



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

REPUBLIQUE TOGOLAISE
Travail - Liberté - Patrie

RAPPORT D'ACTIVITES (EXERCICE 2009)

Adopté le 17 novembre 2010

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE.....	5
PREMIERE PARTIE : LES ACTIVITES DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION DES SECTEURS DE POSTES ET DE TELECOMMUNICATIONS.....	6
I.SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS.....	7
I.1 Evènements importants.....	7
I.1.1 Négociations des cahiers de charges.....	7
I.1.2 Gestion de la suspension des activités de Atlantique télécom Togo.....	7
I.2 Cadre réglementaire.....	8
I.3 Mise en œuvre du plan opérationnel 2009.....	8
I.3.1 Plan opérationnel 2009.....	8
I.3.2 Réalisation du plan opérationnel 2009.....	9
I.4 Activités opérationnelles.....	13
I.4.1 Gestion et contrôle des ressources en numérotation.....	13
I.4.1.1 Attribution de blocs de numéros.....	13
I.4.1.2 Nouveau plan national de numérotation.....	13
I.4.2 Gestion et contrôle du spectre radioélectrique.....	13
I.4.2.1 Assignation et retrait de fréquences.....	13
I.4.2.2 Répartition par système des utilisateurs de fréquences.....	13
I.4.2.3 Contrôle des émissions radioélectriques.....	14
I.4.3 Gestion des réseaux indépendants.....	16
I.4.4 Contrôle des activités des opérateurs et des prestataires de services.....	16
I.5 Conciliation et arbitrage.....	17
I.6 Relations avec les autres acteurs du secteur.....	17
I.7 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications.....	18
I.8 Relations avec les organisations internationales.....	19
I.8.1 Avec l'UIT.....	19
I.8.2 Sur le plan régional.....	22
I.8.3 Avec les autres organisations.....	24
II - SECTEUR DES POSTES.....	26
II.1 – Etudes et projets.....	26
II.1.1 Mise en œuvre des actions du PIDEP.....	26
II.1.1.1 actions de développement du secteur postal.....	26
II.1.1.2 Actions de développement de l'opérateur public.....	27
II.1.2 Projet de définition du mécanisme de compensation pour le service postal universel.....	27
II.1.2.1 Principe de compensation pour la fourniture du service postal universel.....	27
II.1.2.2 Proposition d'apurement du passif de la SPT pour la période 2001-2008.....	27
II.1.3 Contribution au projet de système d'adressage et de codification des bureaux de poste.....	28
II.2 – Activités opérationnelles.....	29
II.2.1 Actualisation des cahiers des charges des opérateurs.....	29
II.2.2 Forum des consommateurs.....	29
II.3 - Participation aux activités de l'Union postale universelle (UPU).....	30
II.3.1 Participation à la session 2009 du conseil d'administration de l'UPU.....	30
II.3.1.1 Organisation du 25ème Congrès de l'UPU.....	30
II.3.1.2 organisation de la conférence stratégique 2010 de l'UPU.....	31

II.3.2 Participation au forum de l'UPU sur la régulation postale.....	31
CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION.....	32
I. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	32
I.1 Effectif du personnel.....	32
I.1.1 Evolution et répartition.....	32
I.1.2 Perspectives.....	34
I.2 Renforcements des capacités humaines.....	34
I.3 Activités sociales.....	35
II - SERVICE INFORMATIQUE.....	36
II.1 Les applications métiers.....	36
II.1.1 Gestion automatisée des fréquences radioélectriques.....	36
II.1.2 Supervision du contrôle des émissions radioélectriques.....	36
II.2 Les logiciels grand public.....	37
II.2.1 Le système d'informations.....	37
II.2.2 Le parc informatique.....	37
II.3 L'architecture réseau et la sécurité des données.....	38
II.3.1 Architecture réseau.....	38
II.3.2 Sécurité des données.....	39
DEUXIEME PARTIE :	40
L'ANALYSE DES SECTEURS REGULES.....	40
I- LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS.....	41
1. Le Marché de la téléphonie fixe.....	41
1.1 Evolution du nombre d'abonnés.....	41
1.2 Capacité du réseau.....	42
1.3 Services disponibles en dehors de la téléphonie.....	42
1.4 Evolution du trafic.....	42
1.4.1 Trafic départ de Togo Telecom.....	42
1.4.2 Trafic entrant de Togo Telecom.....	43
1.5 Tarifs de TOGO TELECOM.....	43
1.5.1 Frais d'accès et d'abonnement.....	43
1.5.2 Tarifs des communications.....	44
1.6 Evolution du chiffre d'affaires.....	45
1.7 Emploi.....	45
1.8 Investissements.....	45
2. Marché de la téléphonie mobile GSM.....	46
2.1 Evolution du nombre d'abonnés.....	46
2.2 Capacité du réseau.....	46
2.3 Autres services disponibles en dehors de la voix.....	46
2.4 Evolution du trafic.....	46
2.4.1 Evolution du trafic de Togo Cellulaire.....	46
2.4.2 Evolution du trafic d'Atlantique Telecom Togo.....	48
2.5 Les tarifs.....	49
2.5.1 Coûts des communications.....	49
2.6 Evolution du chiffre d'affaires.....	51
2.7 Emploi.....	51
2.8 Investissements.....	51
3. Le marché de la téléphonie IP ou VoIP.....	51

4. Le marché de l'Internet	52
4.1 Fournisseurs d'accès Internet (IAP)-.....	52
4.1.1 Togo Télécom.....	52
4.1.2 CAFE informatique et Télécommunications.....	53
4.1.3 E-Process.....	54
4.1.4 Les opérateurs de téléphonie mobiles.....	54
4.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)-.....	54
4.3 Evolution du marché de l'Internet.....	54
5. Evolution des données du secteur des télécommunications	55
CONCLUSION	56
II.1 Le courrier express.....	57
II.1.1 Le trafic extérieur.....	57
II.1.2 Le trafic intérieur.....	58
II.2 - Le courrier ordinaire.....	59
II.2.1- Le trafic extérieur.....	59
II.2.2 - Le trafic intérieur.....	60
II.2.3- Le trafic total.....	60
II.3 - Les services financiers postaux.....	61
II.3.1- Le trafic des mandats.....	61
II.3.2- Le trafic des chèques postaux.....	62
II.3.3 -Le trafic du service Epargne (PostEpargne SECURITUS)-.....	62
II.4 - Les activités connexes de la SPT.....	62
CONCLUSION GENERALE	65

INTRODUCTION GENERALE

Le dixième exercice a été pour l'Autorité de réglementation une année mouvementée. Néanmoins si les déménagements successifs ont freiné la réalisation de certaines activités de l'ART&P, ils ne l'ont pas empêché de poursuivre sa mission de gestion et de contrôle des secteurs de postes et de télécommunications. Outre la gestion quotidienne des deux secteurs, l'ART&P a soit entrepris, soit poursuivi la réalisation de gestion des projets inscrits au plan stratégique pour le compte de l'année 2009.

Ainsi dans le secteur des télécommunications les actions suivantes ont été menées :

- les négociations des cahiers de charge avec les opérateurs ;
- la suspension des activités de Atlantique Telecom Togo (Moov) ;
- la mise en œuvre du plan opérationnel 2009 (études et projets) ;
- la gestion et contrôle des ressources en numérotation, du spectre radioélectrique et des réseaux indépendants ;
- le contrôle des activités des opérateurs et des prestataires de services ;
- la mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications ;
- l'organisation de la journée mondiale des télécommunications ;
- les relations avec les autres acteurs.

En ce qui concerne le secteur des postes on peut noter :

- la réalisation d'étude et de projets ;
- l'actualisation des cahiers des charges ;
- la célébration de la journée mondiale des postes ;
- la participation aux rencontres internationales.

Sur le plan interne, l'Autorité de réglementation a achevé les travaux de constructions de son siège, a procédé à deux déménagements successifs. D'un autre côté, Elle a continué à gérer son patrimoine et à renforcer ses capacités par la participation et l'organisation de formations en faveur de son personnel.

PREMIERE PARTIE

LES ACTIVITES DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION DES SECTEURS DE POSTES ET DE TELECOMMUNICATIONS

CHAPITRE 1er : GESTION DES SECTEURS

Le cadre réglementaire n'a connu aucun changement. Outre les activités opérationnelles telles que la gestion et contrôle des ressources rares ainsi que les activités récurrentes, l'ART&P a eu à gérer quelques événements importants notamment la suspension des activités de Atlantique télécom Togo (Moov).

I. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

I.1 Evènements importants

L'année 2009 a été marquée par deux événements importants qui sont :

- les négociations des cahiers des charges avec les opérateurs ;
- la suspension des activités de Atlantique Telecom Togo (Moov).

I.1.1 Négociations des cahiers de charges

Les négociations pour le renouvellement de l'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau de télécommunications mobile GSM de Atlantique Telecom Togo ont démarré le 28 avril 2009 avec les discussions sur le cahier des charges.

Ces discussions se sont poursuivies jusqu'au 22 mai 2009. A cette date, l'Autorité de Réglementation et la société Atlantique Telecom Togo n'ont pas trouvé d'accord sur certains points, notamment : la composition de l'actionnariat, l'étendue et l'évolution de la technologie autorisée, l'accès direct à l'international, les règles d'encadrement des tarifs, la modification et la suppression d'une offre, les sanctions pécuniaires et le plan de déploiement. Les deux parties ont convenu de suspendre les discussions pour ne les reprendre qu'en cas d'évolution, en attendant de négocier le contenu de l'Autorisation avec les autorités du pays.

Les négociations sur le contenu de la licence ont démarré avec le gouvernement suite à l'arrêté portant fixation des conditions de renouvellement de la licence n°001/MPT/CAB du 12 mai 2009. Elles se sont poursuivies sans succès jusqu'au 10 août 2009, l'échéance fixée par le gouvernement pour suspendre les activités d'Atlantique Telecom Togo si les négociations n'aboutissaient pas. A cette date du 10 août 2009, les négociations n'ayant pas abouti surtout en ce qui concerne les conditions financières de renouvellement, les activités de cet opérateur ont été suspendues.

I.1.2 Gestion de la suspension des activités de Atlantique télécom Togo

Suite à la suspension des activités d'Atlantique Telecom Togo, les discussions se sont poursuivies entre cette société et le gouvernement à la fois sur le contenu de la licence et le cahier des charges. Ces discussions ont abouti le 21 décembre 2009 à la signature de l'arrêté d'autorisation (arrêté n°010/MPT/CAB) par le ministre chargé des télécommunications, et à la signature du cahier des charges par l'Autorité de Réglementation et Atlantique Telecom Togo.

Durant la période de suspension, l'Autorité de Réglementation a eu à gérer plusieurs situations. Elle a, dans un premier temps, mené des campagnes d'information sur les raisons de la suspension et l'évolution de la situation, notamment :

- la conférence de presse à son siège le 7 août 2009 (avant la suspension) devant plus d'une quarantaine de médias (presses écrites et parlées) ;
- une intervention télévisuelle du directeur général au journal de 20 heures du 4 novembre 2009 ;
- une intervention le 6 novembre 2009 sur une des radios privées de la place en français et traduite dans d'autres langues principales du Togo.

Ensuite, l'Autorité de Réglementation a eu quelques séances de travail avec les délégués du personnel de Atlantique Telecom Togo notamment celles du 28 et du 30 septembre 2009.

A la première réunion, les délégués du personnel ont cherché à savoir l'évolution des négociations et quel sort serait réservé au personnel de Moov si les négociations n'aboutissaient pas.

La réunion du 28 septembre 2009 portait sur l'avance sur salaire d'un mois que le Chef de l'Etat a décidé d'accorder au personnel de Moov suite à leur doléance. Des instructions ont été données à l'Autorité de Réglementation pour l'exécution de cette décision. Ce qui a été fait pour le mois d'octobre 2009.

Enfin, l'Autorité de Réglementation a, à plusieurs reprises procédé à la levée partielle des scellées pour permettre à la société Moov de faire l'entretien des installations.

Par ailleurs une cellule de crise a été mise en place pour proposer des différents scénarii à prendre en compte en cas de non renouvellement et notamment celui relatif à la gestion du patrimoine de Atlantique Telecom Togo.

I.2 Cadre réglementaire

Le cadre réglementaire n'a pas connu de changement au cours de l'année 2009. Cependant, le projet d'exposé des motifs de la nouvelle loi sur les télécommunications/Tic issue des travaux du comité national de transposition et la loi elle-même, de même que l'ensemble des projets de textes auxquels les dispositions communautaires ont été prises en compte, ont été transmis au Ministre. L'adoption de la nouvelle loi sur les technologies de l'information et de la communication ouvrira la voie pour l'adoption par le conseil des ministres, des projets de décrets d'application élaborés par le comité de transposition précité.

I.3 Mise en œuvre du plan opérationnel 2009

La mise en œuvre des actions du plan stratégique 2008-2010 élaboré par l'Autorité de Réglementation a été poursuivie en 2009.

I.3.1 Plan opérationnel 2009

Pour le secteur des télécommunications

Projet n°1 : Contribution à la définition de la politique sectorielle des télécommunications au Togo ;

Projet n°2 : Négociation des cahiers de charges pour le renouvellement et l'octroi des licences télécoms ;

Projet n°3 : Evaluation de la réalisation et procédure de contrôle de réalisation du service universel (2008) ;

Projet n°4 : Actualisation et complétude du cadre réglementaire du secteur des télécommunications.

Pour le secteur des postes

Projet n°5 : Contribution à la définition de la politique sectorielle des postes

Projet n°6 : Actualisation et complétude du cadre réglementaire des postes

Projet n°7 : Actualisation des cahiers des charges

Projet n°8 : Redéfinition du cadre du service postal universel

Pour le renforcement des capacités de l'ART&P

Projet n°9 : Procédures de contrôle de la qualité de service imposée aux opérateurs

Projet n°10: Procédures d'approbation, de contrôle des tarifs et de catalogue d'interconnexion des opérateurs

Projet n°11: Procédures de gestion et de contrôle des fréquences

Projet n°12: Procédures de facturation et de recouvrement des créances

Projet n°13: Stratégie de renforcement des capacités

Projet n°14: Proposition de moyens de communication externes

Projet n°15 : Recensement et acquisition des moyens logistiques et outils nécessaires

Projet n°16 : Réflexion sur les conséquences des activités sur l'organigramme de l'ART&P

I.3.2 Réalisation du plan opérationnel 2009

Au 31 décembre 2009, sur les 16 projets programmés pour l'année 2009 :

- deux (2) sont achevés ;
- quatre (4) sont suffisamment avancés ;
- cinq (5) sont entamés mais n'ont pas beaucoup évolué ;
- cinq (5) n'ont pas démarré.

L'évaluation détaillée des projets se présente comme suit :

Projet n°1 : Contribution à la définition de la politique sectorielle des télécommunications

L'objectif de ce projet était de mettre à la disposition du gouvernement des éléments pouvant lui permettre d'actualiser la politique sectorielle en matière de télécommunications.

Deux documents notamment : un document d'analyse du marché et un projet de politique sectorielle ont été élaborés et transmis au ministère des postes et télécommunications.

Ce projet est achevé.

Projet n° 2: Négociation des cahiers de charges pour le renouvellement et l'octroi des licences télécoms

L'objectif du projet est de renouveler les licences des opérateurs existants. Il a été prévu de renouveler la licence d'Atlantique Telecom Togo et de régulariser la situation du groupe Togo Telecom.

Les négociations avec Atlantique Telecom Togo démarrées le 28 avril 2009 ont abouti le 21 décembre 2009 avec la signature de l'Autorisation et du cahier des charges. La licence accordée à Atlantique Telecom Togo concerne l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications mobile GSM (sans 3G), y compris l'exploitation d'une station terrienne pour l'accès direct à l'international pour ses propres abonnés. Cette licence a été octroyée à 25,750 milliards de Fcfa payable en échéanciers jusqu'en 2015.

Les discussions ont également démarré avec le groupe Togo Telecom le 18 août 2009. Mais celles-ci ont été suspendues parce que le groupe Togo Telecom a exigé de connaître la segmentation du marché et le contenu de l'autorisation qui va lui être accordée. A ce sujet, un projet d'arrêté a été soumis par l'Autorité de Réglementation au ministère des postes et télécommunications. Aucune suite n'a encore été donnée par le ministre.

Projet n°3 : Evaluation de la réalisation et procédure de contrôle de réalisation du service universel (2008)

Ce projet avait un double objectif : élaborer la procédure d'évaluation de réalisation du service universel et utiliser cette procédure pour évaluer la convention du 11 juillet 2008 signée avec Togo Cellulaire.

La procédure a été élaborée. Mais le survey pour évaluer la convention sur le terrain n'a pu être faite avant la fin de l'année en raison du retard accusé par Togo Cellulaire dans l'installation des sites. Ce survey a été reporté sur l'année 2010.

Projet n°4 : Actualisation et complétude du cadre réglementaire du secteur des télécommunications

Ce projet visait à identifier et à élaborer des textes complémentaires nécessaires pour le secteur des télécommunications. Trois projets de textes ont été retenus :

- Texte relatif à l'identification des utilisateurs des services de téléphonie ;
- Contribution de l'ART&P à une réglementation de l'implantation des pylônes au Togo ;
- Cahier des charges des fournisseurs d'accès Internet (FAI).

Les deux premiers textes ont été élaborés. L'élaboration du troisième a été reportée sur 2010.

Projet n°5 : Contribution à la définition de la politique sectorielle des postes

Ce projet visait à mettre à la disposition du gouvernement des éléments pouvant lui permettre d'actualiser la politique sectorielle en matière de postes.

Il n'a pas démarré.

Projet n°6 : Actualisation et complétude du cadre réglementaire des postes

Son objectif était d'adapter le cadre réglementaire postal aux évolutions intervenues sur le marché.

Ce projet a démarré par un projet de redéfinition du champ d'application de l'activité postale. Mais le projet de révision de la loi postale n'est pas élaboré.

Projet n°7 : Actualisation des cahiers des charges

Ce projet vise à adapter le cahier des charges aux évolutions intervenues sur le marché en termes de couverture, de qualité de service, et de développement des activités des opérateurs postaux.

