



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

REPUBLIQUE TOGOLAISE  
Travail - Liberté - Patrie

# **RAPPORT D'ACTIVITES**

# **EXERCICE 2011**

Adopté le 12 juin 2012

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION GENERALE</b>	<b>5</b>
<b>PREMIERE PARTIE : CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGLEMENTATION</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 1<sup>ER</sup> : GESTION DES SECTEURS</b>	<b>8</b>
<b>I. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS</b>	<b>8</b>
<b>I.1 MISE EN ŒUVRE DU PLAN OPERATIONNEL 2011</b>	<b>8</b>
I.1.1 Actions prévues au plan opérationnel 2011	8
I.1.2 Mise en œuvre du plan opérationnel 2011	9
<b>I.2- CADRE REGLEMENTAIRE</b>	<b>14</b>
1.2.1 – Secteur des télécommunications	14
1.2.2- Le secteur postal	15
<b>II. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS</b>	<b>15</b>
<b>II.1 ACTIVITES OPERATIONNELLES</b>	<b>15</b>
II.1.1 Gestion des licences et des autorisations	16
II.1.2 Activités de contrôle	16
II.1.3 Coordination des fréquences	20
II.1.4 Gestion des ressources rares	20
II.1.5 Conciliation	23
II.1.6 Célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information	23
II.1.7 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications	24
<b>II.2 RELATIONS AVEC LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES</b>	<b>26</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>27</b>
<b>III. SECTEUR DES POSTES</b>	<b>28</b>
<b>Les activités du secteur des postes en 2011 ont concerné :</b>	<b>28</b>
<b>III.1 - ACTIVITES OPERATIONNELLES</b>	<b>28</b>
III.1.1. Mission de contrôle des opérateurs	28
III.1.2 Gestion des licences et autorisations	29
III.1.3. Mise en œuvre du service postal universel	29
<b>III.2 PARTICIPATION AUX TRAVAUX DE LA COMMISSION DES LOIS DE L'ASSEMBLEE NATIONALE</b>	<b>29</b>
III.2.1 Septième protocole additionnel à la Constitution de l'UPU	29
III.2.2 Convention postale universelle et protocole final	29
III.2.3 Arrangement concernant les services de paiement de la poste	30
III.2.4 Règlement général de l'UPU	30
<b>III.3 CELEBRATION DE LA JOURNEE MONDIALE DE LA POSTE</b>	<b>30</b>
<b>III.4 ETUDES ET PROJETS</b>	<b>30</b>
III.4.1. Définition du programme de réalisation du service postal universel (2012-2014)	31
III.4.2 Projet « contrôle de la qualité des services postaux »	33
<b>III.5 PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'UPU ET A D'AUTRES REUNIONS INTERNATIONALES</b>	<b>33</b>
III.5.1 Séminaire sur la régulation postale	33
III.5.2 Participation à la session 2011 du conseil d'administration de l'UPU	34
III.5.3 Réunion des délégués des pays membres de la CEDEAO	35
III.5.4 Réunion de Dakar organisée par l'UEMOA en novembre 2011	35
III.5.5 Mission d'information de l'Autorité transitoire de régulation des postes et télécommunications du Bénin auprès de l'ART&P	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>
<b>I.1 EFFECTIF DU PERSONNEL</b>	<b>37</b>
I.1.1 Evolution	37
I.1.2 Répartition	38
I.1.3 Perspectives	39
<b>I.2 RENFORCEMENT DES CAPACITES HUMAINES</b>	<b>39</b>
<b>II- SERVICE INFORMATIQUE</b>	<b>40</b>

<b>II.1 - SYSTEME DE SECURISATION</b>	<b>40</b>
II.1.1 - Authentification et traçabilité	41
II.1.2- Reprise en cas de sinistre	41
II.1.3- Virus	41
<b>II.2 – SYSTEME D'INFORMATION</b>	<b>41</b>
II.2.1- Site Web dynamique de l'ART&P	42
II.2.2 - Application de gestion électronique de document	42
II.2.3 - Outils de gestion de la bibliothèque et de projets	42
<b>II.3 – RENFORCEMENT DES CAPACITES DU SYSTEME INFORMATIQUE</b>	<b>42</b>
II.3.1- Parc logiciel	42
II.3.2- Matériel	43
II.3.3- Réseau informatique	44
<b>CONCLUSION GENERALE</b>	<b>45</b>
<b>DEUXIEME PARTIE :</b>	<b>46</b>
<b>L'ANALYSE DES SECTEURS</b>	<b>46</b>
<b>I. LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS</b>	<b>47</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>47</b>
<b>1. LE MARCHE DE LA TELEPHONIE FIXE</b>	<b>47</b>
<b>1.1 Evolution du nombre d'abonnés</b>	<b>47</b>
<b>1.2 Capacité du réseau</b>	<b>47</b>
<b>1.3 Services disponibles en dehors de la téléphonie</b>	<b>48</b>
<b>1.4 Evolution du trafic</b>	<b>48</b>
1.4.1 Trafic départ de Togo Telecom	48
1.4.2 Trafic entrant de Togo Telecom	49
<b>1.5 Tarifs de TOGO TELECOM</b>	<b>50</b>
1.5.1 Frais d'accès et d'abonnement	50
1.5.2 Tarifs des communications	50
<b>1.6 Evolution du chiffre d'affaires</b>	<b>51</b>
<b>1.7 Emploi</b>	<b>51</b>
<b>1.8 Investissements</b>	<b>51</b>
<b>2. LE MARCHE DE LA TELEPHONIE MOBILE GSM</b>	<b>51</b>
<b>2.1 Evolution du nombre d'abonnés</b>	<b>51</b>
<b>2.2 Capacité du réseau</b>	<b>52</b>
<b>2.3. Autres services disponibles en dehors de la voix</b>	<b>52</b>
<b>2.4 Evolution du trafic</b>	<b>52</b>
2.4.1 Evolution du trafic d'Atlantique Telecom Togo	53
2.4.2 Evolution du trafic de Togo Cellulaire	54
<b>2.5 Les tarifs</b>	<b>55</b>
2.5.1 Tarifs d'abonnement aux services	55
2.5.2 Tarifs d'utilisation des services de base	55
<b>2.6 Evolution du chiffre d'affaires</b>	<b>56</b>
<b>2.7. Emploi</b>	<b>57</b>
<b>3. Le marché de l'Internet</b>	<b>57</b>
<b>3.1 Fournisseurs d'accès Internet international (IAP) et de la boucle locale</b>	<b>57</b>
3.1.1 Togo Telecom	57
3.1.2 CAFE Informatique et Télécommunications	58
3.1.3 Les opérateurs de téléphonie mobile	59
<b>3.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>60</b>

4. Evolution des données du secteur sur les 5 dernières années	60
<b>II. EVOLUTION DU SECTEUR DES POSTES</b>	<b>62</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>62</b>
<b>1. LES ACTIVITES DE COURRIER</b>	<b>62</b>
<b>1.1 Courrier Express</b>	<b>62</b>
1.1.1. Courrier Express International	62
1.1.2. Courrier Express National	64
1.1.3. Trafic Express Global	65
<b>1.2 Courrier ordinaire</b>	<b>65</b>
1.2.1. Courrier ordinaire International	65
1.2.2. Courrier ordinaire national	66
1.2.3. Trafic ordinaire Global	67
<b>1.3 Trafic Global</b>	<b>67</b>
<b>2. LES ACTIVITES DES SERVICES FINANCIERS</b>	<b>68</b>
<b>2.1. Les services de mandats</b>	<b>68</b>
2.1.1. Le trafic extérieur	68
2.1.2. Le trafic intérieur	68
<b>2.2. Le service des chèques postaux</b>	<b>69</b>
<b>2.3. Le service de l'épargne (PostÉpargne SECURITUS)</b>	<b>70</b>
<b>3. AUTRES ACTIVITES</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>72</b>

## INTRODUCTION GENERALE

L'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications (ART&P) a poursuivi, avec plus de rigueur, en 2011, sa mission de régulation des secteurs de postes et de télécommunications. Elle a mis l'accent sur les projets à réaliser au cours de l'année 2011 et procédé à un important effort de renforcement des capacités.

Outre la gestion et le contrôle des ressources rares (les bandes de fréquences et les blocs de numéros), les actions dans le cadre de la fourniture du service universel ont été poursuivies, de même que le renforcement du cadre réglementaire.

Le plan opérationnel de 2011, très ambitieux, comportait dix huit (18) projets. Certains projets ont été achevés. D'autres n'ont pas connu l'avancement souhaité.

- ✓ En ce qui concerne les projets du secteur des télécommunications, les actions menées sont relatives à :
  - l'élaboration et à la négociation des cahiers de charges pour l'octroi des licences télécoms ;
  - l'élaboration des nouveaux textes devant actualiser ou compléter le cadre législatif et réglementaire existant ;
  - les études identifiées par la Déclaration de politique sectorielle (DPS).
- ✓ L'ART&P a pris une part active aux rencontres internationales ayant un intérêt pertinent pour la régulation.

S'agissant du secteur des postes, il y a lieu de noter :

- l'élaboration :
  - d'un projet de programme du service universel postal ;
  - d'un projet de convention de mise en œuvre du service universel postal ;
- le contrôle de la qualité des services postaux.

Au cours de l'année 2011, l'Autorité de Réglementation a contribué activement à l'élaboration du nouveau cadre réglementaire. Outre la déclaration de politique sectorielle qui a été adoptée, un projet de loi sur les communications électroniques, dont les projets de textes d'application sont disponibles, a été adopté par le conseil des ministres et transmis à l'Assemblée nationale. L'ART&P a fait l'état des lieux de la gestion et du contrôle de fréquences radioélectriques et a déterminé les composantes essentielles de la station fixe à acquérir pour améliorer cette activité. Les équipements proposés vont lui permettre de renforcer son système de contrôle des émissions radioélectriques existant.

L'ART&P a élaboré et adopté presque toutes les procédures de contrôle des obligations des opérateurs et exploitants de réseaux et services. Elle a poursuivi ses actions de développement du service universel et a proposé au ministère un programme de desserte du service universel pour le secteur postal. Les actions relatives à la gestion de l'exécution du plan intégral de développement du secteur postal ont été poursuivies. Le comité de gestion et de suivi de ce plan est en attente de création.

Pour apprécier l'importance des activités réalisées par l'Autorité de Réglementation au sein des secteurs qu'elle régule, le présent rapport est structuré en deux parties :

- l'état de la réglementation et des activités de régulation (première partie) ;
- la situation des deux secteurs en 2011 (deuxième partie).

## **PREMIERE PARTIE**

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

# CHAPITRE 1<sup>er</sup> : GESTION DES SECTEURS

Le chapitre 1<sup>er</sup> est consacré aux activités relatives à l'encadrement des deux secteurs de postes et de télécommunications.

Pour le secteur des télécommunications, il convient de noter la dynamique dans le contrôle des activités des opérateurs et l'utilisation du spectre radioélectrique. La réalisation des projets inscrits pour le compte du plan stratégique a été poursuivie. En ce qui concerne le cadre réglementaire, la déclaration de politique sectorielle, qui est le soubassement de ce cadre, a été adoptée. Quant à la loi sur les communications électroniques, elle a été transmise, après son adoption en conseil des ministres, à l'Assemblée nationale.

Les activités du secteur postal ont été marquées par la poursuite de l'exécution du Plan intégral de réforme et de développement postal (PIDEP) et le développement d'une réflexion sur la matérialisation du service universel postal.

Avant le développement des activités menées dans les deux secteurs, il convient de passer en revue les actions du plan opérationnel.

## I. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

### *I.1 MISE EN ŒUVRE DU PLAN OPERATIONNEL 2011*

L'année 2011 marque la fin de la mise en œuvre des actions du plan stratégique 2008-2010 de l'ART&P. En attendant un bilan global de ce plan triennal, le présent rapport d'activités rend compte de la mise en œuvre du plan opérationnel 2011.

#### I.1.1 Actions prévues au plan opérationnel 2011

Au total, 18 projets avaient été retenus au titre de l'année 2011, dont :

- trois (3) dans le cadre du développement du secteur des télécommunications ;
- trois (3) concernant le développement du secteur des postes ;
- douze (12) visant le renforcement des capacités de l'ART&P.

Sur les 18 projets retenus, 8 ont été prévus pour être réalisés par des expertises externes et 10 en interne.

Dans le souci d'assurer une meilleure réalisation des projets en 2011, la stratégie de conduite des projets a été revue pour impliquer les directions dans le suivi quasi quotidien de la mise en œuvre. A cet effet, les projets sont confiés aux directions.

#### ❖ le secteur des télécommunications

Trois projets ont été prévus et sont relatifs à l'octroi des licences, à l'élaboration de nouveaux textes et aux études de trois (3) projets :

- Projet n°1 : élaboration et négociation des cahiers de charges pour l'octroi des licences télécoms ;
- Projet n°2 : élaboration de nouveaux textes identifiés en vue d'actualiser et de compléter le cadre législatif et réglementaire du secteur des télécommunications ;
- Projet n°3 : études identifiées par la DPS par anticipation à l'adoption de cette déclaration. Ce projet a été supprimé car ne maîtrisant pas les délais d'adoption.

#### ❖ le secteur des postes

Trois (3) projets ont été prévus et concernent, d'une part, la stratégie et la mise en œuvre du service universel postal, d'autre part, un projet de contrôle visant à apprécier la qualité du service postal offert par les opérateurs :

- Projet n°4 : élaboration d'un projet de programme du service universel postal ;
- Projet n°5 : élaboration d'un projet de convention de mise en œuvre du service universel postal ;
- Projet n°6 : contrôle de la qualité des services postaux.

#### ❖ le renforcement des capacités de l'Autorité de Réglementation

En vue de renforcer ses capacités et accroître l'efficacité de l'ART&P, il a été programmé en 2011 l'élaboration des autres procédures identifiées par le plan stratégique.

Par ailleurs, certains projets se sont attelés à proposer des moyens et outils adéquats pour accroître l'efficacité de l'ART&P. Les projets prévus sont :

- Projet n°7 : procédures de contrôle des obligations des opérateurs et exploitants de réseaux ;
- Projet n°8 : procédures de contrôle des opérations de promotion et règlement de services ;
- Projet n°9 : procédures pour étude de dossiers de demande d'autorisations ;
- Projet n°10 : procédures de passation des marchés ;
- Projet n°11 : renforcement de capacités de l'ART&P en ressources humaines ;
- Projet n°12 : suivi de la mobilisation des moyens logistiques et ressources diverses ;
- Projet n°13 : détermination des caractéristiques pour des équipements d'homologation de réseaux et terminaux ;
- Projet n°14 : détermination des caractéristiques d'une station fixe de contrôle des fréquences radioélectriques ;
- Projet n°15 : détermination des caractéristiques d'un système d'énergie solaire pour le bâtiment technique ;
- Projet n°16 : proposition d'organigramme pour l'ART&P ;
- Projet n°17 : plan de renforcement des actions de régulation et d'acquisition des outils et moyens ;
- Projet n°18 : relations publiques de l'ART&P.

#### I.1.2 Mise en œuvre du plan opérationnel 2011

Au 31 décembre 2011, l'évaluation des 18 projets programmés révèle ce qui suit :

- sept (7) sont entièrement achevés ;
- cinq (5) projets sont avancés et pourraient être achevés en 2012 ;

- six (6) projets n'ont pas été entamés (*la plupart des projets non entamés ont été mis en veilleuse pour que leur mise en œuvre tienne compte de la nouvelle loi sur les TIC en cours d'adoption ainsi que de ses décrets d'application*).

