurs ajoutées. Le taux de pénétration mobile GSM est passé de 47,77% à 55,57% de 2012 à 2013, soit une augmentation de 7,8 points. Les tarifs des services mobiles n'ont pas connu de changement en 2013.

### **2.1 Evolution du parc d'abonnés actifs**

Le graphique ci-après présente l'évolution du parc d'abonnés mobiles entre 2012 et 2013.

**Graphique 4 : Evolution du nombre d'abonnés actifs aux réseaux mobiles GSM**



Sources : Togo Cellulaire et Atlantique Telecom

Le parc de Togo Cellulaire a augmenté de 29,8% alors que celui d'Atlantique Telecom a connu une progression de 8,77% contre 29,08% en 2012. Le nombre total d'abonnés GSM est passé de 3 112 393 à 3 713 908 de 2012 à 2013, soit une hausse de 19%.

## 2.2 Capacité du réseau

Atlantique Télécom Togo dispose d'un réseau dont la capacité en nombre d'abonnés est de 2 925 000 contre 2 400 000 en 2012. L'extension de son réseau est présentée dans le tableau ci-après. La bande passante installée pour l'accès au backbone du fournisseur Internet est de 11/11 Mbps (down/up). Ce fournisseur est la société CONNECTEO filiale d'AFINIS (Monaco Télécom).

**Tableau 6 : Capacité du réseau Atlantique Télécom Togo**

	2012	2013	Variation
<b>MSC</b>	1	1	+0
<b>BSC</b>	2	2	+0
<b>BTS</b>	238	382	+144

La capacité en termes de nombre d'abonnés du réseau de Togo Cellulaire a augmenté en 2013 et est de 2 750 000 contre 2 220 000 en 2012. L'extension de son réseau figure au tableau ci-après. La bande passante installée pour l'accès au backbone du fournisseur Internet est de 1 Gbps. Ce fournisseur est Togo Telecom.

**Tableau 7 : Capacité du réseau en termes d'abonnés**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variation</b>
MSC	6	4	-2
BSC	17	17	+0
BTS	554	591	+37

La diminution du nombre de MSC fait suite à la mise en service des MSC NGN.

### **2.3. Autres services disponibles en dehors de la voix**

Togo Cellulaire a introduit le GPRS/ EDGE depuis 2008 et la 3G en 2011. Outre les services de base, la recharge virtuelle, le choix de la sonnerie retour d'appel, la solution Blackberry, les services Internet sur mobile sont proposés. L'évolution des abonnés des offres Internet se présente comme suit :

**Tableau xx : Evolution des abonnés Internet de Togo Cellulaire**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variation (%)</b>
GPRS/EDGE	44 605	39 594	-11
3G	76 678	130 019	68

On note que le nombre d'abonnés GPRS/EDGE a diminué au profit de la 3G.

L'augmentation du nombre d'abonnés aux services 3G pourrait être plus significative si la qualité de service est assurée avec des prix plus abordables.

Atlantique Telecom offre les services Internet grâce au GPRS/EDGE. La recharge virtuelle, le choix de la sonnerie retour d'appel et la solution Blackberry sont également disponibles chez Atlantique Telecom. Le nombre d'abonnés GPRS/EDGE est passé à 109 824 en 2013 contre 75 015 en 2012.

Les négociations avec le gouvernement sont en cours pour l'extension de la licence d'Atlantique Telecom à 3G.

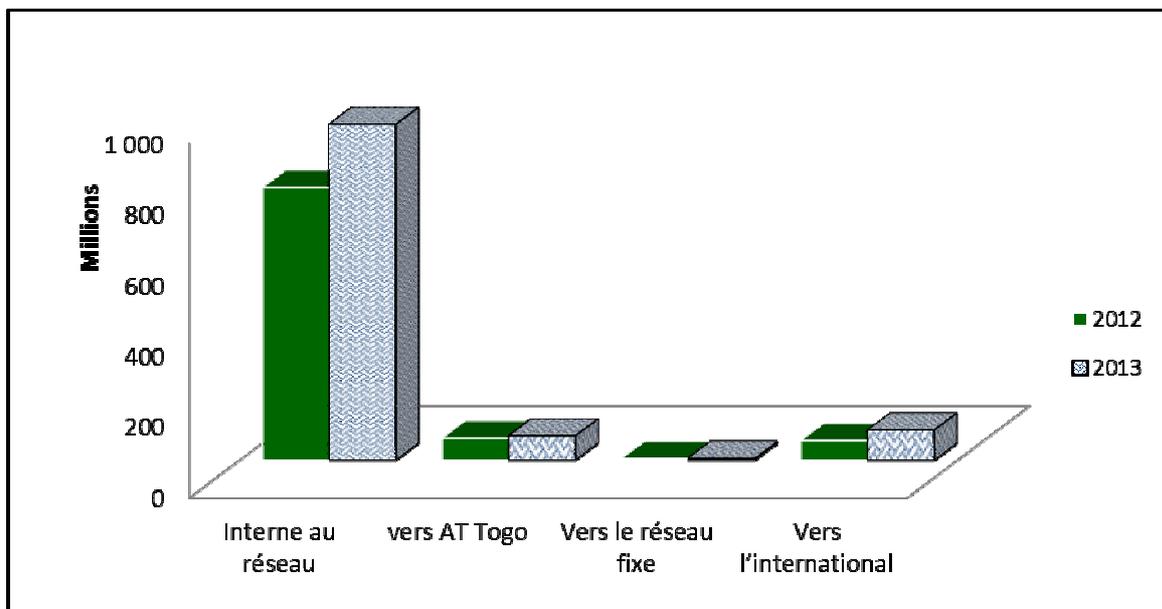
## 2.4 Evolution du trafic

Le trafic a connu globalement une hausse chez les deux opérateurs.

### 2.4.1 Evolution du trafic de Togo Cellulaire

Le trafic départ de Togo Cellulaire a poursuivi sa tendance à la hausse, mais dans une moindre proportion que celui de 2012. Cette augmentation est de 24% en 2013 contre 27% en 2012. En dehors du trafic interne au réseau de Togo Cellulaire, qui a augmenté de 23%, le trafic vers l'international a considérablement évolué. Il est passé à 54% en 2013 contre 9% en 2012. Le trafic à destination de Togo Telecom a également augmenté de 25%.

**Graphique 5 :** Evolution du trafic départ de Togo Cellulaire

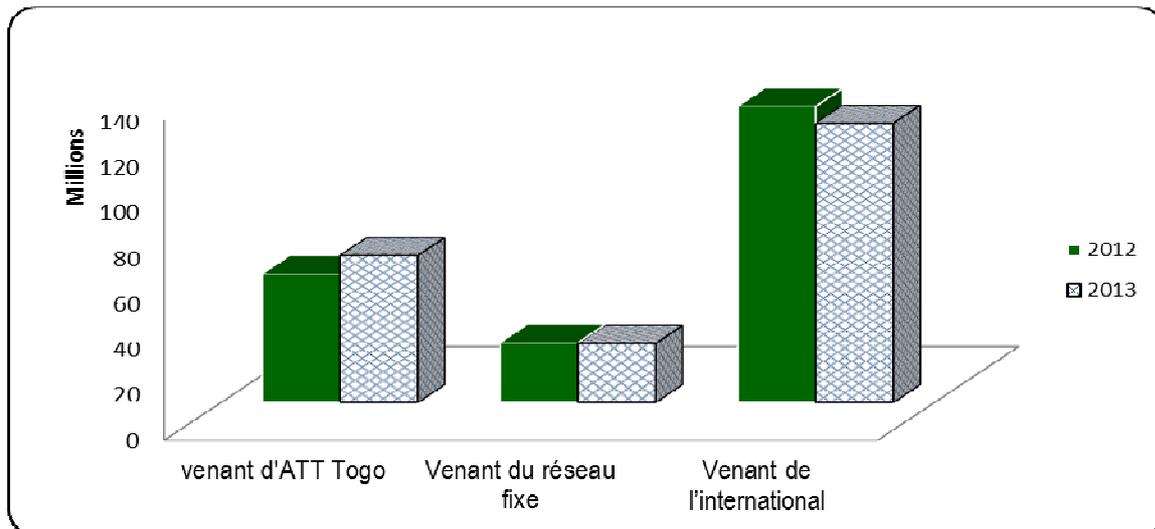


Source : Togo Cellulaire

Le trafic entrant global sur le réseau de Togo Cellulaire est resté constant en 2013. Il a été marqué par une hausse de 14% du trafic venant de l'opérateur Atlantique Télécom. Le reste du trafic c'est-à-dire venant du réseau fixe et de l'international ont baissé respectivement de 1% et 7%.

La baisse du trafic international entrant se poursuit (5% en 2012) mais moindre par rapport à 2012 et est probablement due en partie au phénomène du détournement de trafic. Les actions entreprises par l'ART&P en concertation avec les opérateurs doivent permettre d'enrayer ce phénomène.

**Graphique 6 : Evolution du trafic entrant de Togo Cellulaire**



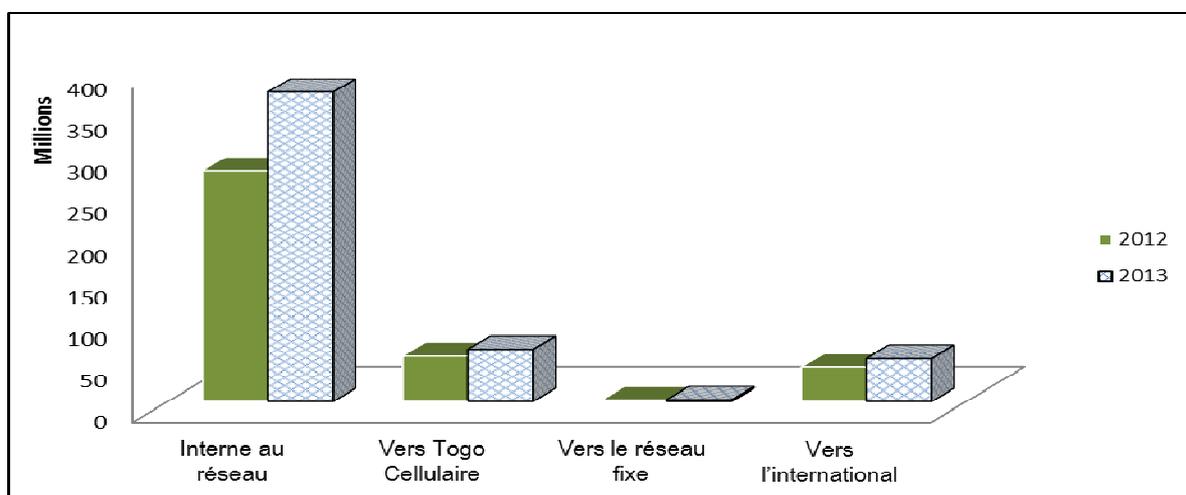
Sources : Togo Cellulaire

Le trafic total de SMS envoyés par les clients de Togo Cellulaire est également en hausse de 25,7% (270 260 532 en 2013) alors qu'il avait baissé de 12% en 2012.