Le travail d'actualisation du cahier des charges a été achevé, mais ce document n'a pas encore fait l'objet de validation finale par la hiérarchie pour permettre de passer à la phase de négociation avec les exploitants de services postaux concernés.

Projet n° 8 : Redéfinition du cadre du service postal universel

Il a pour objet de redéfinir le service postal universel en le situant dans le contexte de la stratégie postale mondiale de Bucarest.

Ce projet a démarré par un projet de redéfinition du champ d'application du service postal universel. Mais aucune proposition de texte n'a été faite.

Projet n°9 : Procédure de contrôle de la qualité de service imposée aux opérateurs

Son objectif était de définir la méthodologie pouvant permettre à l'ART&P de contrôler la qualité de service des opérateurs afin de s'assurer que les données envoyées par ces opérateurs correspondent à la réalité.

Ce projet n'a pas démarré.

Projet n°10: Procédures d'approbation, de contrôle des tarifs et de catalogue d'interconnexion des opérateurs

Il visait à doter l'ART&P de procédures d'approbation et de contrôle des tarifs et des procédures d'approbation des catalogues d'interconnexion.

Le principe de réaliser ce projet par un cabinet externe a été retenu. Le processus de sélection n'a pas abouti. Les termes de référence ont été validés, la consultation a été lancée, mais l'analyse des offres n'a pas permis de sélectionner un cabinet.

La direction générale a suggéré de réaliser ce travail en interne.

Projet n°11: Procédures de gestion et de contrôle des fréquences

Son objectif était d'élaborer des procédures de gestion et de contrôle des fréquences radioélectriques.

Un projet de procédures a été élaboré et a déjà fait l'objet de deux validations par le comité de suivi du plan stratégique. Sa finalisation est prévue pour 2010.

Projet n°12: Procédures de facturation et de recouvrement des créances

L'objectif est de mettre à jour les procédures de facturation et de recouvrement des créances de l'ART&P.

Ce projet n'a pas été réalisé.

Projet n°13: Stratégie de renforcement des capacités

Ce projet a deux volets : le premier est l'élaboration d'un plan de formation et le second est l'élaboration d'un cadre de participation aux réunions des organisations internationales pertinentes.

L'objectif est de renforcer les capacités des ressources humaines de l'ART&P afin qu'elle accomplisse au mieux sa mission d'une part, et d'optimiser la participation de l'ART&P aux évènements pertinents des secteurs d'autre part.

Le volet « plan de formation triennal » a démarré avec l'actualisation des fiches fonctions. L'idée est de définir clairement les attributions de chaque agent de l'ART&P afin d'identifier les renforcements nécessaires dont il a besoin pour accomplir ses tâches.

Cette phase est achevée. Le plan de formation triennal va être proposé en 2010.

L'autre volet « élaboration d'un cadre de participation aux évènements des secteurs » a été achevé.

Projet n°14: Proposition de moyens de communication externes et internes

Ce projet a pour objet de proposer des moyens modernes à l'ART&P pour ses communications avec l'extérieur.

Un document contenant des propositions a été élaboré et va être étudié.

Projet n°15 : Recensement et acquisition des moyens logistiques et outils nécessaires

Ce projet visait à coordonner l'acquisition des moyens et outils identifiés et proposés par les différents projets. Ce projet n'a pas démarré parce que les autres projets n'ont pas dégagé à temps la liste des besoins.

Projet n°16 Réflexion sur les conséquences des activités sur l'organigramme de l'ART&P

L'objectif du projet est de réfléchir sur l'incidence que peuvent avoir les résultats des travaux des différents projets de renforcement de capacités de l'ART&P sur son organigramme actuel.

Ce projet n'a pas démarré.

I.4 Activités opérationnelles

I.4.1 Gestion et contrôle des ressources en numérotation

I.4.1.1 Attribution de blocs de numéros

L'Autorité de Réglementation a procédé à l'attribution de six (6) blocs de cent mille (100 000) numéros chacun aux deux (2) opérateurs de mobile : cinq (5) blocs pour Togo Cellulaire et un (1) bloc à Atlantique Telecom Togo en raison de la suspension des activités de cette dernière pendant près de cinq (5) mois.

Togo Télécom a bénéficié de l'attribution de quatorze (14) blocs de dix milles numéros au cours de l'année 2009.

Neuf (9) numéros courts ont été également attribués à deux prestataires de services à valeur ajoutée.

I.4.1.2 Nouveau plan national de numérotation

Les travaux de mise en place d'un nouveau plan de numérotation, démarrés depuis mai 2007, ont été poursuivis en 2009 avec la phase de mise en œuvre qui devait aboutir à l'opération de basculement prévu pour le 1er octobre 2009. Les termes de référence pour la communication ont été finalisés ; les opérateurs, de leur côté ont également démarré les configurations nécessaires.

Mais, vers la mi année, devant les soucis techniques avancés par l'opérateur historique grandissant et l'approche des échéances électorales, l'Autorité de Réglementation a jugé nécessaire de reporter l'opération de basculement au 1er juin 2010.

I.4.2 Gestion et contrôle du spectre radioélectrique

I.4.2.1 Assignation et retrait de fréquences

I.4.2.1.1 Assignation de fréquences

Au cours de l'année 2009, l'Autorité de Réglementation a enregistré vingt deux (22) demandes d'assignation de fréquences, dont deux (2) pour une utilisation temporaire, contre quarante (40) demandes en 2008. Sur les vingt deux (22) demandes, dix sept (17) ont été agréées et deux (2) sont en instance. Les trois (3) restantes ont été rejetées. Ces demandes ont donné lieu à l'assignation de cent trente (130) canaux de fréquences.

I.4.2.1.2 Retrait de fréquences

L'Autorité de Réglementation a retiré une fréquence VHF à Togo Métropolitain pour non utilisation et un faisceau hertzien à la demande de l'utilisateur (SITA).

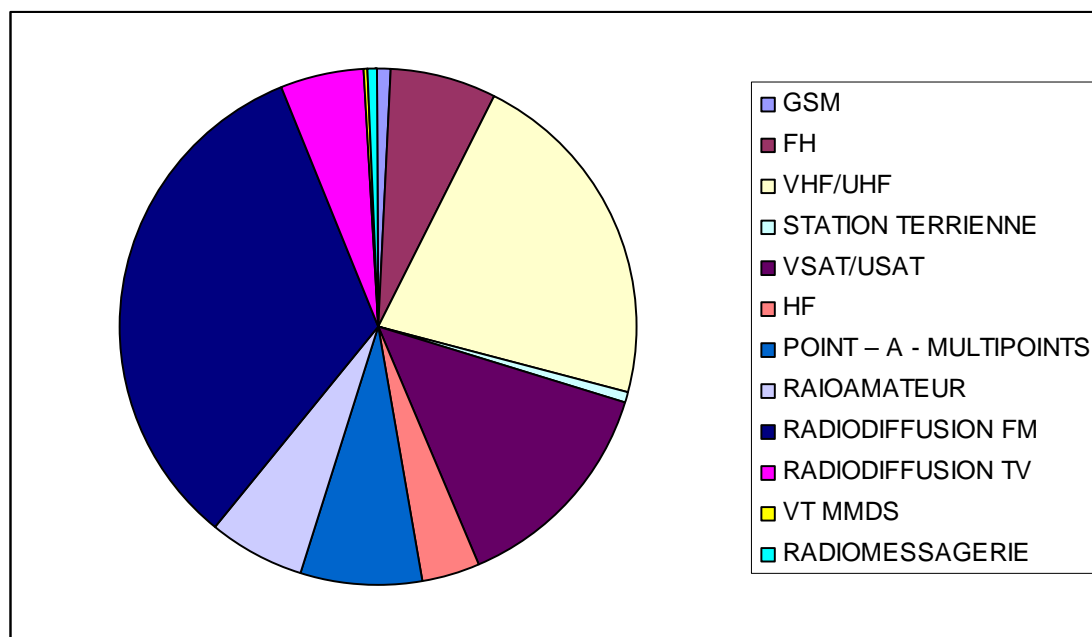
I.4.2.2 Répartition par système des utilisateurs de fréquences

La répartition des utilisateurs de fréquences radioélectriques par systèmes et/ou services est donnée dans le tableau 1 et illustrée par la figure ci-dessous.

Tableau 1 : utilisateurs de fréquences radioélectriques en 2009

SYSTEMES	NOMBRE
GSM	2
FH	15
VHF/UHF	50
STATION TERRIENNE	1
VSAT/USAT	32
HF	8
POINT-A- MULTIPOINTS	17
RAIOAMATEUR	14
RADIODIFFUSION FM	76 pour 113 émetteurs
RADIODIFFUSION TV	12 pour 16 émetteurs
TV MMDS	1
RADIOMESSAGERIE	1
TOTAL	229

Figure .1 : Répartition des utilisateurs de fréquences radioélectriques par systèmes



I.4.2.3 Contrôle des émissions radioélectriques

Certaines missions de contrôle ont pu être menées suite à des plaintes de brouillage ou de façon inopinée, en vue de détecter des émissions non autorisées.

Il a été procédé aussi au contrôle des paramètres techniques de certaines stations émettrices dans trois régions (Maritime, Plateaux et Centrale). Certaines irrégularités ont été constatées comme indiqué dans le tableau 2.

Les résultats des contrôles effectués sont résumés dans le tableau 2.

Tableau 2 : Contrôle des paramètres techniques de certaines stations émettrices

Date ou Période	Motif de contrôle	Zone ou société contrôlée	Action menée et résultats
16 juillet 2009	Contrôle des émissions illicites	VSAT de Togo Cellulaire	Démontage du VSAT de Togo Cellulaire pour non respect de la pose de scellés suite à des émissions non autorisées.
17 août 2009	Plainte de Radio Planète Plus de Kpalimé qui s'estime être brouillée par Radio Kara	Radio Kara à Kpalimé	Le signal de Radio Planète Plus qui arrivait à l'émetteur était très faible.
19 août 2009	Plainte de Radio Kara contre Radio étincelle de Blitta	Radio Etincelle à Blitta	Radio Etincelle de Blitta a réduit sa puissance qui était supérieure à celle qui lui était autorisée.
Semaine du 7 septembre 2009	Contrôle périodique des émissions dans les régions de Maritime, des Plateaux et Centrale	Régions Maritime, des Plateaux et une partie de la Région Centrale	Aucune irrégularité n'a été constatée
19 novembre 2009	Contrôle des émissions illicites	Station VSAT de HUAWEI	Pose de scellés sur les équipements de la société HUAWEI qui émettait sans licence

Au cours de l'année 2009, le service de contrôle a été paralysé par des pannes survenues sur les équipements de contrôle du spectre radioélectrique.

Le contrat de maintenance, qui devrait être signé avec la société Arpège ayant fourni à l'Autorité de Réglementation des équipements de contrôle, n'est toujours pas finalisé. En effet suite à des discussions avancées avec Arpège, l'Autorité de Réglementation a soumis à cette société un projet de contrat de maintenance. Malgré plusieurs relances faites par l'Autorité de Réglementation, la société Arpège n'a pas jusqu'ici donné une suite à ce projet de contrat de maintenance.

Compte tenu des difficultés rencontrées pour le contrôle du spectre radioélectrique, il est à envisager de procéder, au cours de l'année 2010, à un renforcement des équipements de contrôle existants tout en menant une étude en vue de l'acquisition d'une seconde station mobile et d'une station fixe de contrôle. Si après l'acquisition des équipements d'appoint, le contrat de maintenance avec Arpège n'est toujours pas finalisé, alors il serait nécessaire d'en conclure un avec le nouveau fournisseur.

1.4.3 Gestion des réseaux indépendants

L'Autorité de Réglementation a enregistré sept (7) demandes d'autorisation de station VSAT. Ces demandes émanent des institutions financières et opérateurs économiques. Sur les sept (7) demandes, quatre ont été agréées. Une a été rejetée pour infraction car l'installation a été faite alors que l'instruction du dossier suivait son cours. Les deux (2) autres demandes sont en cours d'instruction en vue de l'octroi de licence.

Durant l'année 2009, l'Autorité de Réglementation n'a pas instruit de dossiers pour le renouvellement d'autorisation VSAT, aucune des licences n'était arrivée à expiration.

L'Autorité de Réglementation a par ailleurs reçu cinq (5) demandes d'agrément d'équipements terminaux dont trois (3) ont été homologués. Les autres dossiers sont en cours d'instruction.

1.4.4 Contrôle des activités des opérateurs et des prestataires de services

En mai 2009 Togo Télécom, l'opérateur du fixe qui était en ce moment le seul à exploiter une passerelle sur l'international, a saisi l'Autorité de Réglementation au sujet d'un détournement de trafic international arrivée. Les investigations faites auprès de l'opérateur n'ont permis de confirmer un tel forfait.

En novembre de la même année, l'Autorité de Réglementation a été saisie par l'Agence Nationale de Renseignement de l'installation douteuse d'équipements de télécommunications par la société SYNAPSE. Le contrôle sur le site a révélé que les équipements installés vont au-delà des équipements requis pour offrir du service Internet. La nature de l'installation et les équipements mis en place tendent à prouver qu'il s'agit d'une plate forme pour l'offre de services voix par le protocole Internet. Les équipements ont été alors saisis.

Des contrôles ont été également faits au cours de l'année par rapport à l'exploitation de réseaux étrangers sur le territoire togolais. Ces contrôles ont révélé que des cabines téléphoniques privées de réseaux ghanéens sont exploités par des togolais sur le territoire. Il s'agit des réseaux des opérateurs TIGO, KASSAPA, MTN, ZAIN et VODAFONE. L'Autorité de Réglementation a publié des communiqués sur les médias pour attirer l'attention du public sur l'illégalité de ce commerce.

L'Autorité de Réglementation a ensuite mené plusieurs descentes dans la ville de Lomé notamment dans les quartiers de Kodjoviakopé, Nyékonakpoé, avec le concours des agents de la police. Du matériel composé de kit et des cartes de recharges des opérateurs ghanéens ont été saisis auprès des vendeurs indelicats.

Il faut noter que ce commerce est attrayant aussi bien pour les exploitants que pour les consommateurs togolais à cause des niveaux de tarifs très compétitifs de ces réseaux.

Au cours du mois de février 2009, la National Communication Authority (NCA) du Ghana a été saisie par l'Autorité de Réglementation pour le non respect de la distance de pénétration des signaux des opérateurs du Ghana dans la ville de Lomé, convenu depuis le 10 septembre 2004 entre les deux institutions.

Les deux autorités de réglementation se sont entendues pour une séance de travail les 5 et 6 février 2009 à Lomé. Des mesures ont été effectuées dans la ville de Lomé. Lors de ces mesures, il a été constaté que la distance de pénétration (puissance du signal inférieure à -85 dbm au-delà de 500 m) est respectée, ce qui semble signifier que des dispositions ont été prises préalablement du côté du Ghana pour se conformer à l'accord du 10 septembre 2004.

La délégation représentant l'Autorité de Réglementation a demandé la révision de l'accord du 10 septembre 2004 afin de tenir compte des difficultés rencontrées dans son application.

Les représentants de la NCA ont donné leur accord de principe, mais ont souhaité que tous les opérateurs y soient associés. La NCA a été relancé plusieurs fois sans succès.

1.5 Conciliation et arbitrage

L'Autorité de Réglementation n'a pas eu à régler de différend entre opérateurs du secteur des télécommunications, en 2009, ni entre ceux du secteur des postes.

1.6 Relations avec les autres acteurs du secteur

L'Autorité de Réglementation a eu certaines rencontres en 2009 avec les autres acteurs du secteur notamment à l'occasion des manifestations ayant marqué la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information du 17 mai 2009.

En 2009, le thème retenu pour célébrer cette journée est "la protection des enfants dans le cyberspace". Ce thème a pour objet de faire en sorte que les enfants puissent avoir accès en toute sécurité à l'Internet et à ses ressources considérables.

Sous l'impulsion de l'Autorité de Réglementation, les activités de cette journée ont arrêtées avec l'ensemble des opérateurs et se résument comme suit :

- jeudi 14 mai 2009 : journée de consommateurs ;
- vendredi 15 mai 2009 : projection d'un publiereportage sur le thème ;
- samedi 23 mai 2009 : journée sportive (cross country)

La journée des consommateurs s'est déroulée en deux volets avec la participation des opérateurs, de l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC), de la Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées (FETAPH), l'ART&P et la population invitée pour la circonstance.

La première partie fait le bilan des retombées de la célébration du 17 mai 2008 sur la connexion des personnes handicapées. Les opérateurs ont eu à présenter les actions menées en faveur des personnes handicapées. Les actions menées par l'opérateur du fixe (Togo Telecom) ont été appréciées par les représentants de la FETAPH ; les deux opérateurs du mobile et CAFE Informatique ont été appelés à doubler d'effort afin que les actions à mener dans le futur profitent aussi aux personnes handicapées.

Dans la deuxième partie, la parole est donnée aux opérateurs pour présenter leurs produits et les mesures pouvant être prises en matière de protection des enfants et éventuellement des recommandations sur l'utilisation de ses produits. Cette seconde partie a été menée sous forme de causerie débat dirigé par un modérateur.

Dans leur intervention, les uns et les autres ont reconnu une carence quant aux mesures à prendre pour protéger les enfants dans le cyberespace.

A l'issue des débats, certaines recommandations ont été faites notamment :

- l'élaboration des textes par les gouvernants pour protéger les enfants dans le cyberespace ;
- le développement de logiciels pour empêcher les internautes mineurs à l'accès à certains sites ;
- le suivi par les parents des activités de leurs enfants dans le cyberespace ;
- la sensibilisation des tenants des cybercafés à empêcher l'accès de certains sites par les mineurs ;
- la mise en place d'une législation devant régir les activités des vidéoclubs ;
- l'obligation à faire aux médias télévisuels à mettre des signes sur les écrans concernant les films violents et à caractère pornographique et à ne les faire passer qu'à des heures tardives.

Le publiportage a porté sur les activités des cybercafés et notamment sur l'encadrement par leurs tenants des internautes mineurs.