✓ **Projets achevés**

○ **Secteur des télécommunications**

Projet n°2 : Elaboration de nouveaux textes (actualisation et complétude du cadre législatif et réglementaire du secteur des télécommunications)

Sept (7) textes ont été proposés par l'ART&P. Ils ont été relus et amendés par le cabinet Bird & Bird. Il s'agit notamment de :

- avant-projet de loi ;
- texte sur la gestion des fréquences ;
- texte sur l'interconnexion ;
- texte sur la numérotation ;
- texte sur l'organisation et le fonctionnement de l'Autorité de régulation ;
- texte sur le régime des activités ;
- texte sur le service universel.

L'avant-projet de loi a été adopté en conseil des ministres et transmis le 3 juin 2011 à l'assemblée nationale pour examen et vote. Pour les autres textes élaborés, le processus de validation est en cours.

Par ailleurs, l'ART&P a initié le décret sur l'identification des abonnés à la téléphonie qui a été adopté en conseil des ministres.

○ **Secteur postal**

Projet n°4 : Elaboration d'un programme du service universel postal

Le projet sur l'élaboration du programme du service universel période 2012-2014 a été finalisé et est en attente d'être soumis au ministère. En 2010, le projet de déclaration de politique sectorielle et le projet de redéfinition du cadre du service universel postal avaient été transmis à la tutelle. Ainsi, la transmission de ce projet complètera la liste des documents transmis au ministère pour approbation.

○ **Renforcement des capacités**

Projet n°7 : Procédures de contrôle des obligations des opérateurs et exploitants de réseaux

Ce projet qui doit définir la méthodologie pour contrôler les obligations faites aux opérateurs a été finalisé. Ainsi, au total 6 procédures de contrôle des obligations des opérateurs ont été rédigées et adoptées relativement au contrôle :

- procédure de contrôle du plan de déploiement des réseaux ;
- procédure de contrôle de l'effectivité du fonctionnement des services annoncés par les opérateurs ;
- procédure de contrôle de la qualité de service ;
- procédure de contrôle de l'introduction de nouveaux services sur le marché ;

- procédure de contrôle de l'acheminement des appels d'urgence ;
- procédure de contrôle de la fourniture d'informations.

Projet n°9 : Procédures pour étude de dossiers de demande d'autorisation

Dans un souci d'efficacité, l'ART&P a élaboré des procédures pour faciliter l'étude des dossiers de demande d'autorisation qui lui sont soumis.

Projet n°10 : Procédures de passation des marchés

Au regard du nouveau cadre réglementaire de passation des marchés publics et délégations de service public en vigueur au Togo depuis 2011, l'ARTP a élaboré les procédures ci-après :

- procédure pour l'appel à concurrence ;
- procédure pour les demandes de cotation ;
- procédure pour déterminer le mode de passation de marché ;
- procédure pour l'élaboration des dossiers d'appel d'offres ;
- procédure pour l'élaboration du plan annuel de passation de marché.

Projet n°14 : Détermination des caractéristiques d'une station fixe de contrôle des fréquences radioélectriques

Ce projet vise à déterminer les caractéristiques techniques d'une station fixe de contrôle des émissions radioélectriques en vue de son acquisition. Après avoir fait un état des lieux de la gestion et du contrôle de fréquences radioélectriques, les composantes essentielles d'une station fixe, ainsi que ses principales fonctionnalités, ont été déterminées.

Les équipements proposés vont permettre à l'ART&P de renforcer son système de contrôle des émissions radioélectriques existants en vue de :

- surveiller de façon continue l'état d'occupation du spectre radioélectrique ;
- procéder à des mesures régulières sur les fréquences assignées ;
- détecter les sources d'émissions radioélectriques licites et illicites (radiogoniométrie) ;
- détecter les brouillages et aider à leur résolution.

➤ **Projets entamés mais non encore achevés**

○ **Secteur des télécommunications**

Projet n°1: Elaboration et négociation des cahiers des charges pour l'octroi des licences télécoms

L'objectif de ce projet était de négocier les conditions d'exploitation avec les opérateurs existants, Togo Telecom et Togo Cellulaire. Les projets de cahiers des charges pour Togo Telecom et Togo Cellulaire ont été élaborés par le cabinet Bird & Bird et l'ART&P et ont été finalisés.

Concernant les négociations de ces cahiers des charges, les discussions qui ont démarré avec le groupe Togo Telecom en 2009 se sont poursuivies en 2010 mais n'ont pas abouti.

Elles ont repris le 6 juin 2011 et ont été suspendues le 15 juin 2011 sur instruction du ministère

de tutelle.

Projet n°8 : Procédures de contrôle des opérations de promotion et règlement de services

La procédure visée ici est destinée à l'usage interne de l'ART&P. Elle indique les différentes étapes par lesquelles celle-ci assurera le contrôle des contrats d'abonnement et de règlement de service des opérateurs en vue de préserver l'équilibre des relations entre les opérateurs et leurs clients (usagers), tant du point de vue de la qualité de service que du respect des obligations figurant dans les contrats d'abonnement.

Le premier draft de ce document a été soumis au comité de suivi du plan stratégique qui a fait des observations dans le sens de l'amélioration de cette procédure. Ce projet sera finalisé en 2012.

○ **Secteur postal**

Projet n°6 : Contrôle de la qualité des services postaux

Dans le but de fixer des objectifs de qualité aux opérateurs intervenant dans le secteur postal, il est apparu nécessaire de mesurer le niveau actuel de qualité des prestations. Les termes de référence (TDR) ont été élaborés et validés.

Le processus de consultation restreinte qui s'en est suivi a été infructueux. Les offres des cabinets consultés n'ont pas répondu aux exigences des termes de référence. L'ART&P a sollicité l'expertise de l'Union postale universelle (UPU) en vue de la mise en œuvre de ce projet.

Projet n° 11: Renforcement de capacité de l'ART&P en ressources humaines

Ce projet consiste, d'une part, en l'élaboration d'un plan de formation triennal, en l'identification des besoins en ressources humaines pour l'ART&P à court et à moyen terme, d'autre part.

L'élaboration du plan de formation a démarré avec les actions suivantes :

- actualisation des fiches fonctions pour définir les attributions de chaque agent de l'Autorité de Réglementation afin d'identifier les renforcements nécessaires dont il a besoin pour accomplir ses tâches ;
- élaboration des lettres de mission ;
- élaboration d'un bilan de compétences ;
- recensement des souhaits de formation des agents ;
- arbitrage de l'équipe de projet pour arrêter les besoins pertinents en formation qui tiennent compte des objectifs stratégiques de l'ART&P.

Le plan de formation triennal va être proposé en 2012.

L'identification des besoins en ressources humaines a commencé et sera terminée en 2012. Elle tourne autour des actions suivantes :

- analyse de chaque activité exercée et du temps alloué ;
- détermination des écarts entre un type d'activités exercé de façon soutenue et l'effectif du personnel associé : besoin quantitatif ;
- estimation des besoins nouveaux au sein de l'ART&P : besoin qualitatif ;

- élaboration du document des besoins en ressources humaines à moyen et à long terme ;
- élaboration d'un plan de déploiement et de recrutement.

### Projet n° 12 : Suivi de la mobilisation des moyens logistiques et ressources diverses

Ce projet consiste à coordonner l'acquisition des moyens et outils identifiés et proposés par les différents projets. Les acquisitions suivantes ont été effectuées en 2011 :

#### ▪ Outils de mesure de qualité de service et de contrôle

En vue de renforcer le contrôle, les outils suivants ont été acquis en 2011 :

- outils de mesure et de contrôle de spectre radioélectrique ;
- outils de contrôle de qualité de services ;
- outils de mesure de couverture de réseaux sans fil ;
- accessoires liés à ces outils.

#### ▪ Logiciel de gestion des fréquences radioélectriques

Le logiciel de SMS4DC de gestion des fréquences radioélectriques a été acquis auprès de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) en 2011 pour remplacer le logiciel actuel, Ellipse dont le développeur a cessé ses activités. Son remplaçant exige que tous ceux qui utilisent le logiciel ELLIPSE migrent vers son logiciel appelé SPECTRA avant de bénéficier de ses services de maintenance.

Face au coût élevé de cette migration vers le nouveau logiciel (349 000 euros environ), l'ART&P a opté pour le logiciel « SMS4DC » que l'UIT vient de concevoir pour un montant de un million deux cent soixante mille (1 260 000) F CFA.

#### ▪ Logiciel de détermination des coûts et tarifs des services de téléphonie

En vue de mettre en place une régulation tarifaire et contrôler les tarifs des opérateurs de téléphonie, l'ART&P a lancé une consultation restreinte internationale le 14 octobre 2010 en vue de retenir un modèle de coûts CMILT. Le cabinet Tactikom, qui a été retenu à l'issue de cette consultation, a assuré une formation aux agents de l'ART&P et de ceux des opérateurs, puis a fourni une version du simulateur de coûts et tarifs ictNetSim à l'ART&P pour une période d'un an, et à chaque opérateur pour une période de trois mois en vue de continuer la pratique après la formation. La licence accordée est arrivée à échéance en décembre 2011, une commande a été faite pour l'acquisition de la licence long terme du logiciel retenu et dénommé « ictNetSim L.T ». La réception de la licence est prévue pour janvier 2012.

#### ▪ Construction du bâtiment technique de l'ART&P

Le processus de construction d'un bâtiment technique pour l'ART&P s'est poursuivi en 2011. Ainsi, après la validation du dossier de concours d'architecture pour la sélection de l'œuvre architecturale par la direction nationale du contrôle des marchés publics (DNCMP) et par l'ordre national des architectes du Togo (ONAT), un appel d'offres ouvert sur l'espace UEMOA a été lancé en novembre 2011 et les offres ont été réceptionnées en décembre 2011.

Un jury procédera à la sélection des meilleures œuvres en janvier 2012 et le démarrage de la construction est prévu pour le second semestre 2012.

Projet n°15 : Détermination des caractéristiques d'un système d'énergie solaire pour le bâtiment technique

Le présent projet vise à déterminer les capacités de production d'énergie solaire que le bâtiment technique peut offrir et identifier les utilisations qui peuvent en être faites, notamment l'alimentation de certains équipements du bâtiment. Ce projet est suffisamment avancé et pourra être achevé au premier trimestre de l'année 2012.

○ **Secteur postal**

Projet n°5 : Elaboration d'un projet de convention de mise en œuvre du service universel postal

Ce projet attend la validation du projet de programme du service universel postal déjà élaboré. Il sera réalisé après l'adoption de ce programme.

○ **Renforcement des capacités**

Projet n°13 : Détermination des caractéristiques pour les équipements d'homologation de réseaux et terminaux

Ce projet n'a pas été entamé car une réflexion est en cours au niveau de l'UEMOA. Le projet de cette institution sous régionale est relatif à la mise en place d'un laboratoire et d'un guichet unique d'homologation des équipements et installateurs. Le Togo trouve judicieux d'attendre les résultats des travaux de l'organisation sous régionale et de s'en inspirer.

Projet n° 16 : Proposition d'organigramme pour l'ART&P

Le processus de consultation pour la sélection du cabinet a été démarré mais a été mis en veilleuse en attendant l'adoption de la loi sur les télécommunications électroniques et du décret portant organisation et attributions de l'Autorité de Réglementation.

Projet n°17 : Plan de renforcement des actions de régulation et d'acquisition des outils et moyens et  
Projet n°18 : Relations publiques de l'ART&P

L'Autorité de Réglementation avait nourri l'ambition, en 2011, de renforcer les actions de régulation avec l'acquisition des outils et moyens y afférents et de finaliser le cadre de ses relations avec les tiers. Ces actions n'ont pas pu être entamées.

## **1.2- CADRE REGLEMENTAIRE**

### 1.2.1 – Le secteur des télécommunications

Le processus de révision du cadre réglementaire du secteur des télécommunications a été poursuivi avec la relecture du projet de déclaration de politique sectorielle et de l'avant-projet de loi sur les communications électroniques.

Le projet de déclaration de politique sectorielle soumis au gouvernement a été adopté le 18 mai 2011. Cette déclaration dont la vision est de « faciliter l'accès des TIC aux citoyens et de faire du Togo la vitrine dans la sous région en matière des TIC », ambitieuse, à l'horizon 2015, d'atteindre un taux de pénétration téléphonique fixe et mobile de 60 % et un taux de pénétration haut débit de 15 % par :

- l'amélioration du cadre réglementaire, afin d'attirer plus d'investisseurs et favoriser une concurrence saine et durable ;
- la dynamisation du marché, afin de favoriser l'émergence d'offres de services de qualité à des prix abordables ;
- le renforcement des infrastructures pour couvrir l'ensemble du territoire et relier le Togo aux pays voisins, en s'appuyant sur les technologies permettant l'accès des populations urbaines et rurales aux services de télécommunications ;
- une forte pénétration des TIC à tous les niveaux de la vie socioéconomique, à travers les usages et l'encouragement à la formation et à la recherche en matière des TIC.

Afin de rendre le cadre réglementaire des télécommunications conforme avec les objectifs de la déclaration de politique sectorielle, un projet de loi portant sur les communications électroniques a été déposé à l'Assemblée Nationale pour examen et adoption.

En outre, le gouvernement a adopté un texte portant identification systématique des abonnés aux services de télécommunications le 6 juillet 2011, afin de promouvoir les moyens de paiements sur terminaux de téléphonie et lutter contre les actions malveillantes. Cette identification est prévue pour démarrer à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Par ailleurs, en vue d'harmoniser le cadre réglementaire avec la nouvelle DPS et le projet de loi sur les communications électroniques, plusieurs textes ont été élaborés avec l'assistance du cabinet Bird & Bird. Ces textes seront adoptés après le vote de la loi sur les communications électroniques. Le détail de ces textes figure plus loin dans ce rapport.

### 1.2.2- Le secteur postal

Le cadre réglementaire du secteur postal n'a pas évolué. Toutefois on note l'adoption de l'arrêté n°0020/MPT/CAB/ART&P le 27 mai 2011 par lequel le Ministre des postes et télécommunications décide de compenser la SPT au titre de la fourniture de fait par cette société du service postal universel sur la période 2001 à 2010. Le montant de cette compensation est de cinq cent vingt millions trois cent quarante cinq mille huit cent cinquante un (520 345 851) Fcfa. On note également l'élaboration d'un projet de déclaration de politique sectorielle transmise au ministère de tutelle pour appréciation et adoption en conseil des ministres.

## II. SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

### II.1 ACTIVITES OPERATIONNELLES

Les activités opérationnelles de l'Autorité de Réglementation se sont intensifiées cette année sur le plan du contrôle et de la gestion des opérateurs et des ressources rares.

## II.1.1 Gestion des licences et des autorisations

La gestion des licences et des autorisations a principalement concernée les réseaux ouverts au public et les réseaux indépendants, notamment les réseaux VSAT. Plusieurs agréments ont été également délivrés.

### II.1.1.1 Les réseaux ouverts au public

L'Autorité de Réglementation n'a pas enregistré de demandes de licences des opérateurs de réseaux ouverts au public au cours de l'année 2011.

### II.1.1.2 Les réseaux indépendants

L'Autorité de Réglementation a, au cours de l'année 2011, enregistré au total treize (13) demandes de licences VSAT. Ces demandes émanent, pour la plupart, d'opérateurs économiques. Dix demandes (10) ont été accordées par le ministère des postes et télécommunications. Une (1) demande est en cours d'étude et les deux (2) autres sont en attente pour complément d'informations.

Durant l'année 2011, trois (3) licences sont arrivées à expiration ; deux (2) d'entre elles ont été renouvelées. De même, onze (11) licences expirées depuis l'année 2010 ont été également renouvelées.

### II.1.1.3 Délivrance des agréments

L'Autorité de Réglementation a délivré trente (30) agréments d'équipements terminaux en 2011.

## II.1.2 Activités de contrôle

L'activité de contrôle a essentiellement porté sur les réseaux ouverts au public et l'utilisation des ressources rares (numérotation et fréquences).

