



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

REPUBLIQUE TOGOLAISE  
Travail - Liberté - Patrie

# **RAPPORT D'ACTIVITES (EXERCICE 2010)**

Adopté le 2 août 2011

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION GENERALE</b>	<b>5</b>
<b>PREMIERE PARTIE</b>	<b>6</b>
<b>CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGLEMENTATION</b>	<b>6</b>
<b>I. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS</b>	<b>7</b>
<b>I.1 CADRE REGLEMENTAIRE</b>	<b>7</b>
<b>I.2 MISE EN ŒUVRE DU PLAN OPERATIONNEL 2010</b>	<b>7</b>
I.2.1 Plan opérationnel 2010	7
I.2.2 Réalisation du plan opérationnel 2010	8
<b>I.3 ACTIVITES OPERATIONNELLES</b>	<b>13</b>
I.3.1 Gestion des licences et des autorisations	13
<b>I.3.2. Activités de contrôle</b>	14
<b>I.3.3 La coordination des fréquences</b>	18
<b>I.3.4. Gestion des ressources rares</b>	19
I.3.5 Conciliation	21
I.3.6 Relations avec les autres acteurs du secteur	22
I.3.7 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications	22
<b>I.4 RELATIONS AVEC LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>26</b>
<b>II – SECTEUR DES POSTES</b>	<b>27</b>
<b>1.1 Opération de renouvellement des autorisations d'exploitation des services postaux</b>	<b>27</b>
<b>1.2. Mise en œuvre du service postal universel</b>	<b>27</b>
<b>1.3. SEANCE DE TRAVAIL AVEC LES OPERATEURS</b>	<b>28</b>
1.3.1 Evaluation de la mise en œuvre des recommandations du forum des consommateurs du 9 octobre 2009	28
1.3.2 Organisation de la journée mondiale de la poste, édition 2010	28
<b>2- ETUDES ET PROJETS</b>	<b>29</b>
<b>2.1. Point sur la mise en œuvre du Plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP)</b>	<b>29</b>
2.1.1 Mise en œuvre des actions du Gouvernement et de l'Autorité de Réglementation	29
2.1.2 Mise en œuvre des actions de la SPT	30
<b>2.2. Mission d'appui à la mise en œuvre du PIDEP</b>	<b>31</b>
2.2.1 Objet de la mission	31
2.2.2 Evaluation de la mise en œuvre des actions	31
2.2.3 Recommandations de la mission	31
<b>2.3. Point sur les activités du comité de suivi du PIDEP</b>	<b>32</b>
2.3.1 Coordination et suivi des projets du PIDEP	32
2.3.2 Journée de réflexion sur le développement postal	32

<b>3- PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'UPU</b>	<b>33</b>
3.1. PARTICIPATION A LA CONFERENCE STRATEGIQUE 2010 DE L'UPU	33
3.1.1 Mise en œuvre de la stratégie postale de Nairobi	33
3.1.2 Tendances et perspectives d'avenir	34
3.2. PARTICIPATION A LA SESSION 2009 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UPU	34
3.2.1 Travaux des commissions techniques	34
3.2.2 Point sur l'organisation du 25ème Congrès postal	35
3.2.3 Calendrier du Congrès	35
<b>4 – AUTRES ACTIVITES</b>	<b>35</b>
4.1. OPERATION DE REBOISEMENT	35
4.2. MISSION D'INFORMATION DE L'ARP DU GABON AUPRES DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION	35
<b>CONCLUSION</b>	<b>36</b>
<b>CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITÉ DE RÉGLEMENTATION</b>	<b>37</b>
<b>I- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>37</b>
I.1 EFFECTIF DU PERSONNEL	37
I.1.1 Evolution	37
I.1.2 Répartition	38
I.2 RENFORCEMENT DES CAPACITES HUMAINES	39
I.2.1- Formations	40
I.2.2- Missions d'informations	41
<b>III – SERVICE INFORMATIQUE</b>	<b>42</b>
3.1 SYSTEME D'INFORMATION	42
3.1.1 le site web de l'Autorité de Réglementation	42
3.1.2 La gestion électronique des documents	42
3.1.3 Gestion de la bibliothèque	43
3.1.4 Gestion centralisée des projets	43
3.2 LA CONSOLIDATION DU SYSTEME D'INFORMATION	43
3.2.1 Le parc logiciel	43
3.2.2. Le parc matériel	44
3.2.3. Le réseau informatique	45
3.3. LA GESTION DE LA SECURITE	45
3.3.1. Les intrusions réseau	45
3.3.2. L'authentification, la disponibilité, la traçabilité	46
3.3.3. La reprise des sinistres	46
3.3.4. Les virus	46
<b>CONCLUSION</b>	<b>46</b>
<b>DEUXIEME PARTIE</b>	<b>48</b>
<b>EVOLUTION DES SECTEURS</b>	<b>48</b>

<b>I- LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS</b>	<b>49</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>49</b>
<b>1. Le marché de la téléphonie fixe</b>	<b>49</b>
1.1 Evolution du nombre d'abonnés	49
1.2 Capacité du réseau	50
1.3 Services disponibles en dehors de la téléphonie	50
1.4 Evolution du trafic	50
1.5 Tarifs de TOGO TELECOM	52
1.6 Evolution du chiffre d'affaires	53
1.7 Emploi	53
1.8 Investissements	53
<b>2. Marché de la téléphonie mobile GSM</b>	<b>54</b>
2.1 Evolution du nombre d'abonnés	54
2.2 Capacité du réseau	54
2.3 Autres services disponibles en dehors de la voix	54
2.4 - Evolution du trafic	55
2.5 Les tarifs	57
2.6 Evolution du chiffre d'affaires	60
2.7 Emploi	60
<b>3. Le marché de l'Internet</b>	<b>60</b>
3.1 Fournisseurs d'accès Internet (IAP)	60
3.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)	62
3.3 Evolution du marché de l'Internet	62
<b>4. Evolution des données du secteur des télécommunications</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>64</b>
<b>II- EVOLUTION DU SECTEUR POSTAL</b>	<b>65</b>
<b>1- Les activités de courrier</b>	<b>65</b>
1.1- Le courrier express	65
1.2- Le courrier ordinaire	67
<b>2- Les services financiers postaux</b>	<b>69</b>
2.1- Les services de mandats	69
2.2- Le service des chèques postaux	70
2.3 -Le service de l'épargne (PostEpargne SECURITUS)	71
<b>3- Autres activités</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>72</b>

## INTRODUCTION GENERALE

Après une décennie d'activités, l'Autorité de réglementation des secteurs de postes et de télécommunications (ART&P) a, en 2010, renforcé sa détermination à poursuivre sa mission de gestion et de contrôle des secteurs de postes et de télécommunications de façon efficiente. Ainsi, elle a particulièrement mis l'accent sur les projets inscrits au plan stratégique pour le compte de l'année 2010 et s'est résolument engagée dans l'acquisition de nouveaux matériels de contrôle.

Outre la gestion et le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, la gestion du plan de numérotation, la poursuite des actions dans le cadre du service universel et le renforcement du cadre réglementaire, plusieurs projets, inscrits dans le plan opérationnel 2010, ont été entamés pour le compte des deux secteurs.

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

- La consolidation du système d'information existant ;
- La création d'un nouveau site internet de l'Autorité de réglementation ;
- La réflexion en vue du passage de la radiodiffusion analogique au numérique.

Elle a pris activement part aux rencontres internationales.

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

- La réalisation d'étude et de projets relatives à la réalisation du service universel postal et la mise en œuvre du PIDEP ;
- Le renouvellement des licences des opérateurs ;
- La participation aux rencontres internationales.

Pour mieux cerner l'importance des activités de l'Autorité de réglementation dans les secteurs qu'elle régule, il convient de faire l'état de la réglementation et des activités de régulation (première partie) avant de présenter la situation des deux secteurs en 2010 (deuxième partie).

## **PREMIERE PARTIE**

### **CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGLEMENTATION**

## **CHAPITRE 1 : GESTION DES SECTEURS**

Le chapitre 1er est consacré aux activités relatives à l'encadrement des deux secteurs de postes et de télécommunications. Le cadre réglementaire n'a pas connu de changement significatif ; le contrôle des activités des opérateurs et l'utilisation du spectre radioélectrique a été effectué. Plusieurs projets du plan stratégique ont été entamés et certains sont achevés.

### **I. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS**

#### **I.1 CADRE REGLEMENTAIRE**

Le processus de révision du cadre réglementaire n'a pas beaucoup évolué. La nouvelle dynamique à insuffler au secteur par le gouvernement s'est traduite par une nouvelle vision qui veut rendre le secteur plus attrayant. Ainsi cette nouvelle vision aboutira à l'adoption d'une nouvelle politique sectorielle qui pourra amener à la relecture des projets de textes sur les technologies de l'information et de la communication proposés par le comité national de transposition. Un cabinet<sup>1</sup> a été déjà retenu à cette fin.

#### **I.2 MISE EN ŒUVRE DU PLAN OPERATIONNEL 2010**

La mise en œuvre des actions du plan stratégique 2008-2010 élaboré par l'Autorité de Régulation devrait se terminer en 2010. Mais le démarrage tardif, du plan<sup>2</sup>, la première année, fait envisager la fin de celui-ci plutôt en octobre 2011.

##### **I.2.1 Plan opérationnel 2010**

Le plan opérationnel 2010 concerne les projets du secteur des télécommunications et ceux du secteur postal.

##### **❖ Pour le secteur des télécommunications**

Trois projets ont été prévus. Deux projets, complémentaires, sont relatifs à l'octroi des licences et au suivi des activités des opérateurs autorisés. Le dernier projet concerne le cadre juridique général applicable aux acteurs du secteur. Les trois (3) projets de façon plus explicite sont les suivants :

Projet n°1: négociation des cahiers de charges pour le renouvellement et l'octroi des licences télécoms ;

Projet n°2 : contrôle des cahiers de charges des opérateurs et exploitants ;

Projet n°3: actualisation et complétude du cadre réglementaire du secteur des télécommunications.

##### **❖ Pour le secteur des postes**

Cinq (5) projets ont été prévus. La réalisation de ces projets devait donner une visibilité claire en termes du champ du service universel du secteur et de la dynamique de son cadre réglementaire.

---

<sup>1</sup> Cabinet Bird & Bird de France

<sup>2</sup> La mise en œuvre du plan a commencé en octobre 2008

Projet n°4 : projet d'élaboration de la politique sectorielle des postes ;  
Projet n°5 : redéfinition du cadre du service postal universel des postes ;  
Projet n°6 : actualisation et complétude du cadre réglementaire des postes ;  
Projet n°7 : définition et mise en œuvre de la stratégie du service universel postal ;  
Projet n°8 : négociations avec la SPT pour la réalisation des programmes ;

#### ❖ Pour le renforcement des capacités de l'Autorité de réglementation

Pour l'efficacité de l'ART&P, ses capacités en ressources humaines et en matériel d'information et de travail, de même que les procédures pour mieux suivre ses dossiers, doivent être renforcées. Ainsi certains projets s'attèleront à trouver des moyens et stratégies pour la recherche et la matérialisation de cette efficacité. Les projets inscrits à cette fin sont présentés ci-après :

Projet n°9: procédures d'approbation et de contrôle des tarifs ;

Projet n°10 : procédures d'approbation et de contrôle de catalogue d'interconnexion des opérateurs ;

Projet n°11: procédures de facturation et de recouvrement des créances ;

Projet n°12: procédures de contrôle des obligations des opérateurs et exploitants ;

Projet n°13 : procédures de calcul de données d'opérateurs et exploitants de réseaux ;

Projet n°14 : procédures de traitement de saisine et de règlement de litiges et de différends ;

Projet n°15 : procédures d'échange d'informations ;

Projet n°16 : procédures administratives et financières ;

Projet n°17 : stratégie de renforcement des capacités : plan de formation ;

Projet n°18 : recensement et acquisition des moyens logistiques et d'équipements techniques ;

Projet n°19 : mise en place de systèmes d'informations.

### 1.2.2 Réalisation du plan opérationnel 2010

L'évaluation au 31 décembre 2010 des 19 projets programmés pour 2010 a révélé ce qui suit :

- deux (2) sont entièrement achevés ;
- six (6) projets sont suffisamment avancés et pourraient être achevés courant février 2011 ;
- quatre (4) ont été entamés mais avec un faible niveau de réalisation ;
- sept (7) projets n'ont pas été entamés.

Les 7 projets non entamés, ainsi que les 4 à faible niveau de réalisation, ont été reportés dans le plan opérationnel de 2011, avec des réaménagements pour certains.

#### ❖ L'évaluation détaillée des projets

L'évaluation détaillée des projets est présentée par secteur d'activités en tenant compte du niveau de réalisation du projet et se présente comme suit :

##### ➤ **Projets achevés**

###### ○ **Secteur des télécommunications**

### Projet n°3 : Actualisation et complétude du cadre réglementaire du secteur des télécommunications

Ce projet vise l'identification et l'élaboration des textes complémentaires nécessaires pour le secteur des télécommunications. Six projets de textes ont été retenus :

- cahier des charges des fournisseurs d'accès Internet (FAI) ;
- cahier des charges pour l'utilisation de technologies Wimax dans les réseaux d'accès ;
- cahier des charges pour l'utilisation de technologies 4G dans les réseaux d'accès ;
- cahier des charges pour l'utilisation de technologies Wifi en dehors du domaine privé ;
- texte pour l'encadrement des opérations de promotion ;
- texte pour la réaffectation des numéros ne générant plus de trafic.

Les cinq premiers textes ont été élaborés et sont en attente de validation par le comité de direction de l'Autorité de réglementation. La nouvelle déclaration de politique sectorielle des télécommunications en cours d'élaboration par le ministère de tutelle pourrait apporter des précisions sur certains aspects de ces projets de textes.

Le sixième texte, qui concerne « la réaffectation des numéros ne générant plus de trafic », est déjà pris en compte par les règles de gestion du plan de numérotation.

#### ○ **Secteur postal**

### Projet n°4 : Elaboration de la politique sectorielle des postes

Le projet n°4 doit proposer au gouvernement un projet de déclaration de politique sectorielle en matière de postes. Ce projet a été aussi prévu par le Plan Intégral de réforme et de Développement Postal (PIDEP) au cours de l'année 2010.

Un projet de déclaration de politique sectorielle en matière de postes a été élaboré et discuté avec les cadres du ministère de tutelle, de la SPT et de l'Autorité de réglementation ; le document a été soumis au ministère de tutelle pour appréciation.

### Projet n°5 : Redéfinition du cadre du service postal universel des postes

Un document cadre sur le service postal universel a été élaboré en 2010 et est en attente de validation par le comité de direction.

Le document élaboré rappelle les principes généraux du service postal universel et donne des indications sur les conditions de sa fourniture au Togo.

#### ○ **Renforcement des capacités**

Aucun des projets prévus n'est achevé en 2010.

### ➤ **Projets entamés mais non encore achevés**

#### ○ **Secteur des télécommunications**

## Projet n°1: Négociation des cahiers des charges pour le renouvellement et l'octroi des licences télécoms ;

L'objectif de ce projet était de renouveler les licences des opérateurs existants, Togo Telecom et Togo Cellulaire. Les discussions qui ont démarré avec le groupe Togo Telecom en 2009 se sont poursuivies en 2010 mais n'ont pas abouti.

Le groupe Togo Telecom souhaite connaître la segmentation du marché et le contenu de l'autorisation qui va lui être accordé avant de poursuivre la négociation des cahiers de charges. Le projet d'arrêté élaboré par l'Autorité de Réglementation pour préciser ces aspects n'a pas encore été signé par le ministre.

## Projet n°2 : Contrôle des cahiers des charges des opérateurs et exploitants

L'objectif de ce projet est de contrôler les obligations contenues dans les cahiers de charges des opérateurs télécom notamment, effectuer le contrôle de la qualité de service et le contrôle de déploiement et de couverture des réseaux des opérateurs.

En décembre 2010<sup>3</sup>, suite à un appel à concurrence, un contrat a été signé avec le cabinet AzimConsulting pour la réalisation d'une campagne de mesures de qualité de services et de couverture des réseaux des opérateurs de télécommunications. Les travaux préliminaires ont démarré en décembre 2010 et les mesures se dérouleront de janvier à mars 2011. Les mesures s'effectueront en présence de techniciens de l'Autorité de réglementation dans les périmètres ci-après :

- Ville de Lomé ;
- région des plateaux ;
- axe routier Lomé-Kpalimé ;
- axe routier Lomé-Aného.

Ce projet va être transféré dans les activités quotidiennes de l'Autorité de Réglementation qui s'en servira pour élaborer des procédures de mesures de qualité de services et de couverture des réseaux des opérateurs.

## Projet n°9: Procédures d'approbation et de contrôle des tarifs

Le projet 9 vise à doter l'Autorité de Réglementation de procédures d'approbation et de contrôle des tarifs et à adopter une méthode de calcul des tarifs.

Les procédures ont été élaborées en 2010.

Suite à un appel à concurrence, le cabinet TACTIKOM en Suisse a été sélectionné pour la formation pratique sur le modèle de coûts CMILT (ictNetSim) qui a été retenu comme modèle de référence.

Par ailleurs, le cabinet devra procéder à la détermination des coûts et tarifs des opérateurs de télécommunications. Cette mission est prévue pour la première semaine de janvier 2011.

---

<sup>3</sup> Plus précisément le 2 décembre 2010

#### Projet n°14 : Procédures de traitement de saisine et de règlement de litiges<sup>4</sup>

La mise en œuvre du projet 14 doit permettre de doter l'Autorité de Réglementation de procédures de traitement et de règlement de litiges.

Un document de procédures de règlement de litiges a été élaboré et est en cours de validation.

Ce projet est suffisamment avancé et pourrait être achevé courant février 2011.

- **Secteur postal**

Les projets du secteur sont soit achevés soit non encore entamés. Outre le projet relatif au traitement de saisine et de règlement des différends, aucun projet n'est à ce stade de réalisation.

- **Renforcement des capacités**

#### Projet n°11: 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'Autorité de Réglementation.

Ce projet est suffisamment avancé et pourrait être achevé courant février 2011.

#### Projet n°16 : Procédures administratives et financières ;

Le projet 16 vise à mettre à jour les procédures administratives et financières de l'Autorité de réglementation, élaborées en 2003.

La mise en à jour dudit document a commencé et pourrait être achevé courant février 2011.

#### Projet n°17 : Stratégie de renforcement des capacités : plan de formation ;

L'élaboration du « plan de formation triennal » a démarré avec l'actualisation des fiches fonctions pour définir clairement les attributions de chaque agent de l'Autorité de Réglementation 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 2011.

#### Projet n°18 : Recensement et acquisition des moyens logistiques et d'équipements techniques ;

Il visait à coordonner l'acquisition des moyens et outils identifiés et proposés par les différents projets. Il a démarré avec l'élaboration de la liste des besoins suivants identifiés :

- outils de contrôle de spectre radioélectrique ;
- outils de contrôle de qualité de services ;
- outils de mesure de couverture des réseaux sans fil ;
- matériel roulant pour les missions sur le terrain, acquisition et commande de deux autres en cours ;

---

<sup>4</sup> Ce projet vaut pour le secteur des télécommunications et pour le secteur postal.