#### 2.4.2 Evolution du trafic d'Atlantique Telecom Togo

La composante la plus importante du trafic départ est le trafic interne au réseau. Ce trafic a enregistré une croissance de 87% en 2012 contre 34% en 2013. Les autres composantes du trafic sortant, notamment le trafic départ à destination de l'international et le trafic vers Togo Cellulaire ont également augmenté, respectivement de 25% en 2013 contre 56% en 2012 et de 14% en 2013 contre 16% en 2012. Le trafic vers le fixe a augmenté de 25%.

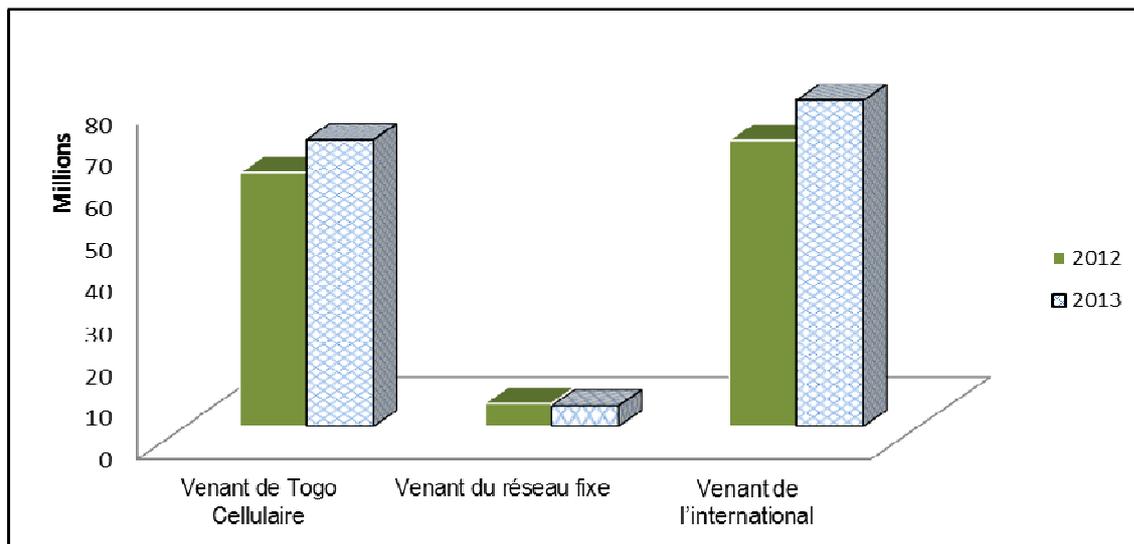
**Graphique 7 : Evolution du trafic départ d'Atlantique Télécom Togo**



Sources : Atlantique Telecom

Le trafic entrant a également connu une hausse mais moindre par rapport à 2012, soit 34% en 2012 contre 13% en 2013. Cette hausse est principalement due aux trafics entrant international et en provenance de Togo Cellulaire qui ont enregistré une croissance respective de 14% et 13%. Le trafic venant du fixe est en baisse de 10%.

**Graphique 8 : Evolution du trafic entrant d'Atlantique Télécom Togo**



Source : Atlantique Telecom

Le nombre total de messages SMS envoyés par les clients d'Atlantique Télécom Togo est de 137 314 388, soit une augmentation de 89% par rapport à 2012.

## 2.5 Les tarifs

Chaque opérateur propose un catalogue d'offre tarifaire suivant des profils qui lui sont propres en mode prépaiement comme en mode post paiement. Il faut noter que les abonnés en prépaiement représentent 99,8% pour Togo Cellulaire et 98,9% pour Atlantique Telecom.

Les tableaux suivants constituent une synthèse des différents tarifs d'utilisation des principaux services des opérateurs mobiles.

**Tableau 8 : Tarifs des services de base de Togo Cellulaire**

Tarifs (en FCFA TTC/mn)										
Appel voix national	Jeune		Classique		Privilège		Leader		Etudiant	
	HP	HC	HP	HC	HP	HC	HP	HC	HP	HC
Intra-flotte	90	45	80	40	70	35	60*	30*	60*	30*
Vers autres lignes Togocel	90	45	80	40	70	35	60*	30*	80	40
Vers Moov Togo	130	130	120	120	95	95	95	95	130	130
Vers réseau Togo Telecom	130	130	120	120	95	95	95	95	130	130
Intervalle de facturation**	20s	20s	20s	20s	20s	20s	20s	20s	20s	20s
<b>Appel international</b>										
Vers toutes destinations	180		180		180		180		180	
Intervalle de facturation	20s		20s		20s		20s		2s	
<b>SMS</b>										
Intra-flotte	20		30		30		30		20	
Vers autres lignes Togocel	20		30		30		30		20	
Vers Moov Togo	50		50		50		50		50	
Vers réseau Togo Telecom	50		50		50		50		50	

(\*) indique une facturation à la seconde

Les appels sont facturés par tranches de 20 secondes à partir de la 1<sup>ère</sup> minute

Heure pleine (HP) : De lundi à samedi : entre 05h00-21h59

Heure creuse (HC) : De lundi à samedi : entre 22h00-04h59 ; Dimanche et jours fériés : Toute la journée.

Du lundi au samedi de 22h00 à 04h59, une réduction de 50% est accordée sur le coût des appels de Togo Cellulaire vers Togo Cellulaire. Par ailleurs, Les dimanches et les jours fériés, une réduction de 50% est accordée sur les appels de Togocel vers Togocel et sur le coût des SMS vers Togocel.

Atlantique Telecom avec le profil MoovZone, offre des réductions pouvant aller jusqu'à 95% en fonction de l'heure et de la zone d'appel. Ces réductions sont applicables uniquement aux appels effectués en intra réseau. Aussi avec le profil Moov' In, la première minute d'appel est facturée à 40 F et le client bénéficie de 19 minutes gratuites. La facturation normale reprend à partir de la 21<sup>ème</sup> minute. De même, avec ce profil, le premier SMS de la journée vers Moov est facturé à 20 Fcfa puis le client bénéficie de 10 SMS gratuits vers Moov. A partir du 12<sup>ème</sup> SMS envoyé, chaque SMS est facturé à 20 Fcfa.

**Tableau 9 : Tarifs des services de base d'Atlantique Telecom**

Appel voix national		Moov Classic	Moov privilège	Moov' in	EPIQ Nation	Moov zone	Moov Cabine
Intra profil	HP	80	79	75	75	130 **	99
	HC2:23h-6h			20 mn pour 40F	20 mn pour 40F		
Intra réseau	HP	80	79	90	90	130 **	99
	HC2: 23h-6h						
Vers autres réseaux	HP	125	79	130	130	130	99
	HC2: 23h-6h						
<b>Appel international</b>							
Vers filiales Moov (Bénin, Côte d'Ivoire, Niger, Nigeria, Gabon, RCA)	HP	99	99	99	99	99	199
	HC2: 23h-6h						
	Intervalle de facturation	indivisible	indivisible	indivisible	indivisible	indivisible	15s
Vers les autres opérateurs internationaux	Tarif/minute	180	180	180	180	180	199
	Intervalle de facturation	30s	30s	30s	30s	30s	15s
<b>SMS</b>							
SMS vers Moov		30	40	20 *	20	30	30
SMS vers autres réseaux		50	40	50	50	50	50
SMS vers l'international		90	90	90	90	90	90
GPRS		300/Mo	300/Mo	150	150	300/Mo	300/Mo

HP: heure pleine

HC: heure creuse

\* A partir du 12<sup>ème</sup> SMS de la journée

(\*\*) Taux de réduction pour les appels vers Moov: de 20% à 95%

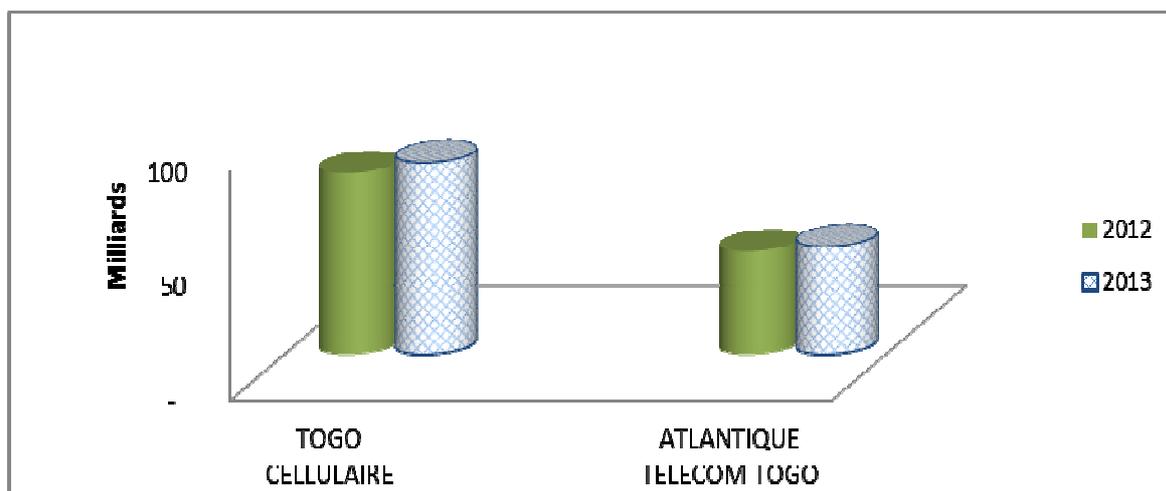
## 2.6 Evolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du secteur mobile poursuit sa croissance positive, reflétant ainsi la bonne santé de ce segment de marché. En 2013, la croissance du chiffre d'affaires de ce segment est de 5,3% contre 6,1% en 2012. Atlantique Telecom a réalisé un chiffre d'affaires de 46,894 milliards de Fcfa, soit une augmentation de 4,4% en 2013 et Togo Cellulaire a réalisé un chiffre d'affaires de 83,570 milliards de Fcfa, soit une croissance de 5,7% par rapport à 2012. L'évolution du chiffre d'affaires des deux opérateurs en 2013 se présente comme suit :

La part de marché de Togo Cellulaire, en termes de chiffre d'affaires, a connu une légère hausse passant de 63,8% à 64,1% entre 2012 et 2013.