### II.1.2.1. Contrôle des réseaux ouverts au public

En termes de contrôle de réseaux, deux activités principales ont eu lieu en 2011 : la réalisation de campagnes de mesures de la couverture et de la qualité des réseaux des opérateurs et l'acquisition des outils de mesures en vue de rendre pérenne la réalisation de ce contrôle.

En effet, entamé depuis 2010, le projet de campagnes de mesures de la couverture des réseaux des opérateurs s'est réalisé de janvier à avril 2011. Il a couvert la ville de Lomé, la région des plateaux ainsi que les axes routiers Lomé-Kpalimé et Lomé-Aného. Les mesures ont porté sur les volets suivants :

- processus d'acquisition, mise à disposition et utilisation du service ;
- couverture voix et données ;
- qualité voix et données.

On note une couverture plus ou moins bonne pour l'ensemble des réseaux. Des difficultés d'accès aux services ont été relevées, surtout sur le service de données. Particulièrement, pour le réseau de téléphonie fixe, on note une insuffisance de desserte de certaines zones où la mauvaise qualité des lignes empêche d'avoir des services ADSL.

En matière de qualité de la voix, à Lomé comme dans la région des plateaux, les meilleures qualités de communication sont obtenues dans les scénarii d'appel suivants :

- Moov vers Moov ;
- Moov vers les autres opérateurs.

Les moins bonnes qualités de communication sont obtenues dans les scénarii d'appels partant du réseau CDMA vers les autres opérateurs.

Les appels sur les lignes fixes de la région des plateaux offrent de meilleures communications que ceux émis à partir de lignes fixes de Lomé, notamment à Assigamé.

En termes de stabilité au cours des appels, les meilleurs résultats sont observés sur les appels vers les réseaux CDMA de Togo Telecom et GSM de Moov.

Sur la qualité de connexion aux réseaux de données, le modem USB du réseau CDMA offre les meilleurs débits de connexion. Les débits faibles sont obtenus sur les connexions par le modem USB du réseau GSM de Moov à Lomé et la connexion filaire de Togo Telecom dans les plateaux.

Les résultats de cette campagne ont été transmis à tous les opérateurs en novembre 2011, ainsi qu'au ministère de tutelle.

En marge de cette campagne de mesures, l'Autorité de Réglementation a entrepris d'acquérir des outils pour le contrôle de la qualité de service et la couverture des réseaux ouverts au public. Le matériel de marque Rohde et Schwarz a été réceptionné et testé en avril 2011 après une formation technique reçue sur le site en février 2011 chez le fabricant.

L'acquisition de ce matériel a permis de contrôler à plusieurs reprises les réseaux des opérateurs nationaux et ceux des pays voisins spontanément ou suite aux plaintes de débordement des signaux venant du Ghana.

Des séries de mesures, effectuées à Lomé, du 17 au 19 août 2011 ont montré que les signaux des opérateurs Tigo et Vodafone du Ghana vont au-delà de la distance de pénétration convenue. La NCA (National Communication Authority) du Ghana a été saisie et les opérateurs concernés interpellés.

Une campagne de mesures conjointes a été réalisée par les opérateurs Tigo et Vodafone du Ghana et l'Autorité de Réglementation du Togo. L'ART&P a constaté après vérification que les corrections nécessaires ont été apportées.

L'acquisition de ce matériel a été un pas considérable pour l'Autorité de Réglementation dans l'accomplissement de sa mission de contrôle des réseaux ouverts au public. Toutefois, l'utilisation effective du matériel sur le terrain a révélé que des accessoires complémentaires seront nécessaires pour renforcer l'efficacité et l'utilité des outils.

#### *II.1.2.2. Gestion et contrôle de l'utilisation des ressources en numérotation*

La gestion et le contrôle des ressources en numérotation se sont poursuivis comme tous les ans. En 2011, six numéros courts ont été retirés.

### *II.1.2.3 Contrôle de l'utilisation des fréquences radioélectriques*

Ce contrôle a mis l'accent sur les émissions radioélectriques, l'état de fonctionnement des outils de contrôle et de gestion.

- **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 éventuelles ou de détecter des émissions non autorisées.

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

Plusieurs mesures ont été effectuées en radiofréquences et en mode test au volant (drive-test). Les mesures en drive-test ont ciblé quatre (4) opérateurs du Ghana (Zain, Vodafone, MTN du Ghana et Tigo) et 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.

Les résultats de ces deux campagnes de mesures ont permis d'initier une réunion de coordination à Lomé avec la National Communication Authority (NCA) du Ghana.

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

Date / Période	Motif de contrôle	Zone ou société contrôlée	Action menée et résultats
17 - 20 /01/2011 31/05 - 01/06/11	Contrôle de routine (mesures de paramètres)	Région Maritime	Contrôle des paramètres techniques et des pièces administratives Résultat : RAS
31 mars 2011	Contrôle de routine	Ville de Lomé	Détection de signaux de fréquences dans les bandes des 3,4 GHz utilisées par TOGO TELECOM. La société a été amendée.
26 juillet 2011	Demande de suspension des fréquences	TOGO RAIL	Contrôle d'utilisation des fréquences. Aucun signal sur les fréquences
3 août 2011	Contrôle de routine (mesures de paramètres)	FH de liaison de TV2	Rien à signaler
3 août 2011	Contrôle de routine (mesures de paramètres)	Balise GPS/GPRS de COTECNA à homologuer	Rien à signaler
9 août 2011	Demande de suspension des fréquences	BOAD	Contrôle d'utilisation des fréquences. Aucun signal sur les fréquences
9 août 2011	Contrôle de routine (mesures de paramètres)	AIR FRANCE	Rien à signaler.
23 août 2011	Contrôle de routine (mesures de paramètres)	MAERSK LINE	Contrôle des fréquences VSAT et FH. Rien à signaler.
17 – 20 janv. 2011	Contrôle des équipements et données administratives des stations de radio FM	Région des Plateaux	1 <sup>er</sup> Contrôle : lettre de mise en demeure pour les stations de radio qui ne sont pas en règle.
29 nov. 2011	Plainte de brouillage du réseau CDMA de TOGO TELECOM	TOGO TELECOM	Mesure des signaux sur les sites de Afanoukopé et Atikpodji. Aucun signal de perturbation n'a été détecté, d'autres investigations ont été programmées.

Les radios Carré Jeunes, Métropolys et Providence qui étaient fermées pour défaut de pièces administratives et mauvaise qualité des équipements ont été rouvertes après la présentation des pièces exigées ou la mise à niveau technique des équipements. La radio X-solaire fermée pour défaut de présentation de récépissé de l'association la CIGALE qui la gère n'a pu le faire et est restée fermée.

Au cours de l'année 2011, le service de gestion et de contrôle du spectre a vu son parc d'équipements de contrôle et de gestion renforcé.

- **Renforcement des outils de contrôle et de gestion**

Du 1<sup>er</sup> au 9 février 2011, six (6) agents de la direction technique ont participé à la formation et à la recette des équipements de contrôle du spectre. Il s'agit de FSV40, FSH18 et PR100.

Les anciens équipements ont été envoyés chez Rohdes & Schwarz pour calibration dans le cadre de la conclusion d'un projet de contrat de maintenance avec cette société. Il s'agit des équipements suivants : les récepteurs EB200 et ESMB et le goniomètre DDF195.

- **Retrait des fréquences**

Trois (3) fréquences VHF ont été retirées par l'Autorité de Réglementation sur demande des bénéficiaires.

Deux (2) sociétés ont demandé la suspension d'utilisation de leurs fréquences.

### **II.1.3 Coordination des fréquences**

L'Autorité de Réglementation a initié une réunion de coordination à Lomé le 28 octobre 2011 avec la National Communication Authority (NCA) du Ghana.

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 Togo Cellulaire 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 effectués dans la ville de Lomé et sur l'axe Lomé - Kpalimé. Des mesures conjointes ont été effectuées. Ces dernières ont confirmé la violation des accords par les opérateurs Tigo et Vodafone du Ghana. La NCA et les opérateurs du Ghana ont remédié à ces anomalies au bout de deux semaines.

### **II.1.4 Gestion des ressources rares**

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

#### *II.1.4.1 Gestion des ressources en numérotation*

La mise en œuvre d'un nouveau plan de numérotation a été l'une des activités majeures de l'Autorité de Réglementation en la matière.

- **Gestion du plan de numérotation**

Pour mieux gérer le nouveau plan de numérotation, l'Autorité de Réglementation a dû refuser temporairement l'attribution de numéros aux opérateurs, pour Togo Cellulaire, en juillet 2010 et, pour Atlantique Telecom Togo, en janvier 2011. Ce refus est lié au nombre d'abonnés inactifs sur chacun des réseaux. Les attributions n'ont repris qu'en août 2011, après adoption du nouveau plan.

Au total, sept cent mille (700 000) numéros ont été attribués aux opérateurs de téléphonie mobile.

Au cours de cette année, trois (3) numéros verts ont été attribués à trois entités différentes, deux opérant dans l'industrie et une institution sous régionale.

#### ▪ **Le nouveau plan de numérotation**

Le projet du nouveau plan de numérotation avec une structure à huit (8) chiffres a abouti le 7 août 2011 (date du basculement).

L'opération de basculement s'est déroulée sans incident majeur. Après 24 heures d'hésitation, la majorité du trafic a pu reprendre son cours normal. Toutefois, le réseau de téléphonie fixe a dû prendre une semaine environ pour normaliser le trafic.

Après l'opération, des séances avec les opérateurs ont permis de s'assurer progressivement de la reprise normale du trafic et de la garantie de la qualité de services sur les réseaux.

Les textes réglementaires accompagnant le nouveau plan ont été mis à jour. Ainsi, le texte portant adoption du plan national de numérotation a été signé en avril 2011. L'élaboration des deux autres textes portant sur les règles de gestion et les redevances d'attribution et d'utilisation des ressources en numérotation a évolué et les projets seront soumis au comité de direction de l'ART&P pour adoption en 2012.

#### *II.1.4.2 Gestion du spectre radioélectrique*

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

#### ▪ **Assignation des fréquences**

Au cours de l'année 2011, l'Autorité de Réglementation a enregistré vingt huit (28) demandes d'assignation de fréquences, dont quatre (4) pour une utilisation temporaire, contre trente (30) demandes en 2010. Sur les vingt huit (28) demandes :

- vingt quatre (24) ont été agréées ;
- quatre (4) en instance d'instruction.

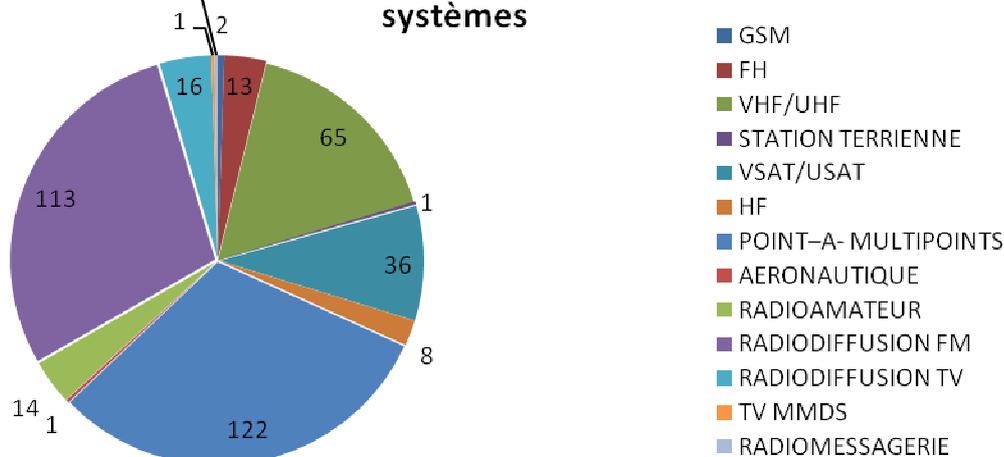
#### ▪ **Répartition par système des utilisateurs de fréquences**

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

**Tableau 2 : Utilisateurs de fréquences radioélectriques en 2011**

SYSTEMES	NOMBRE
GSM	2
FH	13
VHF/UHF	65
STATION TERRIENNE	1
VSAT/USAT	36
HF	8
POINT- A - MULTIPOINTS	122
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>

**Répartition des utilisateurs de fréquences radioélectriques par systèmes**



▪ **Réflexion sur le passage de la radiodiffusion analogique au numérique**

Pour le passage de la radiodiffusion analogique au numérique, l'Autorité de Réglementation a mis en place une commission technique de réflexion. A la suite de son rapport, une commission interministérielle composée du ministère des postes et télécommunications et du ministère de la communication a été chargée de rédiger les textes juridiques de mise en œuvre.

## II.1.5 Conciliation

Au cours de l'année 2011, aucun différend entre opérateurs n'a été soumis à la conciliation ou à l'arbitrage de l'Autorité de Réglementation. Toutefois, il est à noter que l'ART&P a été sollicitée pour présider un comité d'évaluation des offres des cabinets consultés pour identifier les causes de différences constatées dans les échanges de trafic entre TOGO TELECOM et ATLANTIQUE TELECOM TOGO.

En effet, afin d'identifier les causes de ces différences, les deux sociétés ont conjointement procédé à une consultation restreinte de cabinets opérant dans le domaine de gestion de trafic et ont défini, d'un commun accord, un canevas d'évaluation précisant les termes d'analyse pour le choix d'un cabinet.

Après échec pour désigner la société adjudicataire entre les deux soumissionnaires, les deux opérateurs ont sollicité l'Autorité de Réglementation pour présider le comité chargé d'évaluer les cabinets consultés.

Eu égard à la difficulté éprouvée pour amener les deux opérateurs à retenir un cabinet, l'ART&P a proposé que les deux cabinets fassent l'étude séparément. Les résultats des cabinets seront rapprochés et en cas de persistance du différend, les deux cabinets devront se retrouver pour proposer, ensemble, une procédure de conciliation de données en cas de divergence entre les résultats de leur travail respectif.

## II.1.6 Célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information

La célébration le 17 mai 2011 de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information a été placée sous le thème « **Mieux vivre dans les communautés rurales grâce aux TIC** ». Cette célébration a été marquée par trois manifestations :

- la première a été la journée de réflexion dont l'objectif était de partager les expériences entre acteurs en matière de connectivité des zones rurales et de développement des usages avec les TIC en vue de proposer des stratégies à ces fins. Ouverte par la ministre chargée des télécommunications, cette journée a permis à l'ART&P d'exposer la stratégie de mise en œuvre du service universel expérimentée depuis 2008. D'autres institutions invitées, notamment Togo Telecom, Togo Cellulaire, Atlantique Telecom, la Société des Postes du Togo, ESTETIC, FETAPH, ont fait part de leurs expériences et/ou de leurs attentes en matière de connectivité des zones rurales. A l'issue du débat, les participants ont fait plusieurs recommandations, notamment :
  - a. la subvention de l'Etat pour doter les points d'accès communautaires en équipements informatiques (logiciels, terminaux) ;
  - b. la détaxe sur le matériel informatique afin de favoriser l'importation des outils essentiels à l'usage des TIC ;
  - c. l'encouragement par l'Etat des initiatives privées pour la connectivité des zones rurales à travers des licences d'opérateurs locaux ou ruraux ;
  - d. l'implication de toutes les parties prenantes dans la vulgarisation des TIC, en menant régulièrement des campagnes de sensibilisation et d'information sur le sujet ;
  - e. la mise en place d'un point d'échange Internet afin de favoriser les échanges nationaux ;
  - f. la mise à profit du réseau postal pour renforcer l'usage des TIC dans les zones rurales.