La journée sportive se résume en un cross country organisé par les opérateurs et l'ART&P pour permettre à leurs employés de se retrouver et partager ce moment de distraction. L'itinéraire de la course est parti du siège de CAFE Informatique et abouti sur le campus de l'Université de Lomé en passant par le nouveau siège de Togo cellulaire, de celui de Togo télécom en construction, et de celui de l'Autorité de Réglementation. Le stand pour accueillir les compétiteurs a été aménagé par Atlantique Télécom Togo (Moov). A la fin de la course des récompenses ont été faites aux meilleurs.

1.7 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications

L'Autorité de Réglementation a procédé au suivi de la réalisation du contrat du service universel signé en 2008 avec Togo Cellulaire et à la signature d'un nouveau contrat avec le même opérateur pour la période 2009-2010.

Une première évaluation du programme 2008 effectuée en septembre 2009 pour apprécier le niveau de respect des engagements pris par Togo Cellulaire a révélé que sur les 8 sites à construire, 2 étaient construits mais non mis en service, et 1 était en construction. Sur les 62 localités à couvrir, 6 étaient couvertes à cette date.

Togo Cellulaire a promis achever les 5 sites restants au plus tard à la fin de décembre 2009.

Pour le programme 2009-2010, une nouvelle convention a été signée entre l'Autorité de Réglementation et Togo Cellulaire en novembre 2009. Elle porte sur la desserte de 12 nouveaux sites et le renforcement de 11 sites existants pour couvrir 57 localités.

I.8 Relations avec les organisations internationales

L'Autorité de réglementation, membre de plusieurs organisations internationales, a pris part à certaines rencontres, soit pour faire l'état du niveau atteint en matière d'harmonisation des textes nationaux avec les textes communautaires et de la validation de nouveaux projets de textes communautaires, (CEDEAO, UEMOA), soit pour participer aux travaux d'autres institutions telles que l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), le Symposium Global des Régulateurs (GSR), le Réseau Francophone des Régulateurs des Télécommunications (FRATEL), le Comité des Régulateurs des Télécommunications de l'espace UEMOA (CRTEL). Elle a également effectué une mission d'étude relative à l'interconnexion et au règlement des litiges auprès du régulateur burkinabè.

I.8.1 Avec l'UIT

- Réunions des commissions d'études 1 et 2 de l'UIT-D

Du 31 août au 11 septembre 2009, se sont tenues les quatrième et dernières réunions des commissions d'étude 1 et 2 de l'UIT-D pour la période d'études 2006-2010. L'objectif est de valider les rapports des différents groupes du Rapporteur pour les questions à l'étude, et de proposer la révision des questions existantes ou de nouvelles questions.

Les rapports et les questions révisées ou nouvelles seront soumises à l'adoption de la conférence mondiale pour le développement des télécommunications (CMDT) qui se tiendra en Inde à partir de mai 2010.

- UIT Telecom World 2009 à Genève

Cette manifestation mondiale a été organisée par l'UIT à Genève du 5 au 10 octobre 2009 sous le thème « Réseaux ouverts, intelligences connectées » : ITU TELECOM WOLRD 2009

ITU TELECOM 2009 a eu pour but d'offrir à la communauté mondiale des TIC une plate-forme pour l'établissement de contacts et de permettre aux grands noms du secteur public et du secteur privé de toutes les régions du monde, de se réunir, de nouer des contacts et découvrir les dernières nouveautés technologiques dans le cadre de l'Exposition, ou encore de participer à des débats sur des questions d'actualité lors du Forum. Elle est aussi l'occasion d'organiser des activités très diverses axées sur tous les domaines intéressant le secteur des télécommunications, depuis le Forum de la jeunesse au Symposium sur le développement, en passant par l'établissement d'un réseau de contacts, l'organisation de réceptions, etc.

Cet événement a connu plusieurs programmes à savoir le forum, l'exposition, le programme VIP, le forum jeunesse.

La délégation du Togo composé du ministère, de l'ART&P des opérateurs (Togo Cellulaire et Togo Télécom) et de deux étudiants de l'université de Lomé a pris part à tous les programmes.

La délégation de l'ART&P a participé au forum et à l'exposition.

- **Forum sur la régulation et le Partenariat des TELECOM/TIC en Afrique (FTRA 2009) Du 20 au 22 mai 2009 à Lusaka(Zambie)**

Thème retenu : « **Fonds pour l'accès et le service universel** »

Le Forum a traité des questions suivantes :

- les mécanismes de financement et de gestion de l'accès et du service universels en Afrique et dans les autres régions du monde ;
- les bonnes pratiques de partenariat public/privé pour la fourniture du service/de l'accès universel ;
- les tendances de la réglementation afférente au fonds de développement du service universel en Afrique.

Les recommandations suivantes ont été adoptées par le Forum à titre de bonnes pratiques d'utilisation des fonds du service universel.

- Elaborer un plan stratégique avant toute utilisation des fonds pour l'accès et le service universel ;
- Définir des objectifs et des indicateurs clairs, réalistes et mesurables pour les programmes d'accès et de service universels et procéder à l'évaluation des incidences socio-économiques de ces programmes ;
- Définir des indicateurs de qualité de service et de niveau de satisfaction des consommateurs et donner aux autorités nationales de réglementation des moyens de contrôle et de suivi de la qualité de service ;
- Définir un cadre de réglementation facilitant et encourageant activement la mise en place de services et de technologies innovantes, tout particulièrement en ce qui concerne le large bande, et respectant le principe de neutralité technologique. ;
- Mettre en place un Fonds du service universel sous forme d'entité administrative à part entière, régie par un conseil d'administration et doté d'un personnel spécialisé ;
- Prévoir une clause de révision du fonctionnement du fonds tous les 4 ou 5 ans et que le fonds puisse être dissous au besoin, le solde positif éventuel transféré sur les comptes de l'Etat ;
- Prévoir un barème progressif de mobilisation des fonds du service universel, avec un plafonnement des taux de facturation (taux compris entre 1 et 2% des recettes du secteur) et pouvant varier d'une année à l'autre en fonction ;
- Prévoir que le fonds pourra servir à financer la cyberéducation, la cybersanté, la cyberagriculture, etc.) et appuyer le développement de contenus aux institutions qui ont des ressources limitées (écoles, hôpitaux, etc.).

A l'issue des travaux, il a été retenu que le projet de statuts de l'Assemblée africaine des régulateurs de télécommunications/TIC soumis à l'attention des participants pour adoption soit revu et corrigé dans les quinze jours avant son adoption.

Enfin, la Côte d'Ivoire, qui a fait acte de candidature pour abriter la réunion de 2010, a été retenue à l'unanimité.

- **9ème Colloque mondial des régulateurs de télécommunications de l'UIT à Beyrouth, (LIBAN), du 10 au 12 novembre 2009)**

Thème : Approche innovante de la réglementation

Ce colloque , organisé par l'UIT de concert avec le régulateur libanais des télécommunication, avait pour principal but la définition des lignes directrices sur les bonnes pratiques relatives à des approches innovantes de réglementation dans un monde placé sous le signe de la convergence, en vue de renforcer les fondements d'une société mondiale de l'information.

Tout en reconnaissant que la convergence est un processus déterminé par les technologies et le marché, il est recommandé sa promotion pour stimuler encore plus le développement des TIC et de la radiodiffusion.

Les régulateurs doivent être particulièrement attentifs aux problèmes découlant de la convergence, afin d'ouvrir la voie à la mise en place d'un environnement réglementaire transparent et propice aux investissements et à la croissance.

Il faut également engager de nouvelles réformes de la réglementation, lesquelles nécessiteront peut-être l'adoption de mesures en matière de réglementation à la fois novatrices et résolument tournées vers l'avenir, compte tenu notamment des difficultés économiques actuelles.

Enfin, le colloque recommande aux acteurs du secteur des télécommunications/TIC d'encourager la croissance, d'applications et de dispositifs novateurs, en vue de connecter ceux qui ne le sont pas encore et ceci, pour promouvoir l'accès universel dans l'intérêt des consommateurs.

Toutes ces questions ont été retenues comme projets pour réflexion en vue de leur adoption à la prochaine séance. Même si la date n'est pas définitivement arrêtée, la République du Sénégal s'est proposée pour abriter pour le prochain colloque.

- **Réunion préparatoire du CMR-12 pour la zone Afrique à Genève du 14 au 16 septembre 2009**

Du 14 au 16 septembre 2009, l'Union Internationale des Télécommunications en collaboration avec l'Union Africaine des Télécommunications a organisé à Genève une réunion préparatoire de la CMR-12 pour la zone Afrique.

Cette réunion a eu pour objectif d'apporter à la Zone Afrique des explications sur les résultats obtenus des commissions d'étude et les positions de certains groupes régionaux concernant quelques points de l'ordre du jour de la CMR-12.

Les objectifs spécifiques de cette réunion sont les suivants :

- avoir une meilleure compréhension de l'ordre du jour de la CMR-12 ;
- enregistrer les priorités et programmes des autres Groupes Régionaux et les positions éventuelles sur certains points de l'ordre du jour de la CMR-12 ;
- noter les programmes des structures de l'UIT-R (BR, SC, RPC, CE, etc.) pour la préparation de l'AR-12 et de la CMR-12 ;
- déterminer les lieux et les dates des réunions en vue de l'élaboration des propositions communes africaines pour la CMR-12 ;
- désigner les coordonnateurs et rapporteurs concernant le Rapport de la réunion préparatoire de conférence (RPC) ;
- recenser des candidatures aux postes de Présidents et Vice-présidents de l'AR-12) et de la CMR-12 ainsi que des Commissions et Groupes de Travail.

Pour les deux derniers jours de cette réunion, l'UAT et les délégations des pays africains présents se sont concertés pour adopter la stratégie de préparation de la CMR-12. A cet effet, il a été retenu que les propositions des différents pays soient envoyées à l'UAT. Elle en fera la synthèse en vue de l'adoption des propositions africaines communes lors d'une réunion au cours de l'année 2010.

1.8.2 Sur le plan régional

- **8ème réunion des ministres chargés des télécommunications de la CEDEAO à Dakar (SENEGAL) du 28 septembre au 02 Octobre 2009**

L'objectif principal de cette réunion visait la validation des résultats des travaux de la réunion des experts qui a eu lieu du 28 septembre au 1er octobre 2009. Les ministres de la CEDEAO ont :

- écouté des informations relatives à l'état d'avancement des travaux de transpositions des Actes Additionnels adoptés par les Chefs d'Etat le 27 mars 2007 à Ouagadougou.
- examiné et adopté un texte sur les transactions électroniques ;
- validé la forme juridique de deux textes (le texte sur la cyber criminalité et le texte sur la protection des données à caractère personnel).

Il ressort des présentations que plusieurs Etats ont avancé dans leur processus de transposition mais seuls quatre Etats (Burkina Faso, Gambie, Sierra Léone et le Cap Vert) ont définitivement adopté leur loi intégrant les dispositions des Actes Additionnels. Les ministres ont été invités à s'impliquer d'avantage, dans le processus, afin que les lois nationales harmonisées soient soumises au parlement de chaque pays d'ici fin décembre 2009 et que leur adoption par le parlement intervienne avant fin février 2010.

Le projet de texte sur les transactions électroniques (42 articles) prend la forme d'un Acte Additionnel. Cet Acte Additionnel édicte des règles pour encadrer les transactions électroniques au moyen des TICs. Il s'agit des obligations et des responsabilités des acteurs ainsi que des mesures de sécurisation des transactions par voie électronique. Pour le respect de l'Acte Additionnel, il revient à chaque Etat membre de définir les sanctions appropriées en cas de violation des dispositions dudit Acte.

Le texte relatif à la protection des données à caractère personnel et le texte portant lutte contre la cybercriminalité avaient été adoptés à Praia en 2008 sous la forme respectivement de Directive et d'Acte Additionnel par les Ministres sectoriels.

Toutefois, devant l'absence d'un cadre pénal harmonisé dans la sous région le projet de texte sur la cyber criminalité a été pris sous la forme d'une Directive. Quant au texte relatif à la protection des données à caractère personnel, il a été transformé en Acte Additionnel pour le rendre plus efficace en s'imposant aux Etats.

Les ministres ont adoptés ces textes dans les formes proposées par les experts.

- **Atelier d'Accra du 17 au 18 novembre 2009**

Thème : La régulation du câble sous-marin

Cet atelier a eu pour objectif d'offrir aux membres de l'ARTAO, des outils de régulation et de proposer des lignes directrices d'attribution de licence d'installation de câbles sous-marins et d'exploitation de station d'atterrissement.

En vue de favoriser l'installation de plusieurs points d'atterrissements des câbles optiques sous-marins pour une concurrence saine sur ce segment de marché, les pays côtiers sont invités à faciliter le droit de passage de ces câbles en se référant à la convention de Montego Bay de 1982 sur le droit maritime international.

Une station d'atterrissement d'un câble sous-marin doit être considérée comme une plate forme d'accès à l'international. Par conséquent, les cahiers de charges pour un transporteur sur l'international sont applicables.

Il faut augmenter la libéralisation de l'accès à l'international. Mais, au cas où il y a une seule station d'atterrissement du câble sous-marin ou plusieurs détenues par un seul opérateur, il faudra déclarer cette ressource comme essentielle. A cet effet il faut imposer la co-localisation pour permettre aux autres opérateurs de se connecter et intervenir au niveau de la fixation des tarifs.

Les pays côtiers sont invités à faciliter l'accès à leurs câbles sous-marins aux pays non côtiers.

- **3ème réunion du Comité des Régulateurs nationaux de télécommunications des Etats membres de l'UEMOA (CRTEL) à Ouagadougou (BURKINA FASO), 26 et 27 août 2009**

Les principaux points discutés sont les suivants :

1- Présentation du rapport d'activités du président sortant (Burkina Faso)

Sur les six résolutions et recommandations issues de la deuxième réunion tenue à Cotonou en 2008, la principale activité réalisée au cours de la période a été l'organisation d'un séminaire sur les réseaux NGN les 12 et 13 mai 2009 à Ouagadougou.

2- Situation du fonds du service universel dans les états membres

Chaque Autorité de régulation a présenté la situation du Fonds de service universel, l'état de sa mise en œuvre et des perspectives dans son pays, conformément au thème de la réunion.

A l'issue de ces présentations, on peut retenir ce qui suit :

- chacun des huit pays a défini soit une politique, soit une stratégie d'accès ou de service universel ;
- tous les pays à l'exception de la Guinée Bissau dispose d'un Fonds du service universel, alimenté par les contributions des opérateurs. La contribution est déterminée sur la base du chiffre d'affaires et le taux est compris entre 1 et 4% suivant les pays. Les ressources ont été collectées par les autorités de chaque pays et seul le Togo a commencé la mise en œuvre de sa stratégie d'accès universel.

La réunion a souhaité qu'il soit envisagé l'harmonisation des taux de perception.

3- Etat d'avancement de la transposition des directives communautaires

L'UEMOA a présenté l'état d'avancement de la transposition des directives dans les pays membres.

Il ressort de cette présentation que seul le Burkina Faso a achevé la transposition ; toutefois, des Décrets d'application restent à prendre pour parachever le processus.

Les autres Etats ont tous élaboré leurs textes. Lesdits textes sont en adoption au niveau des Départements ministériels. Les Régulateurs ont demandé à la Commission de l'UEMOA de sensibiliser les autorités politiques sur la transposition des textes, en vue du respect de la date butoir de février 2010.

La Commission a, pour sa part, demandé aux Régulateurs de s'investir pleinement en vue de l'achèvement du processus de transposition.

1.8.3 Avec les autres organisations

- Mission à l'OFCOM à Bienne en Suisse du 7 au 14 mars 2009

Du 7 au 14 mars 2009, une délégation de l'ART&P, conduite par le président du comité de direction, a effectué une mission à Bienne auprès de l'OFCOM, instance de régulation des télécommunications de la Confédération Suisse afin de s'informer sur les méthodes mises en place et les outils utilisés par l'OFCOM pour le contrôle des opérateurs.

Les travaux ont porté notamment sur les organes de régulation en Suisse, le régime d'autorisation ou de licence, la concurrence sur le marché et le contrôle des opérateurs, le service universel, les sanctions, le contrôle et la protection des consommateurs, la gestion des ressources rares, la collecte et la publication des données statistiques.

Sur la question qui tenait à cœur l'ART&P à savoir le contrôle des activités des opérateurs, il est apparu qu'il n'existe pas de contrôle matériellement organisé. Le marché s'auto régule de lui-même. L'éventualité des menaces de sanctions qui figurent dans les cahiers charges oblige ceux-ci à mettre tout en œuvre pour respecter les normes convenues avec le régulateur.

- **Visite de travail à l'Autorité de régulation des communications électroniques du Burkina Faso (ARCE) à Ouagadougou du 7 au 18 décembre 2009.**

Dans le cadre du renforcement des capacités de ses ressources humaines de l'ART&P et en vue de redynamiser la coopération entre les organes de régulation, l'ART&P a effectué une visite de travail chez le régulateur du Burkina Faso du 7 au 18 décembre 2009. Le but de cette visite était essentiellement axé sur l'approfondissement des pratiques en matière de la gestion de l'interconnexion et le traitement des litiges par notre consœur.

La nouvelle loi sur les communications électroniques au Burkina Faso fait de l'interconnexion, un élément important de promotion de l'efficacité économique. En vertu de cette loi, l'ARCE procède chaque année à l'approbation du catalogue d'interconnexion de l'opérateur reconnu comme puissant. Ainsi, avant le 30 avril l'opérateur est tenu de soumettre à l'ARCE un projet de catalogue qui tient compte des éléments minimum exigés, auquel il est joint les éléments de tous les tarifs. Une commission est mise en place pour étudier le projet de catalogue. A la fin de cette étude, un rapport est produit au Conseil de régulation qui délivre une décision d'approbation s'il n'est relevé aucune atteinte à la loi ou aux règles de concurrence. Dans le cas contraire, des modifications peuvent être demandées à l'opérateur.