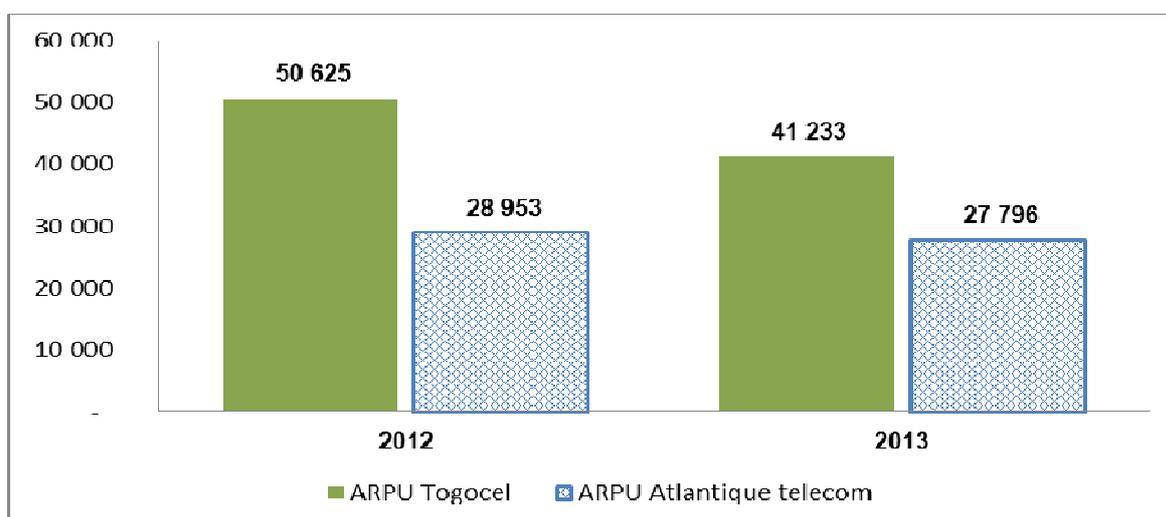
Le revenu moyen par abonné (ARPU) de Togo Cellulaire en 2012 était de 50 525 Fcfa contre 41 233 Fcfa en 2013, soit une diminution de 18,5%. Pour Atlantique Telecom, l'ARPU diminue légèrement de 3,9% passant de 28 953 Fcfa en 2012 contre 27 796 Fcfa en 2013.

**Graphique 9** : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs de la téléphonie mobile



Sources : Togo Cellulaire, Atlantique Telecom

**Graphique 10** : Evolution de l'ARPU des opérateurs de la téléphonie mobile



Sources : Togo Cellulaire, Atlantique Telecom

## 2.7. Emploi

Le segment mobile emploie 519 personnes en 2013 contre 514 en 2012, soit une augmentation de cinq (5) personnes. Sur les 519 personnes, 168 sont employées par Atlantique Télécom, dont 67 femmes et 101 hommes et 351 par Togo Cellulaire, dont 98 femmes et 253 hommes. Il faut noter que le personnel d'Atlantique Telecom a baissé en 2013, passant de 187 à 168 en raison du transfert d'une partie du personnel affecté à la maintenance du réseau à Ericsson Togo. La productivité de Togo Cellulaire est de 1 employé pour 5774 abonnés et de 1 employé pour 10 042 abonnés pour Atlantique Telecom Togo.

### 3. Le marché de l'Internet

Togo Telecom et C.A.F.E. Informatique sont les deux principaux fournisseurs d'accès Internet disposant d'un backbone international. Les services Internet sont fournis par une demi-douzaine de fournisseurs, y compris les deux opérateurs de réseaux mobiles qui offrent des accès mobiles grâce au GPRS/EDGE et au 3G. Le taux de pénétration Internet, tous accès confondus est de 5,2% avec un taux de pénétration haut débit (> 256 Mbps) de 2,4%.

#### 3.1 Fournisseurs d'accès Internet international (FAI)

Togo Telecom et Café Informatique sont les deux fournisseurs d'accès au backbone international.

##### 3.1.1 Togo Telecom

En 2013, Togo Telecom disposait de cinq (5) accès Internet internationaux via la station d'atterrissage de câble sous marin WACS, pour une bande passante maximale disponible de 6,108 Gbps.

En termes d'accès local, Togo Telecom propose la connexion Internet sur ligne filaire par ADSL et RNIS. La société offre également ce service à travers son réseau CDMA, notamment sur terminaux CDMA (illiconet) et via l'EV-DO. Enfin, elle propose le WIMAX et les liaisons louées.

Le nombre d'accès Internet en 2013, toutes technologies confondues, est de 65 991. Le détail depuis 2010 se présente comme suit :

**Tableau 10** : Abonnés Internet de Togo Telecom par type d'accès

Types d'accès	2010	2011	2012	2013
Dial-up	1 600	1 600	1 600	0
LS point à point	315	347	358	448
LS Internet	93	98	133	93
Illiconet	22 308	27 693	32 914	36 449
Wimax	50	207	405	414
ADSL	3 759	5 083	6 893	6 822
EvDo	2 005	3 982	8 793	21 765
<b>Total</b>	<b>30 130</b>	<b>39 010</b>	<b>51 096</b>	<b>65 991</b>

Les offres ADSL sont mises à la disposition des clients pour des débits allant de 256 Kbps à 2 Mbps. Le nombre d'abonnés ADSL est passé de 6 893 à 6 822 en 2013, soit une diminution de 1,04%.

Le nombre d'utilisateurs de la technologie EV-DO a connu une forte progression passant de 21 765 en 2013 contre 8 793 en 2012. Quant au Wimax introduit en 2010, on dénombre 414 accès en 2013, contre 405 en 2012. Le nombre de liaisons louées Internet régresse de 30,07%.

Malgré la croissance observée, il faut signaler que ce segment de marché souffre de deux difficultés majeures : la mauvaise qualité de service et des tarifs relativement élevés comparés à ceux de la sous-région.

Les tableaux suivants montrent les tarifs d'abonnement des offres sur ADSL, RNIS et Illiconet.

**Tableau 11** : Abonnement mensuel en Fcfa TTC de l'ADSL, Illiconet et RNIS de Togo Télécom

<b>Abonnement mensuel Internet (Helim fixe: ADSL)</b>				
<b>Offre Grand public : Frais d'accès 5 900</b>	256k/128k	512k/128k	1M/256k	2M/256k
Sans engagement	22 295	34 685	74 430	173 360
Engagement sur 6 mois	20 000	30 680	58 500	112 450
Engagement sur 12 mois	15 390	23 600	48 000	86 500
Prélèvement à la source (12 mois)	14 750	22 656	43 200	83 040
Préfinancement bancaire (12 mois)	14 150	21 712	41 400	79 580

<b>Offre Professionnel : Frais d'accès 59 000</b>	
256k/128k	38 225
512k/128k	59 460
1M/256k + 1 adresse IP publique *	127 440
2M/512k + 2 adresse IP publique *	297 360
4M/512k + 4 adresse IP publique *	679 680

\* Les adresses IP publiques ont été intégrées aux redevances mensuelles Helim Fixe à compter d'octobre 2012

**Tableau 12 : Abonnement mensuel en Fcfa TTC des offres EVDO sans engagement**

Offres EVDO sans engagement		
Forfait	Tarifs	Durée de validité
50 Mo	800	20 heures
100 Mo	1 450	48 heures
1 Go	11 800	15 jours
3 Go	23 600	1 Mois
5 Go	30 000	1Mois
9 Go	50 000	1 Mois

Offres EVDO avec engagement			
Forfait	Tarifs	Durée de validité	Durée d'engagement
5 Go	23 600	1 mois	9 mois
9 Go	30 000	1 mois	12 mois
15 Go	50 000	1 mois	18 mois

**Tableau 13: Abonnement mensuel en Fcfa TTC des offres iliconet**

Offres iliconet		
Forfait	Tarifs	Volume autorisé
1 heure	500	illimité
2 heures	600	illimité
4 heures	900	illimité
24 heures	1 400	100 Mo
1 semaine	4 910	300 Mo
30 jours	15 000	1 Go

**Tableau 14 : Abonnement mensuel en Fcfa TTC des offres Helim Nomades**

Tarifs Helim Nomade	Prix TTC	Débits maximum	Volume de téléchargement autorisé	Durées de validité	Prix TTC du pack Helim nomade
Helim nomade Bronze	11 800	614 Kbps	Illimité	1 mois	24 995
Helim nomade Argent	15 390	1,2 Mbps	Illimité	1 mois	
Helim nomade OR	23 600	2,8 Mbps	5 Go	1 mois	
Helim nomade Platinuim	34 955		Illimité	1 mois	
Helim nomade Jour	1 000		512 Mo	1 jour	
Helim nomade semaine	5 000		1 Go	7 jours	

**Tableau 15 : Abonnement mensuel en Fcfa TTC des liaisons spécialisées Internet**

Débit en Kbps	ISP	Entreprise	ONG & Cybercafé	Institution d'Enseignement
64	500 000	350 000	300 000	250 000
128	850 000	550 000	500 000	450 000
256	1 300 000			
512	1 100 000	1 100 000	1 100 000	1 100 000
1M	2 100 000	2 100 000	2 100 000	1 400 000

### **3.1.2 CAFE Informatique et Télécommunications**

CAFE Informatique offre l'accès au backbone international par satellite. La bande passante sur l'international est de 155 Mbps en liaison descendante et 155 Mbps en liaison montante. CAFE Informatique offre deux types d'accès local : BLR et liaisons louées.

Depuis 2009, le réseau de Café Informatique couvre les villes suivantes : Lomé, Vogon, Tsévié, Notsè, Tabligbo, Kouvé, Aného, Kpalimé, Atakpamé, Anié, Sokodé, Kara.

Le réseau de CAFE Informatique compte 2 797 clients en 2013 contre 1 148 en 2012, soit une hausse de 143,64%. La part de marché de CAFE Informatique sur le segment des accès fixes est de 4% en 2013.

Les offres de CAFE Informatique se présentent comme suit :

**Tableau 16 : Tarifs mensuels en Fcfa TTC des Liaison spécialisée / DIA (Dedicated Internet Access)**

Bandes passantes	Frais d'installation	Forfait mensuel
1 Méga	450 000	645 152
2 Méga	450 000	1 290 304
3 Méga	450 000	2 580 608

**Tableau 17 : Tarifs mensuels en Fcfa TTC des liaisons sans fil à débits asymétriques**

<b>Bandes passantes</b>	<b>Frais d'installation</b>	<b>Forfait mensuel</b>
512 Kbps (H. Creuses)	75 000	17 700
512 Kbps	75 000	35 800
1 Méga	75 000	59 700
1.5 Méga	75 000	79 900
2 Méga	75 000	139 100
3 Méga	250 000	443 100
4 Méga	250 000	716 400
8 Mo	450 000	1 395 000

## **3.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)**

### **3.2.1 Les fournisseurs de services Internet**

On dénombre une demi-douzaine d'ISP sur le marché de l'Internet. Ce nombre est en baisse par rapport aux années passées. En 2009 par exemple, il était estimé à 19. Trois (3) principales catégories de services Internet sont offertes par les ISP. Il s'agit notamment de :

- ❖ la navigation et la messagerie électronique ;
- ❖ la création de comptes ;
- ❖ l'hébergement de sites, la conception et la réalisation de pages Web.

Tous les cybercafés offrent des services de navigation et de messagerie électronique. Certains offrent en plus, la création de comptes, l'hébergement de sites, la conception et la réalisation de pages Web.

La baisse continue du nombre d'ISP dénote d'un manque de dynamisme du marché de l'Internet et s'explique aussi par le fait que les deux principaux fournisseurs d'accès Internet offrent directement aux utilisateurs finaux, des services diversifiés sans proposer aux ISP et aux cybercafés des tarifs spécifiques pouvant permettre à ces derniers de les concurrencer. En plus, les offres des opérateurs GSM constituent une concurrence aux ISP.