- la semaine avec les TIC dans les villages a été la seconde manifestation. Elle a été marquée par une journée de télédiagnostic, d'informations agricoles et de prévention hygiène à Mission Tové et à Kovié respectivement les 18 et 19 mai 2011. L'objectif de l'expérience a consisté à mettre en œuvre des initiatives allant dans le sens du développement des usages des TIC favorables à l'amélioration des conditions de vie en zone rurale. Cette expérience devait également permettre de juger du potentiel réel des technologies réseaux à bas prix (réseaux sans fil) pour la desserte des localités rurales.

Elle a été réalisée grâce à l'apport technique de SKA Telecom qui a mis en place les liaisons point à point entre les trois sites : ART&P, Mission Tové et Kovié. Les intervenants étaient deux agents de l'Institut d'hygiène, un agent de l'ANSAT et une dizaine de médecins du CHU Lomé Tokoin et du CHU Campus.

Une semaine avec les TIC dans les villages a permis à l'ART&P d'apporter un message d'espoir aux populations en ce qui concerne la connectivité des zones rurales et le développement des usages avec les TIC. La mise en œuvre de cette initiative, sur un point de vue économique, a révélé que l'investissement nécessaire pour la mise en place de l'infrastructure technique est estimé à 1,4 million de francs CFA. L'affluence et l'adhésion des populations au projet étaient également à prendre en compte dans le contexte sociologique africain où le contact humain est un gage de confiance et un important facteur de réussite pour tout projet social.

L'expérience qui a été menée est un projet pilote pour montrer que la connectivité des zones rurales peut être réalisée grâce à des solutions sans fil à moindre coût et que les initiatives pour développer les usages avec les TIC sont possibles pour améliorer la vie dans les communautés rurales.

Cette expérience mérite d'être répliquée sur toute l'étendue du territoire grâce à la participation des acteurs qui y trouvent également leur intérêt. Il a été suggéré de bâtir un programme ou des projets de ce genre pour permettre aux populations bénéficiaires de profiter de l'usage des TIC de manière permanente.

- La troisième manifestation a été marquée par la journée sport. Les acteurs du secteur des TIC ont, en 2011, reconduit la journée Sport TIC le 21 mai 2011. Celle-ci journée a regroupé les quatre principaux opérateurs (Togo Telecom, Togo Cellulaire, Atlantique Telecom, Café Informatique) et l'ART&P pour un cross-country et un tournoi de football. A l'issue du cross-country, au total 21 médailles ont été distribuées dont, 8 en or, 7 en argent et 6 en bronze. Le tournoi de football arbitré par l'ART&P a été remporté par Atlantique Telecom, Café Informatique ayant occupé la deuxième place.

Le rapport final de la célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information, édition 2011, a été transmis à l'Union Internationale des Télécommunications.

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

La mise en œuvre de la stratégie du service universel a été marquée au cours de l'exercice 2011 par deux aspects :

- l'évaluation des conventions 2008 et 2009-2010 ;
- la publication du programme 2011-2012 et les négociations pour les contrats de réalisation

- **L'évaluation des conventions 2008 et 2009-2010 et la compensation**

L'ART&P a procédé à l'évaluation définitive des trois conventions signées avec les opérateurs de réseaux mobiles depuis 2008 : celles du 11 juillet 2008 et 16 novembre 2009 avec Togo Cellulaire et celle du 1er octobre 2010 avec Atlantique Telecom. Cette évaluation a donné les résultats suivants :

**Convention du 11 juillet 2008 avec Togo Cellulaire**

	Prévu	Réalisé/compensé
Nombre de sites à construire ou renforcer	8	8
Nombre de localités à couvrir	59	41
Montant de la compensation (en Fcfa)	1073 142 927	734 685 127

**Convention du 16 novembre 2009 avec Togo Cellulaire**

	Prévu	Réalisé/compensé
Nombre de sites à construire ou renforcer	23	9
Nombre de localités à couvrir	68	34
Montant de la compensation (en Fcfa)	2 813 002 500	1 184 140 329

**Convention du 1er octobre 2010 avec Atlantique Telecom**

	Prévu	Réalisé/compensé
Nombre de sites à construire ou renforcer	4	3
Nombre de localités à couvrir	10	8
Montant de la compensation (en Fcfa)	658 582 612	467 435 637

L'évaluation définitive a conduit à la compensation conformément au décret 2006-041/PR du 26 avril 2006. Les montants compensés (indiqués dans le tableau ci-dessus) à chacun des deux opérateurs pour chaque convention sont précisés par les arrêtés n°0030/MPT/CAB et n°0031/MPT/CAB du 29 décembre 2011.

Il est noté, à titre de bilan, qu'au total :

- 20 sites ont été construits ou renforcés sur les 35 prévus, soit 57 % ;
- 83 localités ont été couvertes sur les 137 prévues, soit 60,5 % ;
- un montant global de 2 382 261 092 Fcfa a été compensé sur 4 544 728 039 Fcfa prévu, soit 52,7 %
- un site construit ou renforcé permet de couvrir en moyenne 3,3 localités.

▪ **La publication du programme 2011-2012 et les négociations pour les contrats de réalisation**

L'ART&P a publié en avril 2011 le programme 2011-2012 pour la réalisation du service universel. Ce programme a donné suite aux offres de prestations de la part des trois opérateurs Togo Telecom, Togo Cellulaire et Atlantique Telecom. Les négociations entamées devront aboutir à la signature des contrats en 2012.

Le ministère des postes et télécommunications a initié des réflexions pour améliorer la stratégie de mise en œuvre du service universel. Une nouvelle stratégie sera élaborée et mise en œuvre par le ministère à partir de 2012.

## **II.2 RELATIONS AVEC LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES**

En 2011, l'Autorité de Réglementation a participé à plusieurs rencontres sous-régionales et internationales. Elle a également participé aux formations organisées par des institutions comme l'UIT, le Global symposium for regulators (GSR) et le Réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL).

- Outre les formations suivies et rappelées dans le chapitre relatif à la gestion interne de l'ART&P, il a été organisé une formation du 14 au 18 novembre 2011 à Lomé sur le large bande. La formation a exploré les défis et les mutations constatées dans le développement du large bande et en particulier de la Boucle Locale Radio ; le Wimax, les LAN (réseaux locaux) et les réseaux des nouvelles générations NGN. Les discussions ont porté sur les aspects réglementaires et de gestion technique qui émergent dans le cadre du réseau large bande. Les participants ont échangé leurs connaissances et expériences en matière de développement et de gestion du large bande.
- du 5 au 9 décembre 2011, s'est tenu à Niamey un séminaire sur la régulation de l'espace. Les pays africains ont été invités à mettre l'accent sur la régulation spatiale. Les participants ont étudié les procédures d'allocation du spectre orbital et la coordination des réseaux satellitaires. L'accent a été également mis sur le respect des dispositions du règlement des radiocommunications en vue d'une bonne coordination. Les méthodes de notification des stations terriennes ont été expliquées. Cet atelier a permis d'avoir une mise à jour des logiciels du Bureau des Radiocommunications. Il a été consacré, en partie, à la préparation de la CMR-12 (Conférence Mondiale des Radiocommunications 2012).
- du 26 au 28 octobre 2011, à Ouagadougou (Burkina Faso), s'est tenue une conférence africaine sur la régulation et l'économie des télécommunications (CARET 2011). Organisée par ARCEP-Burkina Faso et Télécom Paris Tech, la conférence a porté sur deux centres d'intérêts : la régulation des télécommunications et l'innovation technologique. La régulation des télécommunications a pris en compte les aspects juridiques et économiques des TIC. L'innovation technologique, moteur du développement des TIC, constitue un levier de croissance économique en Afrique. Il est recommandé de créer un cadre de réglementation des offres promotionnelles des services de télécommunications faites par les exploitants de réseaux de télécommunication ouverts au public, et se doter d'indicateurs permettant de suivre l'évolution du marché mobile, afin de détecter, en temps réel, tout comportement anticoncurrentiel.
- du 1<sup>er</sup> au 2 septembre 2011 à Genève (Suisse), s'est tenu un atelier sur la taxation des services de télécommunication et des produits connexes. Organisé par le BDT/TSB pour les régulateurs des pays membres, opérateurs de télécommunications, établissements universitaires, l'atelier a eu à : a) examiner les effets de la taxation des services de télécommunication dans l'économie nationale ; b) informer et organiser le débat sur les facteurs qui doivent être pris en compte pour parvenir à un juste équilibre entre l'augmentation des recettes et l'encouragement de développement économique.
- du 5 au 9 septembre 2011, l'ART&P a participé à la 2<sup>ème</sup> réunion de la commission d'études 1 tenue à Genève. L'objectif est de poursuivre l'étude des questions retenues par la CMDT pour la période d'études 2010-2013.

- du 27 au 30 septembre 2011, l'UIT a organisé la réunion du groupe de travail sur la révision du règlement des télécommunications internationales (RTI). Ce règlement a été reconnu depuis fort longtemps dépassé. Les Etats ont manifesté leur désir de le voir révisé. Après réception des différentes propositions des Etats et des regroupements d'Etats, l'UIT a souhaité que ces propositions soient étudiées afin d'arrêter les options qui répondent au mieux aux aspirations des Etats. En ce qui concerne la nature du RTI, il a été retenu d'en faire un traité autonome vis-à-vis des textes fondamentaux de l'UIT. Les prochaines réunions permettront d'arrêter les options définitives pour constituer un nouveau règlement des télécommunications internationales.
- du 7 au 9 décembre 2011, à Port Louis (Ile Maurice), s'est tenue la 9<sup>ième</sup> réunion mondiale sur les indicateurs des télécommunications/TIC. Organisée par le BDT et l'ICTA pour les régulateurs des télécommunications/TIC, les bureaux nationaux de statistiques et les partenaires de l'UIT pour la mesure des indicateurs TIC, la réunion a passé en revue la mesure des indicateurs TIC standards et abordé la méthodologie utilisée ou proposée par l'UIT et ses différents partenaires pour la mesure de nouveaux indicateurs TIC.

## **Conclusion**

L'Autorité de Réglementation a contribué activement à l'évolution du cadre réglementaire des télécommunications. Ainsi, elle a participé à l'élaboration de la déclaration de politique sectorielle et du projet de loi sur les communications électroniques qui ont été adoptés par le conseil des ministres. Les autres projets inscrits dans le plan opérationnel ont atteint des niveaux de réalisation variés, selon les cas. La gestion des fréquences radioélectriques et les actions de contrôle dans le cadre des accords de coordination avec les pays voisins ont été intensifiées et très dynamiques.

En ce qui concerne la numérotation, l'Autorité de Réglementation gère avec beaucoup d'attention le nouveau plan de numérotation et attend l'adoption des textes relatifs à la gestion et à la détermination des redevances pour attribution des blocs de numéros.

On note également une avancée importante en ce qui concerne la mise en œuvre du service universel des télécommunications.

### III. SECTEUR DES POSTES

Les activités du secteur des postes en 2011 ont concerné :

- les missions de contrôle ;
- la mise en œuvre du service universel en termes d'activités opérationnelles ;
- les études et projets, notamment la définition du programme de réalisation du service postal universel (2012-2014) ;
- la participation aux activités de l'UPU et la célébration de la journée mondiale des postes ;
- les missions d'échange d'expériences.

#### III.1 - ACTIVITES OPERATIONNELLES

L'ART&P a, en 2011, organisé une mission de contrôle du cadre de travail et des activités des opérateurs postaux. Elle a, en outre, défini un projet de cadre de mise en œuvre du service universel et participé aux séances de travail en commission à l'Assemblée nationale.

##### III.1.1. Mission de contrôle des opérateurs

Dans le cadre de ses missions de contrôle effectuées en vertu de l'article 19 du cahier des charges des titulaires d'autorisation d'exploitation de services postaux, l'Autorité de Réglementation a procédé, en juillet 2011, à des contrôles auprès des opérateurs postaux, à savoir, DHL International Togo, Pako Fedex, Top Chrono, SDV-Togo, UPS Togo. Ces contrôles ont porté sur les points suivants :

- le cadre et les moyens de travail ;
- le respect des exigences essentielles ;
- les tarifs des services ;
- le respect de l'obligation de déploiement du réseau et des objectifs de qualité ;
- l'existence d'accords d'interconnexion et des procédures de traitement des litiges ;
- le respect de l'obligation d'information vis-à-vis de l'Autorité de Réglementation ;
- le respect du délai de paiement des redevances.

A l'issue des contrôles, il ressort, globalement, que les opérateurs exercent dans un environnement qui répond, dans l'ensemble, aux exigences de l'activité. Toutefois, des manquements ont été relevés et concernent le non déploiement du réseau à l'intérieur du pays et la non communication à l'Autorité de Réglementation, des documents suivants :

- les tarifs des services ;
- les normes de qualité de service ;
- les procédures de traitement des litiges ;
- les statistiques sur les envois.

L'ART&P a demandé aux opérateurs concernés de se conformer à la réglementation en vigueur par le respect des dispositions des articles 12, 14, 17 et 18 du cahier des charges en communiquant les documents sus indiqués.

Chaque opérateur, en ce qui le concerne, a communiqué lesdits documents à l'ART&P.

### III.1.2 Gestion des licences et autorisations

Au cours de l'année 2011, l'Autorité de Réglementation n'a traité aucune demande d'autorisation ou de renouvellement de licence pour le secteur postal.

Toutefois, au vu des demandes d'autorisation adressées au ministère de tutelle, celui-ci a instruit l'ART&P d'élaborer un dossier d'appel d'offres en vue de la sélection d'un opérateur.

Le processus d'élaboration de ce dossier d'appel d'offres est en cours et sera finalisé en 2012.

### III.1.3. 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.

En attendant d'adopter un nouveau cadre réglementaire et de conclure une convention de fourniture du service universel avec la SPT, il a été décidé, par arrêté n°0020/MPT/CAB/ART&P du 27 mai 2011 du Ministre des postes et télécommunications, de compenser la SPT au titre de la fourniture de fait par cette société du service postal universel sur la période 2001 à 2010. Le montant de cette compensation est de cinq cent vingt millions trois cent quarante cinq mille huit cent cinquante un (520 345 851) Fcfa.

## III.2 PARTICIPATION AUX TRAVAUX DE LA COMMISSION DES LOIS DE L'ASSEMBLEE NATIONALE

Au cours des mois d'avril et mai 2011, l'Autorité de Réglementation a participé à des séances de travail organisées par la commission des lois de l'Assemblée nationale et consacrées à l'examen des projets de lois portant ratification des Actes du Congrès de l'Union postale universelle (UPU), tenu à Bucarest (Roumanie) en 2004. Il s'agit notamment :

- du septième protocole additionnel à la constitution de l'UPU ;
- de la convention postale universelle et protocole final ;
- de l'arrangement concernant les services de paiement de la poste ;
- du règlement général de l'UPU.

### III.2.1 Septième protocole additionnel à la Constitution de l'UPU

Les modifications apportées par le congrès de Bucarest à la constitution de l'UPU concernent les articles 1<sup>er</sup> et 2 et ont pour objet de redéfinir la mission de l'Union au regard des mutations que connaît le monde aujourd'hui, et de préciser la définition de certains termes afin de les adapter aux réalités actuelles.

### III.2.2 Convention postale universelle et protocole final

Les modifications apportées à la convention postale universelle visent à améliorer les prestations de la poste aux lettres et des colis postaux.

Les nouvelles dispositions définissent notamment le nouveau système des frais terminaux. Au terme de ces dispositions, la rémunération des frais terminaux est basée sur la performance de la qualité de service dans les pays de destination.

### III.2.3 Arrangement concernant les services de paiement de la poste

Les mesures apportées aux services de paiement de la poste par le congrès de Bucarest répondent à un besoin de moderniser le système de transfert de mandats poste internationaux en l'adaptant au nouveau contexte de l'évolution technologique qui se traduit par l'utilisation de systèmes de transferts électroniques dans les échanges.

### III.2.4 Règlement général de l'UPU

Les modifications apportées au Règlement général de l'UPU concernent essentiellement les articles 104 et 120.