Il est à noter qu'il n'existe pas, à l'heure actuelle, de texte d'application consacré à l'interconnexion. L'ARCE s'inspire néanmoins de l'esprit des principes dégagés par les textes communautaires et les meilleures pratiques pour régler les problèmes relatifs à l'interconnexion.

S'agissant du traitement des litiges, les dispositions du chapitre VI de la loi sur les communications électroniques prévoient la saisine de l'Autorité en cas de litige entre les opérateurs de réseaux titulaires de licence, les fournisseurs de services et les utilisateurs. Dès lors que la saisine est complète, les intervenants à la résolution du différend sont désignés et suivent la procédure prévue à cet effet. Après exploration des voies indiquées, un rapport est fait au Conseil de régulation. Les parties sont alors convoquées à une audience devant le Conseil qui délibère et rend une décision publiée sur le site de l'ARCE, sous réserve des secrets protégés par la loi.

Les décisions rendues par le Conseil de régulation de l'ARCE sont susceptibles de recours devant les juridictions compétentes.

Une étude de cas a été faite concernant un litige né de l'application des dispositions de l'accord d'interconnexion signé entre TELECEL FASO et TELCEL. Le régulateur ayant été saisi, celui-ci a suivi scrupuleusement les procédures de règlement des litiges et est arrivé à concilier les deux parties.

Ayant ainsi bénéficié de l'expérience du régulateur du FASO, l'ART&P devrait, pour les questions d'interconnexion, se doter de moyens lui permettant d'analyser et d'approuver les catalogues d'interconnexion et contrôler les tarifs sur le marché. Mais avant cela il procède à la définition de modèles de coûts avec les opérateurs. Pour celles relevant des litiges, il faut définir un cadre régulier de concertation, différent de celui des événements organisés de façon ponctuelle.

II - SECTEUR DES POSTES

Les activités du secteur des postes ont été marquées essentiellement par la réalisation d'études et projets, la revue des cahiers des charges des opérateurs, l'organisation de la journée mondiale de la poste, et la participation de l'ART&P aux activités organisées par l'Union postale universelle.

II.1 – Etudes et projets

Deux actions importantes ont été menées. Il s'agit de la mise en œuvre des actions du PIDEP définie en 2008 et de la poursuite de l'élaboration du projet de définition du mécanisme de compensation pour le service postal universel.

II.1.1 Mise en œuvre des actions du PIDEP

Dans le cadre de la mise en œuvre des actions du PIDEP, le Ministre des postes et télécommunications a créé, par arrêté n°007/MPT/CAB/ART&P du 20 août 2008, le comité de gestion et de suivi de l'exécution du PIDEP avec pour mission de :

- planifier, en collaboration avec les parties prenantes, les actions à mettre en œuvre ;
- coordonner et suivre le programme de mise en œuvre ;
- rendre compte de l'état d'avancement de la réalisation des actions au ministre chargé des postes.

Ce comité a défini le processus de mise en œuvre qui distingue deux principaux axes de développement :

- les actions de développement de l'ensemble du secteur ;
- les actions visant à la réforme et au développement de l'opérateur public.

II.1.1.1 actions de développement du secteur postal

Ces actions visent à adapter le secteur postal togolais au nouvel environnement postal international et portent essentiellement sur :

- la redéfinition du cadre du service postal universel ;
- la définition de la politique sectorielle ;
- l'actualisation du cadre légal et réglementaire.

L'ART&P est chargée de la mise en œuvre de ces trois actions. Les deux premiers projets ont démarré en 2009 et seront finalisés au cours de l'année 2010.

II.1.1.2 Actions de développement de l'opérateur public

Ces actions visent à réorganiser et à moderniser les activités de l'opérateur public (SPT) et se résument en six projets :

- la réorganisation de la SPT ;
- l'extension, la rénovation du mode de fonctionnement du réseau postal ;
- le développement des produits et services ;
- l'amélioration de la qualité de service du courrier ;
- le développement et la modernisation du service EMS ;
- l'amélioration et le développement des services financiers postaux.

La mise en œuvre de ces actions relève de la responsabilité de la SPT.

II.1.2 Projet de définition du mécanisme de compensation pour le service postal universel

II.1.2.1 Principe de compensation pour la fourniture du service postal universel

Un projet d'étude a été initié en vue de proposer un mécanisme de compensation du paiement des redevances aux opérateurs postaux chargés de la fourniture du service universel.

Le principe de compensation veut que tout opérateur, qui réalise le service universel ou à qui des obligations de service universel sont proposées bénéficient d'une compensation consistant à une exemption partielle ou totale du montant de sa contribution au service universel.

Deux cas se présentent :

- si le coût net du service universel à compenser est inférieur à la contribution de l'opérateur au service universel au titre de la période concernée, alors l'opérateur réalise les obligations à lui imposées et paie la différence ;
- si le coût du service universel à compenser est égal ou supérieur à la contribution de l'opérateur au service universel au titre de la période concernée, l'opérateur réalise les obligations à lui imposées et se voit rembourser la différence, prélevée sur la contribution des autres opérateurs.

Cette étude sera approfondie dans le cadre du projet de redéfinition du cadre du service postal universel. En attendant, il a été proposé un apurement du passif de la SPT qui assure de fait le service universel postal pour la période allant de 2001 à 2008.

II.1.2.2 Proposition d'apurement du passif de la SPT pour la période 2001-2008

Le décret n°2003-279/PR fixe la redevance annuelle d'exploitation pour les opérateurs et prestataires de services postaux à 4% de leur chiffre d'affaires, répartie comme suit :

- 2 % au titre du service universel ;
- 1,5 % au titre de la redevance de gestion et de surveillance de l'autorisation et du cahier des charges ;
- 0,5 % au titre de la contribution à la réglementation, à la recherche et au développement des postes.

Le taux de paiement global de la redevance d'exploitation est de 33,25%. Ce niveau faible est imputable à la SPT, qui assurant de fait le service universel sans compensation prévue par le décret, a cessé de payer sa contribution alors que celle-ci représente environ les 3/4 du montant total facturé pour l'ensemble du secteur.

Les données de la comptabilité dont dispose la SPT ne permettant pas de compenser ex post la fourniture par la SPT du service universel, il a été suggéré de proposer au Ministre, une annulation des montants nets dus par cet opérateur au titre de la redevance annuelle d'exploitation pour les périodes 2001 à 2008.

La proposition d'annulation des arriérés de la SPT a été soumise aux Ministre des postes et télécommunications et à son homologue de l'économie et des finances par courrier n° 1393/ART&P/DG/08 du 22 décembre 2008.

Sur demande du ministère de l'économie et des finances, une réunion de travail s'est tenue le 27 janvier 2009 à la direction générale du Trésor et de la comptabilité publique en vue d'examiner la proposition de l'ART&P.

La réunion, présidée par le Directeur général du Trésor et de la comptabilité publique, a regroupé la direction de l'Economie, la SPT et l'ART&P.

Après échanges sur le sujet, la proposition d'annulation n'a pas été retenue pour les raisons suivantes, soutenues par les représentants des services du Ministère de l'économie et des finances :

- la SPT (en raison de ses difficultés) bénéficie déjà d'une subvention forfaitaire mensuelle de 40 millions FCFA de l'Etat depuis 2007 ;
- l'annulation des arriérés de la SPT pourrait amener d'autres sociétés d'Etat en difficulté à demander des traitements similaires ;
- l'annulation de ces arriérés nécessiterait certaines dispositions juridiques dont l'adoption n'est pas toujours facile.

Les représentants des services du ministère de l'économie et des finances ont, par ailleurs, suggéré, que le problème des arriérés soit plutôt pris étudié dans le cadre du processus de recapitalisation de la SPT.

II.1.3 Contribution au projet de système d'adressage et de codification des bureaux de poste

Dans le cadre des mesures qui visent à l'amélioration de la qualité de service des prestations offertes à la clientèle, la Société des Postes du Togo (SPT) a initié un projet de mise en place d'un système d'adressage et de codification des bureaux de poste du Togo en vue de la fiabilisation de la distribution des envois postaux.

Le projet d'étude a été soumis à l'ART&P pour observations et suggestions.

L'ART&P a contribué à ce projet par des observations de l'ART&P qui ont porté essentiellement sur les aspects techniques du projet et notamment sur le principe de codification ainsi que l'organisation du système d'adressage.

Par ailleurs, dans le souci d'une bonne gestion et d'une meilleure lisibilité du projet, l'ART&P a suggéré ce qui suit :

- une évaluation du système actuel d'adressage et de codification des bureaux de poste ;
- une évaluation des conséquences pour le client de la mise en place du nouveau système et de codification des bureaux de poste ;
- une estimation du coût du projet ;
- une détermination du délai de mise en œuvre.

Cette initiative vise à l'amélioration de la qualité de service des prestations postales.

II.2 – Activités opérationnelles

Les activités opérationnelles de l'ART&P dans le secteur postal ont consisté en la mise à jour des cahiers des charges des opérateurs et en l'organisation du forum des consommateurs dans le cadre de la célébration de la journée mondiale des postes.

II.2.1 Actualisation des cahiers des charges des opérateurs

En vue du renouvellement des autorisations accordées aux opérateurs postaux, il a été procédé à une actualisation des cahiers des charges afin de les adapter au nouvel environnement postal. Il s'agissait essentiellement de :

- supprimer les dispositions obsolètes ou en contradiction avec les évolutions actuelles ;
- assortir l'autorisation de renouvellement d'une obligation de soumission par les opérateurs d'un plan déploiement vers l'intérieur du pays.

II.2.2 Forum des consommateurs

A l'occasion des manifestations de la journée mondiale de la poste, célébrée chaque année le 9 octobre, l'ART&P a organisé, en collaboration avec les opérateurs postaux, un forum des consommateurs le 9 octobre 2009, à l'hôtel Ibis de Lomé, sur le thème : « les consommateurs togolais face aux services postaux ». Le thème général pour l'année 2009 est « **engageons les services postaux dans la croissance verte** ».

L'objectif de ce forum était de permettre aux opérateurs de mieux faire connaître leurs produits et services au public. Le forum devait permettre également aux consommateurs de s'exprimer, de porter leur appréciation sur les produits et services qui leur sont proposés et de faire des recommandations aux opérateurs en vue de l'amélioration des conditions d'offre de produits et services.

Chaque opérateur a présenté ses produits et services aux consommateurs. Les exposés ont été suivis de débats au terme desquels il a été recommandé ;

Aux opérateurs de :

- créer, au niveau de chaque société, une structure chargée du contentieux, afin de mieux répondre aux attentes des clients en matière de réclamation ;
- mettre en place un système d'informations ou de renseignements de manière à mieux communiquer avec la clientèle ;
- recourir à la mutualisation de leurs infrastructures en vue de satisfaire au mieux les besoins des consommateurs.

Au régulateur : de réfléchir à l'institutionnalisation du forum du secteur postal qui serait organisé chaque année à l'occasion de la journée mondiale de la poste.

Au régulateur et aux opérateurs : de participer aux activités de la journée de l'arbre afin de contribuer à préserver l'environnement et à lutter contre le réchauffement climatique.

L'ART&P a, par ailleurs, invité les acteurs du secteur à recourir à l'expérience du cabinet d'études le « Groupement des services postaux et des télécommunications (G-SEPT Togo) » pour la réalisation d'études leur permettant de mieux connaître le marché et les attentes des consommateurs.

II.3 - Participation aux activités de l'Union postale universelle (UPU)

L'autorité de réglementation a pris part à plusieurs rencontres internationales essentiellement organisées par l'Union Postale Universelle (UPU).

II.3.1 Participation à la session 2009 du conseil d'administration de l'UPU

L'ART&P a participé aux travaux de la session 2009 du conseil d'administration de l'UPU, tenue à Berne (Suisse) du 26 octobre au 13 novembre 2009.

Les travaux ont porté sur l'examen et l'adoption des rapports des différentes commissions techniques ainsi que sur :

- l'organisation du 25^e congrès de l'UPU ;
- l'organisation de la conférence stratégique 2010 de l'UPU.

II.3.1.1 Organisation du 25^{ème} Congrès de l'UPU

Le bureau international a fait le point sur l'état d'avancement des préparatifs du Congrès et a informé le Conseil d'administration de la demande du Gouvernement de l'Etat du Qatar (qui accueillera le 25^{ème} congrès postal universel) visant à modifier l'arrangement concernant l'organisation du Congrès ; la demande de modification porte sur les éléments suivants :

- avancer la date de début du Congrès, antérieurement fixée au 3 octobre 2012 au 25 septembre 2012, et la date de clôture au 15 octobre 2012 au lieu du 25 octobre 2012 ;
- réduire la durée du Congrès de dix-sept (17) à quinze (15) jours ouvrés ;
- définir la semaine de travail officielle conformément à la situation observée au Qatar (semaine de travail du dimanche au jeudi ; week-end : les vendredi et samedi).

Le Conseil d'administration a demandé au Bureau international de trouver une solution appropriée avec le pays hôte au sujet de la date de début et de la durée du Congrès.

II.3.1.2 organisation de la conférence stratégique 2010 de l'UPU

Le Kenya a fait le point sur l'état d'avancement des travaux d'organisation de la conférence stratégique 2010 de l'UPU qui se tiendra à Nairobi les 22 et 23 septembre 2010.

Le Bureau international a également présenté un aperçu des aspects logistiques liés à la conférence et à son programme.

Enfin, la délégation de la Chine a proposé que le projet de programme de la conférence soit davantage axé sur le service postal universel, la réforme postale et la qualité de service.

II.3.2 Participation au forum de l'UPU sur la régulation postale

L'ART&P a également participé au forum sur la régulation postale tenu le 12 novembre 2009 au siège de l'UPU à Berne, à l'occasion de la session 2009 du Conseil d'administration.

Ce forum, le premier du genre, a été organisé conformément à la résolution 41/2008 du 24ème Congrès de l'Union afin de promouvoir des expériences de pratiques exemplaires en matière de régulation postale.

En effet, face à l'évolution rapide et continue du secteur postal ces dernières décennies, à la baisse importante des quantités de courrier échangé et au déclin des volumes des transactions en faveur des substituts électroniques, tout particulièrement durant la récente crise économique et financière, il a été jugé opportun d'organiser un forum mondial pour les décideurs du secteur postal, afin que ces derniers puissent discuter des questions de régulation postale.

Les sujets ci-après ont été abordés au cours des travaux :

- organisation du marché postal, divers modèles de régulation ;
- financement du service postal universel ;
- impact global de la libéralisation du marché postal au niveau national et international.

Le Bureau international s'est félicité du bon déroulement des travaux du forum qui ont permis aux participants d'échanger sur les meilleures pratiques en matière de régulation postale, puis a indiqué qu'il était essentiel de reconduire ce type de forum.

Dans cette perspective, la délégation de la République populaire de Chine a annoncé son intention d'accueillir le prochain forum de l'UPU sur la régulation postale, à l'occasion de l'exposition de Shanghai qui aura lieu entre mai et octobre 2010.

CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION

I. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

I.1 Effectif du personnel

I.1.1 Evolution et répartition

Avec la démission d'un gestionnaire des télécommunications (mi janvier), d'un comptable (avril) et le rappel à Dieu d'un ingénieur (fin mai), l'effectif du personnel de l'ART&P est passé de 29 agents au 1er janvier 2009 à 26 agents au 1er juin 2009.

La mise en exécution du plan de recrutement de l'année 2009 a permis de renforcer l'effectif du personnel avec le recrutement de quatre (4) agents dont trois (3) ingénieurs et un chauffeur faisant passer l'effectif à 30 agents au 31 décembre 2009.

A partir du mois de novembre, une secrétaire de direction détachée du ministère des postes et télécommunications et une secrétaire comptable sont en position de pré-embauche et pourraient être confirmées en 2010. Par ailleurs, un test a été organisé pour recruter un comptable stagiaire.

Domaines de compétence	Effectif		
	en début d'année	Recrutement	Total fin d'année
Ingénieur télécoms	5	-1 + 3	7
Technicien télécoms	2	0	2
Inspecteur des postes	1	0	1
Informatique	2	0	2
Juriste*	3	0	3
Economie	2	0	2
Gestion télécoms	1	-1	0
Finances	1	0	1
Comptabilité	3	-1	2
Secrétariat de direction	3	0	3
Coursier	1	0	1
Chauffeurs	4	1	5
Agent de ménage	1	0	1
Total	29	1	30

* Y compris le directeur général

Tableau 1 : Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2009

Année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Effectif	4	8	18	19	20	23	25	30	29	30
Accroissement		4	10	1	1	3	2	5	-1	1
Taux d'accroissement		100,00%	125,00%	5,56%	5,26%	15,00%	8,70%	20,00%	-3,44 %	+ 3,33 %

Tableau 2 : Répartition de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/09

Catégorie	Effectif		
	masculin	féminin	Total
Cadres	13	2	15
Agents de maîtrise	5	3	8
Agents d'exécution	6	1	7
Total	24	6	30

L'ART&P dispose, au 31 décembre 2009, en dehors du personnel en pré-embauche, d'un effectif de 30 agents comprenant 24 hommes (80%) et 6 femmes (20%). Les cadres sont au nombre de 15 (50%), les agents de maîtrise 8 (26,7%) et les agents d'exécution 7 (23,3%).

Tableau 3 : Répartition de l'effectif suivant les domaines d'activités au 31/12/09

Domaines de compétence	Effectif		
	masculin	féminin	Total
Télécommunications	8	1	9
Poste	1	0	1
Informatique	2	0	2
Juriste*	2	1	3
Economie	2	0	2
Finances	1	0	1
Comptabilité	1	1	2
Secrétariat de direction	1	2	3
Coursier	1	0	1
Chauffeurs	5	0	5
Agent de ménage	0	1	1
Total	24	6	30

* Y compris le directeur général

Tableau 4 : Répartition de l'effectif par âge au 31/12/09

Tranches d'âges	Effectif		
	masculin	féminin	Total
20-25	2	0	2
25-30	1	3	4
30-35	1	2	3
35-40	7	0	7
40-45	7	1	8
45-50	3	0	3
Plus de 50	3	0	3
Total	24	6	30

La moyenne d'âge du personnel est de 38,6 ans au 31 décembre 2009.