### **3.2.2 Les opérateurs de téléphonie mobile**

Les deux opérateurs de téléphonie mobile offrent des connexions Internet mobiles. Togo Cellulaire propose le GPRS/EDGE et la 3G alors qu'Atlantique Telecom n'offre que le GPRS/EDGE. Le nombre d'abonnés de Togo Cellulaire est de 39 594 et 130 017 respectivement pour le GPRS/EDGE et la 3G. Le nombre moyen mensuel d'utilisateurs du GPRS/EDGE d'Atlantique Telecom est de 109 824.

#### **Conclusion**

Les tendances du marché montrent que la téléphonie filaire est en régression au profit des technologies sans fil même si le parc de lignes téléphoniques filaires a connu une légère augmentation en 2013.

Les réseaux mobiles maintiennent leur progression en termes d'abonnés et de chiffre d'affaires, montrant que ce segment de marché dispose encore de potentialité de croissance. Cette tendance est confirmée par le maintien de la croissance du chiffre d'affaires des deux opérateurs qui a conduit à une augmentation du chiffre d'affaires global de 5,2%.

En ce qui concerne l'Internet, même si plusieurs technologies sont utilisées pour offrir les accès Internet, le taux de pénétration et surtout du haut-débit reste faible.

En ce qui concerne les tarifs, ils ont très peu évolué en 2013 et restent en général au dessus de la moyenne de l'UEMOA.

La mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire et le lancement des projets tels que le WARCIP et le E-gouvernement permettront de renforcer les infrastructures de communications électroniques et certainement d'améliorer la concurrence au bénéfice du consommateur.

## Annexe : Evolution des données du secteur sur les 5 dernières années

**Tableau 18** : Synthèse des données clés du secteur sur la période 2009-2013

Population	5 747 092	6 191 155	6 350 887	6 514 740	6 682 820
<b>Segment Téléphonie</b>					
<b>Opérateurs GSM</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Togo Cellulaire</b>					
Abonnés total	1 606 558	1 625 857	1 902 555	1 976 869	2 277 146
Abonnés actifs	1 216 164	1 217 767	1 314 666	1 561 291	2 026 791
<i>dont Prepaid</i>				1 558 112	2 023 533
<i>Postpaid</i>				3 179	3 258
Cabines GSM		21699	21839	21 818	21 769
Nombre d'employés	286	298	84	327	351
Chiffres d'affaires (en milliards de Fcfa)	66,779	77,307	82,789	79,040	83,570
ARPU (en Fcfa)	54 910	63 482	62 973	50 625	41 233
Trafic sortant global (en millions de minutes)	514	606	703	890	1107
Trafic entrant global (en millions de minutes)	233	249	242	212	213
Investissement (en milliards de Fcfa)	56,724	19,179	13,690	20,489	20,206
<b>Atlantique Telecom Togo</b>					
Abonnés	580 776	826 576	1 209 495	1 551 102	1 687 117
<i>dont Prepaid</i>				1 538 175	1 668 378
<i>Postpaid</i>				12 927	18 739
Cabines GSM	1 500	5194	17000	17000	24 206
Nombre d'employés	146	172	179	187	168
Chiffres d'affaires (en milliards de Fcfa)	10,757	19,186	34,064	44,909	46,895
ARPU (en Fcfa)	18 521	23 212	28 164	28 953	27 796
Trafic sortant global (en millions de minutes)	78	104	223	374	486
Trafic entrant global (en millions de minutes)	47	58	101	134	151
Investissement (en milliards de Fcfa)	30,009	10,110	12,020	12,738	14,504
<b>Récapitulation segment GSM</b>					
Total abonnés mobiles GSM	1 796 940	2 044 343	2 524 161	3 112 393	3 713 908
Chiffre d'affaires (en milliards de Fcfa)	77,54	96,49	116,85	123,95	130,46
Investissement (en milliards de Fcfa)	86,733	29,289	25,710	33,227	34,710
ARPU segment mobile GSM (en Fcfa)	42 200	45 507	43 838	37 459	32 670
Part de marché Togo Cellulaire (en abonnés)	67,7%	59,6%	52,1%	50,2%	54,6%
Part de marché Atlantique Telecom Togo	32,3%	40,4%	47,9%	49,8%	45,4%

<b>Togo Telecom</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Abonnés analogiques	56 125	56 446	56 545	57 906	58 975
Abonnés RNIS AB	798	808	807	788	767
Abonnés RNIS AP	33	33	41	42	41
Abonnés Tawa	2 806	2 724	2 880	2 854	2 754
Abonnés ADSL	2 693	3 759	5 083	6 893	6 822
Abonnés au CDMA (Mobile)	116 258	149 850	171 174	199 846	299 730
<b>Total Abonnés Togo Telecom</b>	<b>177 775</b>	<b>211 626</b>	<b>233 443</b>	<b>263 442</b>	<b>364 223</b>
Nombre d'employés	885	860	902	909	909
Chiffres d'affaires (en milliards de Fcfa)	60, 582	57, 536	51, 716	47, 292	47, 307
ARPU (en Fcfa)	332 077	237 993	189 819	134 315	95 751
Trafic sortant global (en millions de minutes)	252	219	210	175	66
Trafic entrant global (en millions de minutes)	32	23	19	14	16
Investissement (en milliards de Fcfa)	21,521	18,170	12,055	11,374	7,434
<b>Récapitulation segment téléphonie</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Total abonnés mobiles (GSM et CDMA)	1 913 198	2 194 193	2 695 335	3 312 239	4 013 638
Total abonnés fixe	61 517	61 776	62 269	63 596	64 493
Total abonnés téléphonie	1 974 715	2 255 969	2 757 604	3 375 835	4 078 131
<i>Télédensité fixe</i>	<i>1,07</i>	<i>1,00</i>	<i>0,98</i>	<i>0,98</i>	<i>0,97</i>
<i>Télédensité mobile GSM</i>	<i>31,27</i>	<i>33,02</i>	<i>39,75</i>	<i>47,77</i>	<i>55,57</i>
<i>Télédensité mobile GSM et CDMA</i>	<i>33,29</i>	<i>35,44</i>	<i>42,44</i>	<i>50,84</i>	<i>60,06</i>
<i>Télédensité totale</i>	<i>34,36</i>	<i>36,44</i>	<i>43,42</i>	<i>51,82</i>	<i>61,02</i>
<b>Segment Internet</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Abonnés Internet mobiles par type d'accès</b>					
Abonnées GPRS Togo Cellulaire	40 387	42 458	52 128	44 605	39 594
Abonnés GPRS Atlantique Telecom	0	33 601	62 500	75 015	109 824
Nombre de clients 3G Togo Cellulaire	0	0	26 754	76 949	130 019
Nombre de clients 3G Atlantique Telecom	0	0	0	0	0
<i>Total Togo Cellulaire</i>	<i>40 387</i>	<i>42 458</i>	<i>78 882</i>	<i>121 554</i>	<i>169 613</i>
<i>Total Atlantique Telecom</i>	<i>0</i>	<i>33 601</i>	<i>62 500</i>	<i>75 015</i>	<i>109 824</i>
<b>Total abonnés Internet mobiles</b>	<b>40 387</b>	<b>76 059</b>	<b>141 382</b>	<b>196 569</b>	<b>279 437</b>
<b>Abonnés Internet fixes par type d'accès</b>					
Dial-up	1600	1 600	1 600	1 600	0
LS point à point	368	315	347	358	448
LS Internet		93	98	133	93
Illiconet	0,00	22 308	27 693	32 914	36 449
Wimax	0,00	50	207	405	414
ADSL	2 693	3 759	5 083	6 893	6 822

EvDo	0,00	2 005	3 982	8 793	21 765
<b>Total Abonnés Internet Togo Telecom</b>	<b>4 661</b>	<b>30 130</b>	<b>39 010</b>	<b>51 096</b>	<b>65 991</b>
<b>Abonnés CAFE</b>	<b>1473</b>	<b>1015</b>	<b>958</b>	<b>1148</b>	<b>2764</b>
<b>Total abonnés Internet</b>	<b>46 521</b>	<b>107 204</b>	<b>181 350</b>	<b>248 813</b>	<b>348 192</b>
<b><i>Taux de pénétration Internet</i></b>	<b>0,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>5,2%</b>

## II. EVOLUTION DU SECTEUR DES POSTES

### *Introduction*

Au 31 décembre 2013, le marché des services postaux au Togo est animé par sept (7) opérateurs. Outre la Société des Postes du Togo (SPT), opérateur public avec 79 points de présence postale (ppp), six (6) opérateurs privés autorisés offrent des prestations de services postaux. Il s'agit de : DHL International Togo (DHL), Pako Fedex (Fedex), Afrique Express Holding Company (UPS), SDV Service Express (ex Universal Express), Top Chrono et GETMA TOGO (TNT) le nouvel entrant sur le marché postal togolais courant 2013.

DHL et FEDEX ont respectivement quatre (4) et trois (3) ppp, UPS et SDV Service Express en ont chacun deux (2) ppp et Top Chrono n'en a qu'un (1) tout comme GETMA TOGO.

Dans l'ensemble, les zones urbaines sont mieux couvertes avec 77 ppp contre 15 dans les localités administrativement considérées comme rurales.

La densité postale est de 1,4 point de présence postale pour 93 000 habitants alors que la moyenne en Afrique subsaharienne est de 1 point de présence postale pour 93 000 habitants et la moyenne mondiale est de 10,3 bureaux de postes pour 93 000 habitants.

Les six (6) opérateurs postaux privés et la SPT ont généré un chiffre d'affaires de près de 6,129 milliards de Fcfa en 2013, contre près de 6 milliards en 2012.

### **1. Les activités de courrier**

Le trafic des envois de courriers (tous flux confondus) pour l'année 2013 excède 2,3 millions d'objets, soit un ratio annuel de 0,35 lettre par habitant. Ce trafic est légèrement supérieur à celui de l'année 2012 (1,86%). Il s'agit essentiellement des envois de la poste aux lettres (courrier ordinaire avec 87,73% du volume global) dont les services sont assurés par la SPT.

## 1.1 Courrier Express

Principale activité des opérateurs privés, le service du courrier express est plus développé à Lomé qu'à l'intérieur du pays et est, quasiment, tourné vers l'international.