- projet de construction d'un bâtiment technique.

Certains d'entre eux ont été commandés en 2010 et seront livrés en mars 2011.

Projet n°19 : Mise en place de systèmes d'informations.

La mise en œuvre du système d'information est en cours.

Ce projet a suffisamment avancé et pourrait être achevé courant février 2011.

➤ **Projets non entamés**

○ **Secteur des télécommunications**

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

L'objectif de ce projet est de doter l'Autorité de Réglementation de procédures d'approbation et de contrôle de catalogue d'interconnexion des opérateurs.

Projet n°12: Procédures de contrôle des obligations des opérateurs et exploitants<sup>5</sup>

Le projet 12 doit définir la méthodologie pour contrôler les obligations faites aux opérateurs.

Les documents de procédures suivants devraient être élaborés :

- procédures de contrôle de fonctionnalités des services proposés ;
- procédures de contrôle des opérations de promotion ;
- procédures de contrôle des contrats d'abonnement et de règlement de service.

Projet n°13 : Procédures de calcul de données des opérateurs et exploitants de réseaux :

Le projet a pour objectif de doter l'Autorité de réglementation de procédures de contrôle des données des opérateurs.

○ **Secteur postal**

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

L'objectif de ce projet est d'adapter le cadre réglementaire des postes aux évolutions intervenues sur le marché. C'est ainsi que les textes suivants ont été programmés pour être élaborés :

- avant-projet de loi sur les postes ;
- projet de décret sur le service postal universel.

Les services techniques attendent l'adoption de la politique sectorielle et la validation du document cadre sur le service postal universel par le ministre pour élaborer ces textes.

---

<sup>5</sup> Ce projet est prévu pour les deux secteurs.

## Projets n°7 et 8 : Définition et mise en œuvre de la stratégie du service universel postal

Les projets 7 et 8, préalablement prévus dans le plan opérationnel 2010, ont été fusionnés en un seul, intitulé « Définition et mise en œuvre de la stratégie du service universel postal ».

Ce projet doit définir une nouvelle stratégie et mettre en œuvre le service postal universel. A cet effet, les documents suivants devraient être élaborés :

- programme de mise en œuvre du service postal universel ;
- convention de mise en œuvre du programme de service postal universel avec la SPT.

Le document cadre sur le service postal universel n'ayant pas encore été adopté, ces deux documents n'ont pas été élaborés.

### ○ **Renforcement des capacités**

## Projet n°15 : Procédures d'échange d'informations

L'objectif de ce projet est de doter l'Autorité de Réglementation de procédures d'échange d'informations, en interne et en externe.

## **I.3 ACTIVITES OPERATIONNELLES**

Les activités opérationnelles de l'Autorité de Réglementation ont été toujours au centre de son existence. Elles se sont, cette année, intensifiées sur le plan de la gestion des licences et des autorisations, du contrôle et de la gestion des ressources rares, de la coordination des fréquences aux frontières avec les Etats voisins et de la dynamisation du service informatique.

### **I.3.1 Gestion des licences et des autorisations**

#### **I.3.1.1 les réseaux ouverts au public**

Au cours de l'année 2010, le gouvernement a conclu un protocole d'accord avec la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) en vue de conduire un processus d'appel d'offres international pour la sélection d'un troisième opérateur mobile.

Le comité ad hoc de la BOAD, chargé de ce dossier a, au cours du second semestre de l'année 2010, transmis au ministre des postes et télécommunications un projet de méthodologie et de planning de conduite du processus. L'Autorité de Réglementation a été instruite par son ministre de tutelle d'analyser le document du comité ad hoc de la BOAD. Les observations faites ont été renvoyées à la BOAD et le processus suit son cours.

Le processus d'octroi de licence au groupe Togo Telecom n'a pas abouti en 2010 ; l'idée que cette licence soit octroyée dans le cadre de la vision de la nouvelle déclaration de politiques sectorielle en préparation ayant fait jour.

Par ailleurs, en novembre 2010, le groupe PLANOR AFRIQUE du Burkina Faso a exprimé son intérêt pour une licence de téléphonie mobile de type GSM au Togo.

### **I.3.1.2 Les réseaux indépendants**

L'Autorité de Réglementation a, au cours de l'année 2010, enregistré quatre (4) demandes d'autorisation VSAT. Ces demandes émanent d'opérateurs économiques. Une seule licence VSAT a été accordée, les autres dossiers, arrivés peu avant la fin de l'année, sont en cours d'étude.

Durant cette année, quatre (4) détenteurs de licence VSAT en ont cessé l'exploitation. Dix neuf (19) licences sont arrivées à expiration, cinq (5) ont été renouvelées et le processus de renouvellement, entamé pour les autres, se poursuivra en 2011.

Pour améliorer la prestation de l'Autorité de Réglementation en matière de gestion des réseaux indépendants, une fiche de demande de licence VSAT a été conçue ; elle sera utilisée pour les nouvelles demandes, les demandes de renouvellement et pour les modifications apportées aux licences, elle est en cours de validation et sera disponible sur le site de l'Autorité de Réglementation.

### **I.3.1.3 Délivrance des agréments**

L'Autorité de Réglementation a délivré seize (16) agréments d'équipements terminaux en 2010. Plusieurs demandes d'informations y relatives ont été traitées.

## **I.3.2. Activités de contrôle**

Plusieurs activités de contrôle ont été menées. Il s'agit du contrôle des activités des opérateurs et des prestataires de services et du contrôle de l'utilisation des ressources rares. L'issue de ces contrôles a été, pour la plupart, le retrait des ressources attribuées.

### **I.3.2.1. Contrôle des activités des opérateurs et des prestataires de services**

La licence VoIP octroyée à Café Informatique et Télécommunications, arrivée à terme depuis le 1er février 2010, n'a pas été renouvelée. Ce refus de renouvellement du gouvernement s'est expliqué par le fait que l'activité de cette société n'a été bénéfique, ni pour le titulaire, ni pour le secteur. L'analyse du marché a révélé une baisse drastique du chiffre d'affaires et du nombre d'abonnés à ce service d'année en année. De plus, la plate forme de Café informatique devait permettre aux opérateurs des réseaux ouverts au public d'acheminer leurs communications internationales ; or ces derniers introduisent actuellement dans leur réseau des plates formes IP. Pour ces raisons, le gouvernement a adressé une correspondance à la société Café Informatique pour lui annoncer son refus de renouveler sa licence VoIP.

Au cours de cette année, l'activité de contrôle des fonctionnalités des services des opérateurs a été initiée. Il s'est agi de définir les procédures de tests de fonctionnalités des services des opérateurs et d'appliquer ces procédures à la réalisation effective des tests.

Dans cette optique, au cours du dernier trimestre de l'année, la liste des services des opérateurs mobiles ainsi que leurs descriptions ont été établies. La rédaction des procédures de test est entamée et sera suivie des tests réels sur les services. Le même processus s'appliquera aux services de l'opérateur de téléphonie fixe.

En dehors de ce travail, un projet de campagne de mesure de la couverture des réseaux des opérateurs, a été entamé. Ce projet prend également en compte la mesure de la qualité de service

sur les différents réseaux. Cette campagne s'effectuera dans la Ville de Lomé, dans la région des plateaux ainsi que sur les axes routiers Lomé Kpalimé et Lomé-Aného.

En cette année 2010, les termes de références ont été élaborés et l'appel d'offres a été lancé. Un adjudicataire a été retenu pour exécuter le projet qui débutera en début 2011.

L'Autorité de réglementation a également entrepris d'acquérir du matériel pour le contrôle de la qualité des services offerts par les différents opérateurs. La commande a été faite à Rhode et Schwarz. La formation technique et la réception du matériel, prévues pour décembre 2010, ont été reportées pour le début de l'année 2011.

### **I.3.2.2. Contrôle de l'utilisation des ressources rares**

L'Autorité de réglementation a mené des contrôles sur l'utilisation des ressources en numérotation et sur les fréquences radioélectriques.

#### **I.3.2.2.1. Utilisation des ressources en numérotation attribuées**

Des numéros courts attribués à un prestataire de service en 2008 ne sont pas encore mis en service. Le processus de retrait de ces numéros est entamé. Un numéro court, attribué à un autre prestataire de service, n'a pas pu être utilisé par ce dernier. L'attributaire en a demandé la résiliation.

#### **I.3.2.2.2. Utilisation des fréquences radioélectriques**

##### **1.3.2.2.2.1. Contrôle des émissions radioélectriques**

Certaines missions de contrôle ont été effectuées suite à des plaintes de brouillage ou de façon inopinée, en vue d'identifier les sources de brouillage ou de détecter des émissions non autorisées.

Il a été procédé aussi au contrôle des paramètres techniques et administratifs de certaines stations émettrices de Lomé et dans la région maritime. Certaines irrégularités ont été constatées comme indiqué dans le tableau 1.

En juillet 2010, l'Autorité de Réglementation a commandé au cabinet Wilsen, une (1) campagne de mesures à la frontière d'Aflao pour le contrôle de couverture des réseaux sans fil dans les bandes de 450 et 850 MHz et le contrôle de la distance de pénétration de ces signaux de part et d'autre de la frontière Togo Ghana et de ceux des opérateurs GSM dans la ville de Lomé.

Des mesures ont été effectuées en radiofréquences et en mode drive-test. Les mesures en drive-test ont ciblé quatre (4) opérateurs du Ghana (Zain, Vodafone, MTN du Ghana et Tigo) car l'outil de mesures permettait d'effectuer quatre mesures simultanément en un point donné. Ces mesures ont montré que seul l'opérateur Zain respectait l'accord du 10 septembre 2004, en ce sens que le niveau du signal au-delà de 500 mètres de la frontière d'Aflao était inférieur à -85dBm.

Après avoir livré les résultats des mesures de cette campagne, ce cabinet a effectué, une campagne similaire non exhaustive à la frontière Togo-Bénin. Ces mesures en mode drive-test ont concerné quatre (4) opérateurs du Bénin à savoir, Moov Bénin, BellBénin, Glo et MTN Bénin. Les réseaux de quatre (4) opérateurs couvrent une bonne partie de la ville d'Aného.

Les résultats de ces deux campagnes de mesures ont permis d'initier deux réunions de coordination, respectivement à Lomé avec la National Communication Authority (NCA) du Ghana et à Cotonou avec l'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications (ATRPT) du Bénin.

Les principaux résultats de ces deux réunions sont fournis au point 1.3.3 du présent rapport.

**Tableau 1 : Synthèse des résultats de contrôle**

Date / Période	Motif de contrôle	Zone ou société contrôlée	Action menée et résultats
12 janvier 2010	Radio Horizon pour une perturbation venant d'une radio ghanéenne	Tsévié et Kévé	Le contrôle n'a pas confirmé l'existence de la perturbation
19 février 2010	Plainte de TOGO TELECOM pour des perturbations sur son réseau CDMA 450	Zone d'Agoè ouest et frontière d'Aflao	Les perturbations venaient du Ghana. Une coordination avec le Ghana a réglé le problème.
31 mars 2010	Plainte de TOGO TELECOM pour des perturbations sur son réseau CDMA 850	Ville d'Atakpamé	Le signal perturbateur venait des émissions hors bande de Radio Virgo Potens à qui une sommation a été adressée de mettre de l'ordre dans ses émissions.
21 mai 2010	Plainte d'ATLANTIQUE TELCOM pour des perturbations sur son réseau GSM	Zone d'Adidogomé-Franciscain et Kodjoviakopé MIVIP	La perturbation provenait du réseau de Togocel qui a réglé le problème suite à l'interpellation de l'Autorité de réglementation.
6 août 2010	Plainte de Radio Tchamba	Frontière avec le Bénin	Emission venant d'une radio du Bénin émettant presque sur la même fréquence.
5 novembre 2010	installation d'un pylône en vue de l'exploitation d'une radio FM communautaire sans autorisation préalable	Ahépé (Préfecture de Yoto)	Pylône installé mais pas l'équipement de diffusion. Sommation de démonter le pylône dans l'immédiat.
8 au 18 Novembre 2010	Contrôle des équipements et données administratives des stations de radio FM	Lomé	Fermeture de Radio Metropolys, Radio X-Solaire et de Radio Providence pour non possession de récépissé de déclaration d'association. Onze (11) radios, y compris les trois, ont été mises en demeure d'équiper leur studio et d'outils de type professionnel.

#### 1.3.2.2.2. Etat de fonctionnement des outils de contrôle et de gestion

Au cours de l'année 2010, le service de contrôle a été paralysé par une panne du récepteur EB200, le système de calibrage du goniomètre et l'analyseur de spectre FSP30.

Une mission de la société Arpège, effectuée en juillet 2010 à Lomé, a permis de remettre en bon état de fonctionnement l'EB200 et de revoir certaines configurations des équipements de contrôle du spectre radioélectrique avec le logiciel Argus.

Le système de calibrage du goniomètre n'a pas pu être réglé avant la fin 2010, malgré les échanges avec le fournisseur Arpège. La panne de l'analyseur de spectre FSP30 est survenue après la mission de la société Arpège. Cet équipement a été expédié à Arpège en décembre 2010 pour réparation. La récupération est prévue pour courant premier trimestre 2011.

Une autre mission, effectuée à Lomé par LS Telcom au cours de la semaine du 16 août 2010, a permis de réinstaller complètement le logiciel Ellipse de gestion du spectre. Le détail des travaux de cette mission est donné dans la partie service informatique. Cette mission a été assurée sans frais.

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 toujours pas donné de suite. Le technicien d'Arpège a été saisi au cours d'une mission qu'il a effectuée à Lomé en juillet 2010. Il a promis d'étudier ce problème avec les services compétents dès son retour ; aucune suite n'a été donnée jusqu'ici.

Compte tenu des difficultés rencontrées pour le bon fonctionnement des équipements de contrôle du spectre radioélectrique, il a été lancé un projet d'acquisition d'autres équipements en vue de renforcer l'existant. La commande a été lancée en septembre 2010. La formation et la recette en usine ont été prévues pour la semaine du 24 décembre 2010 mais la société Rhode & Schwarz a accusé un retard avançant comme arguments des problèmes liés aux transactions financières. La recette en usine et la formation ont été reportées pour février 2011.

Vu les difficultés de conclure un contrat de maintenance avec la société Arpège qui a été racheté par Rhode & Schwarz et étant donné que de nouveaux équipements ont été commandés directement chez Rhode & Schwarz, il est envisagé de négocier un contrat de maintenance avec cette dernière société.

### **1.3.2.3. Retrait des ressources rares**

#### **1.3.2.3.1 Retrait des numéros**

Aucun numéro attribué n'a fait l'objet de retrait en 2010.

#### **1.3.2.3.2 Retrait des fréquences**

L'Autorité de Réglementation a procédé, en 2010, au retrait de trois (3) fréquences de station de radio FM de l'intérieur du pays pour non paiement des redevances dans les délais prescrits.

Trois (3) fréquences (2 canaux de fréquences FH et une pour réseau de Boucle Locale Radio) ont été résiliées par l'Autorité de Réglementation sur demande des bénéficiaires.

L'utilisation des fréquences par la station VSAT de la Banque Populaire a été suspendue sur sa demande.

### **1.3.3 La coordination des fréquences**

L'Autorité de Réglementation a initié deux réunions de coordination. Une à Lomé les 23 et 24 septembre 2010 avec la National Communication Authority (NCA) du Ghana et l'autre s'est tenue à Cotonou les 1er et 2 décembre 2010 avec l'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications (ATRPT) du Bénin.

#### **1.3.3.1 Réunion de coordination avec la NCA**

Cette réunion a regroupé les représentants des deux régulateurs et ceux des opérateurs GSM et CDMA du Ghana et du Togo. Elle a eu lieu suite aux plaintes formulées par les deux régulateurs du fait du non respect de la distance de pénétration de part et d'autre de la frontière d'Aflao qui a été convenue entre les deux parties dans l'accord du 10 septembre 2004. En effet, selon cet accord, le niveau des signaux en provenance des réseaux mobiles du pays voisin doit être inférieur à -85dBm au-delà de 500 mètres de la frontière d'Aflao.

Au cours de cette réunion, la partie togolaise a présenté les résultats de mesure obtenus par le cabinet Wilsen commis à cet effet. La partie ghanéenne n'a pas présenté ses résultats, arguant n'avoir pas été informée à temps.

La NCA a émis des réserves sur les résultats des mesures effectuées par la partie togolaise sauf ceux relatifs à l'opérateur Zain.

Lors de cette réunion, les deux parties ont convenu d'étendre l'accord du 10 septembre 2004 aux opérateurs CDMA et de retenir 500 mètres de part et d'autre de la frontière d'Aflao comme zone de coordination. En revanche, la partie ghanéenne n'a pas accepté les propositions togolaise de :

- ramener le niveau des signaux de -85dBm à -95dBm au-delà de la distance de pénétration ;
- étendre l'accord du 10 septembre 2004 aux faisceaux hertziens ;
- réviser le partage des fréquences GSM entre les opérateurs des deux pays à la frontière commune d'Aflao ;
- appliquer une sanction pécuniaire en cas de violation de l'accord du 10 septembre 2004.

#### **1.3.3.2 Réunion de coordination avec l'ATRPT**

La réunion de coordination avec l'ATRPT du Bénin a eu lieu à Cotonou les 1er et 2 décembre 2010. Elle a regroupé les représentants des deux régulateurs et les opérateurs GSM et CDMA des deux pays.

Les résultats de la campagne de mesure à la frontière d'Hilakondji n'ont pas servi de base de discussions puisqu'il n'y avait pas encore un accord entre les deux pays. Ces résultats ont plutôt servi de référence à la partie togolaise au cours des discussions.

Cette première réunion de coordination a permis de conclure un accord entre les deux pays. L'accord de coordination couvre les bandes de fréquences, FM, de télévision (bande III et IV) de réseaux mobiles privés (Talkies-Walkies), CDMA, GSM, UMTS, de 2,4 GHz pour la Boucle locale Radio et les bandes de faisceaux hertziens. Il a été prévu un partage des fréquences GSM à la frontière commune entre les opérateurs des deux pays afin d'éviter les brouillages.

Pour chaque type de service couvert par l'accord, il a été fixé la zone de coordination et la distance de pénétration. Ainsi pour les services GSM, la zone de coordination a été fixée à 5Km de part et d'autre de la frontière et la distance de pénétration à 3Km : le niveau des signaux au-delà de cette distance de la frontière doit rester en dessous de -104dBm.

### **1.3.4. Gestion des ressources rares**

Il s'agit de la gestion du plan de numérotation et de la gestion du plan national d'attribution des bandes de fréquences radioélectriques.

#### **1.3.3.3 Gestion des ressources en numérotation**

La gestion du plan national de numérotation et la réflexion menée autour du nouveau plan de numérotation ont meublé l'activité de l'Autorité de Réglementation relativement à la gestion des ressources en numérotation.