I.1.2 Perspectives

Dans sa politique de gestion prévisionnelle de l'effectif du personnel, l'ART&P a signé en décembre 2008 un contrat de parrainage avec l'Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs (ENSI) de l'Université de Lomé. L'objet de ce contrat est de parrainer les trois (3) meilleurs étudiants en génie électriques à la sortie de la troisième année et désireux de se spécialiser dans les télécommunications. Ce partenariat a commencé en septembre 2009 avec le démarrage de l'exécution du contrat de parrainage au profit des étudiants sélectionnés qui sont en quatrième année au cours de l'année universitaire 2009-2010. Avec ce partenariat, l'ENSI peut être considérée comme l'un des viviers de l'ART&P pour recruter des meilleurs ingénieurs. D'autres partenariats du genre sont en prospection.

I.2 Renforcements des capacités humaines

L'ART&P a formé en 2009 ses agents dans plusieurs domaines afin d'améliorer leurs capacités dans l'accomplissement de leurs attributions.

La principale formation a été organisée sur site en janvier 2009 sur le thème « gestion des projets en télécommunication ». Le formateur était le cabinet de formation « Neotelis » du Canada. Elle a été organisée à l'intention de 15 agents de l'ART&P.

Le tableau suivant récapitule les différentes formations organisées en 2009 :

Tableau 5 : Les différentes formations organisées en 2009 par l'ART&P

Thème	Volume en homme-jour	Département bénéficiaire	Lieu	Financement
Formation en gestion de projet de télécommunications	225	15 agents	Lomé	ART&P
Atelier sur le cadre légal réglementaire de l'économie du savoir	4	DAJR	Addis-Abeba	ART&P/OIF
Formation sur les équipements de contrôle et de gestion des fréquences radioélectriques à la société Rohde & Schwarz	6	DT	Paris	ART&P
Atelier sur l'accessibilité	5	DT	Bamako	ART&P/UIT
Séminaire sur le thème « Coût du développement pour amateur » organisé par l'Union internationale des radioamateurs (IUAR)	4	DT	Abidjan	UIT/ART&P
Atelier sur la transition vers le numérique organisé par l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF)	5	DT	Ouagadougou	ART&P/OIF
Atelier Initial sur les Pratiques Opérationnelles des Registres des gestionnaires des noms de domaines nationaux francophones	5	DT	Dakar	NIC/ISOC/ART&P
Formation sur la gestion de l'interconnexion et le traitement des litiges entre opérateurs	10	DAJR	Ouagadougou	ART&P
Atelier sur les modélisations des coûts et tarifs	10	DAF/DAJR	Dakar	UIT/ART&P
Total	277			

I.3 Activités sociales

- L'ART&P accorde une importance au mieux être de ses agents et à leur famille. Ainsi comme les années passées, la prise en charge médicale a été effective en 2009 avec le renouvellement de la police d'assurance maladie qui prend en charge le salarié et sa famille.
- La décision octroyant au personnel d'encadrement de l'ART&P une avance sur salaire pour l'acquisition d'un véhicule à usage professionnel et privé a été appliquée en 2009 avec l'octroi à un responsable de cette avance.
- Dans le souci de bien célébrer les fêtes de fin d'année, des étrennes ont été distribuées à tous les agents en décembre 2009.
- Malheureusement, l'ART&P a perdu l'un de ses ingénieurs en 2009. Un soutien moral et matériel aussi modeste que soit a été apporté lors des obsèques à la famille du défunt et ceci en dehors du capital décès réglementaire. Il en fut de même pour certains agents qui ont perdu des proches parents au cours de l'année.

II - SERVICE INFORMATIQUE

Le service dans sa mission porte l'attention beaucoup plus sur les applications informatiques qui sont des éléments essentiels dans l'optimisation des activités de l'institution. Ces applications sont réparties en trois grandes catégories à savoir :

- les applications métiers ;
- les logiciels grand public ;
- le système d'information.

Au cours de l'année 2009, les applicatifs métiers (le logiciel de gestion automatisée des fréquences radioélectriques, logiciel de supervision du contrôle des émissions radioélectriques et logiciels intégrés de gestion financière et comptable) et ceux grand public (les systèmes d'exploitation, suites bureautiques, utilitaires) ayant servi d'appui à l'ART&P pour mener ses activités ont été les mêmes que ceux exploités en 2008.

Concernant le système d'information, il a été développé un nouveau site web.

Pour garantir une utilisation rationnelle et optimale du matériel informatique, le service informatique assure chaque année un dimensionnement de son parc informatique, une structuration de son réseau informatique et une amélioration de la sécurité.

II.1. Les applications métiers

II.1.1 Gestion automatisée des fréquences radioélectriques

La gestion automatisée des fréquences radioélectriques a été assurée grâce au logiciel Ellipse.

Au cours de l'année 2009, le problème majeur lié à l'exploitation de ce logiciel Ellipse est l'expiration des licences rendant ainsi impossible l'accès à la base de données. Quelques tentatives d'activation de licences avec le fournisseur Arpège Défense n'ont pas abouti. Mais les échanges se poursuivent afin de trouver une solution. Un renouvellement du matériel ainsi qu'une nouvelle installation de l'ensemble du système est nécessaire, le cas échéant, une mise à jour du logiciel Ellipse est souhaitée lorsque le contrat de maintenance avec Arpège sera conclu.

II.1.2 Supervision du contrôle des émissions radioélectriques

La supervision du contrôle des émissions radioélectriques est assurée par le logiciel ARGUS. Installé à la même période que le logiciel Ellipse, il permet de piloter les équipements de contrôle des émissions radioélectriques composés essentiellement de récepteurs et de système de goniométrie (système de recherche et de localisation des émissions radioélectriques).

Les pannes survenues au cours du dernier trimestre de l'année 2008 relatives au problème de chargement de l'application de la base de données de l'analyseur de spectre et de la remise en état de fonctionnement du système Argus du PC portable n'ont pas trouvé de solutions avec les tentatives de réparation à distance entreprises au cours de l'année 2009.

Ainsi l'analyseur de spectre et le PC avec le système Argus ont été expédiés à Arpège pour réparation et configuration.

Le matériel expédié est attendu pour le premier trimestre de l'année 2010.

Arpège a été également relancé plusieurs fois en vue de finaliser le contrat de maintenance mais les dernières propositions de l'ART&P sont restées sans suite.

La finalisation de ce contrat pourrait permettre de résoudre efficacement les problèmes de pannes.

II.2. Les logiciels grand public

Ils font référence aux systèmes d'exploitation, aux applications bureautiques et Internet qui sont, pour l'essentiel, incontournables pour les tâches quotidiennes.

Au cours de l'année 2009, des opérations de maintenance ont été menées, soit pour une réinstallation de l'ensemble d'un système, soit pour une installation et configuration d'un progiciel ou utilitaire, soit pour une expertise d'un mauvais fonctionnement d'un système et proposer des solutions.

Contrairement aux années précédentes, de nouveaux logiciels couramment utilisés ont été installés sur certains PC. Il s'agit de :

- système d'exploitation Windows Vista et du système d'exploitation libre Ubuntu 9.10 ;
- pack Microsoft Office 2007 et la suite logicielle libre Open Office ;
- navigateurs Mozilla, Thunderbird et Firefox.

II.2.1 Le système d'informations

L'année 2009 a connu le développement du nouveau site Web de l'ART&P. Un site Web qui fait partie intégrante du système d'information. Ce site évolutif, offre des facilités de mise à jour et comble un certain nombre d'insuffisances constatées au niveau du site Web actuel. Il s'agit, entre autres, de :

- l'homologation des équipements terminaux ;
- l'information relative au service universel en matière de télécommunications ;
- la liste et définition des différents indicateurs de qualité de service retenus par l'ART&P sur les différents segments de marchés ;
- le secteur en chiffres ;
- les possibilités de sondages, de Forum ou d'organisation de groupe de discussion sur des thèmes bien spécifiques.

II.2.2. Le parc informatique

Au cours de l'année 2009, le parc informatique a augmenté d'un PC portable et d'un vidéo projecteur.

Cependant on note des anomalies et parfois un mauvais fonctionnement de certains équipements certainement lié à leur âge. Il s'agit, entres autres,

- du serveur Web et mail et celui du système de gestion des fréquences radioélectriques ;
- de deux PC dédiés en serveur, l'un pour la redondance du serveur Web et mail et l'autre pour l'application de stockage de données et de travail collaboratif ;
- de certains PC portables ;
- de certains PC de bureau ;
- de switches 8 ports.

Le nombre de vidéo projecteurs en bon état reste toujours à deux parce que celui déclaré en panne en 2008, n'a pas pu être réparé pour défaut de pièce.

Le système de protection des équipements contre l'instabilité en énergie électrique est celui déployé depuis 2007 et qui a été renforcé au cours de l'année 2009 par l'acquisition et l'installation de trois onduleurs de 11 KVA sur chacun des trois sites de l'ART&P.

Au nombre de matériels obsolètes recensés en 2008, s'ajoute deux PC de bureau et un vidéo projecteur pour l'année 2009.

Tous les équipements qui composent le parc informatique sont regroupés dans un réseau Ethernet autour d'une architecture en étoile.

II.3 L'architecture réseau et la sécurité des données

II.3.1 Architecture réseau

L'architecture du réseau actuel de l'ART&P se compose de cinq segments répartis comme suit :

- le segment de la direction générale ;
- le segment de la direction technique ;
- le segment de la direction technique annexe;
- le segment de la comptabilité ;
- le segment du système de gestion des fréquences radioélectriques.

Les segments de la comptabilité et du système de gestion de fréquences radioélectriques sont constitués en réseaux locaux (LAN), non interconnectés à l'Internet et dont le but essentiel est de permettre le partage d'applications métiers. Les autres segments sont regroupés en deux grands réseaux (réseau de la direction générale et celui de la direction technique) chacun connecter à Internet via l'ADSL avec un débit respectif de 128kbps et 1Mbps. Celui de la direction technique dispose en plus d'un réseau public qui se compose d'un routeur, de serveurs d'applications Web, de résolution de noms et du système de messagerie. Le débit Internet sur ce réseau public est de 64 kbps. L'ensemble de ces réseaux permet au personnel de se partager la connexion Internet et de satisfaire les besoins de recherches, de navigation, d'envoi et de réception des messages.

L'année 2009 a connu une étude en vue de l'installation d'une passerelle applicative servant d'interface d'interconnexion entre le réseau LAN de la direction technique, l'accès Internet via ASDL et le réseau public de l'ART&P. La réalisation est prévue pour le début de l'année 2010.

Au cours de cette même année une étude en vue d'interconnecter le réseau de la direction générale à celui de la direction technique distant d'environ 300m a été finalisée. La technologie de la liaison radio a été retenue pour l'interconnexion des deux réseaux et la mise en œuvre de ce projet devra prendre effet au premier trimestre de l'année 2010.

Pour le renforcement des capacités des équipements réseaux, il est prévu l'acquisition de deux switches de 24 ports afin d'optimiser la circulation des données au sein du réseau et palier au problème de mauvais fonctionnement de certains switches de 8 ports déployés sur certains segments du réseau local.

II. 3.2 Sécurité des données

La stratégie de sécurisation adoptée porte essentiellement sur la systématisation des sauvegardes, de la prévention contre les virus et les intrusions réseau.

II.3.2.1 La sauvegarde

La pratique de sauvegarde permet d'éviter les pertes de données de toutes natures qui puissent remettre en cause ou retarder les agents dans l'exercice de leur fonction. A cet effet, des unités de sauvegarde ont été remis à chaque agent afin qu'il puisse réaliser périodiquement des opérations de sauvegarde de leur données.

Au niveau système, toutes les bases de données ont des répliques. Des scripts ont été conçus et écrits pour permettre la sauvegarde de dossiers sensibles du système.

II.3.2.2 Les Virus

Les virus ont toujours été un défi permanent, donc un combat de tous les jours. Ces dernières années les applications grand public ont connu des virus très résistants et difficiles à supprimer. Au cours de l'année 2009, les résultats obtenus avec l'anti-virus (Norton Internet Security) initialement utilisé n'ont pas été satisfaisants. Dans le but de mieux se prémunir des virus, l'usage d'autres anti-virus (Kaspersky, Avira, McAfee) est envisagé.

II.3.2.3 Les intrusions réseau

La lutte contre les intrusions a toujours été au cœur de la sécurité du système de l'ART&P. L'année 2009 a connu le déploiement d'une passerelle applicative faisant office de firewall dont les règles et la gestion des flux ont été étudiées en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise. La mise en place de cette passerelle permet surtout de contrôler les flux entrants.

DEUXIEME PARTIE :

L'ANALYSE DES SECTEURS REGULES

I- LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

Introduction

Le secteur des télécommunications est animé par trois opérateurs, deux opérateurs de téléphonie mobile GSM et un opérateur de téléphonie fixe qui déploie plusieurs technologies : filaire, Tawa et CDMA. En dehors de la voix, les services de données sont également offerts par les opérateurs à travers diverses technologies : GPRS, EDGE, RNIS, ADSL etc.... . En matière de service de données, notamment Internet, deux fournisseurs de service partagent le marché avec les opérateurs ; il s'agit de CAFE Informatique et Télécommunications et E-process qui limite ses services à quelques banques de la place. Il est présenté ci-après l'évolution de ces différents marchés.

1. Le Marché de la téléphonie fixe

1.1 Evolution du nombre d'abonnés

Le parc des lignes d'abonnés à la fin de l'année 2009 est de **176 020** contre **140 919** à la fin 2008. Les lignes d'abonnés par technologie en 2008 et 2009 sont données dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Evolution du nombre des abonnés

	Année 2008	Année 2009	variation
Lignes filaires	62 208	56 125	- 9,78%
Lignes TAWA	2 985	2 806	- 6%
Lignes CDMA	74 892	116 258	+55,23%
Lignes RNIS accès de base(1)	807	798	- 1,12%
Lignes RNIS accès primaire(2)	27	33	+ 22,22%
Total des lignes	140 919	176 020	+ 24,91%

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

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

A part les lignes CDMA et les lignes RNIS accès primaires qui ont augmenté de façon significative par rapport à 2008, les autres lignes ont vu leur parc baisser.

En 2009, le parc de lignes ADSL est de 2 693 sur les 56 125 lignes filaires, soit 4,80% du parc total du fixe.

La télédensité du téléphone fixe a légèrement augmenté, passant de 2,52% à la fin 2008 à 3,06% à la fin 2009.

Le réseau de la téléphonie fixe couvre toutes les villes chefs-lieux de régions, toutes les préfectures et sous-préfectures. En dehors de la préfecture du Golfe, de la commune de Lomé et de ses banlieues, le nombre total de localités couvertes est de 151.

1.2 Capacité du réseau

La capacité du réseau en lignes d'abonnés est de 287 513. La répartition selon les différentes technologies se présente comme suit :

Tableau 2 : Capacité du réseau selon les différentes technologies

	2008	2009
Lignes filaires	92 750	90 190
RNIS AB	1 712	1 712
RNIS AP	32	36
Tawa	13 575	15 575
CDMA	100 000	180 000
TOTAL	208 069	287 513

La capacité totale du réseau a augmenté de près 80 milles lignes par rapport à 2008. La capacité ADSL est de 34 656 contre 3000 en 2008.

1.3 Services disponibles en dehors de la téléphonie

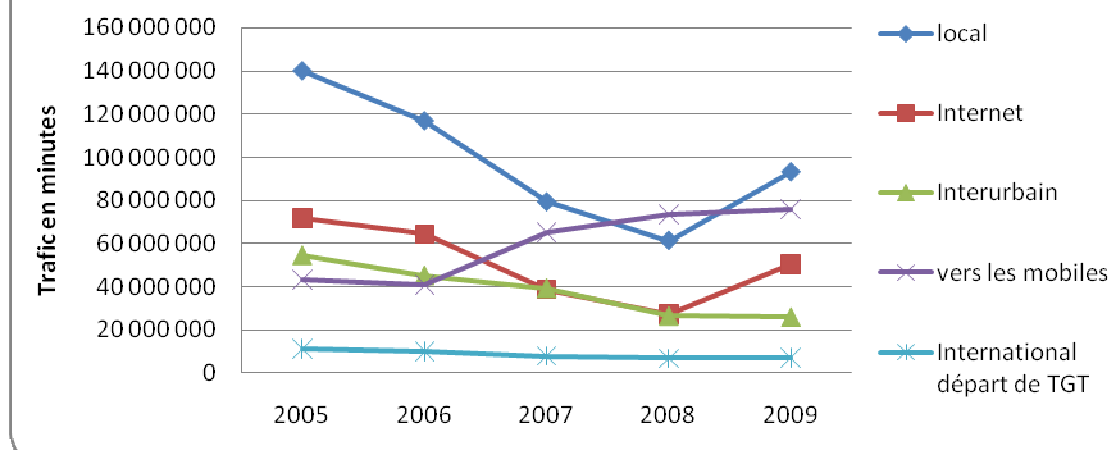
Les services disponibles sont : le renvoi d'impulsions, le code confidentiel, l'identification de l'appelant, la conférence téléphonique, le transfert d'appel, le rappel automatique, le mémo rappel, l'appel en instance, le hot line, la vidéo conférence, la facture détaillée, le SMS, la sélection directe à l'arrivée, l'horloge parlante, la messagerie vocale.

1.4 Evolution du trafic

1.4.1 Trafic départ de Togo Telecom

Le trafic départ de Togo Telecom a globalement augmenté de 29,14% au cours de l'année 2009 par rapport à l'année 2008, allant de 195 455 630 minutes à 252°416°070 minutes, le nombre des abonnés ayant augmenté de 24,91%. Ce trafic était en baisse depuis 2005 malgré l'accroissement continu du parc d'abonnés. Sur la période, toutes les composantes de ce trafic étaient en baisse sauf le trafic vers les mobiles qui connaît un accroissement depuis 2006. L'année 2009 a marqué le changement de cette tendance. En effet, toutes les composantes ont connu un accroissement sauf le trafic interurbain qui a connu une baisse de 2,15%.