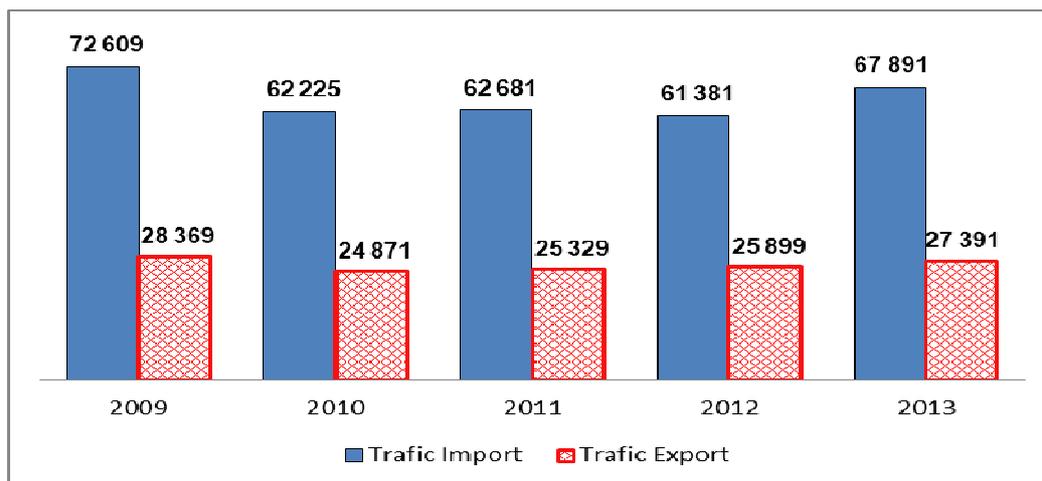
### 1.1.1 Courrier Express International

Le trafic de courrier express provenant de l'étranger est plus dense que celui à destination de l'international. Le volume de courrier express reçu de l'étranger pour être distribué au Togo, connaît une croissance mitigée avec une baisse observée en 2010 et 2012 soit respectivement de 13,75% et 0,83%. L'année 2011 a été marquée par une légère augmentation du trafic des objets traités, soit 0,73% par rapport à 2010. L'année 2013 est marquée par une croissance nette du trafic des 8002 objets traités soit 9,17%.

Le trafic export, généralement faible, est marqué par une tendance à la baisse jusqu'en 2010. A partir de 2011, il est noté une reprise sensible de la croissance du trafic soient 1,84%, 2,25% et 5,76% en 2011, 2012 et 2013 respectivement.

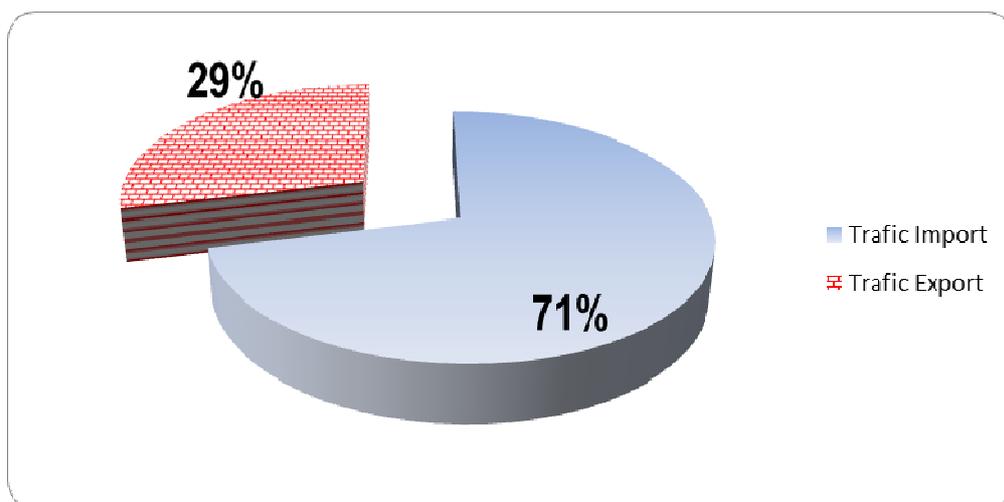
Le faible niveau du trafic pourrait être expliqué par la forte utilisation des services des technologies de l'information et de la communication par les clients au détriment de ceux du courrier.

**Graphique 1 : Evolution du trafic express international**



Source : Opérateurs secteur postal

**Graphique 2 : Parts des différents trafics du courrier express international en 2013**

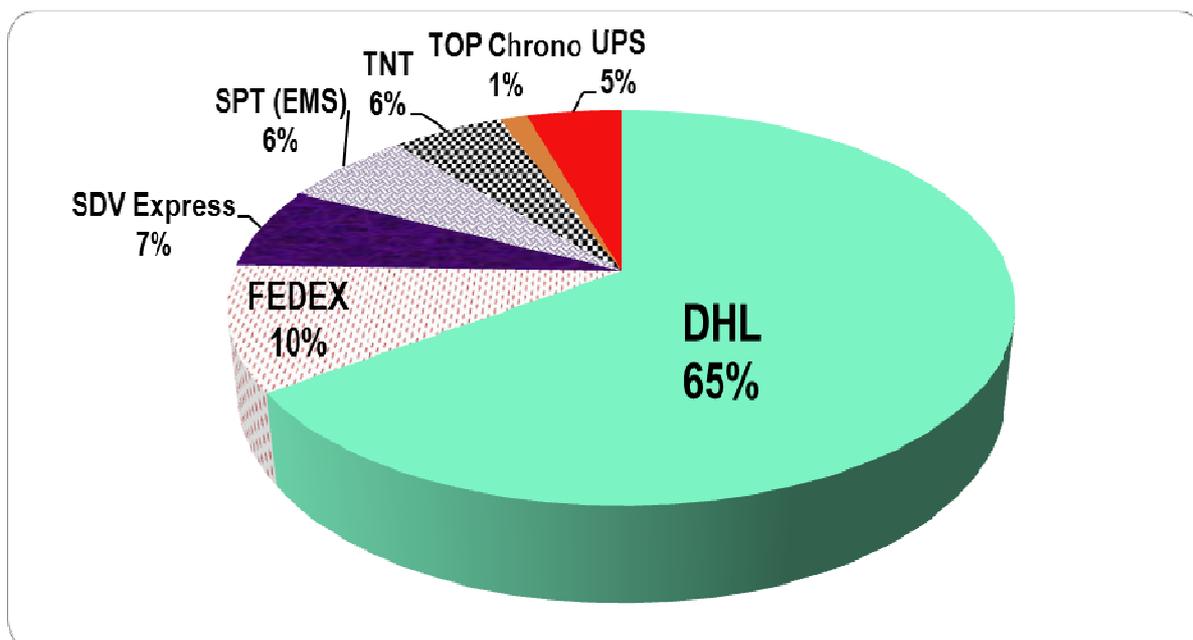


*Source : Opérateurs secteur postal*

Près de 71% du trafic express international en 2013 est, essentiellement, composé d'envois en provenance de l'extérieur et 29% ont pour destination l'étranger. Cette situation reflète plus ou moins la tendance de la balance commerciale du Togo ; celle-ci étant régulièrement déficitaire car le volume des importations excède habituellement celui des exportations.

La part de marché détenue par chaque opérateur sur le volume de trafic express échangé (en termes d'objets traités) est indiquée dans le graphique ci-dessous.

**Graphique 3 : Parts de marché sur le courrier express international en 2013**



*Source : Opérateurs secteur postal*

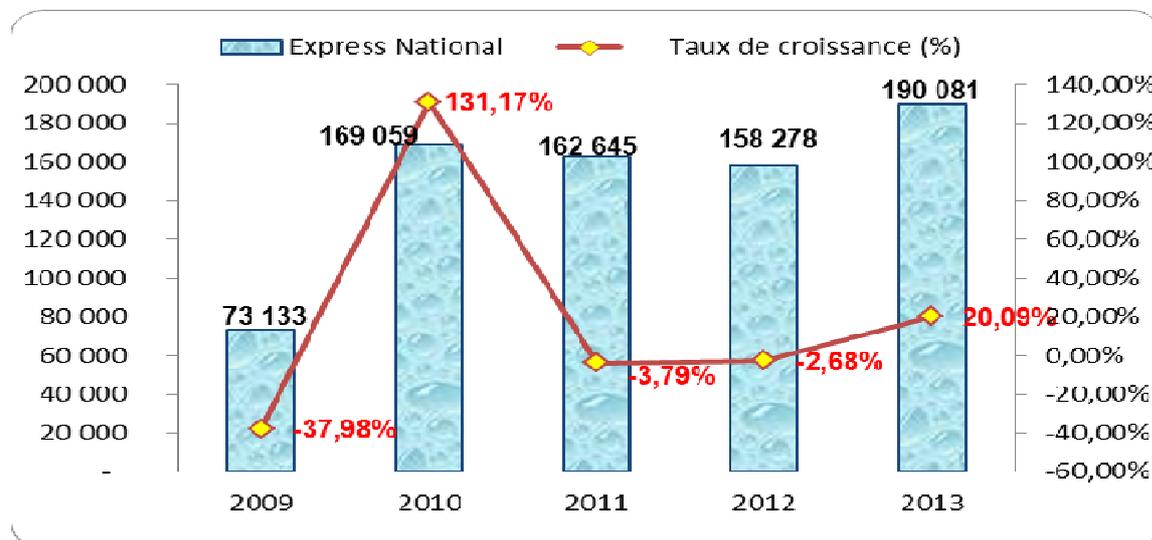
Il ressort de l'analyse des données du segment express du graphique ci-dessus que DHL traite un volume plus important d'objets (près de 65%). Cette part de marché est surtout soutenue par une logistique internationale importante et un marketing plus intense axé sur la marque.

Fedex, SDV Express et la SPT occupent respectivement les parts de marchés de 10%, 7% et 6%. Top Chrono et UPS se partagent les 6% restant du marché express international soient 1% et 5% respectivement. Il faut noter que pour sa première année d'exercice après l'octroi de sa licence, TNT a conquis 6% de part de marché sur ces concurrents.

### 1.1.2. Courrier Express National

L'analyse du volume des envois express traités sur le plan local révèle une évolution en cascade entre 2009 et 2013. Alors que l'année 2010 est marquée par une forte croissance du trafic express local (131%) par rapport à 2009, les années 2011 et 2012 ont enregistré un léger recul de 3,79% et 2,68% respectivement. Par contre, 2013 a enregistré une reprise significative du trafic express national (+20%) soit une croissance nette de 31 803 objets traités.

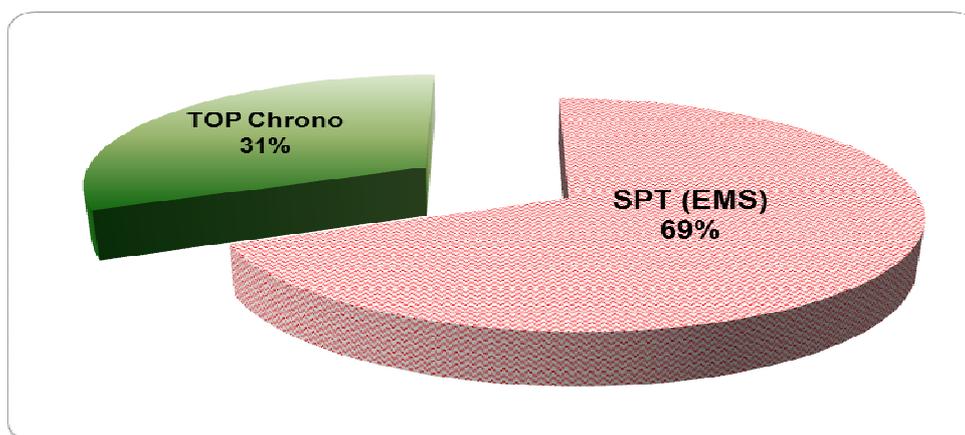
**Graphique 4** : Evolution du courrier express national



Source : Opérateurs secteur postal

Le marché du courrier express local est, essentiellement, dominé par la SPT. Ce n'est qu'à partir de 2009 qu'on a enregistré l'entrée sur ce segment de marché des opérateurs privés ; FEDEX en 2009, Top Chrono en 2010 et SDV Service Express en 2011. DHL et UPS ne sont pas encore présents sur ce marché.