##### **1.3.3.3.1 Gestion du plan de numérotation**

L'Autorité de Réglementation a procédé à l'attribution de cinq (5) blocs de cent mille (100 000) numéros chacun aux deux (2) opérateurs mobiles : deux (2) blocs pour Togo Cellulaire et trois (3) blocs à Atlantique Telecom Togo.

Les opérateurs de téléphonie mobile ont été exhortés à remettre sur le marché les numéros restés inactifs pendant plus de six (6) mois. Dans cet esprit, une demande d'attribution de deux cent mille (200 000) numéros a été rejetée.

Certaines demandes de numéros courts n'ont pas reçu une suite favorable en raison de la nature des services proposés qui ne correspondent pas avec ceux offerts par les numéros courts.

##### **1.3.3.3.2 Le nouveau plan de numérotation**

L'étude du projet du nouveau plan de numérotation a été reprise en juin 2010 avec une nouvelle proposition qui a été discutée avec les opérateurs.

A la fin de l'année 2010, la structure du nouveau plan a été retenue. Il s'agit d'un plan à 8 chiffres. Les discussions seront poursuivies en début de l'année 2011 afin de retenir les préfixes à affecter aux opérateurs et arrêter la date de basculement.

#### **1.3.3.4 Gestion du spectre radioélectrique**

Plusieurs fréquences ont été assignées. Les utilisateurs de cette ressource sont répartis par système.

##### **1.3.3.4.1 Assignation des fréquences**

Au cours de l'année 2010, l'Autorité de Réglementation a enregistré trente (30) demandes d'assignation de fréquences, dont deux (2) pour une utilisation temporaire, contre vingt deux (22) demandes en 2009. Sur les trente (30) demandes :

- seize (16) ont été agréées ;

- huit (8) en instance d'instruction ;
- trois (3) ont fait l'objet de renonciation ;
- une (1) a été rejetée pour indisponibilité de fréquences ;
- deux (2) n'avaient pas besoin d'assignation de fréquences.

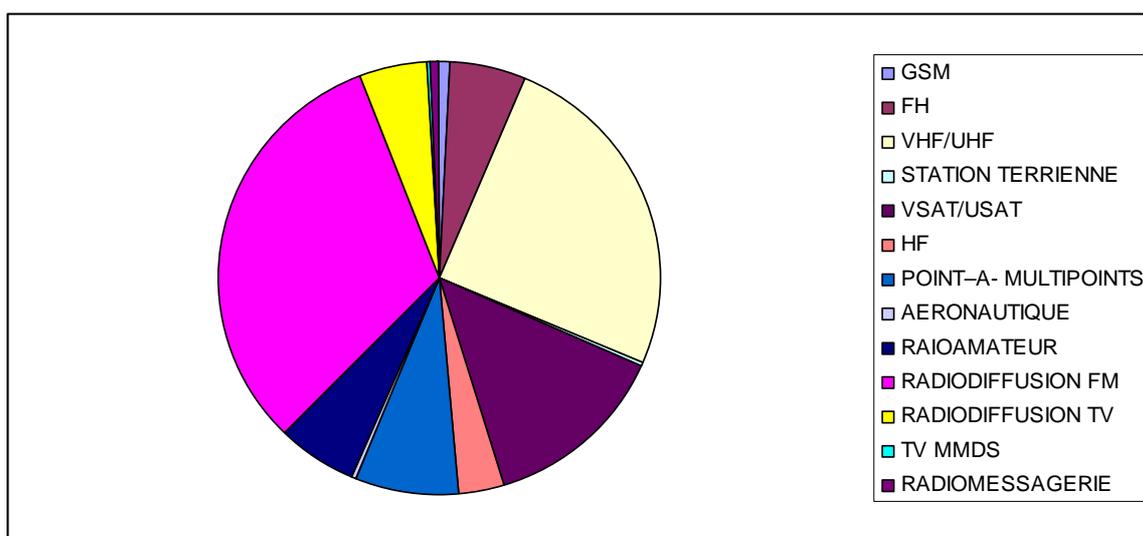
#### 1.3.3.4.2 Répartition par système des utilisateurs de fréquences

La répartition des utilisateurs de fréquences radioélectriques par systèmes et/ou services est donnée dans le tableau 2 et illustrée par la figure ci-dessous.

**Tableau 2 : Utilisateurs de fréquences radioélectriques en 2010**

SYSTEMES	NOMBRE
GSM	2
FH	13
VHF/UHF	60
STATION TERRIENNE	1
VSAT/USAT	32
HF	8
POINT-A- MULTIPOINTS	18
AERONAUTIQUE	1
RADIOAMATEUR	14
RADIODIFFUSION FM	76 pour 113 émetteurs
RADIODIFFUSION TV	12 pour 16 émetteurs
TV MMDS	1
RADIOMESSAGERIE	1
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>

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



#### **1.3.3.4.3 : Réflexion sur le passage de la radio diffusion analogique au numérique**

En vue de permettre une meilleure organisation pour faciliter le passage de la radio diffusion analogique au numérique, l'Autorité de Réglementation a créé, par décision n°39/ART&P/DG/10 du 9 novembre 2010, une commission chargée de réfléchir sur le passage de la radio diffusion analogique au numérique. Cette commission était composée des représentants de :

- ministère de la communication ;
- la Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication (HAAC) ;
- Conseil national des Patrons de presse (CONAPP) ;
- l'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications (ART&P).

Au terme de son travail, la commission a élaboré son rapport qui a été transmis, en octobre 2010, au Directeur Général de l'Autorité de Réglementation.

Ce rapport présente des propositions portant sur :

- les paramètres techniques de la diffusion numérique au Togo ;
- la mise en œuvre de la transition vers la radiodiffusion numérique ;
- le calendrier de déploiement de la Télévision Numérique Terrestres (TNT) ;
- les enjeux socio-économiques et juridiques ;
- les mesures d'accompagnement.

Enfin, la commission a recommandé la mise en place d'une commission de suivi pour la suite des travaux.

#### **1.3.5 Conciliation**

Au cours de l'année 2010, l'Autorité de Réglementation a été saisie par Togo Telecom au sujet de difficultés relatives à l'acheminement, par Togo Telecom, du trafic international entrant sur le réseau d'Atlantique Telecom-Togo. A la suite de cette saisine, l'Autorité de Réglementation a initié des rencontres avec chacune des parties en vue de recueillir leur version des faits. Il ressort de ces rencontres que les deux opérateurs ont une lecture différente de l'actuel cadre réglementaire.

Tout en comprenant les exigences du nouvel environnement juridique, Togo Telecom n'a pas admis l'attitude d'Atlantique Telecom Togo qui a cessé unilatéralement de faire transiter le trafic international entrant par le réseau de Togo Telecom. Atlantique Telecom, s'appuyant sur les dispositions de sa nouvelle licence et sur l'échec des multiples démarches engagées avec Togo Telecom pour parvenir à un accord sur les offres de carriers, estime qu'elle est en droit de rompre le circuit d'interconnexion international avec Togo Telecom.

Pour l'Autorité de Réglementation, l'environnement réglementaire a changé depuis le 21 décembre 2009, date à laquelle la licence d'exploitation d'Atlantique Telecom Togo a été renouvelée. Cette nouvelle licence donne le droit à Atlantique Telecom Togo d'acheminer directement ses communications vers l'international. Cette situation implique plusieurs conséquences, notamment, la fin du monopole de Togo Telecom sur l'écoulement du trafic international, la possibilité pour Atlantique Telecom d'acheminer son trafic entrant et départ librement sans obligation de passer par Togo Telecom.

Au vu de ces implications, l'Autorité de Réglementation a recommandé aux deux opérateurs de poursuivre de bonne foi les négociations afin d'obtenir un accord sur les offres de transporteurs, et de négocier une nouvelle convention d'interconnexion dans les meilleurs délais. Malheureusement, cette situation n'a pas connu un dénouement satisfaisant et est restée inchangée jusqu'à la fin de l'année.

### **1.3.6 Relations avec les autres acteurs du secteur**

L'année 2010, à l'instar des années précédentes, a été marquée par de nombreuses réunions et rencontres avec les autres acteurs du secteur. Celles-ci se sont multipliées tout le long de l'année pour des raisons diverses dont les plus marquantes sont relatives aux problèmes d'interconnexion et à la préparation de certaines manifestations. Les points les plus forts des rencontres avec les acteurs du secteur restent incontestablement les trois manifestations qui ont marqué la célébration, le 17 mai 2010, de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information dont le thème arrêté par l'UIT est « **Mieux vivre dans la ville grâce aux TIC** ».

La première manifestation est l'émission débat télévisée organisée le 15 mai. Au cours de l'émission, les participants ont débattu des différents moyens d'exploitation des technologies de l'information et de la communication en ville, et de dégager un idéal de mieux être grâce aux TIC, tout en respectant l'environnement, gage du bien-être durable de l'espèce humaine.

La seconde manifestation est le forum des consommateurs tenu le 17 mai à l'Auditorium du campus universitaire de Lomé. Ce forum fut un créneau pour une sensibilisation du public sur le thème choisi par l'UIT et pour des échanges entre opérateurs et consommateurs, puis entre consommateurs et régulateur. Ce fut également une occasion pour les opérateurs de présenter leurs actions en relation avec le thème de la journée, de même que leurs produits. Plusieurs recommandations ont été recueillies pour réaliser concrètement le thème de l'année.

La dernière manifestation est relative aux activités sportives. Celles-ci se sont déroulées le 22 mai 2010. Elles se sont caractérisées par un cross-country et un tournoi de football auxquels ont pris part les personnels des opérateurs, les agents du régulateur et le personnel du ministère chargé des télécommunications.

Les activités sportives ont particulièrement été des moments de convivialité et de partage entre les personnels des institutions du secteur des télécommunications.

### **1.3.7 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications**

Les actions menées dans le cadre de la réalisation du service universel en 2010 ont porté sur trois volets :

- l'évaluation des deux conventions signées avec Togo Cellulaire ;
- les négociations et la signature de la convention avec Atlantique Telecom Togo ;
- les surveys pour le programme du service universel 2011-2012.

Dans le cadre de l'évaluation des deux conventions signées avec Togo Cellulaire, la 1<sup>ère</sup> en juillet 2008 et la deuxième en novembre 2009, des missions ont été effectuées en vue de la recette des sites achevés.

Ces missions avaient pour objectif de contrôler :

- la mise en service de huit (8) sites dont cinq (5) au titre de la convention 2008 et trois (3) comptant pour la convention 2009-2010 ;
- le renforcement de huit(8) sites comptant pour la convention 2009-2010 ;
- la couverture de cinquante-quatre (54) localités dont trente-huit (38) pour la convention 2008 et dix-sept (17) pour celle de 2009-2010.

A l'issue du contrôle, il a été noté que :

- les 8 nouveaux sites prévus par la recette sont installés ;
- les 8 sites à renforcer le sont également ;
- sur les 54 autres localités à couvrir, seules 26 ont une couverture franche. Les 28 autres ne sont pas couvertes ou ont un signal faible.

Il faut rappeler que les deux conventions réunies portent sur la mise en service de 16 nouveaux sites et le renforcement de 17 sites existants pour couvrir en tout 110 localités.

Pour la disponibilité des services et la qualité de service dans les localités couvertes, les services suivants étaient disponibles :

- la communication vocale ;
- le SMS ;
- la transmission de données, en l'occurrence l'accès à Internet ;
- la taxation en temps réel sur les terminaux GSM.

Seul le service data fax n'a pas été testé par faute de matériel adéquat.

La qualité de service est globalement bonne sauf dans les localités où le réseau est flottant.

Concernant les négociations avec Atlantique Telecom, une convention a été signée en septembre 2010 et porte sur 4 nouveaux sites à installer pour couvrir 10 localités.

Enfin, pour le programme du service universel 2011-2012, des surveys ont été effectués pour identifier les zones blanches ou mal couvertes dans les régions maritime, centrale, de la Kara et des savanes. Environ 184 localités ont été recensées. Il a été retenu que les surveys dans la région des plateaux se déroulent au même moment que la mission de mesures de qualité et de couverture de réseaux prévue avec le cabinet Azimconsulting.

#### **1.4 RELATIONS AVEC LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES**

L'Autorité de Réglementation a poursuivi, en 2010, sa politique d'échange d'expériences avec les autres régulateurs de la sous région et du monde entier. Ainsi, a-t-elle effectué une mission d'étude relative à l'octroi des licences et au contrôle de cahiers des charges auprès du régulateur ivoirien.

Elle a également participé aux rencontres et formations organisées par les institutions comme l'UIT, le GSR, le FTRA et l'ESMT.

## Formations

- quatre (4) agents de l'Autorité de Réglementation ont suivi une formation assurée par l'ESMT à Dakar du 18 janvier au 5 février 2010. Les objectifs visés par cette formation étaient de faire connaître aux participants les rudiments des techniques de la commutation à savoir :
  - l'architecture et les fonctionnalités d'un commutateur ainsi que les procédures d'interconnexion. Les principaux thèmes de cette formation ont été :
  - les fonctions de base d'un commutateur téléphonique ;
  - la commande des commutateurs électroniques ;
  - les phases d'établissement d'une communication locale ;
  - les principes de la connexion temporelle à 1 MIC et à 16 MIC
  - la signalisation SS7 ;
  - la gestion de la traduction et de la taxation ;
  - l'observation de trafic et la qualité de service.
- Du 27 septembre au 2 octobre 2010, s'est tenue à Bamako une formation sur la gestion des registres de premier niveau. Cette formation intitulée AROC (Advanced Registry Operation) a permis de renforcer la capacité des participants en matière de monitoring des services et des infrastructures d'un registre de ccTLD. Les aspects liés à la sécurité, notamment le DNSSec ont été également abordés.

## Rencontres régionales

Au titre des rencontres régionales il convient de mentionner :

- Le forum panafricain sur les bonnes pratiques dans l'utilisation des TIC, dont le thème, intitulé « la cybersécurité pour créer la confiance dans l'utilisation des services de la société de l'information en Afrique », a permis aux participants de partager les bonnes pratiques en matière de cybersécurité et les bonnes pratiques pour favoriser le développement des contenus locaux. Ce forum s'est tenu à Ouagadougou du 17 au 22 juin 2010.
- « Amélioration des compétences pour une meilleure sécurité de l'information » a été le thème de l'atelier régional OIC-CERT sur la cyber sécurité pour l'Afrique, qui eu lieu les 24 et 25 juin 2010 à Rabat. » L'objectif de cet atelier est de sensibiliser des pays membres de l'OCI en vue de mettre en place des Computer Emergency Response Team (CERT).
- le forum sur la régulation des télécommunications/TICs et le partenariat en Afrique (FTRA-2010) tenu du 12 au 14 juillet 2010 à Banjul en Gambie a eu pour thème « le large bande par la fibre optique, partage de capacité et principe d'accès ouvert pour réaliser l'objectif 1 de l'initiative Connecter l'Afrique. Partenariat et défis de la régulation. » Ce forum vise à inciter à la mise en œuvre de l'objectif de la réunion de Kigali en 2007 «connecter les principales villes d'Afrique par la fibre optique.» Ainsi, les thématiques relatives à la réglementation des réseaux larges bandes, du partage des capacités, le partenariat public –privé pour une action concertée en vue de gérer les stations d'atterrissement ont été développées. Il est

recommandé d'ouvrir l'implantation des points d'atterrissage par l'instauration des régimes juridiques appropriés.

Enfin, les régulateurs ont débattu de la création du réseau panafricain des régulateurs.

- Atelier de validation de la stratégie et du plan d'actions pour la promotion des TIC dans l'espace UEMOA tenu du 06 au 10 décembre 2010 à Ouagadougou. Cet atelier a eu pour objectif de valider les travaux des experts commis pour élaborer une stratégie et un plan d'actions pour la promotion des TIC dans l'espace UEMOA après un diagnostic de l'existant. Il vise également à valider un plan d'actions prioritaires qui fera l'objet d'une étude approfondie pour sa mise en œuvre dès 2011.

Dans le cadre de l'UIT

- Du 29 au 31 mars 2010, s'est tenue à Bamako la 2ème réunion préparatoire pour l'Afrique en vue, d'une part, de finaliser les Propositions Communes Africaines (PCAf) qui seront présentées à la CMDT-10 qui a eu lieu à Hyderabad (Inde) du 24 mai au 4 juin 2010, d'autre part, d'établir le premier projet de Propositions Communes Africaines pour la PP-10.
- Le Groupe de travail 2/2 (*Gestion des télécommunications et exploitation des réseaux et des services*) a étudié, du 17 au 21 mai 2010, les documents de liaison avec les autres commissions d'études et examiné deux recommandations, dont l'une est relative à la notification des points d'interruption de services prévus et qui met l'accent sur l'interface entre le client et le fournisseur de service, l'autre porte sur la notification des interruptions de services prévus au client et met l'accent sur le type de réseau et le type de service contracté.
- Participation aux travaux de la commission d'études 12 du 18 au 27 mai 2010 en vue d'élaborer des recommandations servant d'orientation pour la qualité de fonctionnement, la qualité de service (QoS) et la qualité d'expérience (QoE), assurant l'interopérabilité des différents éléments des réseaux afin de garantir la satisfaction de l'utilisateur final.
- Les travaux de la Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT-10) de l'Union internationale de Télécommunications (UIT) se sont déroulés à Hyderabad en Inde du 24 mai au 04 Juin 2010. Au terme de ses travaux, un plan d'action dénommé « plan d'action de Hyderabad » a été adopté. Ce plan d'action s'inspire des propositions des différentes régions du monde et intègre :
  - cinq programmes<sup>6</sup> ;
  - vingt huit (28) initiatives spéciales réparties en six (6) régions dont 6 pour la région Afrique ;
  - le maintien des Commissions d'études 1 et 2 et du Groupe Consultatif pour le Développement des Télécommunications ;

---

<sup>6</sup> - Infrastructure de l'information et de la communication.

- Cybersécurité et applications des TIC.

- Environnement propice.

- Renforcement des capacités et autres initiatives.

- Programmes spéciaux en faveur des pays les moins avancés (PMA), des petits Etats insulaires en développement (PEID) et des pays ayant des besoins particuliers.

- l'adoption d'une soixantaine de Résolutions et Recommandations dont une cinquantaine issues de la CMDT-06 tenue à Doha.
- La commission d'étude 2 de l'UIT-D, dont les travaux ont eu lieu du 13 au 17 septembre 2010, a été créée par une résolution de la Conférence Mondiale du Développement des Télécommunications (CMDT) de 1994 à Buenos Aires pour répondre aux questions de développement des télécommunications. Cette commission se consacre essentiellement aux questions d'ordres techniques et a pour mandat de promouvoir le développement des infrastructures des services des TIC ;
- Conférence de Plénipotentiaires tenue à Guadalajara au Mexique, du 4 au 22 octobre 2010, a renouvelé les membres de ses organes, révisé les textes fondamentaux de l'UIT et adopté une décision et plusieurs résolutions dont celle relative au plan stratégique 2012-2015.