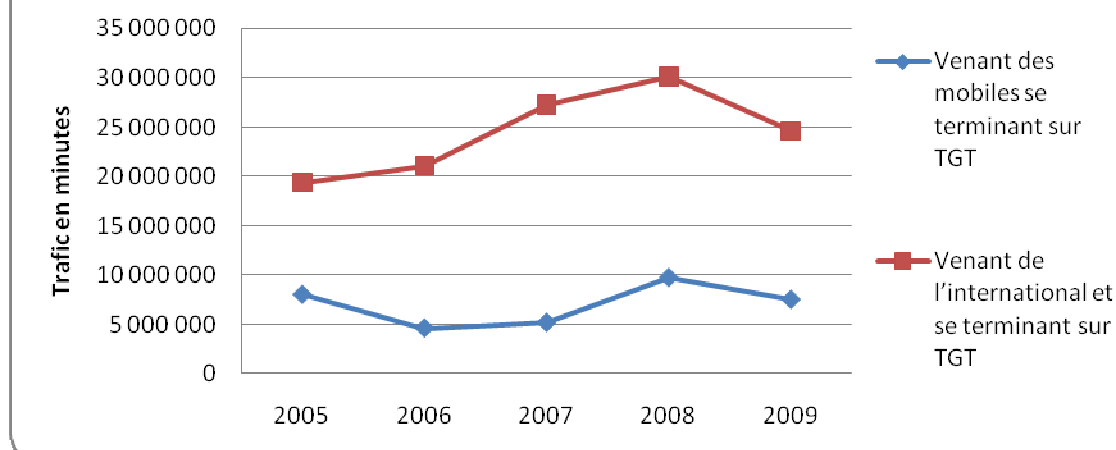
Evolution du trafic départ de Togo Télécom



1.4.2 Trafic entrant de Togo Telecom

Le trafic entrant de Togo Telecom a connu une baisse de 19,34%, passant de 39 821 047 minutes en 2008 à 32 119 695 minutes en 2009. L'évolution des différentes composantes de ce trafic est montrée par le graphique ci-dessous.

Evolution du trafic entrant de Togo Télécom



1.5 Tarifs de TOGO TELECOM

1.5.1 Frais d'accès et d'abonnement

Les frais d'accès, hors taxes, à une ligne filaire ou TAWA est de 30 000 FCFA avec une taxe d'abonnement mensuelle de 1450 FCFA. Il est demandé également un dépôt de garantie de 50 000 FCFA pour une ligne en post paiement. Le poste téléphonique ne fait plus partie du pack d'accès.

Concernant le pack ILLICO, poste téléphonique compris, les frais d'accès hors taxe varient de 21 186 à 59 322 FCFA. Aucune taxe d'abonnement n'est demandée aux abonnés.

1.5.2 Tarifs des communications

Les tarifs de communications nationales sont ceux en vigueur depuis le 1er septembre 2006. Les tarifs hors taxe pour une minute de communication se présentent comme suit :

Tableau 3 : Tarifs des communications nationales

Type de trafic	Heure pleine	Heure creuse 1	Heure creuse 2
local	30 FCFA	20 FCFA	15 FCFA
interurbain	60 FCFA	40 FCFA	30 FCFA
Fixe vers mobile	120 FCFA	120 FCFA	120 FCFA
Internet	10 FCFA	6,7 FCFA	5 FCFA

Les différentes plages horaires de réduction sont :

Tableau 4 : Plages de réduction horaire nationale.

1ère plage de réduction horaire (Heure creuse 1)	Du lundi au samedi : 19 h à 21 h 59 mn
2ème plage de réduction horaire (Heure creuse 2)	Du lundi au samedi : 22 h à 07 h ; Les dimanches et jours officiellement fériés : 00 h à 23 h 59 mn

Pour les communications internationales, le tarif est unique pour toutes les destinations. La minute de communication hors taxe est de 300 FCFA en heure pleine et de 225 FCFA en heure creuse.

Les différentes plages horaires sont :

Tableau 5 : Plages de réduction horaire internationale.

Zones	Heure pleine	Heure creuse
AFRIQUE & EUROPE	07 h à 20 h 59 mn	21 h à 06 h 59 mn
AMERIQUE	12 h à 23 h 59 mn et 00 h à 04 h 59 mn	05 h à 11 h 59 mn
ASIE & PACIFIQUE	00 h à 18 h 59 mn	19 h à 23 h 59 mn

Le tarif hors taxes des communications vers les numéros de types kiosques (numéros des fournisseurs de services à valeur ajoutée) est de 90 FCFA la 1ère minute et de 60 FCFA à chacune des minutes suivantes.

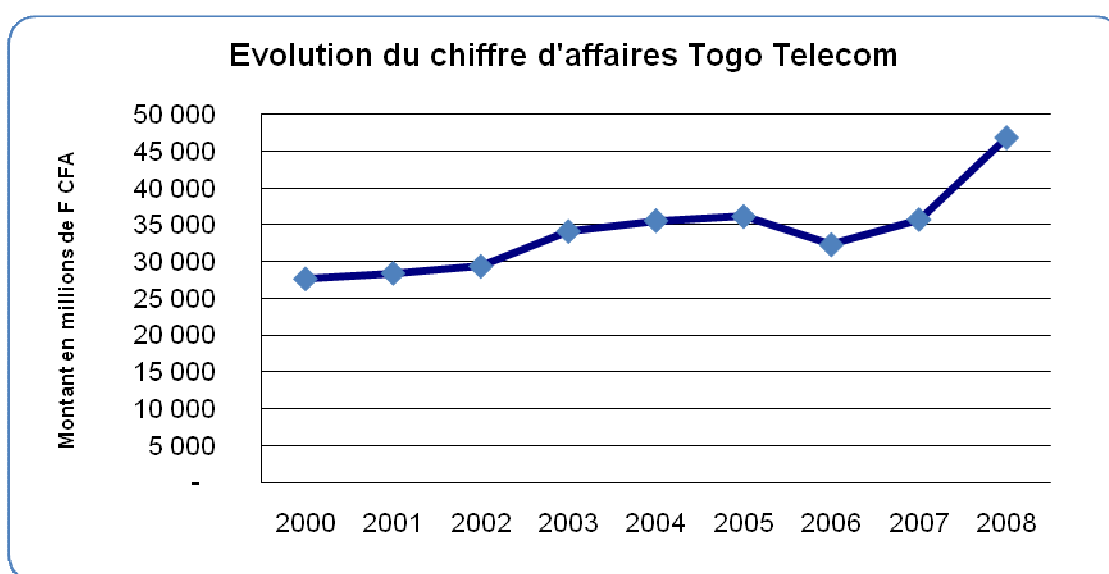
Les tarifs SMS sur Illico se présentent comme suit :

Tableau 6 : Tarif de SMS

Destination	Tarif TTC en F CFA par message
Réseau TGT	30
TGT vers mobiles	40
TGT vers l'international	80

Le prix des recharges Illico varie de 500 FCFA à 15 000 FCFA avec une période de validité variant de 3 jours à 60 jours.

1.6 Evolution du chiffre d'affaires



Le chiffre d'affaires de 2009 n'est pas encore disponible.

1.7 Emploi

Le nombre d'employés est passé de 845 en 2008 à 885 en 2009, dont 190 femmes et 695 hommes.

1.8 Investissements

Les investissements réalisés par Togo Télécom au cours de l'année 2009 s'élèvent à 50,93 milliards de francs CFA, dont 19,611 milliards pour les infrastructures techniques. Les investissements en installations techniques les plus importants ont été faits pour le réseau d'accès et la transmission pour respectivement 1, 989 milliards et 16,447 milliards.

2. Marché de la téléphonie mobile GSM

2.1 Evolution du nombre d'abonnés

Deux opérateurs se partagent ce segment du marché depuis 2000 : Togo Cellulaire et Atlantique Telecom Togo.

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est passé de 27,69% en 2008 à 38,06% en 2009.

Le nombre total des abonnés à la téléphonie mobile est de 2 187 336 au 31 décembre 2009, soit 1 606 558 pour Togo Cellulaire et 580 776 pour Atlantique Telecom Togo. Le taux de croissance en 2009 est de 50,20% pour Togo Cellulaire et 21,01% pour Atlantique Télécom Togo.

Dans le parc des abonnées à la téléphonie mobile, on note 22 405 cabines privées GSM, dont 20 905 pour Togo Cellulaire et 1 500 pour Atlantique Telecom Togo.

2.2 Capacité du réseau

La capacité du réseau de Togo Cellulaire est passée de 1 200 000 en 2008 à 1 750 000 en 2009. Ce réseau comprend 4 commutateurs (MSC), 14 contrôleurs de stations de base (BSC) et 341 stations de base (BTS).

Au cours de cette même année, la capacité du réseau d'Atlantique Telecom Togo est passée de 750 000 abonnés à 1 000 000. Son réseau comprend un MSC, 2 BSC et 80 BTS.

2.3 Autres services disponibles en dehors de la voix

En dehors des services classiques et des services confort de la téléphonie mobile (voix) qu'offrent les deux opérateurs, Togo Cellulaire offre depuis 2008 les services GPRS/EDGE sur son réseau. Il a offert au cours de cette année de nouveaux services comme la recharge virtuelle, la solution Blackberry et le téléchargement de musique comme sonnerie de retour d'appel (MYZIK). Le nombre des abonnés au service GPRS/EDGE de Togo Cellulaire à la fin de l'année 2009 est de 40 387 contre 36 111 en 2008.

Le service GPRS est actuellement disponible sur le réseau d'Atlantique Telecom mais il n'est pas encore commercialisé. Les principaux services GPRS sont : l'Internet mobile, les services WAP, les services multimédia (MMS), les solutions Intranet/Internet et la solution Blackberry.

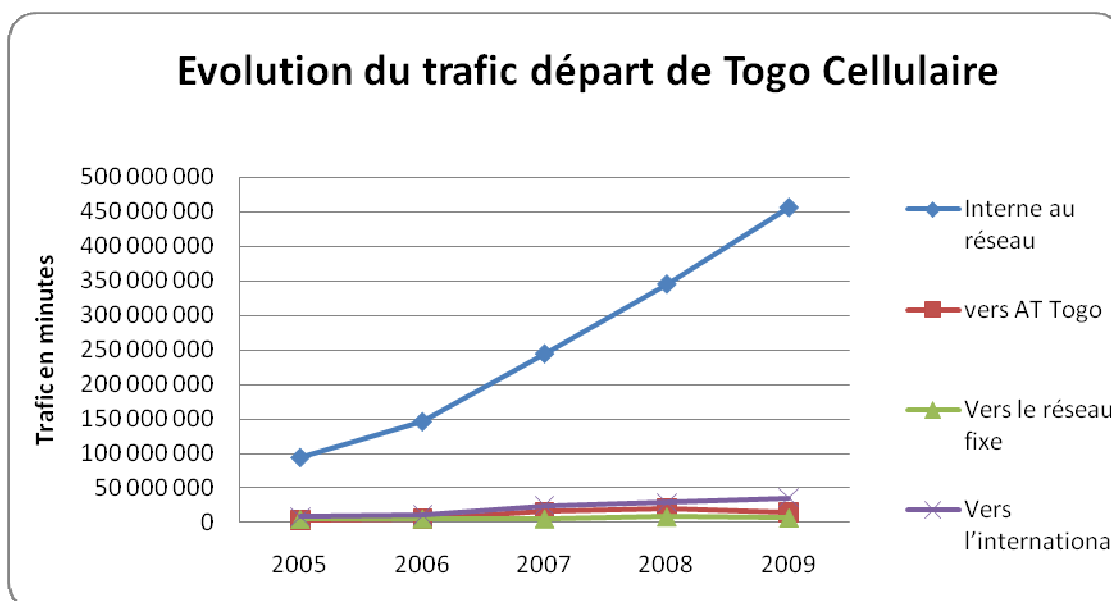
2.4 Evolution du trafic

2.4.1 Evolution du trafic de Togo Cellulaire

▪ Trafic départ

Le trafic départ de Togo Cellulaire est passé de 403 507 290 minutes en 2008 à 514 310 153 minutes en 2009, soit une augmentation de 27,46%. Le trafic « on net », pour une valeur de 456 192 564 minutes, occupe une forte proportion du trafic départ de Togo Cellulaire, soit 88,70%. Le reste du trafic départ est destiné principalement à l'international, 6,98% du trafic départ. Le trafic destiné à Atlantique Telecom Togo et Togo Télécom ne représente respectivement que 2,96% et 1,36% du

trafic départ. L'évolution de ces différents trafics départ durant les trois dernières années est donnée par le graphique suivant



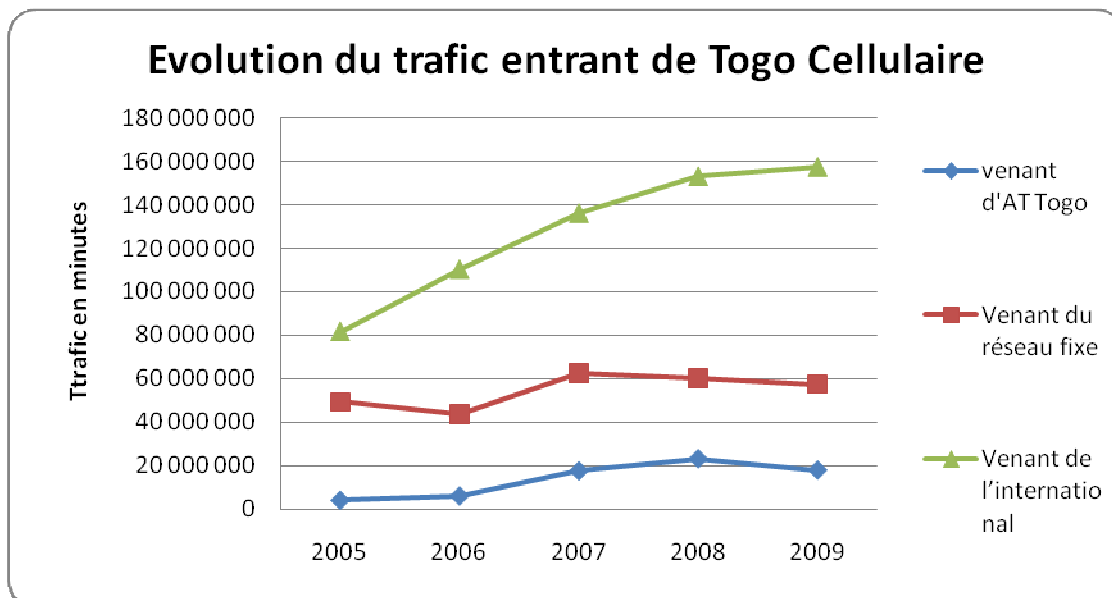
Outre le trafic voix départ, le nombre de SMS émis en 2009 est de 146 021 524 contre 112 119 867 en 2008.

▪ Trafic entrant

Le trafic entrant a légèrement diminué de 1,53% ; il est passé de 236 361 216 minutes en 2008 à 232 733 475 minutes en 2009. Ce trafic est réparti comme suit :

- 17 977 148 minutes viennent de Atlantique Telecom Togo (7,72%);
- 57 464 059 minutes arrivent de Togo Télécom (24,69%);
- 157 292 268 minutes proviennent de l'international (67,58%).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de ces trois composantes du trafic entrant de Togo cellulaire durant les cinq dernières années.



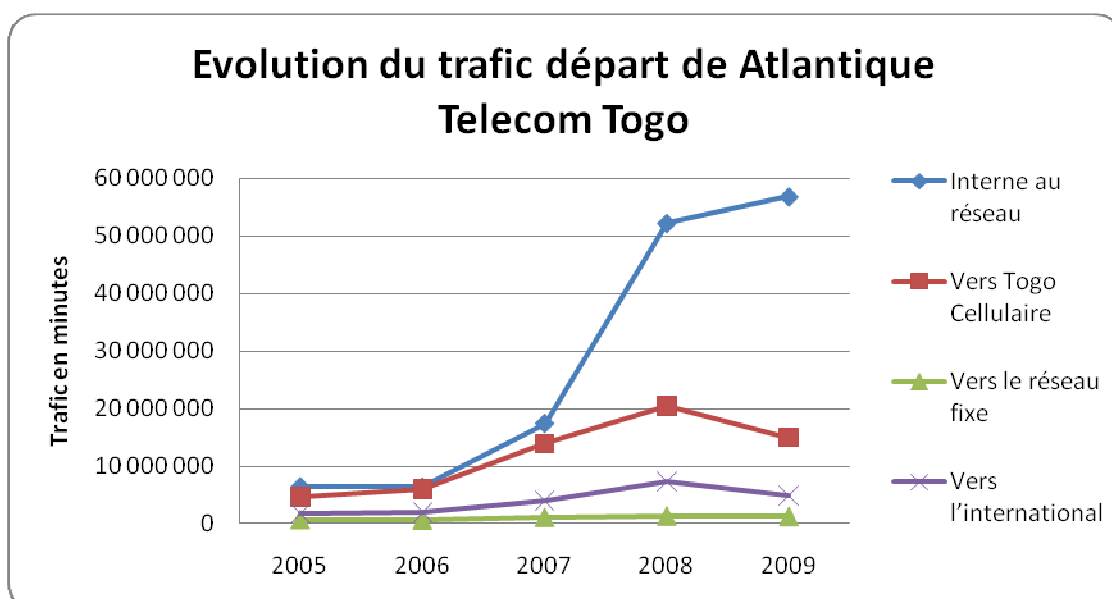
2.4.2 Evolution du trafic d'Atlantique Telecom Togo

▪ Trafic départ

Le trafic départ d'Atlantique Telecom Togo a connu une baisse de 4,2%, passant de 81 353 425 minutes en 2008 à 77 965 284 minutes en 2009. Le trafic « on net » occupe une proportion de 72,94%, soit 56 866 814 minutes. Le reste du trafic départ est destiné à Togo Cellulaire pour 19,24%, soit 14 999 985 minutes ; 6,25% pour l'international soit 4 874 748 minutes et 1,57% pour Togo Télécom soit 1 223 737 minutes.