Dans le premier cas, il est précisé la composition et le fonctionnement du comité consultatif.

Au niveau de l'article 120, les modifications portent sur la définition des procédures de présentation, au conseil d'exploitation postale, des propositions concernant l'élaboration des nouveaux règlements.

Ces différents textes ont été adoptés par l'Assemblée nationale le 23 juin 2011.

## III.3 CELEBRATION DE LA JOURNEE MONDIALE DE LA POSTE

La célébration de la journée mondiale de la poste célébrée chaque année le 9 octobre a été placée sous le thème : « **La Poste, un service public mondial d'une valeur inestimable** »

Trois manifestations ont marqué cette célébration :

- 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 au centre médico-social de Djidjolé. L'opération répondait à un double objectif : contribuer à la protection et à la préservation de l'environnement, d'une part, et montrer la dimension sociale des services postaux, d'autre part. Au total, environ 70 plants ont été mis en terre ;
- la diffusion sur les médias du message du directeur général de l'Union Postale Universelle (UPU) afin de sensibiliser les populations sur l'importance des services postaux dans le développement économique et social.

## III.4 ETUDES ET PROJETS

Deux activités ont été menées au titre des études et projets. Il s'agit de la définition du programme du service postal universel et de l'exécution du projet « contrôle de la qualité des services postaux ».

### III.4.1. Définition du programme de réalisation du service postal universel (2012-2014)

Dans le cadre de son plan stratégique, l'Autorité de Réglementation a initié le projet de définition du programme de réalisation du service postal universel pour la période 2012-2014.

Ce programme prend en compte fondamentalement deux exigences du gouvernement :

- les objectifs en matière de couverture postale soit :
  - 2 points de présence postale (PPP) pour 100 000 habitants pour les populations de Lomé ;
  - 1,5 PPP pour les populations du reste du pays.
- la nécessité de faire de chaque PPP un point d'accès communautaire à Internet.

Sur la base de ces deux principes, il a été estimé le nombre de PPP à implanter ainsi que l'évaluation du coût d'investissement.

#### ▪ **Programme de desserte**

Les critères d'éligibilité ont porté sur les préfectures. Il a été procédé au recensement des préfectures n'ayant pas atteint en 2010 les objectifs du gouvernement en matière de couverture à savoir 1,5 PPP pour 100 000 habitants.

Une estimation de la population en 2014 a permis de déterminer le nombre de PPP supplémentaires pour chacune des préfectures leur permettant d'atteindre les objectifs du gouvernement. Celles pour lesquelles aucun besoin supplémentaire en PPP n'a été identifié n'ont pas été retenues.

L'application de ces critères a permis de dresser la liste des besoins en PPP par préfecture à l'horizon 2014. Le nombre de PPP est estimé à 27, comme l'indique le tableau ci-dessous.

## Tableau de répartition des PPP à pourvoir pour la période 2012-2014

REGION	PREFECTURE	NB de PPP en 2010	Population en 2010	PPP/100000Hbts	Population en 2014	PPP estimé en 2014	PPP à pourvoir en 2014
Centrale	Tchaoudjo	2	177 965	1,124	197 054	2,96	1
Kara	Dankpen	1	122 209	0,818	135 318	2,03	1
Kara	Kozah	3	211 294	1,42	233 958	3,51	1
Maritime	Zio	2	276 456	0,723	306 109	4,59	3
Maritime	Vo	2	195 245	1,024	216 188	3,24	1
Maritime	Avé	1	93 181	1,073	103 176	1,55	1
Maritime	Yoto	2	157 426	1,27	174 312	2,61	1
Maritime	Golfe	7	681 696	0,880	754 817	11,32	4
Plateaux	Haho	1	232 928	0,429	257 913	3,87	3
Plateaux	Kloto	1	125 724	0,795	139 210	2,09	1
Plateaux	Mono	1	113 855	0,878	126 067	1,89	1
Plateaux	Amou	1	98 338	1,017	108 886	1,63	1
Plateaux	Wawa	1	95 039	1,052	105 233	1,58	1
Plateaux	Ogou	3	208 981	1,436	231 397	3,47	1
Savanes	Tone	1	268 251	0,373	297 024	4,46	3
Savanes	Kpendjal	1	145 109	0,689	160 674	2,41	1
Savanes	Tandjoaré	1	110 721	0,903	122 597	1,84	1
Savanes	Oti	2	178 135	1,123	197 242	2,96	1
<b>TOTAL</b>						<b>69,76</b>	<b>27</b>

Le choix des localités où seront implantés les PPP est laissé à l'initiative de l'opérateur qui tiendra compte des aspects suivants :

- desserte du maximum de population possible ;
- meilleur quadrillage du territoire en respectant une distance minimale de 10 km entre deux PPP.

### ▪ **Financement de la stratégie du service postal universel**

La stratégie actuelle vise à financer la mise en place de points d'accès aux services suivants :

- contenus du service postal universel tel que défini par le décret n°2003-135/PR du 28 mars 2003 définissant les modalités particulières de fourniture du service universel postal ;
- accès communautaire au service Internet.

L'obligation en matière de qualité de service consiste à assurer l'acheminement et la distribution des envois au moins une fois par semaine. La stratégie ne vise pas à compenser un éventuel déficit d'exploitation des PPP.

### III.4.2 Projet « contrôle de la qualité des services postaux »

Dans le cadre de sa mission de veille et de développement du secteur postal, l'ART&P a initié le projet « contrôle de la qualité des services postaux » qui vise à apprécier la qualité du service postal offert par les opérateurs. Une consultation restreinte a été lancée en août 2011 en vue de recruter un cabinet pour la réalisation dudit projet.

Le projet vise à :

- identifier des indicateurs de qualité de service postal aussi bien pour le service universel que pour les services soumis à concurrence ;
- définir des seuils pour ces indicateurs ;
- élaborer les procédures de contrôle de mesure de la qualité de service ;
- valider les procédures à travers des mesures de qualité de service sur le terrain.

Au total, les trois (3) soumissionnaires suivants sur cinq (5) consultés ont soumis leurs offres : AA&C, BAGE et G-SEPT TOGO.

Après l'analyse des offres, aucun soumissionnaire ne justifiait ni d'une bonne connaissance des services postaux, ni d'expérience par rapport à la mission. Le processus a été déclaré infructueux.

En raison de la spécificité de la mission, le ministre de tutelle a émis l'idée de solliciter l'expertise de l'Union postale universelle (UPU) en vue de la mise en œuvre de ce projet.

Une demande d'assistance technique a été adressée au Bureau international de l'UPU en novembre 2011. La réponse est attendue pour le courant du premier trimestre 2012.

### III.5 PARTICIPATION AUX ACTIVITES DE L'UPU ET A D'AUTRES REUNIONS INTERNATIONALES

Le régulateur togolais a participé à plusieurs activités organisées par l'Union postale universelle et à celles organisées par la CEDEAO et l'UEMOA.

#### III.5.1 Séminaire sur la régulation postale

L'UPU a organisé, en collaboration avec l'Union panafricaine des postes (UPAP), l'Autorité transitoire de régulation des postes et télécommunications du Bénin (ATRPT) et avec le soutien de la Belgique, un séminaire sur la régulation postale, du 17 au 19 octobre 2011, à Cotonou (Bénin).

Ce séminaire, auquel l'ART&P a pris part, a eu pour objectif principal de montrer la place de la fonction de régulation dans le processus de réforme du secteur postal.

Les travaux ont porté notamment sur :

- la réforme postale et l'approche PIDEP ;
- le service postal universel ;
- la régulation postale ;
- les services financiers.

A l'issue de ces travaux, les recommandations ci-après ont été faites :

- élaborer les politiques sectorielles de développement postal, la législation et les régimes de régulation qui doivent assurer le développement durable du secteur postal en Afrique ;
- veiller à ce que les politiques, programmes et projets postaux soient pris en compte dans les plans nationaux de développement, comme c'est le cas avec les autres secteurs stratégiques tels que l'énergie et les télécommunications, et que des ressources financières et matérielles soient allouées pour leur mise en œuvre ;
- développer le secteur postal dans le cadre du réseau tridimensionnel, physique, électronique et financier, conformément à la Stratégie postale de Nairobi de l'UPU (SPN) ;
- adopter des stratégies permettant au secteur postal d'offrir un service universel de qualité, durable, abordable et fiable, adapté aux conditions socioéconomiques locales ;
- élaborer des modèles appropriés de comptabilité analytiques qui tiennent compte de la bonne gouvernance, des conditions de marché, de l'évolution rapide de l'environnement technologique et d'un système ouvert de partage d'expériences et de mutualisation des meilleures pratiques entre pays en développement ;
- rechercher, avec l'appui de l'UPU, le soutien nécessaire des institutions financières multilatérales et du secteur privé pour la réalisation des objectifs du Plan d'actions du forum ;
- Elaborer des stratégies appropriées de renforcement des capacités, surtout dans le domaine de la formation du personnel et de l'amélioration des aptitudes requises pour la gestion, la modernisation et le renforcement du réseau postal en Afrique.

### III.5.2 Participation à la session 2011 du conseil d'administration de l'UPU

La session du conseil d'administration a examiné au cours de ses travaux le projet de stratégie postale, le projet d'amendement des Actes de l'UPU et évalué les actions de développement et de coopération. Elle a, en outre, souligné l'importance de la régulation postale et fait le point sur la préparation du congrès postal de 2012.

Le projet de stratégie postale de Doha (Qatar) qui sera adopté par le prochain congrès de l'UPU prévu dans cette capitale repose sur quatre axes stratégiques :

- axe 1 : améliorer l'interopérabilité des réseaux postaux internationaux ;
- axe 2 : apporter des connaissances techniques et une expertise concernant le secteur postal ;
- axe 3 : promouvoir les produits et services ;
- axe 3 : favoriser le développement durable du secteur postal en incluant les questions environnementales, sociales et la durabilité des modèles économiques postaux.

### III.5.3 Réunion des délégués des pays membres de la CEDEAO

En marge des travaux de la session du conseil d'administration, une séance de travail a réuni le 10 novembre 2011 les délégués des pays membres de la CEDEAO. Cette réunion a eu pour but de réfléchir sur la mise en place, au sein de la CEDEAO, d'un cadre formel chargé des services postaux. Un projet de convention sera adressé aux Etats membres, pour observations, avant d'être soumis à la réunion des ministres chargés des postes prévue à Abidjan (Côte d'Ivoire), à une date qui sera communiquée ultérieurement.

### III.5.4 Réunion de Dakar organisée par l'UEMOA en novembre 2011

Du 14 au 16 novembre 2011, s'est tenue la 7<sup>ème</sup> session du comité consultatif de la concurrence de l'UEMOA à Dakar (Sénégal). Cette session a inscrit à son ordre du jour deux affaires relatives au secteur postal et à la pharmacie ainsi que la révision du cadre institutionnel de mise en œuvre des règles communautaires de concurrence au sein de l'UEMOA. L'ART&P a été invitée, avec les autres régulateurs des pays de l'UEMOA, à faire part de son expérience en ce qui concerne le fonctionnement et les réformes entreprises pour le secteur postal et à donner son avis sur l'affaire SONAPOST vs STAF (Burkina Faso).

### III.5.5 Mission d'information de l'Autorité transitoire de régulation des postes et télécommunications du Bénin auprès de l'ART&P

Une délégation de l'Autorité transitoire de régulation des postes et télécommunications du Bénin (ATRPT) a effectué une mission d'information auprès de l'ART&P du 29 août au 2 septembre 2011. Le but de la visite était de s'inspirer de l'expérience de l'ART&P en matière de réglementation et de régulation du secteur postal.

Les travaux ont consisté en une présentation et des échanges sur les points suivants :

- aperçu sur l'organisation et le fonctionnement de l'ART&P ;
- organisation et fonctionnement de la division chargée de la régulation postale ;
- cadre législatif et réglementaire du secteur postal ;
- principes de la régulation postale (aspects juridiques et aspects économiques) ;
- service postal universel (cadre légal et principe de financement) ;
- système d'attribution des autorisations d'exploitation ;
- système de facturation des redevances ;
- relations avec les opérateurs du secteur postal ;
- relations avec les institutions internationales du secteur postal...

Les représentants de l'ATRPT ont également eu une séance de travail avec la Société des postes du Togo (SPT). Les échanges ont porté, entre autres, sur les services offerts par l'opérateur public, notamment les prestations du service postal universel, ainsi que ses relations avec le régulateur.

## **Conclusion**

Face aux mutations que connaît le secteur postal et dans la perspective de l'adoption d'une nouvelle politique sectorielle et l'actualisation du cadre légal et réglementaire, des réflexions devront être engagées sur la problématique de la régulation des services financiers postaux.

Il s'agira, de décider d'inscrire ou non les services financiers dans le champ d'application des services postaux en général et dans celui du service universel en particulier.

Les réflexions devront porter également sur l'opportunité d'élargir le service universel aux TIC et d'envisager les moyens d'une régulation efficace de ces nouveaux services.

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 restent également des défis à relever pour le développement du secteur postal.

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

L'analyse sur la gestion interne de l'Autorité de Réglementation porte sur la gestion et le renforcement des ressources humaines ainsi que sur les performances en termes de facturation et du recouvrement des redevances.

### I. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines intègre la maîtrise des effectifs de l'Autorité de Réglementation qui permet une planification du programme de renforcement des effectifs et de leurs capacités.

#### I.1 EFFECTIF DU PERSONNEL

Après avoir évoqué l'évolution du personnel, il conviendra de relever cette évolution par catégorie, par sexe et par domaine d'activités.

##### I.1.1 Evolution

L'effectif du personnel de l'Autorité de Réglementation est resté à trente trois (33) agents en 2011. Il y a lieu de noter la mise en disponibilité d'une juriste et le recrutement d'un économiste analyste statisticien.

La politique de renforcement en ressources humaines s'est toutefois poursuivie avec la mise en position d'essai en vue d'embauche de cinq cadres :

- un ingénieur télécom ;
- deux juristes ;
- un économiste ;
- un auditeur interne.

Domaines de compétence	Effectif		
	En début d'année	Variation des effectifs	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	-1	2
Economiste	2	1	3
Finances	1	0	1
Comptabilité	3	0	3
Secrétariat de direction	4	0	4
Secrétaire comptable	1	0	1
Coursier	1	0	1
Chauffeurs	5	0	5
Agent de ménage	1	0	1
Total	33	0	33

\* Y compris le directeur général

**Tableau 1 : Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2011**

Année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Effectif	4	8	18	19	20	23	25	30	29	30	33	33
Accroissement		4	10	1	1	3	2	5	-1	1	3	0
Taux d'accroissement (en %)		100	125	5,56	5,26	15	8,70	20	-3,44	3,33	10	0

## I.1.2 Répartition

**Tableau 2 : Répartition de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/11**

Catégorie	Effectif		
	masculin	féminin	Total
Cadres	14	1	15
Agents de maîtrise	6	5	11
Agents d'exécution	6	1	7
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>33</b>

L'Autorité de Réglementation dispose, au 31 décembre 2011, d'un effectif de 33 agents comprenant 26 hommes (79 %) et 7 femmes (21 %). 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 31/12/11**

Domaines de compétence	Effectif		
	masculin	féminin	Total
Télécommunications	8	1	9
Poste	1	0	1
Informatique	2	0	2
Juriste*	2	0	2
Economiste	3	0	3
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>26</b>	<b>7</b>	<b>33</b>

\* Y compris le directeur général

**Tableau 4 : Répartition de l'effectif par âge au 31/12/11**

Tranches d'âges	Effectif		
	masculin	féminin	Total
20-25	3	0	3
26-30	1	1	2
31-35	2	2	4
36-40	4	3	7
41-45	9	1	10
46-50	4	0	4
51 et plus	3	0	3
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>33</b>

### I.1.3 Perspectives

En vue de constituer une pépinière de compétence qui pourra lui permettre d'étoffer son personnel, l'ART&P, conformément au partenariat signé en septembre 2009 avec l'Université de Lomé, parraine cinq (5) meilleurs étudiants en génie électrique à l'Ecole nationale supérieure d'ingénieurs (ENSI) désireux de se spécialiser dans les télécommunications.