## **Conclusion**

Le niveau de réalisation des projets inscrits au plan opérationnel 2010, n'a pas reflété les attentes de l'Autorité de Réglementation. Ce faible niveau de réalisation est dû à l'augmentation des activités relevant du quotidien des chefs de projets, d'une part, et à la réalisation des études et formation préalables au démarrage de certains projets, d'autre part. Sans doute aussi que l'Autorité de Réglementation avait été un peu trop ambitieuse en envisageant un nombre important de projets. La gestion des fréquences radioélectriques, malgré l'intensité et la multiplication des actions, a été moins dynamique, en matière de contrôle, à cause du mauvais état de certains outils. L'acquisition de nouveaux équipements, en 2011, permettra de pallier à cette insuffisance. En ce qui concerne la numérotation, l'Autorité de Réglementation a toujours trouvé des solutions aux demandeurs de cette ressource, mais le nouveau plan devra être opérationnel dans les meilleurs délais.

On note, toutefois, un effort considérable en ce qui concerne la mise en œuvre du service universel.

D'une manière générale, une planification plus cohérente, avec la possibilité de concrétiser l'externalisation de certains projets en 2011, permettra à l'Autorité de réglementation d'achever la réalisation de son plan stratégique au cours de l'année 2011.

## **II – SECTEUR DES POSTES**

Outre le processus de renouvellement des autorisations des opérateurs privés du secteur postal, la mise en œuvre du service universel postal et l'organisation de la journée mondiale de la poste au titre des activités opérationnelles, les activités de l'Autorité de Réglementation pour le compte de ce secteur ont été marquées par la réalisation d'études et projets relatifs au Plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP). Elle a enfin participé aux activités organisées par l'Union postale universelle.

### **1. ACTIVITES OPERATIONNELLES**

Les activités opérationnelles de l'Autorité de Réglementation se sont focalisées sur trois axes principaux tels que :

- La poursuite du processus de renouvellement des licences aux opérateurs privés ;
- la mise en œuvre du service universel postal ;
- l'organisation de plusieurs séances de travail avec les opérateurs.

#### **1.1 Opération de renouvellement des autorisations d'exploitation des services postaux**

Le processus de renouvellement des autorisations d'exploitation de services postaux, entamé avec l'actualisation des cahiers des charges a été achevé en 2010. Ainsi, les licences de cinq opérateurs privés ont été renouvelées. Il s'agit de : DHL-International Togo, Pako-Fedex, SDV-Togo (Universal Express), Afrique Express Holding Company (UPS) et de Top Chrono.

L'autorisation d'exploitation délivrée par le ministère de tutelle aux sociétés sus-visées est valable pour une durée de cinq (5) ans pour compter du 6 août 2010 et est assortie d'une obligation de déploiement du réseau du bénéficiaire vers l'intérieur du pays. Cette autorisation donne droit à la fourniture des services de courrier sur l'ensemble du territoire.

Au total, le marché postal au Togo est animé par six opérateurs, dont la Société des Postes du Togo (SPT), opérateur public, prestataire, de fait, du service universel.

#### **1.2. Mise en œuvre du service postal universel**

Dans le cadre de la mise en œuvre du service postal universel, il a été élaboré un projet de définition du cadre du service postal universel qui devra permettre d'actualiser le cadre réglementaire en la matière.

Toutefois, en attendant d'adopter un nouveau cadre réglementaire et de conclure une convention de fourniture du service universel avec la SPT, il a été suggéré de compenser les dépenses effectuées par la SPT et liées à la fourniture de fait du service postal universel sur la période 2001 à 2009. Le montant de la compensation se chiffre à environ 465 millions de F CFA. Un projet d'arrêté de compensation de ce montant a été élaboré à cet effet.

Il est prévu de finaliser le projet de définition d'une stratégie de mise en œuvre du service universel et d'arrêter un programme de desserte en 2011.

### **1.3. SEANCE DE TRAVAIL AVEC LES OPERATEURS**

L'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications (ART&P) a organisé une séance de travail avec les opérateurs postaux le 17 août 2010 autour de l'ordre du jour suivant :

- évaluation de la mise en œuvre des recommandations du forum des consommateurs du 9 octobre 2009 sur le thème « Engageons les services postaux dans la croissance verte » ;
- organisation des manifestations de la journée mondiale des postes 2010.

#### **1.3.1 Evaluation de la mise en œuvre des recommandations du forum des consommateurs du 9 octobre 2009**

Le forum des consommateurs, organisé le 9 octobre 2009 dans le cadre des manifestations de la journée mondiale de la poste dont le thème est « Engageons les services postaux dans la croissance verte », a fait des recommandations visant à l'amélioration de la qualité de service des prestations postales, notamment, de :

- créer en leur sein des unités chargées du contentieux afin de mieux répondre aux préoccupations des clients en matière de réclamation ;
- mettre en place un système d'information ou de renseignements en vue d'améliorer la communication avec la clientèle ;
- recourir à la mutualisation de leurs infrastructures afin de mieux satisfaire les besoins des consommateurs.

L'évaluation a permis de relever que les opérateurs ont répondu aux sollicitations des clients en créant des unités chargées du contentieux ainsi que des cellules d'informations ou de renseignements.

S'agissant du partage d'infrastructures, il a été relevé que la plupart des opérateurs a recours, occasionnellement, à cette pratique. Seules la SPT et DHL ont conclu un accord formel de transport des envois postaux.

#### **1.3.2 Organisation de la journée mondiale de la poste, édition 2010**

Ce point a porté essentiellement sur la définition du programme des manifestations devant marquer la commémoration, au Togo, de la journée mondiale de la poste célébrée chaque année le 9 octobre.

A l'issue des échanges, le programme ci-après a été proposé :

- l'organisation de journées portes ouvertes par les opérateurs ainsi que des publiereportages afin de mieux faire connaître leurs produits et services ;
- l'organisation d'une opération de reboisement à Lomé dans le but de contribuer à la préservation de l'environnement ;
- la diffusion sur les médias du message du directeur général de l'Union Postale Universelle (UPU) afin de sensibiliser les populations sur les évolutions du secteur à travers, notamment, le thème retenu pour l'année : «la poste, innovante et actuelle».

## **2- ETUDES ET PROJETS**

Plusieurs études et projets ont été réalisés, en 2010, par l'Autorité de Réglementation pour le compte du secteur postal.

### ***2.1. Point sur la mise en œuvre du Plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP)***

La réalisation des actions du plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP) passe par la mise en œuvre des actions du gouvernement et de l'Autorité de Réglementation, d'une part, et la mise en œuvre des actions qui incombent à la SPT, d'autre part.

#### **2.1.1 Mise en œuvre des actions du Gouvernement et de l'Autorité de Réglementation**

##### **2.1.1.1 Les actions prévues**

Au total quatre (4) projets ont été retenus pour l'année 2010, à savoir :

- la définition du champ d'application des services postaux ;
- la définition du cadre du service postal universel ;
- l'actualisation de la politique sectorielle ;
- la revue du cadre légal et réglementaire.

Les trois (3) premiers projets ont été exécutés.

Le projet sur la revue du cadre légal et réglementaire sera exécuté après l'adoption de la politique sectorielle et la validation des documents cadres sur le champ d'application des services postaux et le service postal universel.

##### **2.1.1.2 Les projets réalisés**

Les équipes de projet ont exécuté trois projets à savoir :

- la définition du champ d'application des services postaux ;
- la définition du cadre du service postal universel ;
- la déclaration de politique sectorielle

Pour chacun des trois projets, un document a été élaboré et a fait l'objet de discussions avec les cadres du ministère de tutelle, de la SPT et du régulateur, dans le cadre d'une journée de réflexion. Les projets de documents ont été soumis à la hiérarchie pour validation.

#### **❖ Définition du champ d'application des services postaux**

Ce projet vise à préciser le champ d'application des activités postales au regard des évolutions que connaît le secteur postal et à donner des indications sur les conditions de fourniture des services postaux au Togo.

L'étude a abouti à un projet de document cadre qui aborde les aspects suivants :

- la définition de certains concepts de base ;
- le champ d'application des services postaux ;
- le régime juridique des services postaux ;
- les conditions de fourniture ainsi que la qualité de service.

### ❖ **Définition du cadre du service postal universel**

Le document élaboré rappelle les principes généraux du service postal universel et donne des indications sur les conditions de sa fourniture au Togo.

Les aspects ci-après y sont abordés :

- le champ d'application du service postal universel ;
- les conditions de fourniture ;
- la qualité de service ;
- les principes de détermination des coûts et tarifs ;
- la stratégie de mise en œuvre du service universel.

### ❖ **Actualisation de la politique sectorielle**

Le projet de déclaration de politique sectorielle vise à l'amélioration et au développement du secteur postal au regard des nouvelles tendances mondiales et des besoins du marché local. Il repose sur trois axes principaux, à savoir :

- l'ouverture et la dynamisation du marché ;
- la diversification des services postaux ;
- l'amélioration de l'accès aux services postaux.

## **2.1.2 Mise en œuvre des actions de la SPT**

### **2.1.2.1 Les actions prévues**

Les actions retenues sont :

- la réorganisation de la Société des Postes du Togo ;
- le projet d'extension, de rénovation et d'amélioration du mode de fonctionnement du réseau postal ;
- le développement des produits et services postaux ;
- 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 recapitalisation de la SPT.

### **2.1.2.2 Les projets en cours de réalisation**

Les six (6) premiers projets ont été lancés et sont en cours d'exécution. Le projet relatif à la recapitalisation de la société des postes n'a pas démarré.

## **2.2. Mission d'appui à la mise en œuvre du PIDEP**

### **2.2.1 Objet de la mission**

Le Togo a accueilli, du 11 au 15 octobre 2010, une mission de l'Union Postale Universelle (UPU) composée de deux experts. L'objet de la mission est l'appui à la mise en œuvre du PIDEP pour le Togo. Il s'agit de soutenir le Togo dans le processus de mise en œuvre des actions prévues par le PIDEP et d'aider à la recherche de financements nécessaires ou d'envisager la mise à disposition de l'expertise technique pour l'exécution de certains projets.

### **2.2.2 Evaluation de la mise en œuvre des actions**

Dans le but de présenter le projet PIDEP aux différentes parties prenantes, les experts ont rencontré les autorités du ministère de tutelle, d'une part, et certains partenaires impliqués dans le processus de mise en œuvre du PIDEP, d'autre part. Il s'agit notamment du ministère chargé de la planification, du développement et de l'aménagement du territoire ; du ministère de l'économie et des finances ainsi que du ministère du commerce et de la promotion du secteur privé.

L'évaluation des projets a permis d'apprécier le degré d'avancement des différentes activités.

En ce qui concerne les projets relevant de la responsabilité du Gouvernement et de l'Autorité de Réglementation, trois (3) projets sur quatre (4) prévus ont été exécutés et sont en attente de validation par la hiérarchie.

Les projets de la Société des Postes du Togo (SPT) sont en cours d'exécution.

Par ailleurs, il a été relevé le besoin d'accompagnement en expertise technique dans la mise en œuvre de certains projets, notamment, ceux relatifs à la revue du cadre légal et réglementaire.

Certains nouveaux projets ont été identifiés en vue de renforcer les actions de redynamisation des activités de la SPT. Il s'agit des projets suivants :

- transport mixte de courrier et passagers ;
- alimentation en énergie solaire des bureaux de poste ;
- courrier hybride ;
- micro crédit ;
- service monétique.

Ces nouveaux projets, qui portent à 12 le nombre de projets définis au titre du développement de la SPT, nécessiteront un recours à des financements extérieurs.

A cet effet, il est suggéré que le Gouvernement communique les dossiers de ces projets à l'UPU pour être soumis à la conférence des bailleurs de fonds pour le financement des postes des pays inscrits au PIDEP.

### **2.2.3 Recommandations de la mission**

Au terme de la mission, quatre principales recommandations ont été formulées :

- nécessité de séparer les fonctions de réglementation de celles de régulation (la réglementation est du ressort du ministère de tutelle) ;
- élargissement du comité de gestion et de suivi du PIDEP (actuellement composé du ministère des PT, de l'Autorité de Réglementation et de la SPT) aux autres ministères, membres du conseil de surveillance de la SPT notamment, le ministère chargé de la planification, du développement et de l'aménagement du territoire, le ministère de l'économie et des finances et le ministère du commerce et de la promotion du secteur privé ;
- actualisation du PIDEP, en tenant compte des nouveaux projets identifiés par la SPT, dont la recapitalisation de l'entreprise ;
- nécessité de prendre en compte le PIDEP dans les plans de développement nationaux.

## **2.3. Point sur les activités du comité de suivi du PIDEP**

### **2.3.1 Coordination et suivi des projets du PIDEP**

Les activités du comité de gestion et de suivi du PIDEP ont porté essentiellement sur l'organisation et le suivi de l'exécution des projets. Le comité a également coordonné les travaux d'une journée de réflexion sur le développement postal.

### **2.3.2 Journée de réflexion sur le développement postal**

#### **2.3.2.1 Organisation de la journée**

Une journée de réflexion a été organisée le 29 juin 2010 à Lomé à l'initiative des coordonnateurs du PIDEP, en l'occurrence le directeur général de l'Autorité de Réglementation et le directeur général de la SPT.

La rencontre a examiné et enrichi les différents documents produits par les équipes de projet de l'Autorité de réglementation.

Cette journée a réuni, outre le comité de gestion et de suivi du PIDEP, des cadres de l'Autorité de Réglementation et de la SPT, ainsi que le coordonnateur régional des projets de l'UPU en poste à Cotonou (République du Bénin).

Les travaux ont porté sur l'examen des projets de documents suivants :

- définition du champ d'application des services postaux ;
- définition du cadre du service postal universel ;
- déclaration de politique sectorielle des postes.

#### **2.3.2.2 Recommandations et suggestions de la journée de réflexion**

A l'issue des débats, les participants ont fait des recommandations :

- concernant le projet de définition du champ d'application des services postaux, les participants ont recommandé d'intégrer l'activité acheminement dans le volet activités du

courrier. Ils ont également proposé d'intégrer les services financiers postaux (mandats poste, épargne postale, chèques postaux) dans le champ d'application des services postaux ;

- s'agissant du projet de définition du cadre du service postal universel, il a été recommandé d'étudier l'opportunité d'élargir le contenu du service postal universel aux services financiers postaux ;
- concernant le projet de déclaration de politique sectorielle des postes, il a été recommandé de :
  - désigner formellement la SPT comme prestataire du service postal universel ;
  - étudier l'opportunité de déterminer un domaine des services réservés, c'est-à-dire un monopole sur certains services. Ce principe de services réservés constitue un mécanisme qui devrait permettre au prestataire du service universel d'auto financer, partiellement ou totalement, le service universel.

Outre ces recommandations, les participants ont suggéré ce qui suit :

- la prise en compte, par la politique sectorielle, du volet modernisation de l'opérateur chargé du service postal universel;
- l'ouverture progressive du marché postal ;
- la revue du principe de contribution de l'opérateur chargé du service postal universel au fonds du service universel.

### **3- PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'UPU**

#### **3.1. PARTICIPATION A LA CONFERENCE STRATEGIQUE 2010 DE L'UPU**

L'Autorité de Réglementation a participé à la conférence stratégique 2010, organisée par l'UPU du 22 au 24 septembre 2010 à Nairobi (Kenya). La conférence stratégique se tient à mi-parcours entre deux Congrès et regroupe tous les pays membres de l'Union.

La conférence de Nairobi avait pour but d'évaluer l'état d'avancement de la stratégie postale de Nairobi (stratégie en cours, adoptée au Congrès postal de Genève en 2008) et de définir les orientations de la future stratégie postale qui sera adoptée par le 25ème congrès postal universel prévu en 2012.

##### **3.1.1 Mise en œuvre de la stratégie postale de Nairobi**

L'évaluation de la mise en œuvre des actions de la stratégie de Nairobi a permis de relever que dans la plupart des pays membres, des progrès ont été réalisés en vue de :

- améliorer l'interopérabilité, la qualité et l'efficacité du réseau postal tridimensionnel (physique, financier et électronique) afin de mieux répondre aux besoins du marché et des clients ;
- promouvoir un service postal universel adapté à l'environnement social, économique et technologique ;
- promouvoir le développement durable du secteur postal et de son économie ;
- favoriser la croissance des marchés et des services postaux.

### **3.1.2 Tendances et perspectives d'avenir**

Les conclusions des travaux relèvent que le secteur postal traverse une période de transformation radicale caractérisée par :

- une baisse des volumes des envois de la poste aux lettres
- une croissance du trafic des colis ;
- une importance des services financiers dans les activités postales ;
- un impact considérable des nouvelles technologies sur le secteur, entraînant un changement de comportement des clients.

Face à ces changements, il est important de bâtir, pour le secteur, une stratégie pertinente qui repose sur les points suivants :

#### **Nécessité d'innovation et de diversification dans le secteur**

Les services postaux ne doivent plus être réduits aux simples services de courrier. Il est désormais important de tendre vers la diversification et l'innovation et prendre également en compte les services financiers et les services numériques.

#### **Nécessité d'assurer un développement durable des services postaux**

Le développement durable des services postaux implique la nécessité de prendre en compte dans les programmes de développement du secteur la dimension humaine et celle de l'environnement.

#### **Nécessité d'une gouvernance efficace de l'UPU et du secteur postal**

Au regard des mutations que connaît le secteur postal, il devient important de réviser le mode d'organisation et de fonctionnement de l'UPU en vue de mieux l'adapter au nouveau contexte.

Il est également important d'envisager une nouvelle régulation qui prenne en compte la nouvelle dimension des activités postales qui vise l'innovation et la diversification.

### **3.2. PARTICIPATION A LA SESSION 2009 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UPU**

L'Autorité de Réglementation a participé aux travaux de la session 2010 du conseil d'administration de l'UPU, tenue à Berne (Suisse) du 25 octobre au 12 novembre 2010.

Les travaux ont porté, essentiellement, sur l'examen et l'adoption des rapports des différentes commissions techniques ainsi que sur l'organisation du 25<sup>e</sup> congrès de l'UPU.

#### **3.2.1 Travaux des commissions techniques**

Les résultats des différentes commissions techniques ont été soumis pour examen et approbation. Il s'agit notamment de propositions de modification apportées au Règlement de la poste aux lettres, au Règlement des colis postaux ainsi qu'au Règlement de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement et qui visent à l'amélioration des services postaux.

### **3.2.2 Point sur l'organisation du 25ème Congrès postal**

Le bureau international a fait le point sur l'état d'avancement des préparatifs du 25ème Congrès postal qui se tiendra à Doha (Qatar) en 2012. Il a été soumis pour examen, notamment, le projet de calendrier du Congrès ainsi que les propositions relatives aux commissions de travail.

### **3.2.3 Calendrier du Congrès**

Le 25ème Congrès postal se tiendra du 24 septembre au 15 octobre 2012.