**Graphique 5 : Parts de marché sur le courrier express national en 2013**



*Source : Opérateurs secteur postal*

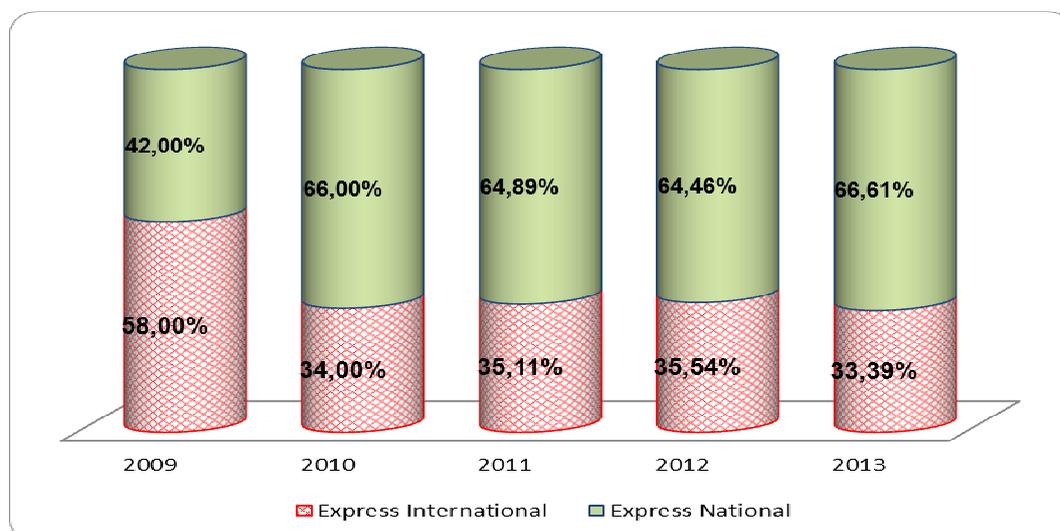
Sur ce segment de marché, la SPT à travers le Service Express Mail (EMS) détient la grande part de marché (soit près de 69%) au détriment de Top Chrono, son seul concurrent sur ce segment en 2013.

### 1.1.3. Trafic Express Global

En 2009, près de 174 111 envois du courrier express ont été traités alors qu'en 2013, ce trafic s'élève à 285 363. Ce qui traduit un accroissement de 63,89% du trafic express par rapport à 2009. Pour l'année 2013, il a été enregistré une hausse de 16,21% de ce trafic par rapport à l'année 2012.

Le trafic express global est composé en majorité du courrier express national qui représente jusqu'à près de 66%.

**Graphique 6 : Evolution du courrier express global**



*Source : Opérateurs secteur postal*

## 1.2 Courrier ordinaire

Les services du courrier ordinaire sont fournis par la SPT bien qu'ouverts à la concurrence. Sur ce segment du courrier national, il a été noté que l'année 2013 est marquée par la poursuite de la croissance reprise en 2011, mettant ainsi un terme à une série de baisses consécutives depuis 2007.

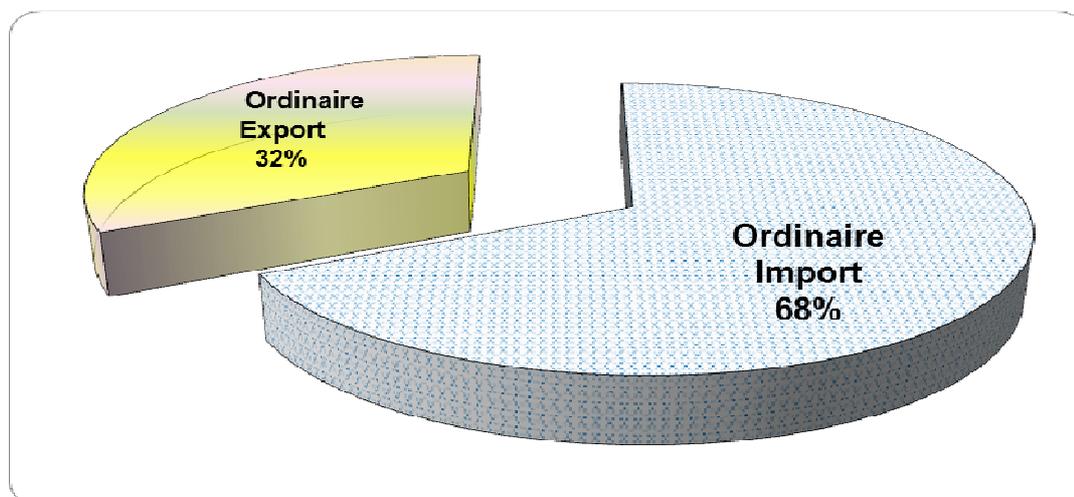
### 1.2.1. Courrier ordinaire International

Au niveau international, le flux du courrier ordinaire sortant du Togo est nettement inférieur à celui provenant de l'extérieur, 68% du courrier ordinaire proviennent de l'étranger alors que 32% des courriers sont exportés. Le volume du courrier ordinaire enregistré à l'import comme à l'export, est en baisse étant donné que les services du courrier ordinaire sont concurrencés par les services du courrier express et ceux basés sur les technologies de l'information et de la communication.

En 2013, le trafic de courrier ordinaire importé a encore connu une baisse substantielle, 355 949 objets traités contre 380 894 objets traités en 2012 soit 6,55%.

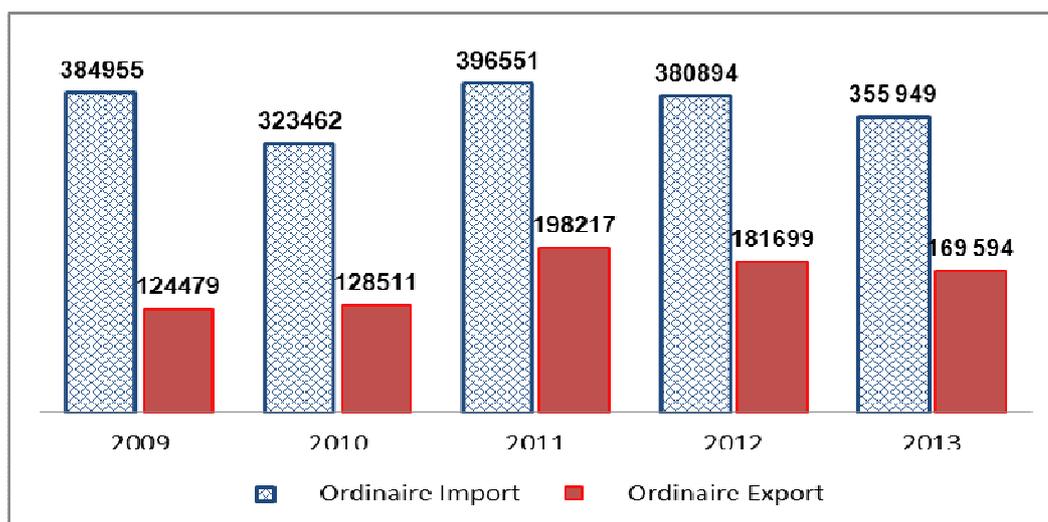
Le volume du trafic ordinaire export, généralement faible, ne dépasse pas le niveau des 200 000 objets traités depuis 2007 (169 594 objets traités en 2013).

**Graphique 7 :** *Parts de trafic du courrier ordinaire international en 2013*



Source : *Opérateurs secteur postal*

**Graphique 8 : Evolution du trafic du courrier ordinaire international**

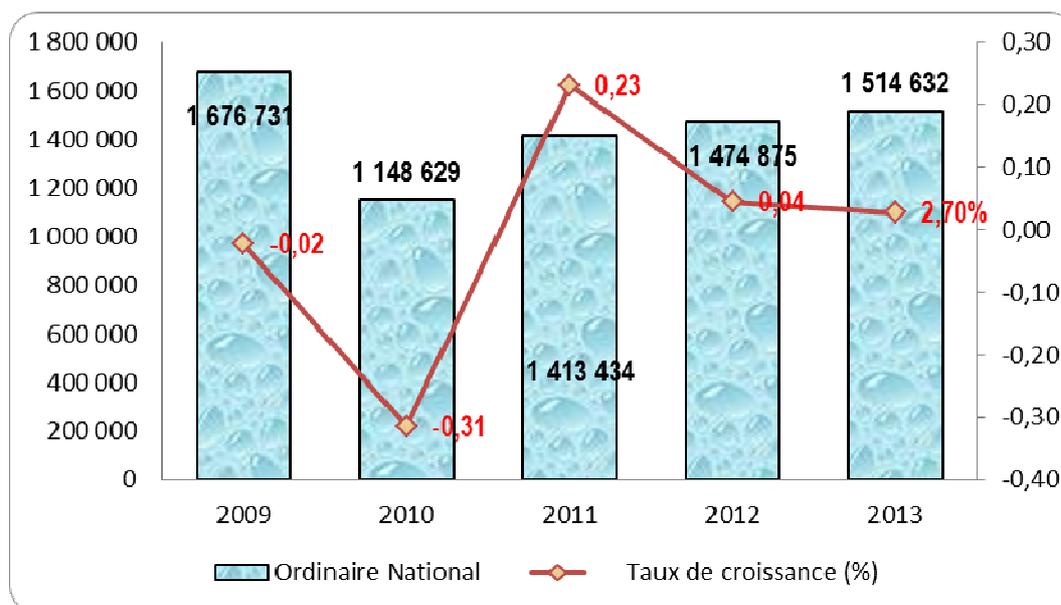


*Source : Opérateurs secteur postal*

### 1.2.2. Courrier ordinaire national

Le trafic intérieur a connu, de 2009 à 2013, une légère diminution de 9,66% soit respectivement 1 676 731 et 1 514 632 objets traités. Depuis 2010 où le planché est atteint, le trafic du courrier ordinaire connaît une reprise sensible de sa croissance, soit 0,23%, 0,04% et 2,70% respectivement pour 2011, 2012 et 2013.