Le nombre de SMS émis sur le réseau d'Atlantique Telecom Togo au cours de l'année 2009 est de 10 008 927 contre 16 496 657 en 2008. Il y a eu donc une baisse de 39,3% alors que le nombre d'abonnés a augmenté de 21%

Il est représenté sur le graphique ci-dessous l'évolution des différents trafics départ d'Atlantique Telecom Togo au cours des cinq dernières années.

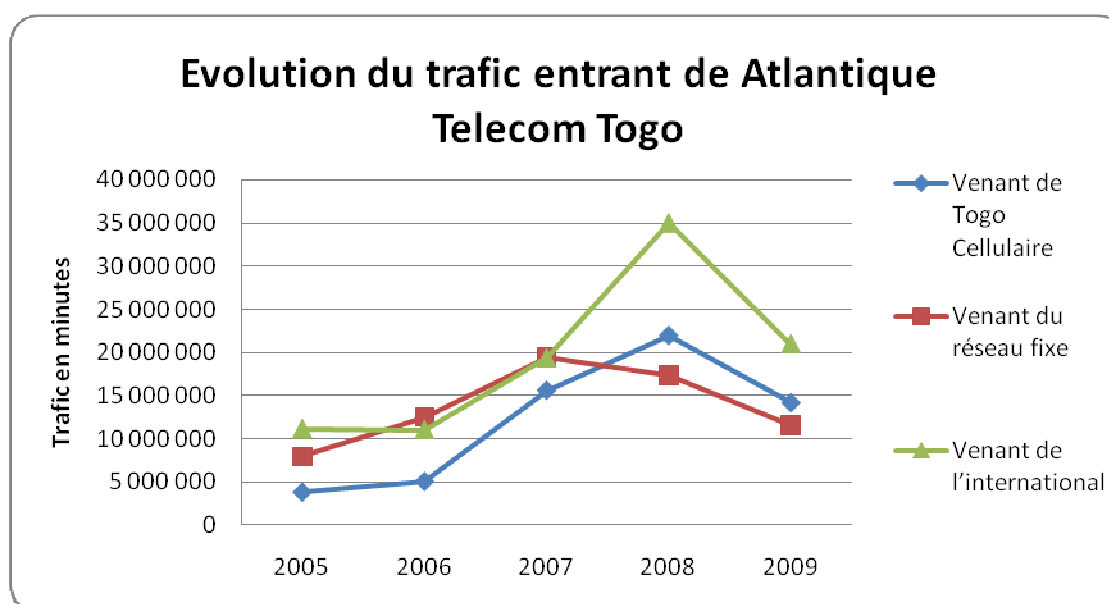


▪ Trafic entrant

Le trafic entrant d'Atlantique Telecom Togo a diminué, passant de 74 302 277 minutes en 2008 à 46 699 803 minutes en 2009, soit une baisse de 37,1%. Ce trafic se répartit comme suit :

- 14 188 737 minutes viennent de Togo Cellulaire : (30,38%) ;
- 11 535 108 minutes arrivent de Togo Telecom : (24,70%) ;
- 20 975 958 minutes en provenance de l'international: (44,92%).

Les évolutions durant les cinq dernières années de ces trois composantes du trafic entrant d'Atlantique Telecom Togo sont données par le graphique ci-dessous :



La baisse du trafic départ et arrivée peut s'expliquer par le fait que le réseau de Atlantique Télécom Togo a été suspendu pendant plus de trois mois.

2.5 Les tarifs

2.5.1 Coûts des communications

▪ Communications nationales

Les tarifs de communications nationales TTC de Togo Cellulaire sont donnés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 7 : Tarifs de communications nationales de Togo Cellulaire.

Destinations	Libertis jeune	Libertis clasic	Libertis privilège	Libertis public
Intra-réseau	145 F CFA	115 F CFA	90 F CFA	140 F CFA
Vers Atlantique Telecom Togo	200 F CFA	150 F CFA	125 F CFA	140 F CFA
Vers réseau fixe	200 F CFA	150 F CFA	125 F CFA	140 F CFA

Une réduction de 40% est octroyée sur les appels intra-réseau les dimanches et les jours fériés.

Atlantique Telecom Togo applique un tarif unique vers tous les réseaux nationaux qui est de 160 FCFA TTC par minute.

Sur les réseaux de téléphonie mobile, les communications nationales sont facturées par tranches de 15 secondes.

Communications internationales

Togo Cellulaire applique un tarif unique de 300 F CFA TTC vers toutes les destinations internationales. Le tarif TTC d'Atlantique Telecom Togo pour une minute de communication internationale est de 290 FCFA pour les pays de la CEDEAO et de 490 FCFA pour le reste du monde.

Sur les réseaux de téléphonie mobile, les communications internationales sont facturées par tranches de 5 secondes.

2.5.2 Coûts de l'abonnement aux services

Les tarifs des différents produits de Togo Cellulaire n'ont pas varié par rapport à ceux de l'année 2008 et sont indiqués dans le tableau suivant.

Tableau 8 : tarif des produits de Togo Cellulaire.

Produits/services	Coûts (en FCFA TTC)
KIT de connexion	2 500
Souscription au GPRS	5 000
Souscription au Datafax	12 000
Souscription au roaming prépayé	2 000
Souscription au Profil Libertis Jeune	2 000

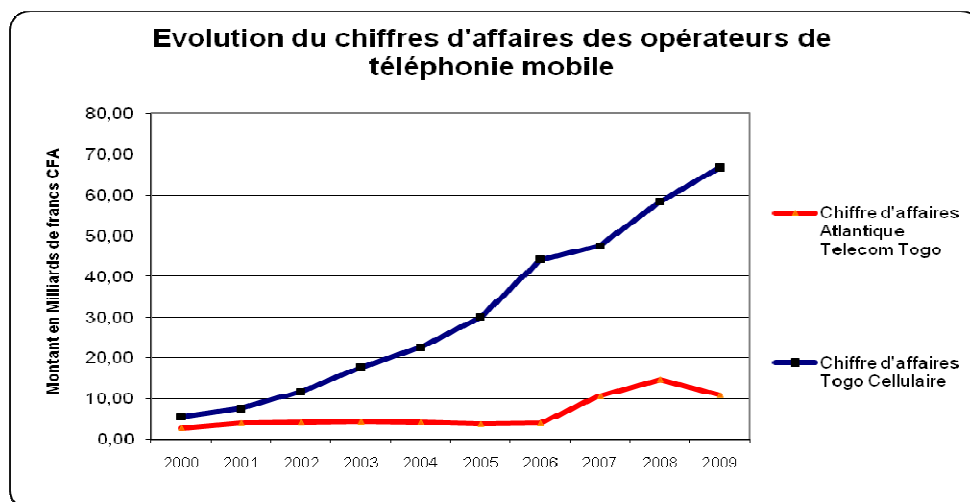
Le tableau ci-dessous indique les tarifs des différents produits d'Atlantique Telecom Togo en 2009.

Ces tarifs sont payés une fois pour toutes.

Tableau 9 : tarif des produits de Atlantique Telecom.

Produits/services	Coûts (en FCFA TTC)
KIT de connexion	1000
Changement de numéro	1 000
Réactivation de compte	recharge minimum de 500
Souscription au GPRS	0
Souscription au roaming	0

2.6 Evolution du chiffre d'affaires



Le réseau d'Atlantique Telecom Togo a été suspendu pour plus de trois mois au cours de l'année 2009, c'est ce qui peut expliquer la baisse de son chiffre d'affaires.

2.7 Emploi

Le nombre d'employés de Togo Cellulaire est passé de 260 en 2008 à 286 en 2009 et celui d'Atlantique Telecom Togo de 148 à 146. En 2009 le secteur du mobile a créé 24 emplois directs, le total des employés passant de 408 à 432, dont 121 femmes.

La productivité de Togo Cellulaire est de 1 employé pour 5618 abonnés et, pour Atlantique Telecom Togo, 1 employé pour 3978 abonnés.

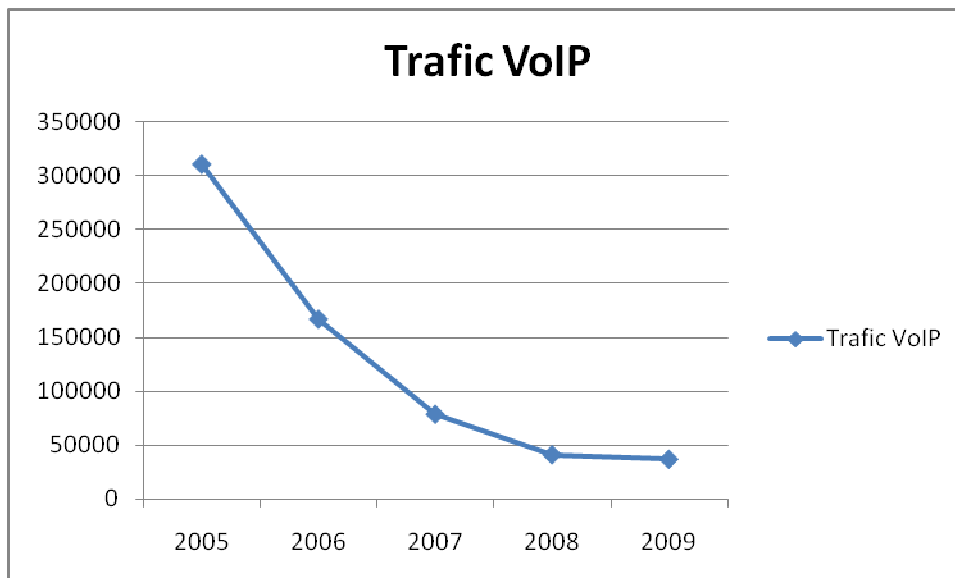
2.8 Investissements

Le montant des investissements réalisés sur le segment de téléphonie mobile au cours de l'année 2009 s'élève à 28,871 milliards de francs CFA, dont 24,601 pour Togo Cellulaire et 4,270 pour Atlantique Telecom Togo.

3. Le marché de la téléphonie IP ou VoIP

Le volume du trafic écoulé par CAFE Informatique et Télécommunications, titulaire d'une licence VoIP, est en baisse depuis 2005. Il est passé de 310 972 minutes en 2005 à 37 160 minutes en 2009; soit une baisse de 88,05% les cinq (5) ans.

En 2009 ce trafic a baissé de 10,16% par rapport à 2008. La courbe suivante illustre l'évolution de ce trafic.



La bande passante dédiée pour le service VoIP est 256 Kbps.

4. Le marché de l'Internet

4.1 Fournisseurs d'accès Internet (IAP)

Il y a trois (3) sociétés bénéficiant d'un accès internet international pour la fourniture de l'accès internet aux fournisseurs de services internet (ISP) locaux. Il s'agit de Togo Télécom, CAFE informatique et télécommunications et E-Process.

Les opérateurs de téléphonie mobile, tout en étant clients de ces opérateurs nationaux, se positionnent aujourd'hui comme des fournisseurs d'accès internet à travers les services GPRS et EDGE

4.1.1 Togo Télécom

Depuis 2008 Togo Telecom a quatre accès internet internationaux pour une bande passante totale de 1355 Mbps, dont 100Mbps par satellite et 1255 Mbps par fibre optique.

Togo Telecom offre la connexion internet sur le filaire par Dial Up, ADLS et RNIS, puis sur le CDMA par illiconet ou EV-DO et par des liaisons louées.

La connexion Dial Up est une connexion à volonté de 64Kbps, sur la ligne téléphonique et taxée par impulsion comme une communication téléphonique. En 2009 la connexion dial up a généré un trafic de plus de 50 milles minutes contre 27 milles minutes en 2008. La connexion Dial up est facturée à 10 F CFA la minute en hors taxe.

Depuis 2007, les liaisons ADSL sont mises à la disposition des clients par Togo Télécom pour des débits allant de 128Kbps à 2Mbps. La capacité de ce réseau a augmenté par rapport à 2008 et compte 2 693 clients en 2009. Le tableau suivant montre les tarifs des offres sur ADSL, RNIS et Illico.

Tableau 10 : Tarifs HT de ADSL, Illiconet et RNIS de Togo Télécom

Débit en Kbps	ADSL PRO	HELM jeunes, 6h à 20h, de lundi à vendredi	Grand Public Soir & Week-End	Grand Public autres
64/128	54 000 F	27 000 F	31 500 F	45 000 F
64/256	84 000 F	42 000 F	49 000 F	70 000 F
128/128		32 000 F		900 par heure
153/153		42 000 F		800 par heure
128/512	180 000 F	90 000 F		
256/1024	420 000 F	210 000 F		
256/2048	960 000 F			

Togo Télécom compte 91 liaisons louées internet en fin 2009. Les débits vont de 64 Kbps à 256 Kbps. Les diverses offres se présentent comme suit :

Tableau 11 : Tarifs HT des Liaisons spécialisées Internet de Togo Télécom

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

4.1.2 CAFE informatique et Télécommunications

La bande passante sur l'international pour l'accès à Internet en 2009 est 40 Mbps, soit 30 Mbps en liaison descendante et 10 Mbps en liaison montante contre respectivement 33 Mbps et 10 Mbps en 2008.

Jusqu'en 2008 le réseau de Café Informatique et Télécommunications se limitait à la ville de Lomé. A partir de 2008 ce réseau s'est étendu vers d'autres villes de l'intérieur. A la fin 2009, il se trouve dans les villes de l'intérieur comme Tsévié, Notsè, Tabligbo, Aného, Kpalimé, Atakpamé, Sotoboua, Anié, Sokodé, Tchamba, Bafilo, Kara. Ce réseau compte près de 1500 clients. Les offres se présentent comme suit :

Tableau 12 : Tarifs TTC des offres internet de CAFE Informatique et Télécommunications

Débit en Kbps	Résidentiel	Entreprise	ONG & Ecoles	VPN & Interco
64/128	35800 F	160 000 F	152 000 F	
64/256	59 700 F			
64/512	107 500 F			
64/1024	203 100 F			
128/256		266 100 F	252 795 F	
128/512		339 250 F	322 228 F	
128/1024		610 650 F	580 118 F	
256/256				50 000 F
512/512				75 000 F
1024/1024				100 000 F

4.1.3 E-Process

Le débit de E-Process depuis 2007 est de 2 Mbps en montée et 3 Mbps en descente. Les clients cibles sont seulement les entreprises auxquelles il offre du service http.

4.1.4 Les opérateurs de téléphonie mobiles

Les opérateurs du mobile offrent aux utilisateurs des connexions Internet via les services GPRS et EDGE avec des débits allant de 40 Kbps à 384Kbps. A fin 2009, le réseau GSM de Togo Cellulaire compte 40 003 utilisateurs de GPRS EDGE ; sur le réseau GSM de Atlantique Télécom Togo tous les abonnés ont accès au service GPRS.

4.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)

Le nombre d'ISP enregistrés est de 19, dont 15 pour CAFE Informatique et Communications et 4 pour Togo Télécom.

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.

4.3 Evolution du marché de l'Internet

Le besoin d'accès à Internet est de plus en plus croissant eu égard au trafic généré par la connexion Dial up de Togo Télécom en 2009 qui a presque doublé par rapport à 2008. Il faut rappeler que cette connexion qui offre un débit théorique de 64 Kbps ne permet en pratique qu'un débit de 56Kbps. S'il y a autant d'engouement sur cette connexion, on peut imaginer que les offres supérieures en termes de débits reçoivent bon accueil au sein du grand public. Les données disponibles à ce jour ne permettent pas encore de l'affirmer. Certes, le parc d'ADSL a augmenté, mais les données de connexion internet sur le CDMA qui semble être le produit phare, font défaut.

La baisse continue du nombre d'ISP et de cybercafés s'explique par le fait que les opérateurs offrent, de plus en plus, directement aux utilisateurs finaux, des services diversifiés sans toutefois faire des tarifs spécifiquement intéressants aux ISP et aux cybercafés.

Il faut par ailleurs noter que les tarifs des services Internet sont en général plus élevés par rapport à ceux de la sous région.

5. Evolution des données du secteur des télécommunications

Tableau 13 : Evolution des indicateurs-clés de téléphonie fixe

Eléments	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Abonnés analogiques	63 504	58 079	65 014	62 896	62 208	56 125
Abonnés au RNIS	445	555	819	870	834	831
Abonnés Tawa			2 354	2 780	2 985	2806
Abonnés au CDMA			13 870	32 937	74 892	116 258
Total des abonnés	63 949	58 634	82 057	99 483	140 919	176 020
Accroissement absolu	2 850	-5 315	23 423	17 426	41 436	35 101
Taux d'accroissement	4,70%	-8%	40%	21,23 %	41,7%	24,91%
Abonnés ADSL					1 911	2 693
Cabines téléphoniques privées	22 091	25 952	21 127	29 427	43 873	48 007
Taux d'accroissement	70%	17,50%	-18,60%	39,28%	49,09	9,42%
Publip hones	209	209	211	ND	ND	ND
Population (en milliers d'habts)	4 940	5 040	5 182	5 326	5 596	5 747
Télédensité (lignes p/100)	1,32	1,16	1,56	1,86	2,52	3,06
Nombre d'employés	869	898	900	813	845	885
Productivité (nombre de lignes par employé)	75	65,3	91,17	122,36	250	199

Tableau 14 : évolution des indicateurs-clés de téléphonie mobile

Eléments	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Abonnés-Togo Cellulaire	279 280	379 974	606 848	861 431	1 069 586	1 606 558
Taux d'accroissement	37%	36%	59,70%	41,90%	24,2%	50,20%
Cabines GSM	130	3074	9 634	12 535	16 525	20 905
Nombre d'employés	150	173	213	256	260	286
Productivité (nombre de lignes par employé)	1 862	2 196	2 849	3 365	4 114	5617
Abonnés au GPRS				23 163	36 111	40 387
Abonnés-Atlantique Télécom Togo	53 185	53 661	101 152	328 888	479 956	580 776
Taux d'accroissement	34,30%	1%	88,50%	225,14%	48,6%	21,01%
Cabines GSM	53	640	1 400	1 579	1 566	1 500
Nombre d'employés	80	79	131	149	148	146
Productivité (nombre de lignes par employé)	665	679	772	2 207	3243	3978
TOTAL ABONNES DU MOBILE	332 465	433 635	708 000	1 190 319	1 549 542	2 187 336
Accroissement absolu	88 952	101 070	274 365	482 319	359 223	637 792
Taux d'accroissement	36,50%	33,40%	63,27%	68,12%	30,2%	41,16%
Télédensité du mobile (abonnés p/100)	6,73	8,8	13,5	22,34	27,69%	38,06%
Télédensité totale (Fixe+mobile)	8,05	10	15,06	24,21	30,21%	41,12%

Conclusion

Les efforts des opérateurs ont permis d'accroître les performances du marché au cours de l'année 2009. Le taux de pénétration de la téléphonie a connu une progression significative passant de 30,21% à 41,12%. La croissance absolue du parc d'abonnés a augmenté de près de 673 milles en un an malgré les difficultés qu'a connues le secteur avec la suspension d'un opérateur. Malheureusement les tarifs n'ont pas évolué sur la même période, laissant déduire que le marché a besoin de plus d'ouverture pour stimuler la concurrence.