Conformément à son programme d'encadrement, en cours d'élaboration, l'ART&P va placer et suivre, auprès des opérateurs, les trois (3) premiers étudiants parrainés qui ont obtenu leur diplôme d'ingénieur en octobre 2011. La seconde promotion comporte deux (2) étudiants en cinquième année.

## I.2 RENFORCEMENT DES CAPACITES HUMAINES

L'Autorité de Réglementation a formé en 2011 ses agents dans plusieurs domaines afin d'améliorer leurs capacités dans l'accomplissement de leurs attributions.

Les principales formations suivies par les agents de l'Autorité de Réglementation en 2011 sont répertoriées dans le tableau ci après :

**Tableau 5 : Les formations**

Thèmes de formation	Nombre d'agents formés	Profil des cadres
Formation sur les équipements de contrôle des fréquences ROMES4.50, PR100 et formation FSH/FSV à Munich (Allemagne)	6	techniciens supérieurs en télécom, 2 informaticiens ; 2 ingénieurs télécom
Atelier de formation sur la mise en place d'un cadre de reconnaissance mutuelle des homologations de l'espace UEMOA à Bamako (Mali)	1	1 ingénieur télécom
Etude complète du référentiel comptable OHADA) à Cotonou (République du Bénin)	3	3 comptables
Atelier de Formation à l'exploitation du système gestion des fréquences SMS4DC à Yaoundé (Cameroun)	4	1 comptable 1 ingénieur télécom ; technicien supérieur en télécom ; 1 informaticien
séminaire régional de l'UIT pour l'Afrique sur les centres de tests de conformité et d'interopérabilité et au colloque de l'UIT sur les TIC, l'environnement et les changements climatiques à Accra (Ghana)	1	1 ingénieur télécom
Atelier sur la taxation en télécommunications à Genève (Suisse)	2	2 économistes
Atelier sous régional sur le Développement des Capacités Humaines pour les pays de l'Afrique francophone, hispanophone et lusophones à Yaoundé (Cameroun)	1	1 gestionnaire
séminaire sur la régulation postale à Cotonou (Bénin)	3	2 juristes ; 1 économiste
Atelier de régulation de l'espace UIT-R	2	2 ingénieurs télécom
Participation à la neuvième réunion sur la définition et la conception des indicateurs télécoms organisée par l'UIT	2	2 économistes

Les dépenses de formation en 2011 sont estimées à environ 35 millions de F CFA, soit près de 9,6 % des charges décaissées de l'année et environ 32 % de la masse salariale.

## **II- SERVICE INFORMATIQUE**

Au cours de l'année 2011, le service informatique a œuvré au renforcement des capacités de son système de sécurisation, à l'amélioration des applicatifs de son système d'information et à la consolidation du système informatique de l'ART&P.

### **II.1 - SYSTEME DE SECURISATION**

La sécurisation du système informatique demeure un défi à relever en permanence pour le service informatique suite aux failles informatiques publiées régulièrement. Parmi les solutions proposées en 2011, notamment la disponibilité, l'authenticité, la confidentialité, l'intégrité, la traçabilité et la reprise en cas de sinistre des données, beaucoup reste à parfaire. Courant l'année 2012 les points suivants seront améliorés :

### II.1.1 - Authentification et traçabilité

L'authentification va consister à ne permettre l'accès aux ressources de l'ART&P qu'aux ayants droit. Ce processus, entamé en 2011, sera renforcé au niveau réseau par la mise sur pied d'une authentification 802.1x basée sur les switch catalyst, des serveurs FreeRadius et OpenLdap.

Le trafic point à point entre le réseau de la direction générale et celui la direction technique se fait à travers un canal sécurisé.

Concernant la traçabilité, la plate forme de gestion des logs est en cours de finalisation. Sa mise en œuvre effective va permettre de recenser toutes les activités qui se produisent sur le réseau (accès aux ressources, les processus en cours d'exécution et ceux arrêtés etc.). Il sera intégré à cette plate forme un outil de corrélation afin de déterminer les attaques avérées sur le réseau.

### II.1.2- Reprise en cas de sinistre

Les réflexions entamées en 2011 concernant l'élaboration d'un plan de reprise des activités en cas de sinistre seront matérialisées en 2012 par une proposition concrète. En vue de renforcer la stratégie de sécurisation des données, il a été mis en œuvre une plate forme de sauvegarde automatique des données professionnelles du personnel de l'ART&P. L'application utilisée pour cette opération est Allways Synchronization. Elle est installée et configurée sur les PC de chaque agent. L'application client Allways Synhronization qui, au démarrage d'un PC reste en stand-by, se déclenche et effectue des sauvegardes automatiques sur cinq disques durs externes (de 1 Terra Octets chacun) en fonction des jours et heures planifiés. Deux des cinq disques sont raccordés à un PC de bureau jouant le rôle de serveur et localisé sur le site de la direction technique ; les trois autres sont raccordés à un deuxième PC de bureau installé à la direction générale. L'acquisition d'un disque dur externe pour les besoins professionnels de chaque agent permettra d'entamer l'opération de copies d'images du système de chaque ordinateur afin de renforcer davantage la stratégie de sécurisation définie en 2011.

### II.1.3- Virus

Concernant la lutte contre les virus, il a été acquis et installé sur tous les PC l'antivirus Kaspersky Internet Security. Le service a veillé aux mises à jour régulières des bases virales de chaque utilisateur et, vu des limites que présente cet antivirus, il préconise, courant 2012, de le seconder de l'antivirus ESET NOD 32 pour plus d'efficacité.

## **II.2 – SYSTEME D'INFORMATION**

Au cours de l'année 2011, l'application de gestion électronique de documents (GED), l'outil de gestion de la bibliothèque de l'ART&P et de projets a connu une mise en œuvre effective. Cet outil et le site Web de l'ART&P constituent, pour l'essentiel, le système d'information mis sur pied qui offre désormais à l'institution une visibilité et un suivi de toutes ses actions planifiées. Le service informatique a également contribué à la conception du site Web du ministère des postes et des télécommunications qu'il a ensuite hébergé sur ses installations Internet. Il est à noter que la plupart

des systèmes d'information restent des projets en perpétuelle amélioration. Au cours de l'année 2012, il sera mené les actions suivantes au niveau de chaque point.

#### II.2.1- Site Web dynamique de l'ART&P

Les dispositions nécessaires seront prises pour obtenir les compléments d'informations à certaines rubriques du site Web afin de le rendre plus exhaustif. Il s'agit :

- niveau télécoms :
  - des services à licence et à déclaration ;
  - de l'homologation des réseaux ;
  - de mesures (procédures et résultats) sur la qualité de services ;
  - de statistiques des ressources humaines, investissement et Internet sur le secteur en chiffre.
  
- du secteur en chiffre du côté postal.

#### II.2.2 - Application de gestion électronique de document

La mise en œuvre de cette application a permis actuellement d'améliorer :

- l'intégration des documents électroniques et papiers 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'accès aux sources documentaires.

#### II.2.3 - Outils de gestion de la bibliothèque et de projets

Durant la période 2011, un outil de gestion électronique de document ainsi qu'un outil de gestion de la bibliothèque a été mis en place. La solution permet d'archiver, d'indexer et de rechercher rapidement les supports électroniques. Le système a permis d'archiver plus de cinq mille documents.

### **II.3 – RENFORCEMENT DES CAPACITES DU SYSTEME INFORMATIQUE**

Au cours de l'année 2011, les améliorations au système informatique ont porté sur le parc logiciel, le matériel et le réseau informatique. Dans le souci de permettre une utilisation rationnelle et optimale des ressources informatiques de l'ART&P, le service veille chaque année au renforcement des capacités des systèmes informatiques.

#### II.3.1- Parc logiciel

Le parc logiciel est constitué des applications métiers et des logiciels grand public.

### *II.3.1.1- Applications métiers*

Elles sont constituées, pour l'essentiel, du logiciel de gestion automatisée des fréquences radioélectriques, du logiciel de contrôle des émissions radioélectriques et des progiciels intégrés de gestion financière et comptable. Au cours de l'année 2011, l'amélioration a porté beaucoup plus sur le logiciel de gestion automatisée des fréquences radioélectriques. Faisant suite aux multiples problèmes rencontrés dans l'exploitation du logiciel Ellipse liée pour la plupart à son obsolescence, il a été préconisé d'opter pour le logiciel SMS4DC de l'UIT, conçu pour fonctionner en monoposte ou en réseau. Ce choix s'est matérialisé en 2011 par l'achat de 10 licences et l'acquisition d'un serveur pour la mise sur pied de la plate forme de gestion automatisée en réseau. Les installations ont débuté et le système sera opérationnel au cours du deuxième trimestre 2012 afin de permettre au service en charge de poursuivre la planification des fréquences radioélectriques.

Concernant le logiciel de contrôle des émissions radioélectriques et des progiciels intégrés de gestion financière et comptable, les tâches d'administration régulièrement effectuées permettent d'assurer le bon fonctionnement du système.

### *II.3.1.2- Logiciels libres*

Il s'agit des systèmes d'exploitation, des applications bureautiques et Internet qui sont, pour l'essentiel, destinés aux activités quotidiennes.

Au cours de l'année 2011, l'assistance dans l'utilisation de la suite bureautique a été régulièrement apportée au personnel chaque fois que le besoin s'est fait sentir. Les tâches de maintenance menées se résument en des opérations :

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

### *II.3.2- Matériel*

Le parc matériel courant 2011 a été renforcé par l'acquisition de quatorze ordinateurs dont onze PC portables et trois PC de bureau, de trois imprimantes, dont deux imprimantes réseau. Ce matériel a remplacé les ordinateurs achetés il y a plus de 4 ans. Les ordinateurs remplacés seront soit reconditionnés et réaffectés à d'autres tâches, soit sortis du parc pour réforme.

Dans le souci d'optimisation des ressources en vue de rendre pragmatique le travail du personnel, deux appareils fax, deux onduleurs et un vidéoprojecteur ont été également acquis.

Concernant le système de protection des équipements contre l'instabilité en énergie électrique, deux des trois onduleurs MGE de 11 KVA installés en 2009 sur chacun des trois sites de l'ART&P ont régulièrement présenté des anomalies de fonctionnement. Le fournisseur a repris les deux onduleurs et n'a pu réparer qu'un. Des échanges avec le fournisseur se poursuivent afin de trouver une solution définitive au problème posé.

### II.3.3- Réseau informatique

L'architecture du réseau de l'ART&P n'a pas connu de modification. Au cours de l'année, le système d'interconnexion du réseau de la direction générale à celui de la direction technique, distant d'environ 300 mètres, a été par deux fois remis en état de service suite à des perturbations environnementales.

Le service informatique, par ailleurs, veille régulièrement au bon fonctionnement de cette interconnexion afin de permettre, d'une part, aux ordinateurs du réseau local de la direction générale d'avoir un accès permanent à l'Internet, de pouvoir envoyer et recevoir des messages, d'autre part, des communications téléphoniques entre le personnel de la direction technique et de la direction générale sans passer par le réseau téléphonique public.

## **CONCLUSION GENERALE**

L'Autorité de Réglementation n'a ménagé aucun effort pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés dans le plan opérationnel 2011.

L'adoption de la déclaration de politique sectorielle des télécommunications est un point de départ pour insuffler un nouveau dynamisme au secteur des télécommunications.

Le projet de cadre réglementaire conforme aux textes communautaires et aux standards internationaux est disponible. Le processus d'adoption de ce cadre sera engagé après le vote du projet de loi sur les communications électroniques soumis à l'assemblée nationale.

Si toutes les actions inscrites au plan opérationnel 2011 n'ont pas toutes abouti, il est à noter un effort dans la concrétisation de ces projets. Ainsi, sur dix huit (18) projets prévus en 2011, sept (7) ont été entièrement réalisés, cinq (5) ont été entamés et, vu leur état d'avancement, pourraient être achevés au cours du premier trimestre de l'année 2012.

Six (6) projets n'ont pas été entamés du fait du quotidien des chefs projets trop surchargé. Ces projets pourront être inscrits au programme d'activités de l'ART&P pour l'exercice 2012.

L'Autorité de Réglementation a pris la mesure de l'insuffisance constatée dans la réalisation des projets inscrits pour 2011 et s'est résolument engagée à prendre toutes les mesures afin d'assurer la réalisation de ces projets. Le nouveau plan stratégique 2012-2014 qui a été proposé n'a pas été adopté. L'ART&P a décidé de prendre l'année 2012 pour achever les projets en cours.

En ce qui concerne la gestion et le contrôle du spectre radioélectrique, un accent particulier a été mis sur l'acquisition et l'utilisation des équipements et outils.

Le développement du secteur postal sera redynamisé avec l'adoption de la nouvelle déclaration de politique sectorielle dont le projet de texte est disponible. L'adoption de cette déclaration permettra de lancer de façon ferme les actions en vue de la réalisation du service postal universel et de la révision du cadre réglementaire.

En attendant, les actions relatives à la mise en œuvre du PIDEP se poursuivent.

Sur le plan interne, l'Autorité de Réglementation a poursuivi sa politique de renforcement de ses capacités avec notamment la mise en position d'essai de cinq (5) cadres en vue de leur embauche, l'élaboration d'un programme de formation en faveur du personnel, la dotation du personnel en matériels informatiques, équipements, outils et logiciels afin d'améliorer sa mission de contrôle. Enfin, le processus pour la construction du bâtiment technique a démarré afin d'offrir un meilleur environnement de travail au personnel technique.

L'ART&P a été également très présente dans les rencontres internationales.

Au cours de l'année 2012, l'Autorité de Réglementation achèvera la réalisation des projets non encore entamés. La finalisation de ces projets lui permettra de faire l'évaluation de la réalisation de son plan stratégique 2008-2010 et d'élaborer un nouveau plan stratégique pour la période triennale 2013-2015.

# **DEUXIEME PARTIE :**

## **L'ANALYSE DES SECTEURS**

# I. LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

## Introduction

Le secteur des télécommunications, bien que n'ayant pas enregistré de nouveaux opérateurs, a connu une augmentation du nombre d'abonnés et une amélioration du taux de pénétration des services orientés vers le haut débit. Il est animé, depuis plus d'une décennie, par Togo Telecom, l'opérateur du réseau fixe, Togo Cellulaire, la filiale de Togo Telecom opérant dans le réseau mobile, Atlantique Telecom Togo, le second opérateur mobile, filiale d'Etisalat et CAFE Informatique et Telecom offrant l'accès et les services Internet.

## 1. Le marché de la téléphonie fixe

Le marché de la téléphonie fixe filaire a peu évolué. Cependant, l'augmentation du nombre total d'abonnés de l'opérateur fixe est substantielle grâce au CDMA.

### 1.1 Evolution du nombre d'abonnés

Le nombre total d'abonnés sur le réseau de téléphonie fixe a connu une augmentation de 10,29% passant de 209 861 en 2010 à 231 447 en 2011. Le tableau suivant présente la répartition des abonnés par technologie :

Tableau 1 : Evolution du nombre des abonnés

	2010	2011	variation
<b>Lignes filaires</b>	56 446	56 545	+0,18%
<b>Lignes TAWA</b>	2 724	2 880	+5,73%
<b>Lignes CDMA</b>	149 850	171 174	+14,23%
<b>Lignes RNIS accès de base (1)</b>	808	807	-0,12%
<b>Lignes RNIS accès primaire (2)</b>	33	41	+24,24%
<b>Total des lignes</b>	<b>209 861</b>	<b>231 447</b>	<b>+10,29%</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.