**Graphique 9 : Evolution du courrier ordinaire national**

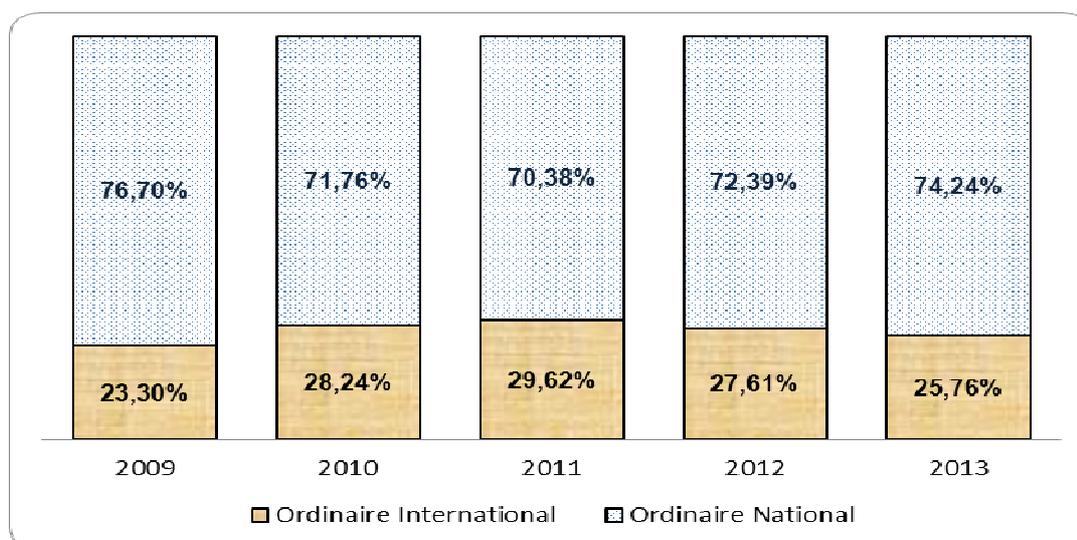


*Source : Opérateurs secteur postal*

### 1.2.3. Trafic ordinaire global

Le trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus, est toujours dominé par le courrier national. Le trafic du courrier ordinaire national représente depuis 2009 un peu plus de 70% du trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus. Après la baisse record de 2010, soit 26,78% du volume des objets traités, on enregistre en 2013, un léger accroissement du trafic avec 2 040 175 objets traités, soit une légère augmentation de 0,13% par rapport à l'exercice 2012.

**Graphique 10** : Evolution des parts du trafic ordinaire global



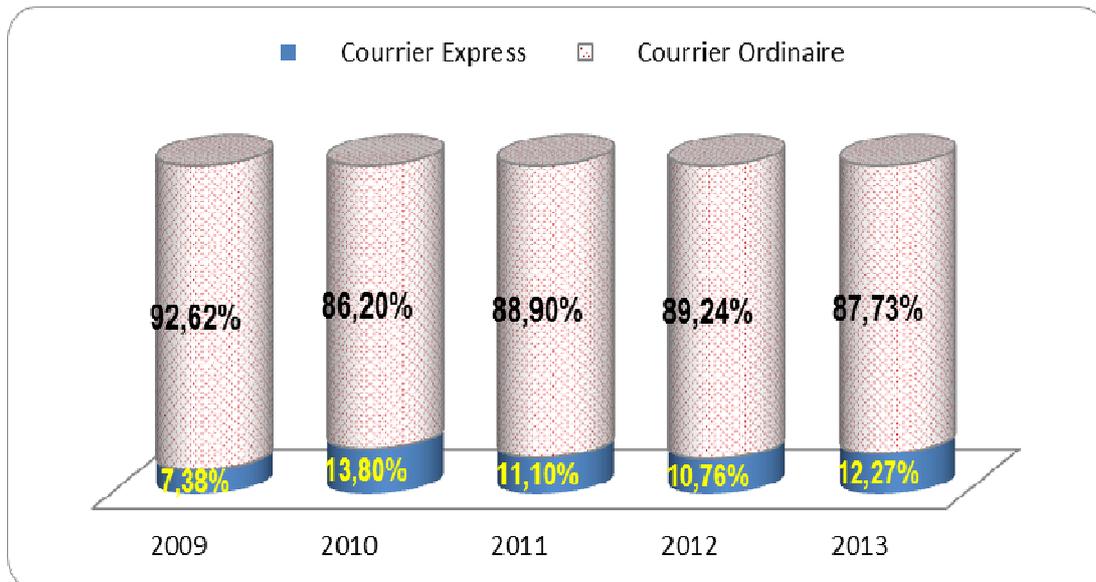
*Source* : Opérateurs secteur postal

### 1.3 Trafic global

La majorité des courriers manipulés dans le secteur postal sont des courriers ordinaires. Cette situation traduit le fait que le trafic de courriers express manipulés par les opérateurs, surtout privés, représente une faible proportion du trafic global.

Jusqu'en 2009, le volume global du trafic express n'excédait pas 10% du trafic global. A partir de 2010, ce volume dépasse les 10% mais demeure encore faible (13,80%, 11,10%, 10,76% et 12,27% respectivement en 2010, 2011, 2012 et 2013).

**Graphique 11 : Evolution du trafic global sectoriel**



*Source : Opérateurs secteur postal*

Sur les cinq (5) dernières années, le volume du courrier ordinaire reste nettement supérieur à celui de l'express. Le développement du courrier local d'entreprise qui occupe une part importante du courrier ordinaire explique cette tendance à la croissance que connaît, ces dernières années, ce segment du marché.

## **2. Les activités des services financiers**

De tous les opérateurs du secteur postal, seule la SPT offre des services financiers. La gamme de ces services reste très variée. Les services offerts vont en effet, des services financiers postaux soumis à la réglementation postale (mandats poste et transferts d'argent, services de chèques postaux et services de l'épargne postale) aux services et produits bancaires et para bancaires qui sont par contre régis par la réglementation bancaire.

### **2.1. Les services de mandats**

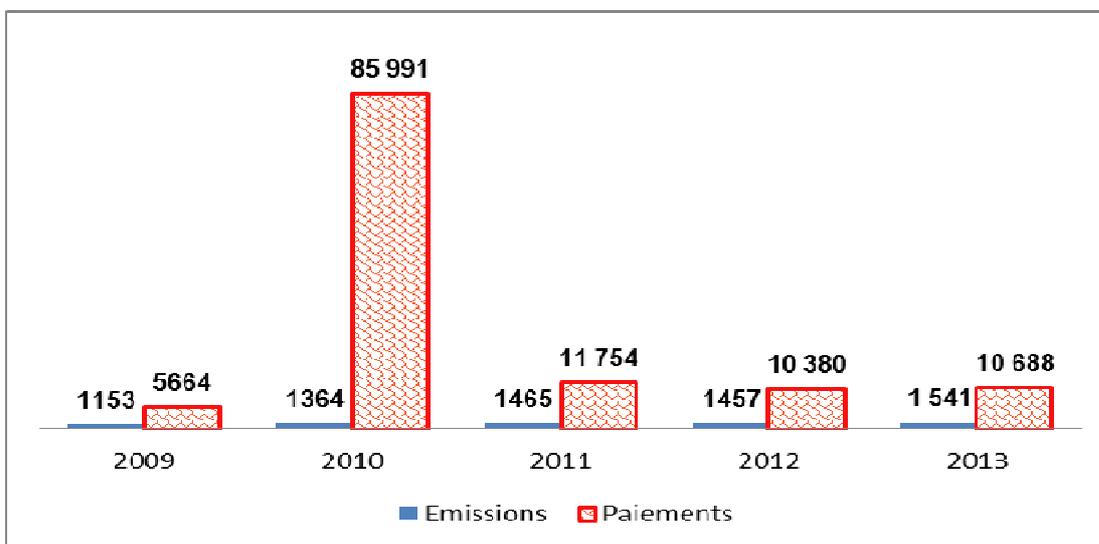
Les services de mandats poste comprennent les mandats internationaux et ceux du régime intérieur. Les mandats du service international sont, essentiellement, des transferts de fonds par la voie électronique et comprennent : le mandat express international IFS/IMO, postcash, postgiro. Sur le plan local, la SPT a développé sur l'ensemble de son réseau, le service de transfert de fonds par la voie électronique, le Transfert Express National (TEN).

### 2.1.1. Le trafic extérieur

En 2013, le trafic à l'émission a enregistré une augmentation de 5,77% par rapport à l'année 2012. Durant la même période, les opérations de paiement ont également subi une augmentation de 2,97%.

La forte baisse du trafic enregistrée au niveau des opérations de paiement des mandats et de transferts d'argent internationaux du réseau postal les années antérieures, pourrait s'expliquer par la concurrence que subit cette catégorie de produits de la part des transferts d'argent du réseau bancaire et para bancaire (Western Union, Money Express, Ria, Money Gram).

**Graphique 12** : Evolution du niveau des émissions et des paiements

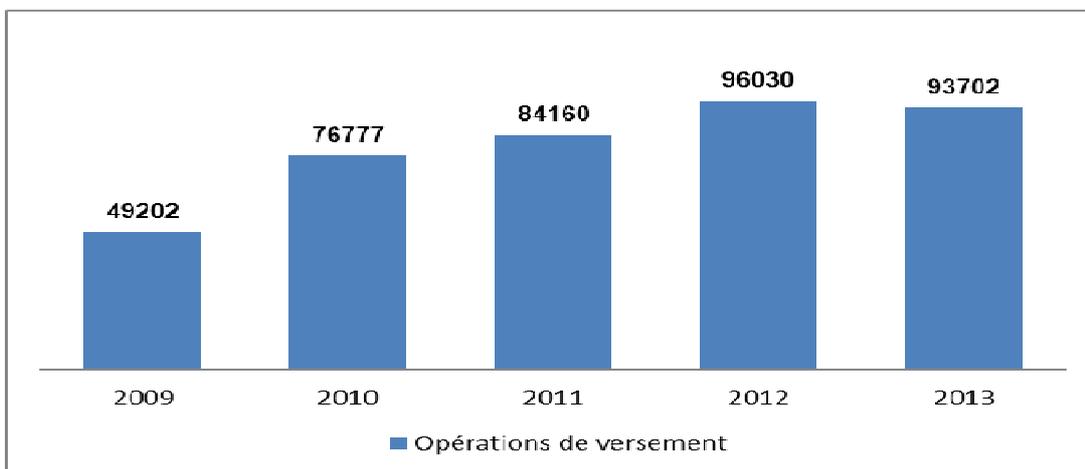


*Source* : Opérateurs secteur postal

### 2.1.2. Le trafic intérieur

Le Transfert Express National (TEN) est devenu le principal moyen d'envoi de fonds sur le plan national, en lieu et place du mandat carte postale. Le TEN a enregistré une croissance de près de 39% en 2011 en termes de volumes des opérations. Le montant des transferts échangés au plan national s'élève à près de 6 milliards F CFA. En 2012 près de 175 859 opérations sont enregistrées traduisant une augmentation de 31,54%. Le montant des transferts échangés en 2012 s'élève à 7,1 milliards de F CFA. En 2013 le montant des transferts échangés s'élève à près de 7,6 milliards F CFA pour près de 191 340 opérations. Ce résultat s'explique, essentiellement, par la qualité de service et les conditions d'accessibilité favorables (étendue du réseau, coûts de transfert abordables) qu'offre ce service.