## **4 – AUTRES ACTIVITES**

### **4.1. OPERATION DE REBOISEMENT**

L'Autorité de Réglementation a initié, en collaboration avec les opérateurs postaux, une opération de reboisement le 2 octobre 2010.

Cette opération a eu pour cadre le centre médico social de Lomé-Cacaveli et s'inscrit dans le programme des manifestations de la journée mondiale des postes.

L'opération, initiée par l'ensemble des acteurs du secteur postal, répond à un double objectif : contribuer à la protection et à la préservation de l'environnement (conformément à la politique de protection et de préservation de l'environnement de l'UPU), d'une part, et participer à créer un cadre de repos pour le personnel et les malades dudit centre, d'autre part.

### **4.2. MISSION D'INFORMATION DE L'ARP DU GABON AUPRES DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION**

Le directeur de la concurrence de l'Agence de Régulation des Postes (ARP) du Gabon a effectué une mission d'information auprès de l'Autorité de Réglementation du 14 au 18 juin 2010 en vue de s'inspirer de l'expérience de l'Autorité en matière de réglementation et de régulation du secteur postal.

Les travaux ont essentiellement consisté en des échanges sur :

- L'organisation et fonctionnement de l'Autorité de Réglementation ;
- le cadre légal et réglementaire en matière postale ;
- le service postal universel.

Le représentant de l'ARP du Gabon a également eu des séances de travail avec la direction des affaires juridiques et de la réglementation et la direction administrative et financière. Les échanges ont porté, entre autres, sur le règlement des litiges et contentieux, d'une part, sur les redevances, d'autre part.

## **Conclusion**

Le processus de mise en œuvre des actions du PIDEP sera poursuivi afin d'assurer l'aboutissement de l'ensemble des projets. Il s'agira, entre autres, de renforcer les capacités des ressources humaines impliquées dans l'exécution des projets ainsi que de celles chargées de la coordination des actions.

Un accent particulier devra être mis sur la mise en œuvre effective du service postal universel par l'adoption d'une stratégie et la conclusion d'un programme de desserte avec la SPT.

D'une manière générale, les efforts doivent être poursuivis en vue de l'actualisation du cadre légal et réglementaire afin d'adapter le secteur postal du Togo aux nouvelles exigences de l'environnement postal mondial ainsi qu'à celles du marché local.

## **CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITÉ DE RÉGLEMENTATION**

### **I- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

#### *I.1 EFFECTIF DU PERSONNEL*

##### **I.1.1 Evolution**

L'effectif du personnel de l'Autorité de Réglementation est passé de 30 au 1er janvier à 33 agents au 31 décembre 2010, soit une augmentation de 10 %, avec le recrutement d'une secrétaire de direction, d'une secrétaire comptable et d'un assistant comptable.

Domaines de compétence	Effectif		
	en début d'année	recrutement	total fin d'année
Ingénieur télécoms	7	0	7
Technicien télécoms	2	0	2
Inspecteur des postes	1	0	1
Informatique	2	0	2
Juriste*	3	0	3
Economie	2	0	2
Finances	1	0	1
Comptabilité	2	1	3
Secrétariat de direction	3	1	4
Secrétaire comptable	0	1	1
Coursier	1	0	1
Chauffeurs	5	0	5
Agent de ménage	1	0	1
Total	30	3	33

\* Y compris le directeur général

**Tableau 1 : Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2010**

Année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Effectif	4	8	18	19	20	23	25	30	29	30	33
Accroissement		4	10	1	1	3	2	5	-1	-1	3
Taux d'accroissement		100 %	125 %	5,56%	5,26%	15 %	8,70%	20%	- 3,44 %	+ 3,33 %	+10 %

## I.1.2 Répartition

**Tableau 2 : Répartition de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/10**

Catégorie	Effectif		
	masculin	féminin	Total
Cadres	13	2	15
Agents de maîtrise	6	5	11
Agents d'exécution	6	1	7
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>33</b>

L'Autorité de Réglementation dispose, au 31 décembre 2010, d'un effectif de 33 agents comprenant 25 hommes (76%) et 8 femmes (24%). Les cadres sont au nombre de 15 (46%), les agents de maîtrise 11 (33%) et les agents d'exécution 7 (21%).

**Tableau 3 : Répartition de l'effectif suivant les domaines d'activités au 31/12/10**

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	2	1	3
Secrétariat de direction	1	3	4
Secrétariat comptable	0	1	1
Coursier	1	0	1
Chauffeurs	5	0	5
Agent de ménage	0	1	1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>33</b>

\* 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	3	0	3
26-30	1	1	2
31-35	1	3	4
36-40	5	3	8
41-45	9	0	9
46-50	3	0	3
51 et plus	3	0	3
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>33</b>

## **I.2 RENFORCEMENT DES CAPACITES HUMAINES**

L'Autorité de Réglementation a formé en 2010 ses agents dans plusieurs domaines afin d'améliorer leurs capacités dans l'accomplissement de leurs attributions.

Pour l'année 2010, une série de formations et de stages pratiques a été organisée à l'intention du personnel.

Les principales formations suivies par les agents de l'Autorité de Réglementation, en 2010, sont répertoriées dans le tableau ci après :

## I.2.1- Formations

Thèmes de formation	Nombre d'agents formés	Profil des cadres
1. Bilan d'Aptitude Délivré par les Grandes Écoles en régulation des télécommunications (BADGE)	1	juriste
2. Formation sur les modélisations des coûts et tarifs	1	économiste
3. Formation sur la commutation à l'ESMT (Sénégal)	4	3 Ingénieurs génie électrique nouvellement recrutés et 1 informaticien
4. Système de numérotation et leur convergence	2	1 Ingénieur génie électrique et 1 technicien supérieur en télécommunication
5. Gestion du spectre, concept, règlement et outils	2	1 Ingénieur génie électrique et 1 technicien supérieur en télécommunication
6. Atelier sous-régional sur le renforcement des capacités humaines à Libreville	2	1 gestionnaire 1 assistant administratif
7. 3è édition du forum panafricain sur le partage des meilleures pratiques dans le domaine des TIC	2	1 ingénieur télécom 1 informaticien
8. Forum sur la régulation des télécommunications /TIC et le partenariat en Afrique à Banjul	1	Juriste
9. Forum régional de l'UIT sur le développement pour la région Afrique sur le thème : « Gestion moderne du spectre et passage de la radiodiffusion analogique à la radiodiffusion numérique – Tendances et technologie » à Banjul	1	1 ingénieur des média (et M. Sallah de la HAAC)
10. 3ème forum ouest africain sur la gouvernance internet à Dakar	1	1 ingénieur télécom
11. 8ème réunion de l'UIT sur les indicateurs des télécommunications TIC à Genève	2	1 ingénieur en génie électrique 1 économiste
12. Atelier avancé de ccTLD sur l'utilisation du système de registre organisé par l'African Top Level Domain et l'Agence des technologies de l'information et de communication (AGETIC) du Mali	1	1 informaticien
13. Formation sur le modèle de coûts organisé par Taltikom à Dakar	1	1 économiste
14. Séminaire mondial des radiocommunications à Genève	2	1 ingénieur en génie électrique 1 technicien télécom
15. Formation de haut niveau pour les organismes de réglementation et les opérateurs de la région Afrique francophone sur la modélisation des coûts des réseaux (niveau II) organisé par l'UIT	1	1 gestionnaire

## I.2.2- Missions d'informations

De janvier à décembre 2010, l'Autorité de Réglementation a effectué deux missions d'information. La première chez le régulateur de la Tunisie et la seconde chez le régulateur de la Côte d'Ivoire.

<b>INSTITUTION VISITEE</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>PROFIL DES CADRES</b>
INT (régulateur de la Tunisie) du 20 au 26 février 2010	S'informer sur : <ul style="list-style-type: none"><li>- les outils et les mécanismes de contrôle de la qualité de service ;</li><li>- les tarifs des services et la gestion des fréquences radioélectriques.</li></ul>	1 ingénieur télécom ;  1 ingénieur gestion des fréquences ;  1 économiste
ATCI (régulateur de la Côte d'Ivoire) du 5 au 20 avril 2010	s'informer sur : <ul style="list-style-type: none"><li>- les conditions d'autorisation et de contrôle des cahiers de charges ;</li><li>- la gestion des interconnexions ;</li><li>- la surveillance des activités criminelles sur Internet etc.</li></ul>	1 juriste

Les charges de formation sont estimées à environ 62 millions de F CFA, soit environ 9,6% des charges décaissées de l'année et environ 32% de la masse salariale.

## **III – SERVICE INFORMATIQUE**

Le service informatique a orienté, en 2010, ses activités dans le sens du renforcement des actions du système d'information, la consolidation du système informatique existant et la gestion de la sécurité.

### **3.1 SYSTEME D'INFORMATION**

Le souci de maîtriser la diffusion des flux d'informations au sein de l'Autorité de Réglementation a sans cesse été réitéré ces trois dernières années. Cette question connaît un début d'amorce avec la mise sur pied effective d'un système d'information ; qui permettra, à terme, à l'Autorité de Réglementation d'atteindre les objectifs stratégiques en offrant une visibilité et un suivi de toutes les actions planifiées. La conception du système d'information a permis, en 2010, de mettre en place les outils suivants :

- un site web dynamique ;
- une application de gestion électronique des documents (GED) ;
- un outil de gestion de la bibliothèque de l'Autorité de Réglementation ;
- un outil de gestion centralisée des projets.

#### **3.1.1 le site web de l'Autorité de Réglementation**

La modernisation du site web de l'Autorité de Réglementation a connu son aboutissement en décembre 2010 avec la mise en ligne effective de ce dernier. Le nouveau site offre les possibilités de consultation des informations sur :

- les deux secteurs de poste et de télécommunications ;
- l'organisation interne de l'Autorité de Réglementation ;
- les textes réglementaires en vigueur ;
- les ressources en numérotation et en fréquences
- l'homologation des équipements terminaux ;
- le service universel en matière de télécommunications ;
- la liste et la définition des différents indicateurs de qualité de service retenus par l'Autorité de réglementation sur les différents segments de marchés ;
- les données statistiques des deux secteurs ;
- les possibilités de sondages, de forum ou d'organisation de groupes de discussion sur des thèmes bien spécifiques.

L'équipe du projet va poursuivre sa tâche courant 2011 afin de compléter les informations manquantes.

#### **3.1.2 La gestion électronique des documents**

Elle entre dans le cadre d'une stratégie globale de maîtrise des flux d'informations à l'Autorité de Réglementation. Sa mise en œuvre doit permettre à terme d'améliorer :

- l'intégration des documents électroniques et en papier existants ou nouvellement produits dans la base documentaire unique sur des supports électroniques ;
- le classement des documents, avec la possibilité d'indexer les documents selon divers critères ;

- le stockage et la conservation des sources documentaires ;
- la diffusion des sources documentaires par la création dynamique de workflow ;
- l'amélioration de l'accès aux sources documentaires.

Au cours de l'année 2010, il a été élaboré un document de codification des documents électroniques et en papier dans le cadre de la gestion électronique des documents et la mise en place d'une plate forme de gestion électronique basée sur Maarch (la version Entreprise pour la gestion des documents électroniques et la version letterBox pour la gestion du courrier).

### **3.1.3 Gestion de la bibliothèque**

Le patrimoine bibliothéconomique de l'Autorité de Réglementation ne cesse de s'agrandir. Une plate forme de gestion de ce patrimoine a été mise en place ; le logiciel intégré de gestion de la bibliothèque PMB a été choisi à cet effet. Actuellement, la plupart des informations relatives aux documents (livres et production documentaire interne) a été migré dans la base de données PMB.

### **3.1.4 Gestion centralisée des projets**

La mise en place d'une plate forme centralisée de gestion de projet, va permettre de mieux coordonner les projets et mettre l'information à la disposition du personnel et, ceci, de façon continue. La solution mise en place, dénommée TRAC, a la particularité d'être une solution forme web. Elle permet de :

- contrôler les niveaux d'exécution des projets initiés sur une période ;
- documenter les projets ;
- lier les documents afférents aux projets par la création de liens dynamiques.

Cette solution vient en appui aux solutions de gestion de projets utilisées par les cadres de l'Autorité de Réglementation.

## **3.2 LA CONSOLIDATION DU SYSTEME D'INFORMATION**

Le système informatique de l'Autorité de Réglementation se résume en un parc logiciel, un parc matériel et un réseau informatique.

Au cours de l'année 2010, diverses améliorations ont été apportées afin de permettre une utilisation rationnelle et optimale des ressources informatiques de l'Autorité.

### **3.2.1 Le parc logiciel**

Il est constitué des applications métiers et des logiciels grand public.

#### **3.2.1.1. Les applications métiers**

Il s'agit du logiciel de gestion automatisée des fréquences radioélectriques, du logiciel de contrôle des émissions radioélectriques et des logiciels intégrés de gestion financière et comptable.

### **3.2.1.2. Gestion automatisée des fréquences radioélectriques**

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

Au cours de l'année 2010, les problèmes récurrents liés à l'expiration des licences et au rejet des utilisateurs suite aux tentatives d'accès, ont nécessité une mission de LS Télcom (société ayant racheté l'éditeur du logiciel) pour régler le problème. Une restauration entière du système a permis de résoudre ces différents problèmes. Cette mission a également permis de créer les images de différentes machines composantes du système de gestion des fréquences.

Le système a été remis en état sur un PC dédié en serveur car certains composants (disques durs et contrôleur RAID) du serveur initialement prévu pour cette tâche présentaient des anomalies.

En conclusion, il a été souhaité que suite aux recommandations de LS Télcom, l'Autorité de Réglementation opte pour une nouvelle solution de gestion automatisée du spectre.

### **3.2.1.3. 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, de système de goniométrie (système de recherche et de localisation des émissions radioélectriques) et d'analyseur de spectre

### **3.2.1.4 Les logiciels grand public**

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

Les tâches de maintenance menées au cours de l'année 2010 se résument en des opérations de :

- réinstallation de l'ensemble du système ;
- installation et configuration d'un progiciel ou utilitaire ;
- expertise suite à un mauvais fonctionnement d'un système en vue d'en proposer des solutions.

### **3.2.2. Le parc matériel**

Au cours de l'année 2010, trois imprimantes ont été acquises dont une imprimante réseau, neuf ordinateurs, dont deux serveurs, six PC portables et un ordinateur de bureau. Ce matériel est acquis en remplacement des ordinateurs achetés il y a plus de 4 ans et qui présentaient souvent des anomalies de fonctionnement. Les ordinateurs remplacés seront reconditionnés pour servir à d'autres usages.

Un rack 42U a été également acquis afin de permettre une meilleure optimisation de l'espace de rangement des serveurs rackables au standard 19 pouces.

Deux Switch CISCO Catalyst de 24 ports disposant de deux ports Gigabits ont été également acquis pour palier au problème de plantage et de lenteur constaté dans le fonctionnement des Switch 8 ports.

Concernant le système de protection des équipements contre l'instabilité en énergie électrique, il a été installé en 2009 un onduleur de 11 KVA sur chacun des trois sites hébergeant les services de l'Autorité de Réglementation. Au cours de l'année 2010, deux des trois onduleurs ont régulièrement présenté des anomalies de fonctionnement et ont été retirés dans le dernier trimestre de l'année et remis au fournisseur pour réparation.

Des échanges avec le fournisseur se poursuivent afin de trouver une solution au problème posé par ces onduleurs.

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

### **3.2.3. Le réseau informatique**

L'architecture du réseau de l'Autorité de Réglementation telle que définie en 2009 n'a pas changé ; mais l'élément nouveau est la réalisation de l'interconnexion du réseau de la direction générale à celui de la direction technique distant d'environ 300m à vol d'oiseau.

Cette interconnexion est réalisée grâce à une liaison radio point à point de 54Mbps qui permet d'échanger non seulement les paquets IP mais également de la voix.

Le réseau local de la direction technique dispose d'une connexion Internet ADSL avec un débit de 1Mbps/256Kbps. Cette connexion Internet est partagée par les utilisateurs des réseaux locaux de la direction générale et de la direction technique.

Le réseau de la direction technique dispose des applications pour des besoins d'envoi et de réception des messages.

## **3.3. LA GESTION DE LA SECURITE**

Durant l'année 2010, la sécurité du système informatique a été mise au cœur de l'activité du service informatique. Ainsi, afin de garantir l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et la traçabilité des données, des solutions ont été proposées et leur mise en œuvre débutée.

### **3.3.1. Les intrusions réseau**

Pour protéger le réseau de l'Autorité de Réglementation contre toute intrusion, une passerelle applicative faisant office de firewall a été mise en place. Les règles de filtrage et la gestion des flux ont été étudiées en fonction des besoins spécifiques de l'Autorité de Réglementation.

Le trafic point à point entre les deux principaux réseaux de l'Autorité de réglementation se fait dans un canal sécurisé grâce à des algorithmes de cryptage spécifique. Afin de consolider cette architecture,

la mise sur pied d'un serveur VPN est à l'étude en vue de permettre aux agents de l'Autorité d'accéder aux ressources internes de façon sécurisée.

### **3.3.2. L'authentification, la disponibilité, la traçabilité**

En vue de garantir l'accès aux ressources uniquement aux ayants droit, des mécanismes d'authentification au niveau applicatif sont mis en œuvre. Pour renforcer ce mécanisme, une authentification niveau réseau est en cours d'étude et aboutira à la mise sur pied d'une authentification 802.1x basée sur les switch catalyst, des serveurs FreeRadius et OpenLdap.

Pour garantir une disponibilité permanente des ressources de l'Autorité de Réglementation, une redondance est assurée au niveau des applications critiques.

Concernant les opérations de traçabilité, une plate forme de gestion des logs est en cours d'élaboration. Elle permettra de recenser toutes les activités qui se produisent sur le réseau (accès aux ressources, processus en cours d'exécution et ceux arrêtés etc.). Elle comportera aussi un outil de corrélation qui permettra de déterminer les attaques avérées sur le réseau.

### **3.3.3. La reprise des sinistres**

En attendant l'élaboration d'un plan de reprise des activités en cas de sinistre, une sauvegarde systématique des applications ainsi que des données sensibles est périodiquement réalisée. A cet effet, il a été remis à chaque agent des unités de sauvegarde afin qu'il puisse réaliser périodiquement des opérations de sauvegarde de ses données. L'acquisition d'un disque dur externe pour chaque agent prévue pour 2011 viendra renforcer la stratégie de sécurisation des données en faisant des copies d'images du système de chaque ordinateur. Ces sauvegardes individuelles seront également renforcées dans les jours à venir par des sauvegardes réseaux planifiées. Pour la réalisation des sauvegardes réseau, une plate forme de sauvegarde basée sur BackupPC a été mise en place et son exploitation est prévue courant deuxième trimestre 2011

### **3.3.4. Les virus**

Concernant la lutte contre les virus, le service a préconisé la systématisation de l'utilisation des antivirus kaspersky Internet security et veille aux mises à jour régulières des bases virales de chaque utilisateur.