Les abonnés dont l'accès est en technologie CDMA sont ceux qui ont connu une croissance significative avec un taux de 14,23%. Les lignes TAWA contrairement à la tendance présentée en 2010 (décroissance de 2,92%) ont légèrement augmenté de 5,73% cette année. Les lignes filaires, malgré l'augmentation des lignes ADSL, 35,22% entre 2010 et 2011, n'ont progressé que de 0,18%, soit une augmentation nette de 99 lignes en 2011. Le réseau de la téléphonie fixe couvre toutes les villes chefs-lieux de régions, toutes les préfectures et sous-préfectures. Le nombre total de localités couvertes est de 151, sans compter la préfecture du Golfe, la commune de Lomé et ses banlieues.

### 1.2 Capacité du réseau

La capacité du réseau est de 332 529 abonnés, toutes technologies confondues. L'extension du réseau filaire est abandonnée au profit du réseau sans fil basé sur le CDMA. Les implémentations requises sont toutefois déployées sur les deux réseaux en vue d'assurer des accès haut débit notamment l'ADSL sur le réseau filaire et l'EV-DO sur le sans fil, avec des capacités passant respectivement de 23 000 à 34 656 et de 10 000 à 24 900.

La technologie Wimax est également déployée par l'opérateur de téléphonie fixe pour assurer les accès Internet. Ce réseau a également connu une amélioration par l'augmentation du débit à 216 Mbits/s.

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

	2010	2011
<b>Lignes filaires</b>	90 190	90 318
<b>RNIS AB</b>	1 712	1 712
<b>RNIS AP</b>	36	74
<b>Tawa</b>	15 575	14 825
<b>CDMA</b>	195 400	225 600
<b>TOTAL</b>	<b>302 913</b>	<b>332 529</b>

### 1.3 Services disponibles en dehors de la téléphonie

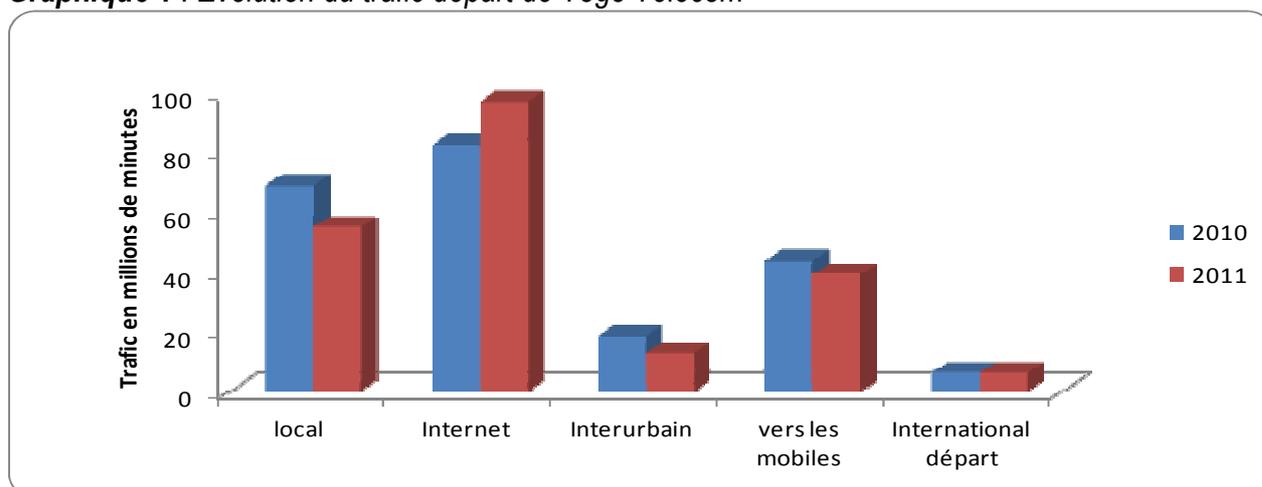
Les services disponibles en plus de la téléphonie sont : le renvoi d'impulsions, le code confidentiel, l'identification de l'appelant, la conférence téléphonique, le transfert d'appel, le rappel automatique, le mémo rappel, l'appel en instance, la hot line, la vidéo conférence, la facture détaillée,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

### 1.4 Evolution du trafic

#### 1.4.1 Trafic départ de Togo Telecom

Si globalement le trafic départ a connu une augmentation de 11,55%, le trafic voix (local, interurbain, vers les mobiles et international) continue de décroître comme sur la période de 2009 à 2010. La hausse du trafic départ est imputable à la composante du trafic Internet.

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

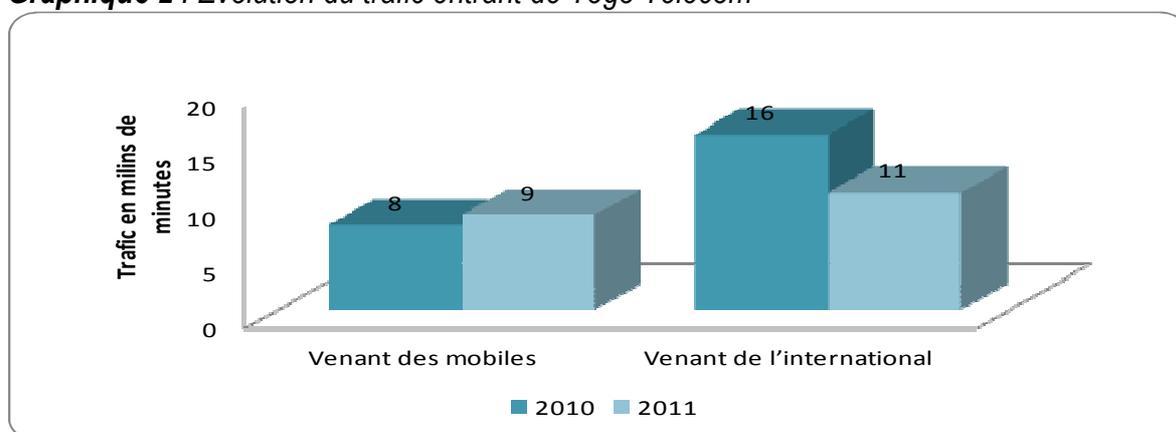


Source : Opérateur

#### 1.4.2 Trafic entrant de Togo Telecom

Le trafic entrant sur le réseau de Togo Telecom a globalement baissé de 18,33% entre 2010 et 2011. Alors que le trafic venant des mobiles a connu une augmentation de 12,41%, celui venant de l'international à destination des abonnés de Togo Telecom a diminué de 33,1% en 2011 ; cette même tendance ayant été observée également en 2010, soit une baisse de 36% par rapport à 2009. Il faut également noter la baisse du trafic international entrant sur le réseau de Togo Telecom à destination des réseaux mobiles (3,6%) en 2011 alors que ce type de trafic n'avait enregistré que des augmentations. A cet effet, il convient de rappeler que Togo Telecom n'assure plus du tout la terminaison du trafic international entrant pour Atlantique Telecom, faute d'accord entre les deux opérateurs, sur les conditions financières.

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

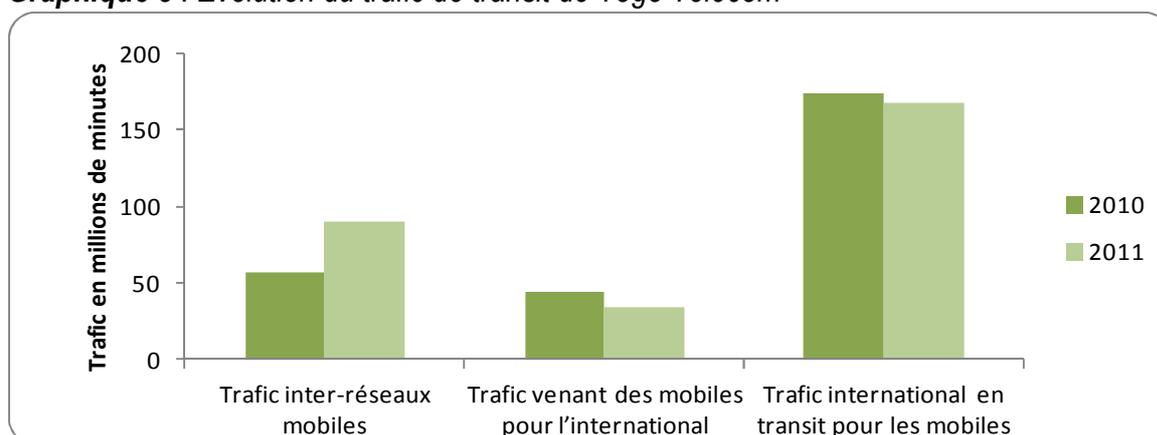


Source : Opérateur

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

Le trafic de transit est en croissance continue. De 2010 à 2011, il est passé de 275 millions de minutes à 291 millions de minutes dont 30,74 % en transit national. Il faut rappeler que depuis 2010, le transit international est assuré uniquement pour Togo Cellulaire, Atlantique Telecom disposant de son propre gateway international. Togo Telecom a continué d'assurer le transit national pour les échanges de trafic entre les deux opérateurs mobiles.

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



Source : Opérateur

## 1.5 Tarifs de TOGO TELECOM

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

### 1.5.1 Frais d'accès et d'abonnement

Les frais de souscription à une ligne filaire ou TAWA est de 30 000 FCFA/HT avec une taxe d'abonnement mensuelle de 1450 FCFA/HT, que ce soit en mode prépayé ou post payé. En plus de ces frais, un dépôt de garantie de 50 000 FCFA/HT est nécessaire pour l'obtention d'une ligne en post paiement. Le poste téléphonique ne fait plus partie du pack d'accès. Il est vendu séparément. Les frais d'accès des packs Illico comprenant le poste téléphonique, varient entre 30 508 et 43 135 FCFA/HT. Les packs Illico sont en mode pré paiement.

### 1.5.2 Tarifs des communications

Les tarifs de communications nationales n'ont pas changé par rapport à l'année précédente.

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

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

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

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

Pour les communications internationales, le tarif est unique pour toutes les destinations. La minute de communication est de 212 Fcfa FT en heure pleine et de 180 Fcfa HT à l'heure creuse.

Les différentes plages horaires sont indiquées dans le tableau suivant.

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

Les tarifs SMS sur Illico se présentent comme suit :

**Tableau 6 : Tarif de SMS**

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

## 1.6 Evolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de Togo Telecom a connu de légères augmentations entre 2000 et 2007 avant de connaître une croissance significative à partir de 2007. Le taux de croissance moyenne a atteint 30% entre 2007 et 2009 avec un pic de plus de 13 milliards en valeur absolue en 2009. Toutefois en 2010 et en 2011, le chiffre d'affaires de Togo Telecom a chuté.

## 1.7 Emploi

L'effectif du personnel de Togo Telecom est passé de 860 en 2010 à 902 en 2011, soit une augmentation nette de 42 personnes. L'effectif est composé de 719 hommes et de 183 femmes.

## 1.8 Investissements

En 2011, Togo Telecom a investi environ 12 milliards de francs CFA, soit une diminution de 23% par rapport aux investissements réalisés en 2010.

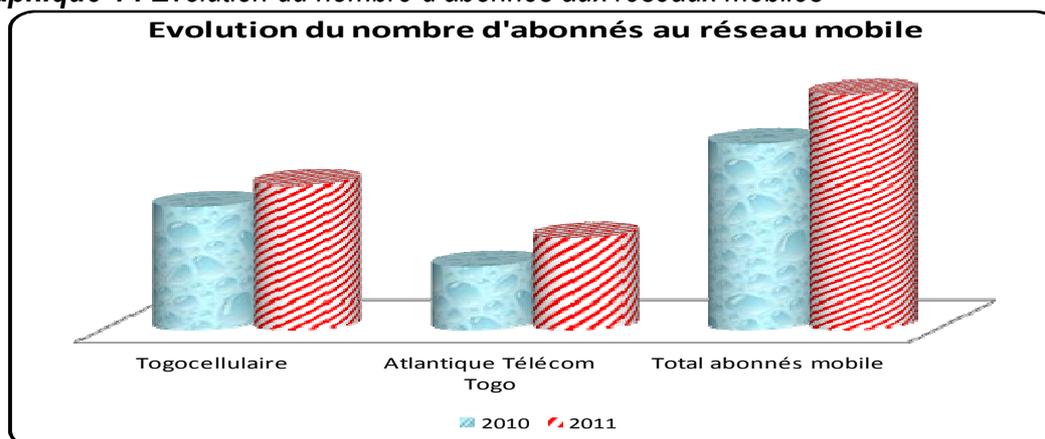
## 2. Le marché de la téléphonie mobile GSM

Le marché de la téléphonie mobile est animé par deux (2) opérateurs. Il s'agit de Togo Cellulaire, filiale mobile de l'opérateur public Togo Telecom, et d'Atlantique Telecom Togo, opérant sous le nom commercial Moov, filiale du groupe multinational Etisalat. Ce marché poursuit sa forte croissance en termes de nombre d'abonnés. Les technologies utilisées sont régulièrement mises à jour avec de nouveaux services à valeurs ajoutées. Il en découle directement une nette augmentation du taux de pénétration mobile.

### 2.1 Evolution du nombre d'abonnés

Le graphique ci-après présente l'évolution du parc d'abonnés mobiles entre 2010 et 2011.

#### Graphique 4 : Evolution du nombre d'abonnés aux réseaux mobiles



Sources : Opérateurs

Le parc d'abonnés des deux opérateurs a enregistré une hausse, 46,33% pour Atlantique Telecom et 17% pour Togo Cellulaire, cette dernière continuant à détenir le parc d'abonnés<sup>1</sup> le plus important, 61% de part de marché. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est passé de 39,6% en 2010 à 49% en 2011, soit une augmentation nette de 9%.

#### 2.2 Capacité du réseau

Avec un commutateur (MSC), 2 contrôleurs de stations de base (BSC) et 238 stations de base (BTS), Atlantique Telecom a implémenté en 2011, 76 nouveaux BTS dans son réseau par rapport à l'année précédente. La capacité totale du réseau en termes d'abonnés est passée de 1 050 000 en 2010 à 1 450 000 en 2011. Le réseau de Togo Cellulaire comporte 4 MSC, 14 BSC et 408 stations de base. La capacité du réseau en termes de nombre d'abonnés est passée de 1 750 000 à 2 400 000.

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

Togo Cellulaire a introduit le GPRS/ EDGE depuis 2008. En 2011, son réseau a évolué à la 3G. Outre les services de base, la recharge virtuelle, le choix de la sonnerie retour d'appel, la solution Blackberry et les services Internet sur mobile sont proposés. Togo Cellulaire compte 52 128 abonnés GPRS/EDGE et 26 746 abonnés 3G.

Atlantique Telecom offre les services internet grâce au GPRS/EDGE. La recharge virtuelle, le choix de la sonnerie retour d'appel et la solution Blackberry sont également disponibles chez Atlantique Telecom. Le nombre d'abonnés GPRS/EDGE est de 62 500.