**Graphique 13 : Evolution du nombre d'opérations de transfert**



*Source : Opérateurs secteur postal*

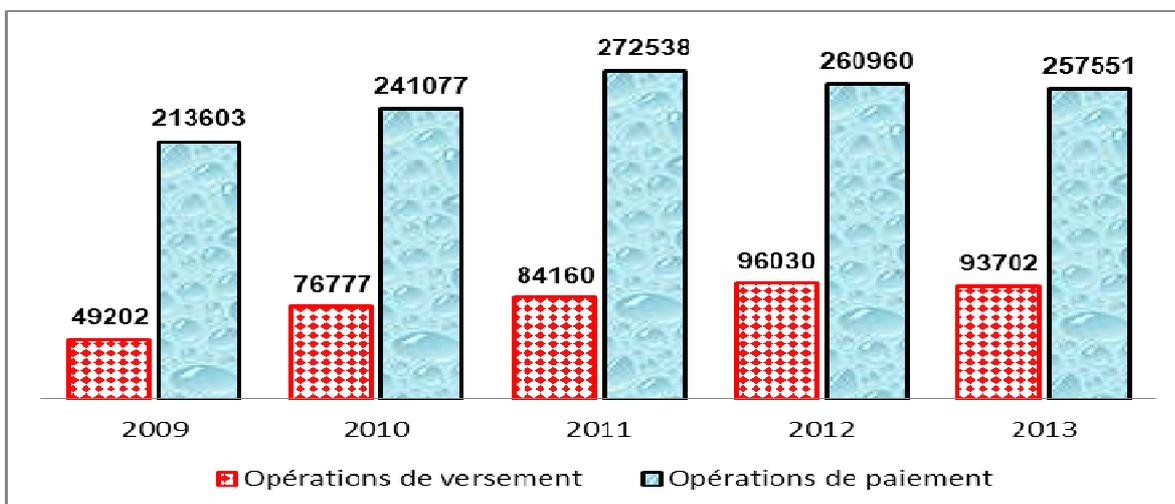
## 2.2. Le service des chèques postaux

Les activités de ce centre ont enregistré en 2012, une croissance de 14,10% en ce qui concerne les opérations de versement et une baisse de 4,25% au titre des opérations de paiement.

L'année 2013 a été marquée par une baisse des activités de versement de 2,42% tout comme pour les opérations de paiement de 1,31%.

Sur les cinq (5) dernières années, les opérations de versement progressent en moyenne de 17,73%. Les opérations de paiement ont, quant à elles, progressé en moyenne de 13,51%.

**Graphique 14 : Evolution des opérations de versement et de paiement**

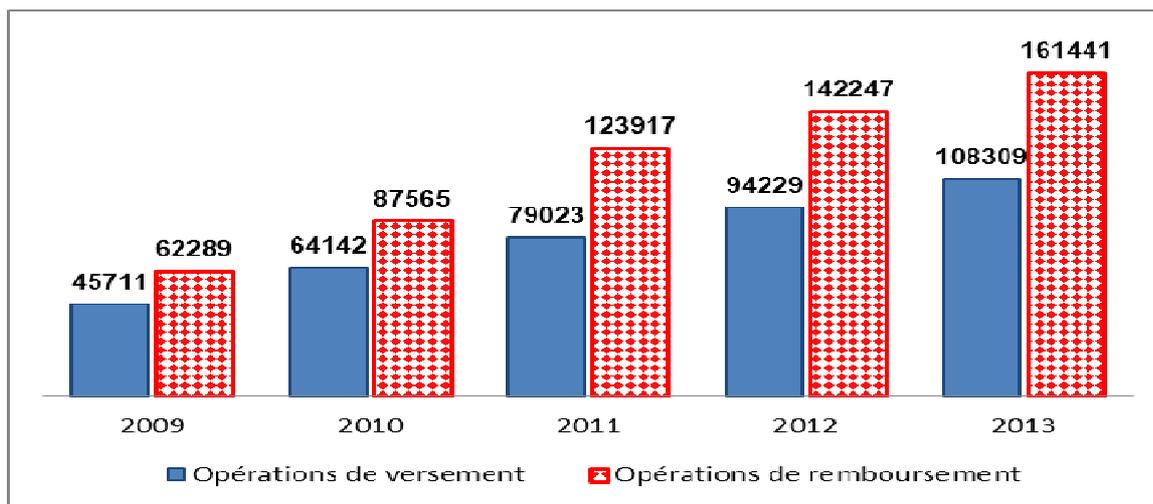


*Source : Opérateurs secteur postal*

### 2.3. Le service de l'épargne (PostEpargne SECURITUS)

Le service de l'épargne gère 32 821 comptes pour une épargne globale de plus de 6 milliards. Durant l'exercice 2013, le service de l'épargne postale a enregistré une croissance de 14,94% au titre des opérations de versement et de 13,49% en ce qui concerne les remboursements.

**Graphique 15 :** Evolution du nombre d'opérations de versement et de remboursement



*Source : Opérateurs secteur postal*

### 3. Autres activités

Dans le cadre de la diversification de leurs activités, les opérateurs postaux offrent, en plus de leurs prestations postales, d'autres activités dites connexes.

La SPT offre, entre autres, les prestations suivantes :

- ✓ exploitation de cyber postes et de cabines téléphoniques ;
- ✓ vente des produits de téléphonie mobile et fixe ;
- ✓ vente de magazines, des produits de loterie ;
- ✓ encaissement des factures des sociétés d'électricité et de téléphone ;
- ✓ service de transport mixte du courrier et des passagers ;
- ✓ etc.

Ces services connexes représentent 1% du chiffre d'affaires de la SPT qui se compose comme suit :

- part contributive du courrier : 29 %
- part contributive des services financiers : 70 %
- part contributive des services connexes : 1 %

Les opérateurs privés, pour leur part, offrent des prestations de fret aérien, de fret maritime, de transit, de déménagement, etc.

## **Conclusion**

L'année 2013 a été marquée, dans l'ensemble, par une croissance observée tant au niveau des activités du courrier que des services financiers. Le trafic global du courrier, tous régimes confondus, a connu une faible croissance de 1,86% en 2013 comparativement à l'exercice précédent.

Il faut noter que le trafic express, soit près de 12% du marché global du courrier, a enregistré une hausse de 16,21% pour l'exercice 2013 contre une baisse de 2,03% en 2012. L'analyse du marché sur ce segment révèle que le courrier express national dominé par la SPT (68,75%) représente 66,61% du courrier express au Togo. Le courrier express international représente 32,39% du marché de l'express et est dominé par DHL (près de 65,30%).

Le segment du courrier ordinaire, quoiqu'ouvert à la concurrence, n'est exploité que par la SPT. Ce segment a enregistré une légère croissance de 0,13% en 2013 et son trafic local représente 74,24% du marché contre 25,76% pour l'international.

Il ressort que le marché du courrier au Togo est dominé par deux opérateurs : la SPT qui est dominant sur le marché du courrier ordinaire et DHL qui détient une position dominante sur le segment du courrier express international. L'analyse du marché indique également que le marché local du courrier express occupe une part importante, soit près de 68,5% du marché global et est dominé par la SPT alors que tous les opérateurs privés se concentrent sur le segment du courrier express international qui ne représente en 2013 que 12% du marché global du courrier.

L'analyse des activités financières indique que l'ensemble des services financiers offerts par la SPT maintiennent leur croissance en dépit de la forte concurrence observée sur le marché. Le trafic des transferts de fonds sur le plan national a enregistré une croissance de près de 8,80% en 2013 en termes de volume des opérations. Sur le plan international, les mandats express internationaux émis connaissent une hausse de 5,77%.

Les activités du centre des chèques postaux enregistrent une baisse de 2,42% et 1,31% respectivement en ce qui concerne les activités de versement et de paiement. Le trafic de l'épargne postale est en hausse de 14,94% pour les opérations de versement et de 13,49% en ce qui concerne les opérations de remboursement.

## Annexe : Evolution des données du secteur postal sur les 5 dernières années

**Tableaux 20 : Synthèse des données clés du secteur postal sur la période 2009-2013**

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Express International Import</b>					
DHL	46 719	41 662	44 420	45 221	48 708
FEDEX	4 313	4 702	4 213	4 809	4 809
Univ.Express	7 792	8 102	6 442	4 489	4 178
SPT (EMS)	3 539	3 417	3 306	2 708	2 203
TNT	0	0	0	0	3 610
TOP Chrono	6 730	826	834	803	682
UPS	3 516	3 516	3 466	3 351	3 701
<b>TOTAL</b>	<b>72 609</b>	<b>62 225</b>	<b>62 681</b>	<b>61 381</b>	<b>67 891</b>

<b>Express International Export</b>					
DHL	13 073	12 811	12 783	13 219	13 510
FEDEX	3 205	3 695	4 663	5 494	4 912
Univ.Express	2 654	2 520	2 051	1 907	2 207
SPT (EMS)	3 937	3 863	4 027	3 674	3 769
TNT	0	0	0	0	1 624
TOP Chrono	3 410	303	369	481	628
UPS	2 090	1 679	1 436	1 124	741
<b>TOTAL</b>	<b>28 369</b>	<b>24 871</b>	<b>25 329</b>	<b>25 899</b>	<b>27 391</b>

<b>Express National</b>					
DHL					
FEDEX	3433	3 493	2 280	2 035	-
Univ.Express	0	-	117	-	-
SPT (EMS)	69700	123 214	124 639	116 269	130 694
TNT					
TOP Chrono	0	42 352	35 609	39 974	59 387
UPS					
<b>TOTAL</b>	<b>73 133</b>	<b>169 059</b>	<b>162 645</b>	<b>158 278</b>	<b>190 081</b>

SPT		2009	2010	2011	2012	2013
<b>Courrier Ordinaire</b>						
<i>International</i>	<i>Import</i>	384 955	323 462	396 551	380 894	355 949
	<i>Export</i>	124 479	128 511	198 217	181 699	169 594
<i>National</i>		1 676 731	1 148 629	1 413 434	1 474 875	1 514 632

#### **Mandats Express Internationaux**

<i>Emissions</i>	1 153	1 364	1 465	1 457	1 541
<i>Paiements</i>	5664	85 991	11 754	10 380	10 688
<i>Opérations de transfert</i>	65 806	96 254	133 692	175 859	191 340

#### **Services de chèques postaux**

<i>Opérations de versement</i>	49 202	76 777	84 160	96 030	93 702
<i>Opérations de paiement</i>	213 603	241 077	272 538	260 960	257 551

#### **Services de l'épargne**

<i>Opérations de versement</i>	45 711	64 142	79 023	94 229	108 309
<i>Opérations de paiement</i>	62 289	87 565	123 917	142 247	161 441

*Chiffre d'affaires des opérateurs postaux en 2013 (en millions de Fcfa)*

Année	SPT	DHL	TOP CHRONO	PAKO FEDEX	UPS	Universal Express	GETMA
2013	5 497,3	433,6	53,3	32,3	18,7	55,2	38,6