## **CONCLUSION**

L'Autorité de Réglementation a consenti, comme par le passé, beaucoup d'efforts en vue d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée pour l'exercice 2010.

Le projet de cadre réglementaire adapté conformément aux textes communautaires connaîtra une relecture en 2011 en vue de répondre aux exigences du gouvernement en matière des TIC.

Les actions inscrites au plan opérationnel 2010 n'ont pas toutes évolué dans leur réalisation à cause des formations et études préalables à leur exécution. Toutefois, il est à noter une avancée considérable dans la réalisation de huit (8) projets dont deux sont entièrement achevés et six (6) projets qui, vu leur état d'avancement, pourraient être achevés au cours du premier trimestre de l'année 2011.

La gestion et le contrôle du spectre radioélectrique ont été plus soutenus compte tenu du nombre de plus en plus croissant des demandes. L'état des outils de contrôle devra être amélioré.

En matière postale, l'Autorité de Réglementation a mis un accent particulier sur le renouvellement des autorisations des opérateurs arrivées à terme. Elle a procédé à la redéfinition du champ des services postaux et a poursuivi les activités en vue de la finalisation et de la mise en œuvre du PIDEP.

Enfin, sur le plan interne, l'Autorité de Réglementation a poursuivi son programme de formation en faveur de son personnel et a été très présente dans les rencontres internationales.

Au cours de l'année 2011, l'Autorité de Réglementation envisage la réalisation des projets et actions de grande envergure dans les deux secteurs. Ainsi en matière des télécommunications, il s'agira, notamment, de la négociation des cahiers de charges pour l'octroi des autorisations, de l'élaboration de nouveaux textes et de la réalisation des études. Le secteur postal connaîtra, entre autres, l'adoption de la nouvelle déclaration de politique sectorielle suivie de la révision du cadre réglementaire et la mise en œuvre de la stratégie du service universel postal. Les activités internes de l'Autorité de réglementation seront consacrées à la définition de plusieurs procédures de traitement des dossiers.

## DEUXIEME PARTIE

### EVOLUTION DES SECTEURS

## I- LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

### Introduction

Avec un opérateur de téléphonie fixe (l'opérateur historique), et deux opérateurs de téléphonie mobile GSM, le marché des télécommunications au Togo offre une gamme variée de produits et services. En dehors de la voix, les services de données sont en pleine expansion. Les offres de services machine à machine sont apparues chez les opérateurs de téléphonie mobile. Le Wimax vient de faire son entrée sur le marché de l'internet avec l'opérateur du fixe, l'un des deux principaux fournisseurs d'accès internet.

Cette section présente l'évolution du marché des télécommunications dans ses différents aspects. Les données sont appréciées, pour la plupart, par rapport à l'année 2009.

### 1. Le marché de la téléphonie fixe

Le marché de la téléphonie fixe n'a pas connu un essor considérable par rapport à l'année 2009. Certains efforts ont été faits en ce qui concerne l'augmentation du nombre des abonnés au CDMA et de l'investissement. Par contre, on constate une régression du nombre des employés. Un parcourt de l'évolution du nombre d'abonnés, de la capacité du réseau, des services disponibles sur le réseau, de l'évolution du trafic et du chiffre d'affaires, des tarifs de Togo Telecom, de la situation de l'emploi et des investissements permettra de mieux comprendre le comportement de ce marché.

#### 1.1 Evolution du nombre d'abonnés

Le parc des lignes d'abonnés à la fin de l'année 2010 est de **209 861** contre **176 020** à la fin de 2009. Le nombre de lignes d'abonnés par technologie en 2009 et 2010 est donné dans le tableau suivant.

**Tableau 1** : Evolution du nombre des abonnés

	<b>Année 2009</b>	<b>Année 2010</b>	<b>variation</b>
Lignes filaires	56 125	56 446	+0,57%
Lignes TAWA	2 806	2 724	-2,92%
Lignes CDMA	116 258	149 850	+28,89%
Lignes RNIS accès de base(1)	798	808	+1,25%
Lignes RNIS accès primaire(2)	33	33	0%
<b>Total des lignes</b>	<b>176 020</b>	<b>209 861</b>	<b>+19,23%</b>

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

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

Seules les lignes CDMA ont augmenté de façon significative par rapport à l'année 2009. Cette augmentation est faible par rapport à celle de l'année précédente. Les variations négatives du parc de lignes Tawa amènent à conclure que ces lignes sont en voie de disparition.

Le parc de lignes filaires analogiques est quasi stationnaire. Toutefois, l'ADSL a progressé de 4,8% en 2009 à 6,66% du parc de lignes filaires en 2010, soit 3 759 lignes ADSL au total.

La télédensité du téléphone fixe a légèrement augmenté, passant de 3,11% à la fin 2009 à 3,65% à la fin 2010.

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 ses banlieues, le nombre total de localités couvertes est de 151. Le réseau du fixe n'a donc pas connu de nouvelles dessertes en 2010.

Les difficultés qu'a connues Togo Telecom en 2010 dans son management peuvent expliquer cela.

## **1.2 Capacité du réseau**

La capacité du réseau en termes de lignes d'abonnés est de 302 913 ; le réseau CDMA a vu sa capacité augmenter de 15 000 lignes. La répartition selon les différentes technologies se présente comme suit au 31 décembre 2010 :

**Tableau 2** : Capacité du réseau selon les différentes technologies

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Lignes filaires</b>	90 190	90 190
<b>RNIS AB</b>	1 712	1 712
<b>RNIS AP</b>	36	36
<b>Tawa</b>	15 575	15 575
<b>CDMA</b>	180 000	195 400
<b>TOTAL</b>	<b>287 513</b>	<b>302 913</b>

Les capacités en ADSL et en EV-DO sont respectivement de 23 000 et 10 000.

Un réseau Wimax est déployé cette année avec un débit de 160 Mbits/s.

## **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, la hot line, la vidéo conférence, la facture détaillée, le SMS, la sélection directe à l'arrivée, l'horloge parlante, la messagerie vocale.

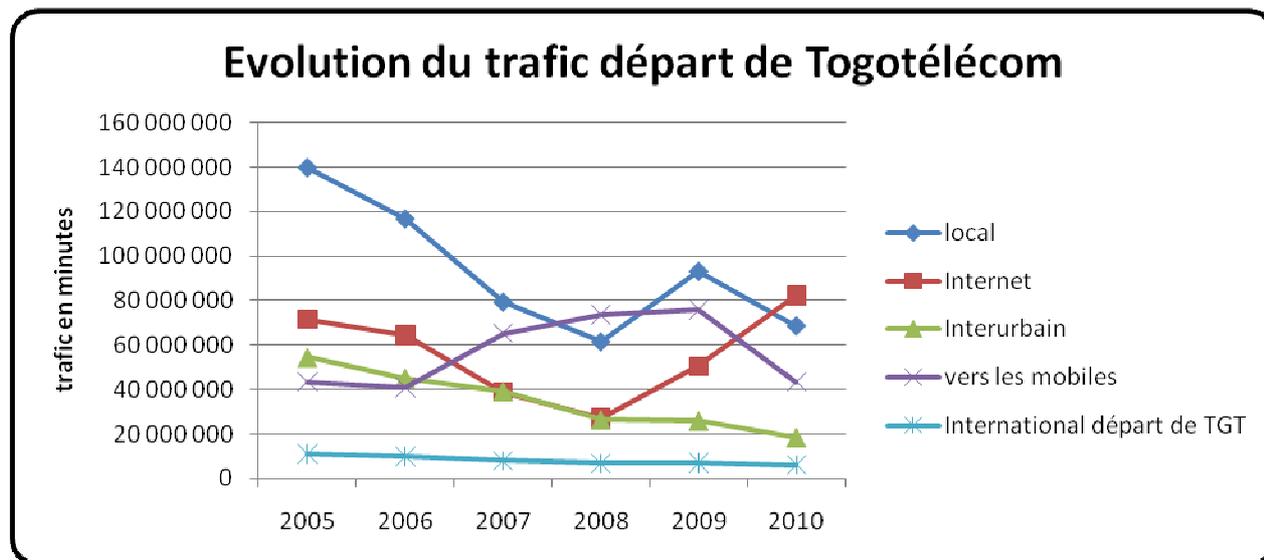
## **1.4 Evolution du trafic**

Le trafic départ et le trafic arrivé constituent les deux éléments qui alimentent le trafic de l'opérateur historique.

### **1.4.1 Trafic départ de Togo Telecom**

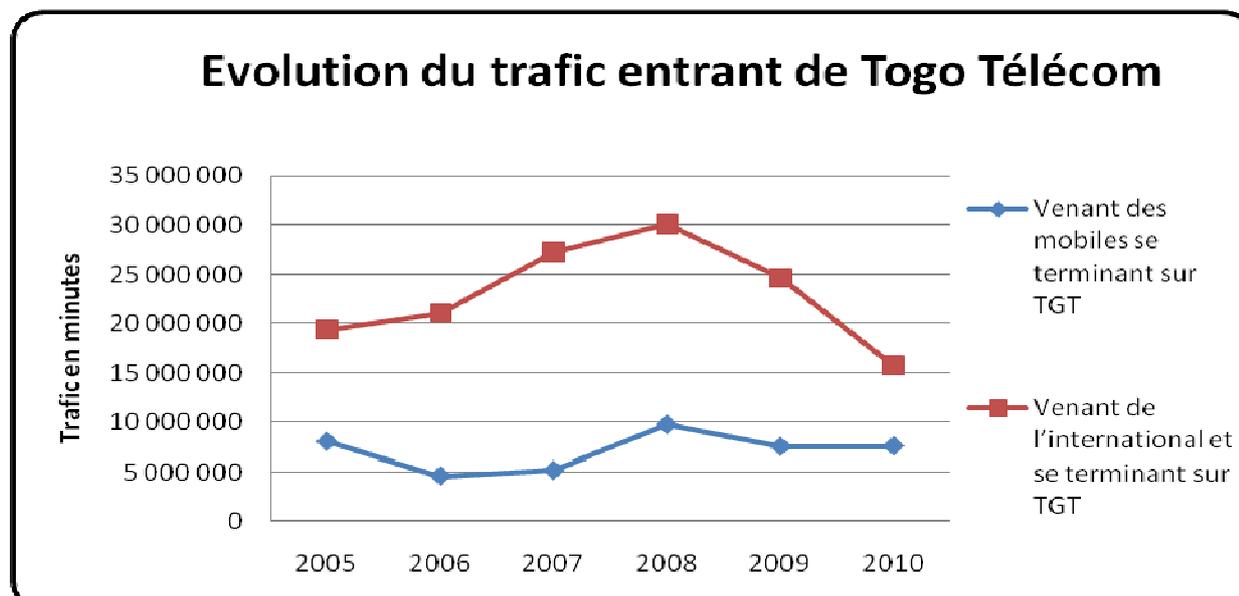
Le trafic départ de Togo Telecom a diminué de 13,2% au cours de l'année 2010 par rapport à l'année 2009. Il est passé de 252 416 070 minutes à 219 100 570 minutes. Cependant, le nombre des abonnés a augmenté de 19,23%. Ce trafic, en baisse depuis 2005 malgré l'accroissement continu du parc d'abonnés, a connu une légère hausse en 2009.

Sur cette période, l'année 2009 a connu les plus grandes valeurs pour toutes les composantes de ce trafic, excepté l'internet qui, contrairement aux autres, a connu une hausse en 2010.



#### 1.4.2 Trafic entrant de Togo Telecom

Le trafic entrant de Togo Telecom a connu une baisse de 27,38%. Il est passé de 32 119 695 minutes en 2009 à 23 325 731 en 2010. L'évolution des différentes composantes de ce trafic est montrée par le graphique ci-dessous. Ce trafic s'entend du trafic uniquement terminé sur le réseau de Togo Telecom.



## 1.5 Tarifs de TOGO TELECOM

Pour avoir accès aux services de Togo télécom, l'abonné doit payer les frais d'accès et d'abonnement, et faire face aux tarifs des communications, pour lesquels il bénéficie souvent des plages de réduction.

### 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 en mode post et pré paiement, 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.

Les frais d'accès hors taxes des packs Illico comprenant le poste téléphonique, varient de 21 186 à 59 322 FCFA. Les packs Illico sont en mode pré paiement.

### 1.5.2 Tarifs des communications

Les tarifs de communications nationales sont ceux en vigueur depuis le 1er septembre 2006. Ils se présentent comme suit :

**Tableau 3** : Tarifs des communications nationales (TTC)

Type de trafic	Heure pleine	Heure creuse 1	Heure creuse 2
local	36 FCFA	24 FCFA	18 FCFA
interurbain	71 FCFA	47 FCFA	36 FCFA
Fixe vers mobile	142 FCFA	142 FCFA	142 FCFA
Internet	12 FCFA	8 FCFA	6 FCFA

**Tableau 4** : Plages de réduction horaire nationale

<b>1ère plage de réduction horaire (Heure creuse 1)</b>	Du lundi au samedi : 19 h à 21 h 59 mn
<b>2ème plage de réduction horaire (Heure creuse 2)</b>	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 TTC est de 354 FCFA en heure pleine et de 266 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.

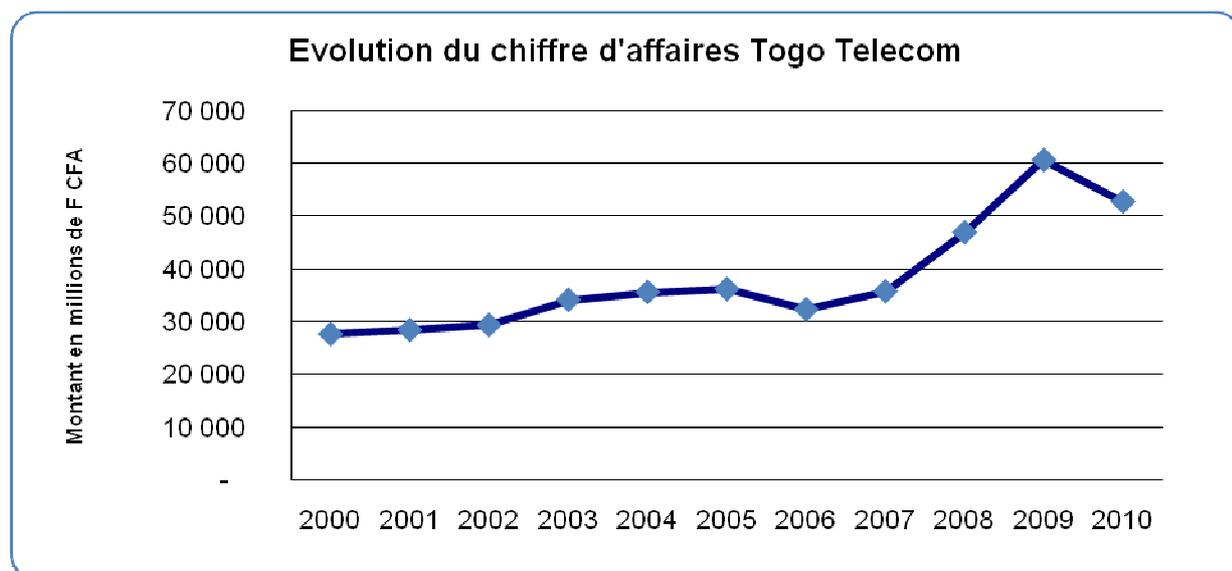
Les tarifs SMS sur Illico se présentent comme suit :

**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



La valeur de 2010 n'est pas le chiffre d'affaires réel mais le chiffre d'affaires escompté de Togo Télécom pour 2010.

### 1.7 Emploi

Le nombre d'employés est passé de 885 en 2009 à 860 en 2010, dont 246 femmes et 614 hommes, soit une réduction de 2,82% de l'effectif.

### 1.8 Investissements

Les investissements réalisés par Togo Télécom au cours de l'année 2010 s'élèvent à 15,6 milliards de francs CFA.

## **2. Marché de la téléphonie mobile GSM**

Le segment du mobile est de tout temps le plus dynamique. Son parc d'abonnés, son chiffre d'affaires, ses capacités d'investissement et son taux de pénétration sont très significatifs, mais ne rivalise pas au fixe en termes d'emploi.

### **2.1 Evolution du nombre d'abonnés**

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

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est passé de 38,06% en 2009 à 42,63% en 2010.

Le nombre total des abonnés à la téléphonie mobile est de 2 452 433 au 31 décembre 2010, soit 1 625 857 pour Togo Cellulaire et 826 576 pour Atlantique Telecom Togo. Le taux de croissance en 2010 est de 1,20% pour Togo Cellulaire et de 42,33% pour Atlantique Télécom Togo.

Cette situation s'explique par le fait qu'en 2010, le cumul des numéros désactivés et ceux non encore utilisés de Togo Cellulaire était important (758 371). Elle a été obligée de mettre en service ces numéros. La croissance qu'a connue Atlantique Telecom s'explique par la dynamique commerciale de cet opérateur à travers ses offres promotionnelles réalisées à Lomé et l'intérieur du pays dès la reprise de ses activités en janvier 2010.

Dans le parc des abonnées à la téléphonie mobile, on note 26 893 cabines privées GSM, dont 21 699 pour Togo Cellulaire et 5 194 pour Atlantique Telecom Togo.

### **2.2 Capacité du réseau**

La capacité du réseau de Togo Cellulaire n'a pas évolué par rapport à celle de l'année 2009. Elle est de 1 750 000. Ce réseau comprend 4 commutateurs (MSC), 14 contrôleurs de stations de base (BSC) et 408 stations de base (BTS) en 2010 contre 341 en 2009.

Atlantique télécom a fait évoluer sa capacité de 1 000 000 en 2009 à 1 500 000 en 2010. Son réseau comprend un MSC, 2 BSC et 162 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 la sonnerie de retour d'appel (MYZIK). Le nombre des abonnés au service GPRS/EDGE de Togo Cellulaire à la fin de l'année 2010 est de 42 458 contre 40 387 en 2009.

Le service GPRS est actuellement disponible sur le réseau d'Atlantique Telecom mais, il n'a pas été commercialisé en 2010. Les principaux services GPRS sont : l'Internet mobile, les services WAP, les services multimédia (MMS), les solutions Intranet/Internet et la solution Blackberry.