II - LE SECTEUR DES POSTES

Introduction

Les activités du secteur postal comprennent les services de courrier, d'une part, offerts par tous les opérateurs autorisés et les services financiers, d'autre part, fournis uniquement par la Société des postes du Togo (SPT).

Les services de courrier ont connu une baisse durant l'exercice 2009 tandis que les activités financières sont en croissance, en dépit de la forte concurrence qui caractérise le secteur financier au Togo.

Tous ces services sont offerts sur un réseau national qui compte 77 points de présence postale ou points d'accès, dont 68 exploités par la SPT, 3 par DHL, 2 par Fedex, 2 par UPS, 1 par Universal Express et 1 par Top Chrono.

Sur les 77 points de présence postale, 18 sont situés dans des localités administrativement considérées comme rurales.

Les zones urbaines sont donc relativement mieux desservies avec 59 points de présence postale.

La densité postale est de 1 point de présence postale pour 100 000 habitants. En Afrique subsaharienne, la moyenne est de 1 point de présence postale pour 93 000 habitants ; sur le plan mondial elle est de 1 bureau de poste pour 9 000 habitants.

II.1 Le courrier express

Les activités du courrier express, plus développées à Lomé qu'à l'intérieur du pays, sont fournies par l'ensemble des opérateurs présents sur le marché postal au Togo.

Le trafic, sur ce segment de marché, a connu dans l'ensemble, une baisse au cours de l'exercice 2009.

La part du courrier express dans le chiffre d'affaires global des activités de courrier est de 39% en 2009 contre 45% en 2008.

II.1.1 Le trafic extérieur

Le service du courrier express international reste la principale activité des opérateurs privés, uniquement présents à Lomé.

- Le trafic export

Années	Nombre d'objets	Variation
2001	25 972	
2002	29 322	12,89%
2003	42 500	44,94%
2004	41 917	-1,37%
2005	44 270	5,61%
2006	36 268	-18,07%

2007	29 445	-18,81%
2008	26 717	-10,21%
2009	26 238	-1,8%

En 2009, les activités du courrier express à l'export ont connu une stagnation, en termes de volume, par rapport à l'année 2008 : 26 238 objets traités en 2009 contre 26 717 objets en 2008, soit un écart négatif de 1,8 %. Ces résultats dénotent de la tendance générale de la baisse observée sur cette activité ces trois dernières années et qui s'explique par la forte utilisation, par les clients, des services des technologies de l'information et de la communication au détriment de ceux du courrier.

- Le trafic import

Années	Nombre d'objets	Variation
2001	58 495	
2002	53 876	- 7,89%
2003	54 200	0,60%
2004	45 798	- 15,50%
2005	38 997	-14,84%
2006	49 065	25,81%
2007	57 371	16,92%
2008	92 261	37,81%
2009	66 452	- 38,83%

Le volume du trafic à l'import a été marqué par une baisse de 38,83%. En effet, 66 452 objets ont été reçus et distribués en 2009 contre 92 261 objets en 2008 soit un écart négatif de 25 809 objets. Cette baisse est le résultat de la concurrence des produits de substitution tels que Internet et les services de la téléphonie.

- **Parts de marché du courrier express international**

En 2009, le trafic global du courrier express international est évalué à 92 690 objets traités. La part de marché (en termes d'objets traités) détenue par chaque opérateur est indiquée dans le tableau ci-dessus.

Opérateurs	DHL	Universel Express	Fedex	SPT (EMS)	UPS	Top Chrono
Part de marché en %	64,50	11,26	8,11	8,06	7,12	0,91

DHL détient plus de 60% des parts de marché du courrier express international au Togo, suivi de Universel Express avec 11% ; viennent ensuite Fedex, SPT (EMS) et UPS qui détiennent entre 7 et 8% et enfin Top Chrono qui occupe à peine 1% du marché du courrier express international.

II.1.2 Le trafic intérieur

Le marché du courrier express local est essentiellement occupé par la SPT.

Années	Nombre d'objets	Variation
2005	65 148	
2006	69 593	6,82%
2007	62 924	-9,58%
2008	117 919	46,63%
2009	73 133	-61,23%

Le trafic intérieur, constitué essentiellement du courrier d'entreprises, est également en baisse : 73133 objets enregistrés en 2009 contre 117 919 objets traités en 2008 soit une baisse de 61,23%.

II.1.3 Le Trafic total

Désignation	Nombre				
	2009	2008	2007	2006	2005
Trafic export	26 238	26 717	29 445	36 268	44 270
Trafic import	66 452	92 261	57 371	49 065	38 997
Trafic intérieur	73 133	117 919	62 924	69 593	65 148
Total	165 823	236 897	149 740	154 926	148 415

Au total, les activités du courrier express, tous régimes confondus, ont connu une baisse de 42,86% en 2009. La baisse a été remarquable en ce qui concerne le trafic intérieur (-61,23%) et le trafic à l'import (-38,83%). Cette baisse s'explique par la forte tendance des clients à utiliser beaucoup plus les services des technologies de l'information et de la communication que ceux du courrier.

II.2 - Le courrier ordinaire

Les activités du courrier ordinaire (courrier classique par opposition au courrier accéléré ou courrier express), bien que ouvertes à la concurrence, ne sont offertes que par la Société des postes du Togo (SPT), l'opérateur historique.

Ce segment, dans l'ensemble, a enregistré une baisse de 7,85% en termes de volume de trafic.

En 2009, les activités de courrier ont représenté 28% du chiffre d'affaires de la SPT contre 39% en 2008 soit une baisse 2,46%.

II.2.1- Le trafic extérieur

- Le trafic export

Années	Nombre d'objets	Variation
2001	2 486 517	
2002	3 247 377	30,59%
2003	2 908 357	-10,43%
2004	1 907 004	-34,43%
2005	3 690 697	48,32%
2006	216 197	-94,14%
2007	159 156	-26,38%
2008	149 718	-6,30%
2009	124 479	-16,85%

Le trafic du courrier ordinaire à l'export connaît une baisse sensible depuis les quatre dernières années. Cette baisse est de 16,85% en 2009.

L'effet conjugué de la concurrence du courrier accéléré et celle des services des technologies de l'information et de la communication explique la baisse du trafic enregistrée sur ce segment de courrier.

- Le trafic import

Années	Nombre d'objets	Variation
2001	3 397 541	
2002	5 900 761	42,42%
2003	4 846 357	-21,76%
2004	3 094 039	- 36,15%
2005	4 225 218	36,55%
2006	577 073	- 86,34%
2007	645 032	11,77%
2008	506 416	- 27,37%
2009	384 955	- 23,98

Le trafic à l'import est également en baisse depuis 2006. L'exercice 2009 a enregistré une baisse de 23,98% par rapport à l'année 2008. Les services à l'import sont aussi concurrencés par les services du courrier express et ceux de la téléphonie et de l'Internet.

II.2.2 - Le trafic intérieur

Années	Nombre d'objets	Variation
2005	1 912 765	
2006	1 235 675	- 35,39%
2007	1 272 438	2,97%
2008	1 716 320	29,19%
2009	1 676 731	-2,30%

Le trafic intérieur a connu une légère baisse de 2,30% en 2009. Tout comme les autres segments décrits ci-dessus, celui du courrier ordinaire local subit les effets de la concurrence.

II.2.3- Le trafic total

Désignation	Nombre d'objets				
	2009	2008	2007	2006	2005
Trafic export	124 479	149 718	159 156	216 197	3 690 697
Trafic import	384 955	506 416	645 032	577 073	4 225 218
Trafic intérieur	1 676 731	1 716 320	1 272 438	1 235 675	1 912 765
Total	2 186 165	2 372 454	2 076 626	2 028 945	9 828 680

Le trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus, a enregistré en 2009 une baisse de 7,85% par rapport à celui de 2008. Cette situation s'explique par la forte tendance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en lieu et place des services du courrier classique.

II.3 - Les services financiers postaux

Les services financiers postaux comprennent les prestations de mandats (transferts de fonds), les services de l'épargne et des chèques postaux.

Tous ces services sont offerts par la Société des postes du Togo (SPT) sur l'ensemble de son réseau et représentent 32 % du chiffre d'affaires global de la SPT.

Contrairement aux services de courrier, les activités financières enregistrent des résultats satisfaisants en dépit d'une légère stagnation observée en 2009. Ces activités ont représenté 32% du chiffre d'affaires de la SPT en 2009 contre 34% en 2008.

II.3.1- Le trafic des mandats

Le service de mandats poste comprend les mandats du régime extérieur et ceux du régime intérieur.

Les mandats du régime extérieur ou mandats du service international sont essentiellement des transferts de fonds par voie électronique et comprennent : mandat express international IFS/IMO, postcash, postgiro, money express.

Les mandats du régime intérieur ou mandats locaux sont également des transferts de fonds par voie électronique. Il s'agit du Transfert express national (TEN) offert sur l'ensemble du réseau de la SPT.

II.3.1.1 - Le trafic extérieur

Désignation	2009	2008	2007	2006	2005	Variation
Emission	1153	797	864	1 135	1 256	30,87%
Paiement	5664	2017	1038	2 651	3 012	64,38%

En 2009, le trafic à l'émission a connu une augmentation de 30,87% par rapport à l'exercice précédent. Les opérations de paiement ont également enregistré une augmentation en 2009, soit de 64,38%.

La qualité qu'offrent ces services expliquerait l'augmentation du trafic sur ce segment, qui reste pourtant fortement concurrencé sur le marché par d'autres produits et services comme Western union et Money gram.

II.3.1.2- Le trafic intérieur

Désignation	2009	2008	2007	2006	2005	Variation
Nombre opérations de transfert	65 806	57 932	45 272	40 804	37 807	11,96%

Le trafic des transferts de fonds sur le plan national a connu une croissance de 11,96% en 2009 comparativement au résultat de l'exercice 2008.

Ce résultat s'explique, en partie, par les conditions d'accessibilité favorables (étendue du réseau, coûts de transfert abordables) qu'offre ce service.

II.3.2- Le trafic des chèques postaux

Années	Nombre d'opérat. de versement	Variation	Nombre d'opérat. de paiement	Variation
2001	19 529		43 031	
2002	25 548	23,55%	42 412	- 1,45%
2003	29 056	12,07%	91 365	53,57%
2004	29 636	1,9%	83 695	- 8,39%
2005	31 944	7,78%	84 706	1,20%
2006	61 214	91,62%	103 913	22,67%
2007	43 413	- 2,90%	126 718	21,94%
2008	44 202	1,78%	145 115	12,67%
2009	49 202	10,16%	213 603	32,06%

En 2009, les activités du centre des chèques postaux ont enregistré une croissance de 10,16% en ce qui concerne les opérations de versement, et 32,06% au titre des opérations de paiement.

Ces résultats s'expliquent par une politique commerciale incitative initiée par la SPT et qui a permis d'accroître le nombre de clients des CCP.

II.3.3 -Le trafic du service Epargne (PostEpargne SECURITUS)

Années	Nombre d'opérat. de versement	Variation	Nombre d'opérat. de remboursement	Variation
2002	5 236		4 339	
2003	9 791	46,52%	9 545	54,54%
2004	14 839	51,55%	14 484	51,74%
2005	13 275	-10,53%	14 855	2,56%
2006	18 030	35,81%	19 512	31,34%
2007	13 307	- 26,19%	14 855	- 23,86%
2008	35 048	62%	45 153	67%
2009	45 711	23,32%	62 289	27,51%

Durant l'exercice 2009, le service de l'épargne postale a enregistré une croissance de 23,32% au titre des opérations de versement et de 27,51% en ce qui concerne les remboursements.

Dans l'ensemble, les services financiers postaux offerts par la SPT connaissent une évolution satisfaisante, quoique de plus en plus concurrencés par les produits bancaires et prestations des établissements financiers.

II.4 - Les activités connexes de la SPT

Dans le cadre de la diversification de ses activités, la SPT en plus de ses principaux services (courrier et services financiers), offre d'autres prestations. Il s'agit notamment de l'exploitation de cyber postes, de cabines téléphoniques, de la vente des produits de

Togocel, Moov, Togo Télécom (cartes de recharges de crédit), vente de magazines, des produits de la LONATO, encaissement des factures de la CEET et de Togo Télécom.

La part de ces activités connexes dans le chiffre d'affaires global de la SPT est de 40% en 2009 contre 27% en 2008 soit une augmentation de 87%.

Conclusion

L'exercice 2009 a été caractérisé par une baisse des activités de courrier et une croissance observée dans le domaine des services financiers.

Le volume du trafic du courrier traditionnel (courrier ordinaire), tous régimes confondus, a enregistré une baisse de 7,85% par rapport au trafic de l'exercice 2008. Les activités du courrier express ont connu une baisse de 42,86% en 2009.

La baisse a été surtout remarquable pour le trafic intérieur (-61,23%) et le trafic à l'import (-38,83%).

En ce qui concerne la SPT, les activités de courrier ont représenté, en 2009, 28% du chiffre d'affaires de la SPT contre 39% en 2008 soit une baisse 2,46%.

Cette tendance à la baisse qui caractérise les activités de courrier depuis quelques années, s'explique par la forte utilisation, par les clients, des services des technologies de l'information et de la communication au détriment de ceux du courrier. Les résultats enregistrés par les activités connexes, notamment les services numériques, offertes par la SPT illustrent bien cette tendance ; ces activités ont représenté 40% du chiffre d'affaires de la SPT en 2009 contre 27% en 2008.

Au regard des nouvelles tendances, les opérateurs doivent s'organiser afin d'adapter leurs services et produits aux mutations technologiques. Il s'agira, entre autres, de tendre vers de nouveaux services, notamment ceux utilisant les technologies de l'information et de la communication.

A l'inverse des services de courrier, les activités financières enregistrent plutôt des résultats satisfaisants, en dépit de la forte concurrence observée dans le secteur financier et qui explique dans une certaine mesure la stagnation enregistrée en 2009 par la SPT. Ces activités ont représenté 32% du chiffre d'affaires de la SPT en 2009 contre 34% en 2008.

Le volume du trafic des transferts de fonds sur le plan national a connu une croissance de 11,96% en 2009 comparativement au résultat de l'exercice 2008. Les transferts à l'international sont également en croissance, soit 30,87% au titre des émissions et 64,38% en ce qui concerne les opérations de paiement.

Les activités du centre des chèques postaux enregistrent une croissance de 10,16% en ce qui concerne les opérations de versement, et 32,06% pour ce qui est des opérations de paiement.

Le service de l'épargne postale, malgré la concurrence des institutions de micro finances, a enregistré une croissance de 23,32 % au titre des opérations de versement et de 27,51 % en ce qui concerne les remboursements.

Au total, les activités postales sont de plus en plus concurrencées par les technologies de l'information et de la communication, d'une part, et les services et produits des institutions bancaires et établissements financiers, d'autre part.

Dans cet environnement concurrentiel, les opérateurs postaux, pour assurer un développement durable au secteur, doivent tendre vers l'innovation en adaptant leurs services et produits à l'évolution technologique.

Dans ce contexte, la SPT en plus de sa stratégie de développement des services numériques, pourrait mettre davantage l'accent sur le développement des services financiers afin de pouvoir compenser la baisse observée dans le trafic des activités classiques, notamment celles du courrier.

CONCLUSION GENERALE

Le dixième exercice de l'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications a connu en 2009 des péripéties dans le cadre de négociations des cahiers de charges des opérateurs existants et la gestion de la période de suspension des activités de Moov (du 10 août au 21 décembre 2009) ainsi que deux déménagements successifs.

Malgré cette suspension de près de 5 mois, les négociations ont conduit au renouvellement de la licence de Atlantique Télécom Togo (Moov).

Ces situations mouvementées ont eu une conséquence regrettable sur la conduite des études et des projets du plan opérationnel 2009 : deux projets ont abouti et quatre largement avancés. Cependant, cela n'a pas entamé la volonté de l'Autorité de Réglementation dans l'exécution ses tâches quotidiennes et l'exécution des activités opérationnelles et récurrentes notamment la gestion et le contrôle des ressources rares et le suivi de la mise en œuvre du service universel.

Concernant le secteur postal, outre les activités opérationnelles, deux projets dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Intégral de réforme et de développement de la Poste (PIDEP) ont largement été entamés et devront aboutir en 2010.

L'Autorité de Réglementation a poursuivi son effort de formation en faveur de son personnel. Elle a fait un effort dans le recrutement du personnel ; en effet, quatre nouveaux agents ont été recrutés permettant ainsi de suppléer le départ de deux autres et la disparition d'un autre. Deux secrétaires de direction sont en position de pré-embauche.

Les travaux de construction du siège ont été complètement achevés en avril 2009.

Le cadre réglementaire n'a connu aucun changement.

Dans le souci permanent d'améliorer l'efficacité dans le travail et d'atteindre les objectifs du plan triennal 2008-2011, l'Autorité de Réglementation a décidé de :

- externaliser dans l'avenir certains projets ;
- acquérir des outils pour renforcer ceux existants afin de mieux contrôler le spectre radioélectrique ;
- acquérir des outils de contrôle de qualité de service.

La priorité dans l'exécution des projets au cours de l'année 2010 sera mise sur ceux devant porter sur l'élaboration des procédures.