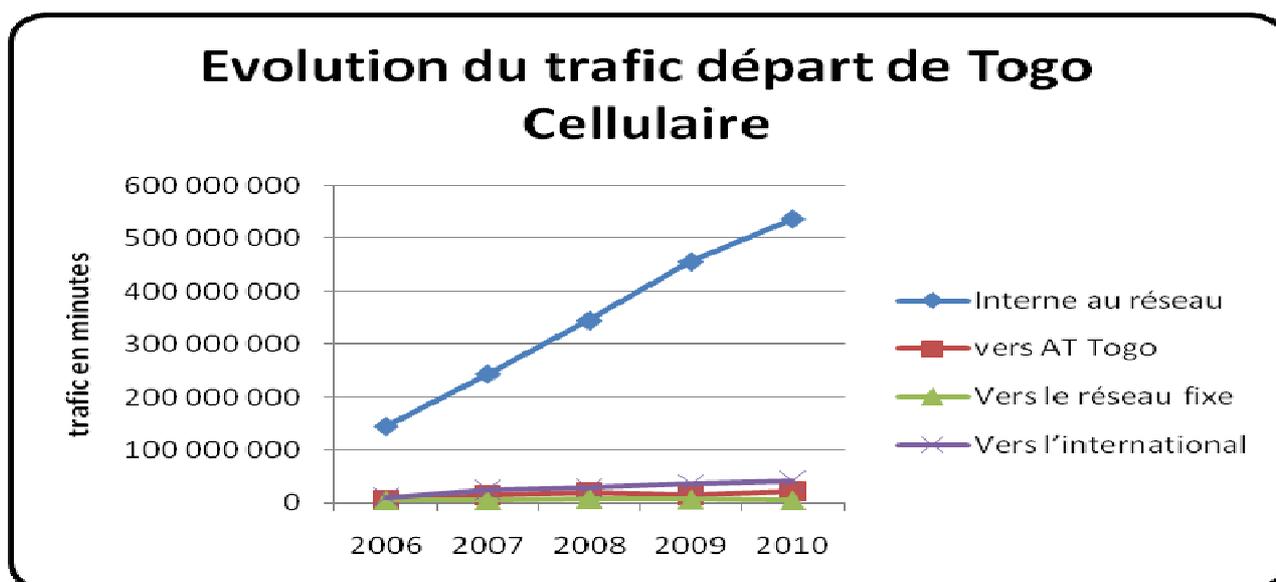
## 2.4 - Evolution du trafic

Il s'agit ici de présenter le trafic des deux opérateurs. Ce trafic est composé des données du trafic départ et celles du trafic arrivé.

### 2.4.1 Evolution du trafic de TOGO CELLULAIRE

#### ▪ Trafic départ

Le trafic départ de Togo Cellulaire est passé de 514 310 153 minutes en 2009 à 606 250 626 minutes en 2010, soit une augmentation de 17,88%. Le trafic « on net », pour une valeur de 536 900 541 minutes, occupe une forte proportion du trafic départ de Togo Cellulaire, soit 88,56%. Le reste du trafic départ est destiné principalement à l'international, 6,78% du trafic départ. Le trafic destiné à Atlantique Telecom Togo et Togo Télécom ne représente respectivement que 3,68% et 0,97% du trafic départ. L'évolution de ces différents trafics départ durant les cinq dernières années est donnée par le graphique suivant :



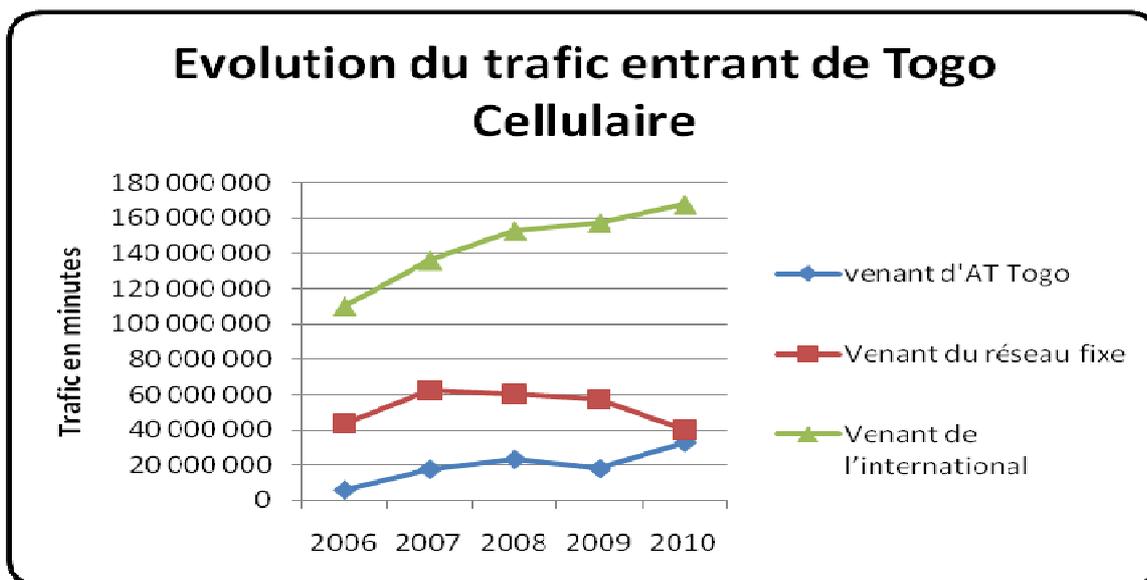
Outre le trafic voix départ, le nombre de SMS émis en 2010 est de 207 597 543 contre 146 021 524 en 2009, soit une augmentation de 42,17%.

#### ▪ Trafic entrant

Le trafic entrant a légèrement augmenté de 3,26% ; il est passé de 232 733 475 minutes en 2009 à 240 312 189 en 2010. Ce trafic est réparti comme suit :

- 32 718 345 minutes viennent de Atlantique Telecom Togo (13,62%) ;
- 39 906 787 minutes arrivent de Togo Télécom (16,61%) ;
- 167 687 057 minutes proviennent de l'international (69,78%).

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

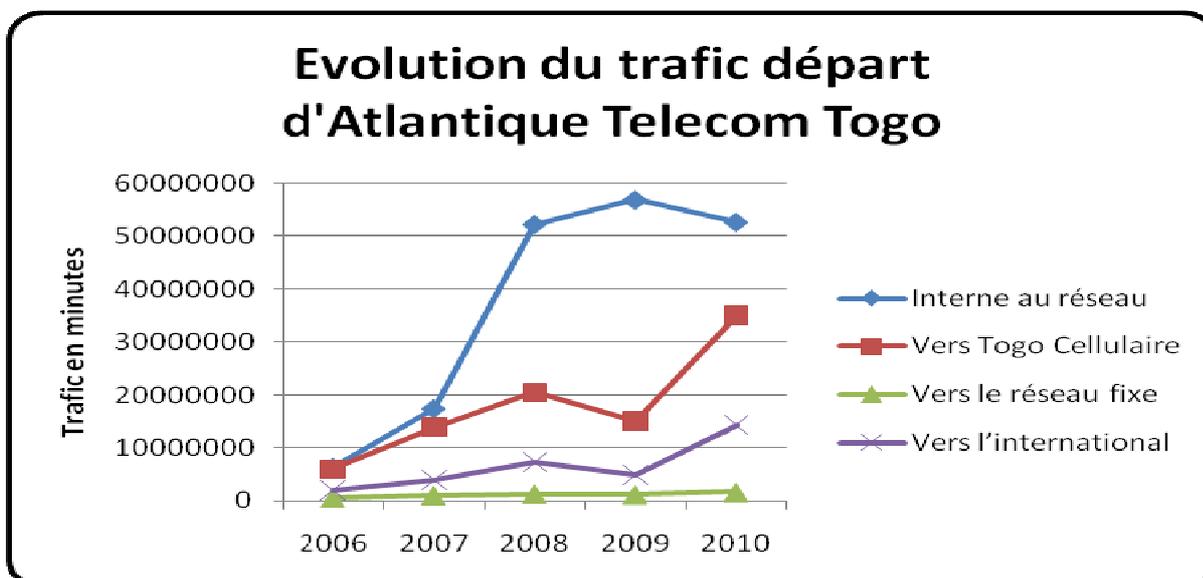


## 2.4.2 Evolution du trafic d'Atlantique Telecom Togo

### ▪ Trafic départ

Le trafic départ d'Atlantique Telecom Togo a connu une hausse de 32,88%, passant de 77 965 284 minutes en 2009 à 103 598 752 en 2010. Le trafic « on net » occupe une proportion de 50,85%, soit 52 677 829 minutes. Le reste du trafic départ est destiné à Togo Cellulaire pour 33,77%, soit 34 988 038 minutes ; 13,78% pour l'international, soit 14 279 999 minutes, et 1,60% pour Togo Télécom, soit 1 652 886 minutes.

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



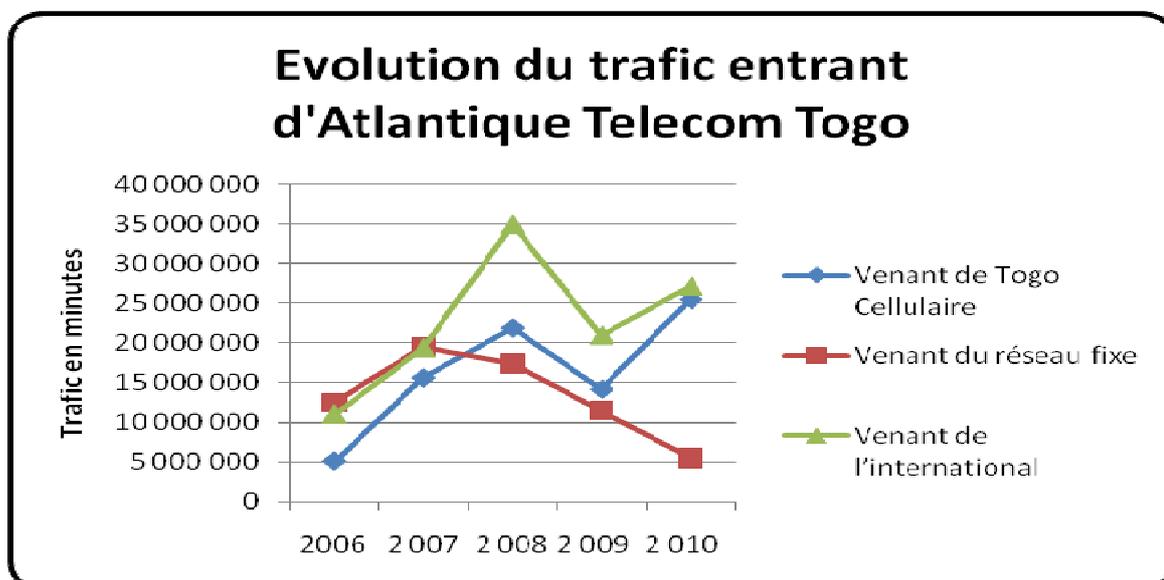
Le nombre de SMS émis sur le réseau d'Atlantique Telecom Togo au cours de l'année 2010 est de 20 722 132 contre 10 008 927 en 2009. Le nombre de SMS envoyé a plus que doublé, avec une augmentation de 42, 32% du nombre d'abonnés.

### ▪ **Trafic entrant**

Le trafic entrant d'Atlantique Telecom Togo a connu une hausse de 24,61%, allant de 46 699 803 minutes en 2009 à 58 192 955 en 2010. Ce trafic se répartit comme suit :

- 25 548 490 minutes viennent de Togo Cellulaire (43,90%) ;
- 5 480 768 minutes arrivent de Togo Telecom (9,42%) ;
- 27 163 697 minutes en provenance de l'international (46,68%).

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 :



L'augmentation significative de certaines données d'Atlantique Télécom est due à l'amélioration de la couverture du réseau en 2010 et surtout du faible niveau de ces données en 2009 du fait de la suspension de ses activités durant cinq (5) mois.

## **2.5 Les tarifs**

Les tarifs des opérateurs mobiles sont composés des coûts de communications et des coûts d'abonnement.

### **2.5.1 Coûts des communications**

#### ▪ **Communications nationales**

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

**Tableau 7** : Tarifs de communications nationales de Togo Cellulaire ( mode prépaiement)

<b>Destinations</b>	<b>Libertis jeune</b>	<b>Libertis clasic</b>	<b>Libertis privilège</b>
Intra-réseau	145 F CFA	115 F CFA	90 F CFA
Vers Atlantique Telecom Togo	200 F CFA	150 F CFA	125 F CFA
Vers réseau fixe	200 F CFA	150 F CFA	125 F CFA

Le tableau 8 présente les tarifs de communications nationales par minute TTC de Togo Cellulaire en mode post-paiement.

**Tableau 8** : Tarifs de communications nationales de Togo Cellulaire (post paiement)

<b>Destinations</b>	<b>Tarif</b>
Intra-réseau	100 F CFA
Vers Atlantique Telecom Togo	132 F CFA
Vers réseau fixe	132 F CFA

Les abonnés en post paiement bénéficient d'une réduction de 25% aux heures creuses allant de lundi à samedi, de 20h00 à 5h59.

L'ensemble des abonnés bénéficie d'une réduction de 40% sur les appels intra-réseau les dimanches et les jours fériés. Togo Cellulaire applique un intervalle de facturation de 15 secondes.

Les offres tarifaires TTC à la minute d'Atlantique Telecom Togo en mode prépaiement sont au tableau 9.

**Tableau 9** : Tarifs de communications nationales d'Atlantique Télécom Togo (pré paiement)

<b>Destinations</b>	<b>MoovClassic</b>	<b>MoovPrivilège</b>	<b>Moov'in</b>
Intra profil	99 F CFA	95 F CFA	85 F CFA
Intra-réseau	99 F CFA	95 F CFA	115 F CFA
Vers Togo cellulaire	150 F CFA	95 F CFA	155 F CFA
Vers réseau fixe	150 F CFA	95 F CFA	155 F CFA

Les abonnés en mode de prépaiement bénéficient de réduction à des heures creuses allant de 23h à 6h indépendamment des profils.

Les offres en mode post paiement sont au tableau 10.

**Tableau 10** : Tarifs de communications nationales d'Atlantique Télécom Togo (post paiement)

<b>Destinations</b>	<b>Tarif du profil le plus cher</b>
Intra-réseau	75 F CFA
Vers Togo Cellulaire	95 F CFA
Vers réseau fixe	95 F CFA

Le mode de post paiement propose plusieurs profils qui bénéficient tous des heures creuses allant de 23h à 6h.

Dans les deux modes de facturation, Atlantique Télécom Togo applique un intervalle de facturation de 30 secondes pour la plupart. D'autres profils bénéficient d'un intervalle de facturation de 10 secondes.

#### ▪ Communications internationales

Togo Cellulaire applique un tarif unique de 300 FCFA TTC vers toutes les destinations internationales, avec un intervalle de facturation de 5 secondes.

La formule tarifaire TTC d'Atlantique Telecom Togo pour une minute de communication internationale est de 175 FCFA pour la première minute, puis de 99 FCFA les minutes suivantes pour les pays où l'opérateur a des partenaires du groupe Moov. Pour tous les autres pays, l'opérateur Atlantique Télécom applique un tarif unique de 300 FCFA, avec un intervalle de facturation de 30 secondes.

### 2.5.2 Coûts de l'abonnement aux services

Les tarifs des différents produits de Togo Cellulaire sont ceux indiqués au tableau 11.

**Tableau 11** : tarif des produits de Togo Cellulaire.

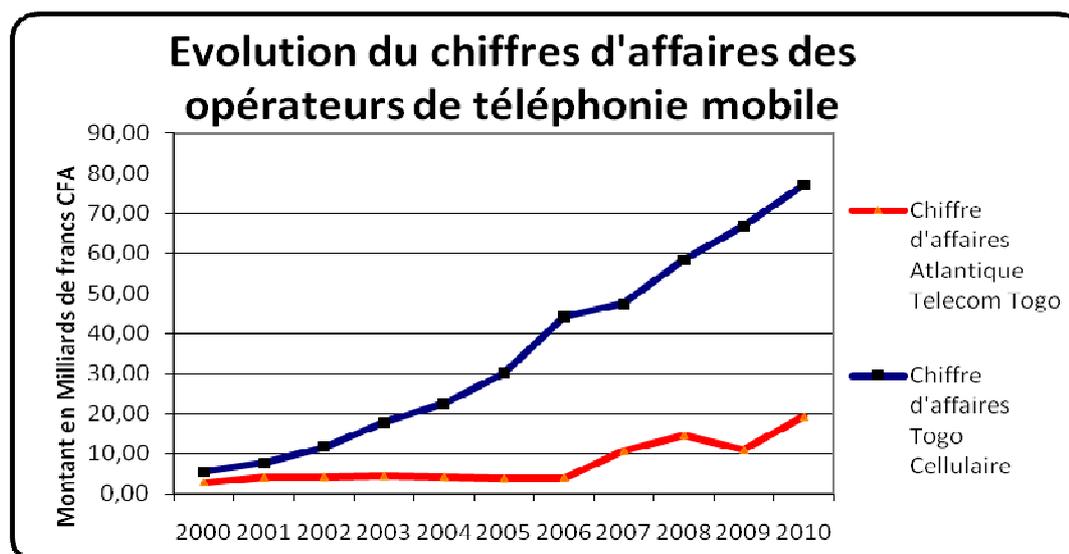
Produits/services	Coûts (en FCFA TTC)
KIT de connexion	2 000
Souscription au GPRS	5 000
Souscription au Datafax	5 900
Souscription au roaming prépayé	gratuit
Souscription au Blackberry	5 000

Le tableau ci-dessous indique les tarifs des différents produits d'Atlantique Telecom Togo en 2010.

**Tableau 12** : tarif des produits d'Atlantique Telecom

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

## 2.6 Evolution du chiffre d'affaires



## 2.7 Emploi

Le nombre d'employés de Togo Cellulaire est passé de 286 en 2009 à 298 en 2010 et celui d'Atlantique Telecom Togo de 146 à 172. En 2010, le secteur du mobile a créé 38 emplois directs, le total des employés passant de 432 à 470.

La productivité de Togo Cellulaire est de 1 employé pour 5456 abonnés et, pour Atlantique Telecom Togo, 1 employé pour 3978 abonnés.

## 3. Le marché de l'Internet

Deux sociétés se partagent le marché de l'accès à Internet avec une demi-douzaine de fournisseurs de services Internet. Les besoins en termes d'utilisation de services Internet se font de plus en plus ressentir et surtout à travers les réseaux mobiles.

### 3.1 Fournisseurs d'accès Internet (IAP)

Il y a deux (2) sociétés qui bénéficient 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 et CAFE informatique et télécommunications.

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.

#### 3.1.1 Togo Télécom

En 2010, Togo Télécom disposait de six (6) accès internet internationaux pour une bande passante totale de 2510 Mbps. Durant toute l'année 2010, la bande passante maximale disponible sur ces liaisons est de 1125 Mbps, soit une disponibilité réelle de 45%.

Togo Telecom offre la connexion internet sur la ligne filaire par Dial Up, ADSL et RNIS, puis sur le CDMA par illiconet ou EV-DO et par des liaisons louées et la technologie wimax. Togo Télécom a introduit la technologie wimax dans son réseau en 2010.

La connexion Dial Up est une connexion à volonté de 64Kbps sur la ligne téléphonique, et taxée par impulsion comme une communication téléphonique. La connexion Dial up est facturée à 10 F CFA la minute en hors taxes.

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 2009 et compte 3759 clients en 2010.

Le service EV-DO, avec une capacité de 10.000 abonnés, compte un total de 2005 abonnés. Le réseau wimax compte 50 abonnés.

Le tableau suivant montre les tarifs d'abonnement des offres sur ADSL, RNIS et Illico.

**Tableau 13** : Abonnement mensuel HT de l'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		32 400 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 93 liaisons louées internet en fin 2010. Les débits vont de 64 Kbps à 256 Kbps. Les diverses offres se présentent comme suit :

**Tableau 14** : Abonnement mensuel 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			

### 3.1.2 CAFE informatique et Télécommunications

La bande passante sur l'international pour l'accès à Internet en 2010 est 62 Mbps, soit 45 Mbps en liaison descendante et 17 Mbps en liaison montante contre respectivement 30 Mbps et 10 Mbps en 2009.

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 à d'autres villes de l'intérieur. Depuis 2009, son service est disponible dans les villes suivantes : Tsévié, Notsè, Tabligbo, Aného, Kpalimé, Atakpamé, Sotoboua, Anié, Sokodé, Tchamba, Bafilo, Kara. Ce réseau compte à ce jour 1598 clients. Les offres se présentent comme suit :

**Tableau 15** : Tarifs mensuels TTC des offres internet de CAFE Informatique et Télécommunications

Débit en Kbps	Résidentiel	Entreprise	ONG & Ecoles
64/128	35 800 FCFA	160 000 FCFA	152 000 FCFA
64/256	59 700 FCFA		
64/512	107 500 FCFA		
64/1024	203 100 FCFA		
128/256		266 100 FCFA	252 795 FCFA
128/512		339 250 FCFA	322 228 FCFA
128/1024		610 650 FCFA	580 118 FCFA
256/256			
512/512			
1024/1024			

### 3.1.4 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. En 2010, le nombre d'abonnés du réseau GSM de Togo Cellulaire, utilisateurs de GPRS, EDGE est de 42 458. Le réseau GSM de Atlantique Télécom Togo offre un accès au service GPRS à tous les abonnés.

### 3.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)

Le nombre d'ISP enregistrés en 2010 est de 6, dont 2 pour CAFE Informatique et Télécommunications et 4 pour Togo Télécom, contre un total de 19 en 2009. La chute du nombre des ISP est dû à la résiliation des relations entre treize (13) ISP et Café Informatique et Télécommunications. Cette dernière était en relation avec quinze (15) ISP jusqu'en 2010.

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.

### 3.3 Evolution du marché de l'Internet

Le besoin d'accès à Internet est de plus en plus croissant eu égard à l'accroissement du nombre d'abonnés à l'internet comme le montre le tableau suivant.

**Tableau 16** : Nombre de clients internet par type de connexion et par opérateur

Type de connexion	Dial UP		BLR	Liaisons louées		ADSL	Illico net	EV-DO	Wimax	TOTAL
	Opérateur	TGT	CAFE	TGT	CAFE	TGT	TGT	TGT	TGT	
<b>2009</b>	-	43	852	91	578	2 693	-	300	-	<b>4 557</b>
<b>2010</b>	1 600	43	972	93	583	3 759	22 308	2005	50	<b>31 413</b>

Les deux principaux fournisseurs du pays comptent un total de 31 413 clients en 2010 contre 42 458 clients qui se connectent par le réseau de Togo Cellulaire et ceux qui se connectent par celui d'Atlantique Télécom Togo et par station VSAT.

On peut conclure que ces deux fournisseurs sont loin, en termes d'offres, de satisfaire les besoins du marché en termes de connexion internet.

La baisse continue du nombre d'ISP et de cybercafés vient confirmer ce manque de dynamisme sur le marché de l'internet et s'explique par le fait que les deux principaux fournisseurs d'accès internet offrent, directement aux utilisateurs finaux, des services diversifiés sans proposer des tarifs spécifiques et 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 pratiqués dans la sous région, ce qui peut expliquer le faible taux de pénétration de ce service.

#### **4. Evolution des données du secteur des télécommunications**

**Tableau 17** : Evolution des indicateurs-clés de téléphonie fixe

Eléments	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Abonnés analogiques	58 079	65 014	62 896	62 208	56 125	56 446
Abonnés au RNIS	555	819	870	834	831	841
Abonnés Tawa		2 354	2 780	2 985	2806	2724
Abonnés au CDMA		13 870	32 937	74 892	116 258	149850
<b>Total des abonnés</b>	<b>58 634</b>	<b>82 057</b>	<b>99 483</b>	<b>140 919</b>	<b>176 020</b>	<b>209 861</b>
Accroissement absolu	-5 315	23 423	17 426	41 436	35 101	33 841
Taux d'accroissement	-8%	40%	21,23 %	41,7%	24,91%	19,23%
Abonnés ADSL				1 911	2 693	3759
Service EV-DO					300	2005
Cabines téléphoniques privées	25 952	21 127	29 427	43 873	48 007	60 925
Population (en milliers d'habts)	5 040	5 182	5 326	5 596	5 747	5 753
Télédensité	1,16	1,56	1,86	2,52	3,06	3,65
Nombre d'employés	898	900	813	845	885	860
Productivité <sup>7</sup>	65,3	91,17	122,36	250	199	245

<sup>7</sup> Nombre de lignes par employé  
ART&P

**Tableau 18** : évolution des indicateurs-clés de téléphonie mobile

Eléments	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Abonnés-Togo Cellulaire</b>	379 974	606 848	861 431	1 069 586	1 606 558	1 625 857
Taux d'accroissement	36%	59,70%	41,90%	24,2%	50,20%	1,2%
Cabines GSM	3074	9 634	12 535	16 525	20 905	21 699
Nombre d'employés	173	213	256	260	286	298
Productivité	2 196	2 849	3 365	4 114	5617	5456
Abonnés au GPRS			23 163	36 111	40 387	42 458
<b>Abonnés-Atlantique Télécom Togo</b>	53 661	101 152	328 888	479 956	580 776	826 576
Taux d'accroissement	1%	88,50%	225,14%	48,6%	21,01%	42,32%
Cabines GSM	640	1 400	1 579	1 566	1 500	5 194
Nombre d'employés	79	131	149	148	146	172
Productivité	679	772	2 207	3243	3978	4806
<b>TOTAL ABONNES DU MOBILE</b>	<b>433 635</b>	<b>708 000</b>	<b>1 190 319</b>	<b>1 549 542</b>	<b>2 187 336</b>	<b>2 452 433</b>
Accroissement absolu	101 070	274 365	482 319	359 223	637 792	265 097
Taux d'accroissement	33,40%	63,27%	68,12%	30,2%	41,16%	12,12%
Télédensité <sup>8</sup> du mobile	8,8%	13,5%	22,34%	27,69%	38,06%	42,63%
Télédensité totale (Fixe+mobile)	10%	15,06%	24,21%	30,21%	41,12%	46,28%

## Conclusion

Le marché des télécommunications a connu une évolution sensible au cours de l'année 2010. Cette évolution s'est exprimée par l'accroissement du taux de pénétration de la téléphonie qui est passé de 41, 12% en 2009 à 46,28 % en 2010. Le parc d'abonnés a suivi la même tendance, soit une croissance absolue de 298 938 en une année. Aussi a-t-on assisté à une légère baisse des tarifs de communications. Toutefois des efforts considérables restent à faire dans le domaine de l'internet pour satisfaire les besoins du marché.

<sup>8</sup> Nombre d'abonnés pou 100 habitants

## **II- Evolution du secteur postal**

Le marché des services postaux au Togo est animé par six (6) opérateurs, en l'occurrence la Société des Postes du Togo (SPT), opérateur public, et cinq (5) opérateurs privés, à savoir DHL International Togo, UPS, Top Chrono, SDV (Universal Express), Pako Fedex.

Ces opérateurs offrent leurs services à travers un réseau qui comporte 82 points de présence postale dont :

- 74 pour la SPT ;
- 2 pour DHL ;
- 2 pour Fedex ;
- 2 pour UPS ;
- 1 pour Universal Express ;
- 1 pour Top Chrono.

Dans l'ensemble, les zones urbaines sont mieux couvertes avec 62 points de présence postale contre 20 dans les localités administrativement considérées comme rurales.

La densité postale est de 1 point de présence postale pour 110 000 habitants contre une moyenne de 1 point de présence postale pour 93 000 habitants en Afrique subsaharienne et 1 bureau de poste pour 9 000 habitants sur le plan mondial.

Les services et produits offerts vont des services de courrier aux services financiers en passant par d'autres activités connexes.

La SPT offre les services de courrier (courrier classique, courrier express) ainsi que des services financiers postaux. Les cinq (5) sociétés privées offrent des services de courrier express principalement à l'international et sont basées, pour la plupart, à Lomé.

En 2010, les services de courrier ont enregistré une baisse tandis que les activités financières sont en croissance, en dépit de la forte concurrence qui caractérise le secteur financier au Togo.

### **1- Les activités de courrier**

Le trafic annuel des envois de courrier (tous flux confondus) s'élève à environ 2 millions d'objets, ce qui représente moins de 0,31 lettre par habitant et par an. Il s'agit essentiellement des envois de la poste aux lettres (courrier ordinaire) dont les services sont assurés par la SPT.

Les envois du courrier express représentent en moyenne 10% du volume global du courrier, tous flux confondus.

Au total, les activités du courrier génèrent un chiffre d'affaires moyen de 2 milliards environ, dont 700 millions provenant du courrier express.

#### **1.1- Le courrier express**

Les activités du courrier express, tous flux confondus, se maintiennent malgré le développement des services dérivés des technologies de l'information et de la communication. Toutefois, le trafic a connu une baisse de l'ordre de 24,73% en 2010.

### 1.1.1- Le trafic extérieur

Principale activité des opérateurs privés, le service du courrier est plus développé à Lomé qu'à l'intérieur du pays.

- 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%
<b>2010</b>	<b>24 871</b>	<b>- 5,49%</b>

En 2010, les activités du courrier express à l'export ont connu une baisse, en termes de volume, par rapport à l'année 2009 : 24 871 objets traités en 2010 contre 26 238 objets en 2009, soit un écart de - 5,49%. 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 des services des technologies de l'information et de la communication par les clients, 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%
<b>2010</b>	<b>62 225</b>	<b>-6,79%</b>

En 2010, le trafic des envois traités à l'import a connu également une baisse qui est de 6,79%. En effet, 62 225 objets ont été reçus et distribués en 2010 contre 66 452 objets en 2009. Cette baisse s'explique, en partie, par la concurrence que subit le courrier de la part des produits de substitution tels qu'Internet et les services de la téléphonie.

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

En 2010, le trafic global du courrier express international est de 87 096 objets traités contre 92 690 objets enregistrés en 2009.

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
<b>Part de marché en 2010</b>	62,54%	12,19%	9,64%	8,35%	5,96%	1,29%

DHL arrive en tête du classement avec 62,54% des parts de marché du courrier express international au Togo, suivi de Universal Express avec 12,19% ; viennent ensuite Fedex avec 9,64%, SPT (EMS) avec 8,35%, UPS et Top Chrono qui détiennent respectivement 5,96% et 1,29%.

### 1.1.2- 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%
<b>2010</b>	<b>45 845</b>	<b>-59,52%</b>

Le volume des envois express traités sur le plan local est également en baisse : 45 845 objets enregistrés en 2010 contre 73 133 objets traités en 2009, soit une baisse de 59,52%.

### 1.1.3 - Trafic total

Désignation	Nombre					
	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Trafic export	<b>24 871</b>	26 238	26 717	29 445	36 268	44 270
Trafic import	<b>62 225</b>	66 452	92 261	57 371	49 065	38 997
Trafic intérieur	<b>45 845</b>	73 133	117 919	62 924	69 593	65 148
Total	<b>132 941</b>	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 24,73% en 2010. La baisse a été très forte en ce qui concerne le trafic intérieur 59,52%. Cette baisse s'explique, également, ici, par la forte tendance des clients à utiliser beaucoup plus les services des technologies de l'information et de la communication au détriment de ceux du courrier.

### 1.2- Le courrier ordinaire

Les services du courrier ordinaire, bien que ouverts à la concurrence, ne sont fournis que par la SPT.

En 2010, les activités sur ce segment ont enregistré une baisse de 36,58%. Durant la même période, ces activités ont représenté 28% du chiffre d'affaires de la SPT.

### 1.2.1- 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%
<b>2010</b>	<b>128 511</b>	<b>3,13%</b>

Le trafic du courrier ordinaire à l'export a enregistré, en 2010, une légère hausse de 3,3% par rapport au volume des envois traités en 2009. Cette hausse est due à une légère augmentation du trafic des envois de la poste aux lettres.

- 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
<b>2010</b>	<b>323 462</b>	<b>- 19%</b>

Le trafic à l'import a enregistré une baisse de 19% en 2010. Les services à l'import sont concurrencés par les services du courrier express et ceux de la téléphonie et de l'Internet.

## 1.2.2- 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%
<b>2010</b>	<b>1 148 629</b>	<b>-45,97%</b>

Le trafic intérieur a connu une baisse significative de 45,97% en 2010. Tout comme les autres segments décrits ci-dessus, celui du courrier ordinaire local subit également les effets de la concurrence des produits de substitution.

## 1.2.3 – Le trafic total

Désignation	Nombre d'objets					
	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Trafic export	<b>128 511</b>	124 479	149 718	159 156	216 197	3 690 697
Trafic import	<b>323 462</b>	384 955	506 416	645 032	577 073	4 225 218
Trafic intérieur	<b>1 148 629</b>	1 676 731	1716 320	1 272 438	1 235 675	1 912 765
<b>Total</b>	<b>1 600 602</b>	2 186 165	2372 454	2 076 626	2 028 945	9 828 680

Le trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus, a enregistré en 2010 une baisse de 36,58% par rapport à celui de 2009. Cette baisse 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.

## **2- Les services financiers postaux**

Les services financiers postaux offerts par la SPT ont enregistré une croissance au cours de l'année 2010. Leur part dans le chiffre d'affaires de la SPT est de 45 % contre 32% en 2009.

### **2.1- Les services de mandats**

Les services de mandats poste comprennent 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.

Sur le plan local, la SPT offre en lieu et place du mandat carte classique, un service de transfert de fonds par voie électronique : c'est le Transfert Express National (TEN)

D'une manière générale, l'année 2010 a été marquée par une croissance des activités de transfert de fonds.

### 2.1.1 - Le trafic extérieur

Désignation	2010	2009	2008	2007	2006	2005	Variation
Emission	<b>1364</b>	1153	797	864	1 135	1 256	<b>15%</b>
Paiement	<b>85 991</b>	5664	2017	1038	2 651	3 012	<b>93%</b>

En 2010, le trafic à l'émission a enregistré une augmentation de 15% par rapport à l'exercice précédent. Durant la même période, les opérations de paiement ont connu une forte augmentation, soit de 93%.

La qualité de service qu'offrent ces services ainsi que l'extension du réseau des partenaires expliqueraient l'augmentation du trafic sur ce segment qui reste pourtant fortement concurrencé sur le marché par d'autres produits et services comme Western union, Money gram.

### 2.1.2- Le trafic intérieur

Désignation	2010	2009	2008	2007	2006	2005	Variation
Nombre opérations de transfert	<b>96 254</b>	65 806	57 932	45 272	40 804	37 807	<b>31%</b>

Le Transfert express national est devenu le principal moyen d'envoi de fonds sur le plan local depuis la suppression du mandat carte. Ce produit a enregistré une croissance de 31% en 2010 en termes de volume des opérations. Le montant des mandats échangés au plan national s'élève à près de 6 milliards.

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

## 2.2- Le service 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%
<b>2010</b>	<b>76 777</b>	<b>35%</b>	<b>241 077</b>	<b>11%</b>

Le Centre des Chèques Postaux (CCP) gère 33 011 comptes pour un avoir global de plus de 9 milliards. Les activités de ce centre ont enregistré, en 2010, une croissance de 35% en ce qui concerne les opérations de versement et 11% 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.

### 2.3 -Le service de l'épargne (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%
<b>2010</b>	<b>64 142</b>	<b>28%</b>	<b>87 565</b>	<b>28%</b>

Le service de l'épargne gère 28 646 comptes pour une épargne globale de plus de 4 milliards.

Durant l'exercice 2010, le service de l'épargne postale a enregistré une croissance de 28 % au titre des opérations de versement et de 28 % également 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.

### **3- Autres activités**

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

La SPT, par exemple, assure les prestations suivantes : exploitation de cyber postes et de cabines téléphoniques, vente des produits de téléphonie mobile et fixe, vente de magazines, des produits de loterie, encaissement des factures des sociétés d'électricité et de téléphone, transport de passagers et de marchandises etc.

En 2010, ces activités connexes ont représenté 27% du chiffre d'affaires de la SPT.

Quant aux opérateurs privés, ils assurent les prestations de fret aérien, de transit, de déménagement, etc.

## **Conclusion**

Au cours de l'exercice 2010, les activités de courrier et ceux des services financiers ont connu une fluctuation (baisse pour les activités de courrier et croissance pour les services financiers).

En effet, le trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus, a connu une baisse de 36,58% par rapport à celui de 2009.

Les activités du courrier express, tous régimes confondus, ont connu une baisse de 24,73% en 2010. La baisse a été remarquable en ce qui concerne le trafic intérieur 59,52%. S'agissant du courrier ordinaire, la baisse est de 36,58% par rapport au trafic de l'année 2009.

La forte utilisation, par les clients, des services dérivés des technologies de l'information et de la communication au détriment des services de courrier explique cette tendance à la baisse du trafic des envois postaux.

En 2010, les activités de courrier ont représenté 28% du chiffre d'affaires de la SPT contre 45% pour les services financiers.

Ces résultats illustrent bien les nouveaux besoins des clients qui sont orientés de plus en plus vers les services et produits utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Pour répondre aux attentes des clients, les opérateurs doivent s'appuyer davantage sur les technologies de l'information et de la communication pour innover et diversifier leurs produits et services.

Les services financiers, contrairement aux activités de courrier, enregistrent plutôt des résultats satisfaisants, en dépit de la forte concurrence observée dans le secteur financier. En 2010, la part des services financiers dans le chiffre d'affaires de la SPT s'élève à 45% contre 32% en 2009.

Le volume du trafic des transferts de fonds sur le plan national a connu une croissance de 31% en 2010 contre 11,96% en 2009.

Les transferts à l'international sont également en croissance, soit 15% au titre des émissions et 93% en ce qui concerne les opérations de paiement.

Les activités du centre des chèques postaux enregistrent une croissance de 35% en ce qui concerne les opérations de versement, et 11% 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 28% aussi bien au titre des opérations de versement que des remboursements.

Au total, les services financiers sont en pleine croissance alors que les activités de courrier enregistrent de plus en plus une baisse.

A l'image des prestataires des services financiers qui s'appuient davantage sur les technologies de l'information et de la communication pour développer et améliorer leurs produits et services, les

opérateurs des services de courrier doivent saisir ces technologies de l'information et de la communication comme opportunité pour innover et diversifier leurs produits. Cette stratégie permettra de satisfaire les nouveaux besoins des clients et d'assurer progressivement un développement durable des services postaux.