#### 2.4 Evolution du trafic

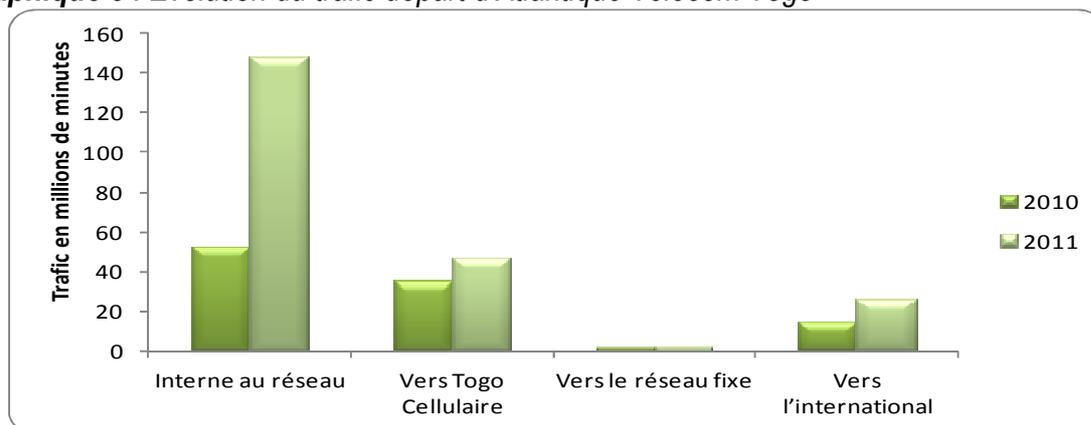
L'évolution du trafic est appréciée pour chaque opérateur sous l'angle du trafic entrant et du trafic sortant. Les deux opérateurs ont globalement enregistré une croissance de leur trafic.

<sup>1</sup> Il convient de noter que les calculs ont été faits avec le nombre d'abonnés de Togo Cellulaire, y compris les désactivés alors que pour Atlantique Telecom, il s'agit des abonnés actifs.

## 2.4.1 Evolution du trafic d'Atlantique Telecom Togo

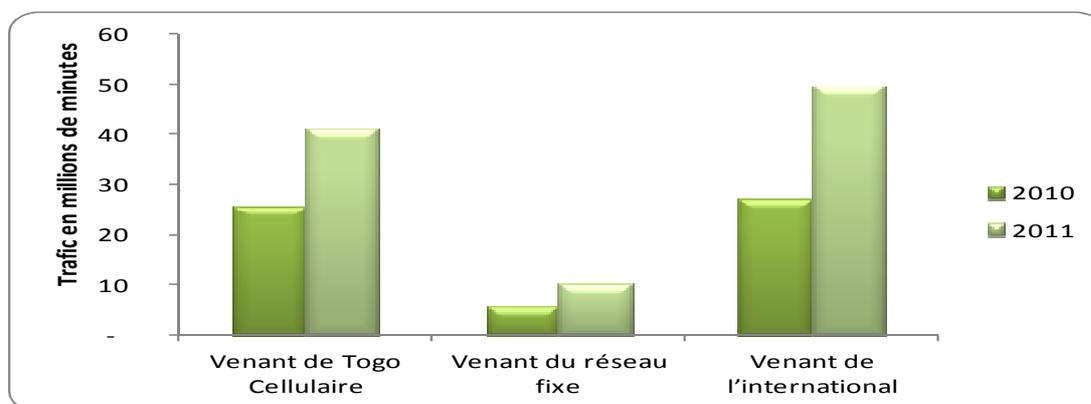
Sur les six (6) dernières années, exceptée la période de suspension de l'opérateur (août à décembre 2009), le trafic départ d'Atlantique Telecom n'a cessé de croître. La composante la plus importante du trafic départ concerne le trafic interne au réseau (soit 66,33%). Ce trafic a enregistré la croissance la plus forte en 2011, soit 181,3%. La croissance des autres composantes, notamment le trafic départ à destination de l'international et vers Togo Cellulaire n'est pas négligeable non plus ; ces deux trafics ayant respectivement évolué de 83,86% et 34%. Le trafic vers le fixe représente 11,75% du trafic départ avec une croissance de 24,46%.

**Graphique 5 : Evolution du trafic départ d'Atlantique Télécom Togo**



Sources : Opérateurs

**Graphique 6 : Evolution du trafic entrant d'Atlantique Télécom Togo**



Source : Opérateur

Le trafic entrant a également connu une forte croissance en 2011 (72,77%). Cette hausse est principalement imputable au trafic venant de l'international (49,3%) et en provenance de Togo Cellulaire (40,6%) qui ont enregistré une croissance respective de 82,46% et 59,81%. Le trafic venant du fixe représente 10,1% du trafic entrant total.

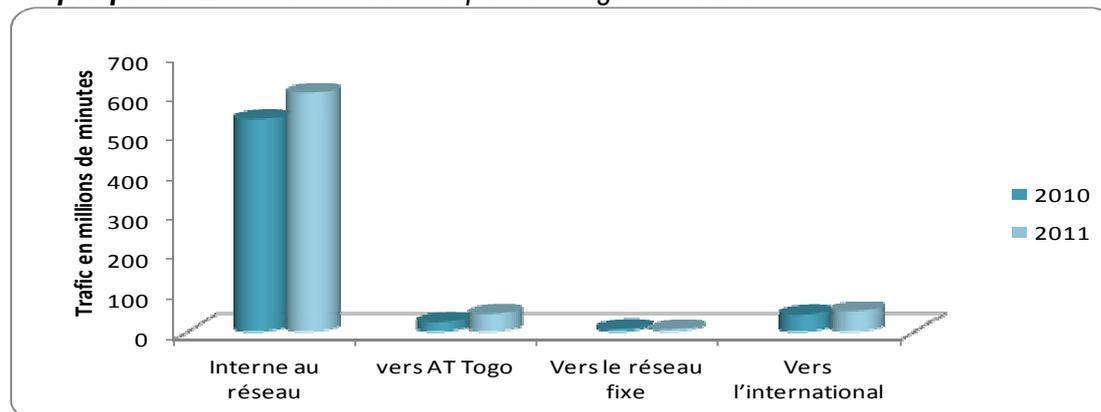
Le trafic SMS sur le réseau d'Atlantique Telecom enregistre chaque année une hausse, mais pas dans la proportion de ce que réalise Togo Cellulaire. Le nombre de SMS par abonné est passé seulement de 25 à 26 entre 2010 et 2011. En 2009, ce trafic était de 17.

## 2.4.2 Evolution du trafic de Togo Cellulaire

Le trafic départ de Togo Cellulaire bien que plus important, n'a cependant pas connu la croissance exponentielle de son concurrent. Ce trafic a augmenté de 16,03%. La composante « trafic interne » représente l'essentiel de ce trafic (86,07%). Cela se justifie par la discrimination des tarifs des appels intra réseau et inter réseaux que cet opérateur pratique.

Le trafic vers l'international, vers Atlantique Telecom et à destination de Togo Telecom représente respectivement 7,2%, 6,1% et 0,63% du trafic départ.

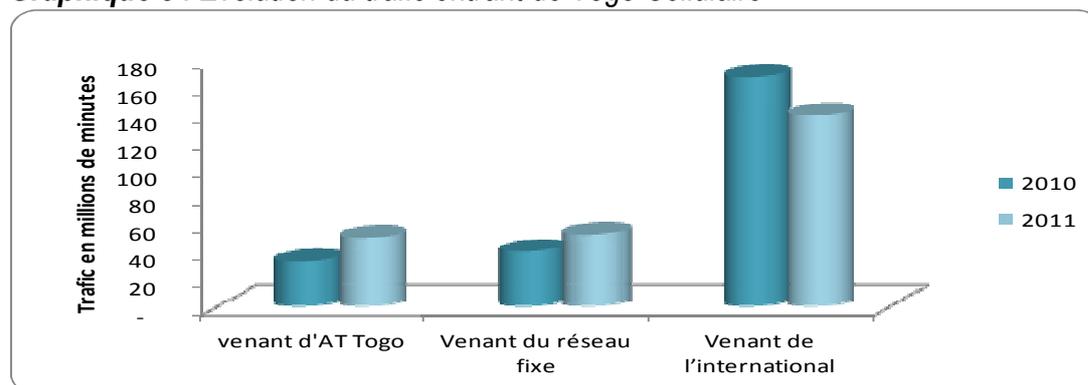
**Graphique 7 :** Evolution du trafic départ de Togo Cellulaire



Source : Opérateur

Le trafic entrant sur le réseau de Togo Cellulaire a toujours été principalement composé du trafic venant de l'international. Cependant en 2011, une chute de 16,66% a été observée pour cette composante par rapport à 2010. La part de l'international a représenté 57,8% du total entrant. La composante venant du fixe a toujours été plus élevée que celle venant d'Atlantique Telecom. Toutefois, à partir de 2010, les deux composantes commencent à se rapprocher. En 2011, le trafic venant d'Atlantique Telecom et de Togo Telecom ont représenté respectivement 20,6% et 21,5%.

**Graphique 8 :** Evolution du trafic entrant de Togo Cellulaire



Sources : Opérateur

Le trafic SMS prend des proportions importantes chez Togo Cellulaire. De 91 SMS par abonné en 2009, ce trafic est passé à 129 SMS par abonné en 2011.

## 2.5 Les tarifs

Chaque opérateur propose un catalogue d'offre tarifaire suivant des profils qui lui sont propres en mode prépaiement. Toutefois, le mode post paiement subsiste également. La section suivante présente les différents tarifs selon l'opérateur.

### 2.5.1 Tarifs d'abonnement aux services

Les tarifs de souscription aux différents services sont présentés par opérateur et par service comme suit :

**Tableau 7 : Tarifs d'abonnement aux services de la téléphonie mobile**

Services	Atlantique Télécom	Togo Cellulaire
	Coût en FCFA TTC	
Kit de connexion	1000	500
	avec 1000 de crédit initial	avec 500 de crédit initial
Souscription au GPRS	gratuite	5000
souscription au roaming	gratuite	gratuite

Outre ces services, Togo Cellulaire propose un kit de Data Fax, qui est une connexion en mode circuit sur le réseau GSM à 9,6Kbits/s au tarif de 5 900 FCFA TTC avec un crédit initial de 1 000 FCFA. La souscription au 3G, récemment introduit par le même opérateur est facturée à 5 000 FCFA TTC.

### 2.5.2 Tarifs d'utilisation des services de base

Le service de base reste la voix. Mais, le service de messagerie SMS tend à s'attribuer aussi ce statut désormais. Les tableaux suivants constituent une synthèse des différents tarifs d'utilisation des principaux services des opérateurs mobiles en mode prépaiement.

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

	Tarif (TTC) en FCFA Libertis Jeune		Tarif (TTC) en FCFA Libertis Classique		Tarif (TTC) en FCFA Libertis Privilège	
	par mn	par 20s	par mn	par 20s	par mn	par 20s
Appel intra réseau	115	38	90	30	85	28
Appel vers le fixe	150	50	140	47	110	37
Appel vers autre réseau mobile	150	50	140	47	110	37
Appel vers l'international	195 F /mn soit 98 F toutes les 30 secondes vers toutes destinations					
SMS vers Togocel	20		30		30	
SMS vers Moov	50		50		50	
SMS vers l'international	70		80		90	

Du lundi au samedi de 22h00 à 04h59, une réduction de 50% est accordée sur le coût des appels de Togo Cellulaire vers Togo Cellulaire. Par ailleurs les dimanches et jours fériés, est appliquée une réduction de 40% sur le coût des appels et de 50% sur le coût des SMS de Togo Cellulaire vers Togo Cellulaire.

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

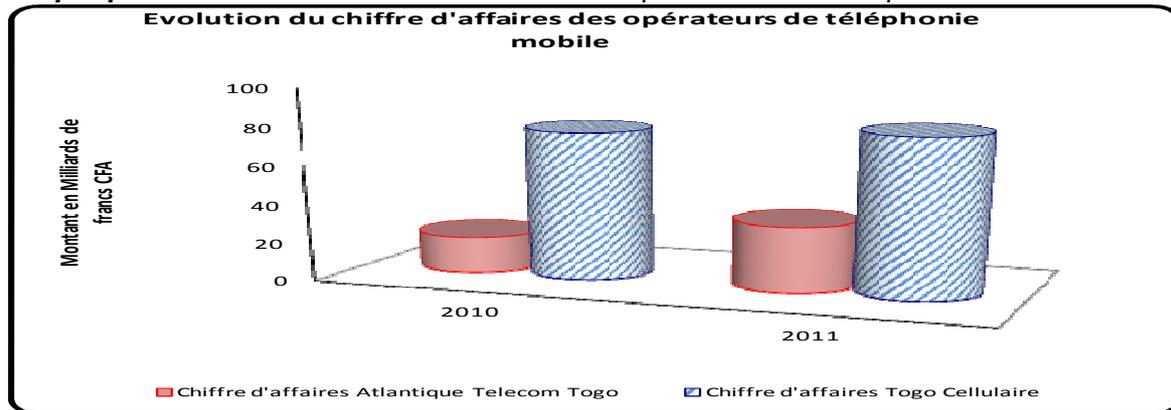
	Tarif Moov Classic (FCFA TTC/mn)	Tarif Moov Zone (FCFA TTC/mn)	Tarif Moov'In (FCFA TTC/mn)
Appels intra-réseau (Moov vers Moov)	99	130 Taux de réduction de 5 à 95% selon la zone	85 pour les numéros Moov'In et 99 pour les autres numéros (entre 6h-23h)
Appels vers autres réseaux au Togo (fixes et mobiles)	150	160	160
Appels internationaux	Vers les filiales Moov (Bénin, Côte d'Ivoire, Niger, Nigéria, Gabon, RCA)	175 la 1 <sup>ère</sup> minute, 99/mn à partir de la 2 <sup>ème</sup> minute	175 la 1 <sup>ère</sup> minute, 99/mn à partir de la 2 <sup>ème</sup> minute
	Vers les autres opérateurs internationaux	250	250
SMS	Vers Moov	30	20
	Vers les autres réseaux	50	50
	Vers l'international	90	90

Atlantique Telecom avec le profil MoovZone, offre des réductions pouvant aller jusqu'à 95% en fonction de l'heure et de la zone d'appel. Ces réductions sont applicables uniquement aux appels effectués en intra réseau. Aussi avec le profil Moov' In, entre 23h et 6h, la première minute est facturée normalement pour les appels intra réseau et les 14 minutes suivantes sont gratuites. La facturation normale reprend à partir de la 16<sup>ème</sup> minute. De même, avec ce profil, le 1<sup>er</sup> SMS de la journée vers Moov est facturé à 20 Fcfa puis le client bénéficie de 10 SMS gratuits vers Moov. A partir du 12<sup>ème</sup> SMS envoyé, chaque SMS est facturé à 20 Fcfa.

## 2.6 Evolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires des deux opérateurs ne cessent de croître d'années en années, reflétant ainsi une croissance du segment mobile. Le chiffre d'affaires d'Atlantique Telecom a connu une forte croissance de 77,5% en 2011 alors que celui de Togo Cellulaire n'a augmenté que de 5,7%. L'évolution du chiffre d'affaires des deux opérateurs en 2011 se présente comme suit :

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



Sources : Opérateurs

La part de marché de Togo Cellulaire en termes de chiffre d'affaires a connu une baisse de 80% à 71% entre 2010 et 2011.

## 2.7. Emploi

Le segment mobile emploie 491 personnes en 2011 contre 470 en 2010, soit une augmentation de 21 personnes. Sur les 491 personnes, 179 sont employées par Atlantique Télécom, dont 60 femmes et 119 hommes et 312 par Togo Cellulaire, dont 84 femmes et 228 hommes. La productivité de Togo Cellulaire est de 1 employé pour 6098 abonnés et pour Atlantique Telecom Togo, de 1 employé pour 6 758 abonnés.

## 3. Le marché de l'Internet

Togo Telecom et Cafe Informatique animent le marché de l'Internet comme fournisseurs d'accès international et de services Internet en plus d'une demi-douzaine de fournisseurs de services Internet, y compris les opérateurs de réseaux mobiles qui offrent des accès mobiles grâce au GPRS/EDGE et au 3G. Les besoins d'utilisateurs sont de plus en plus importants en termes de débits.

### 3.1 Fournisseurs d'accès Internet international (IAP) et de la boucle locale

Togo Telecom et Café Informatique sont les deux fournisseurs d'accès au backbone international. En dehors des opérateurs mobiles, les deux opérateurs offrent des accès à la boucle locale avec différentes technologies.

#### 3.1.1 Togo Telecom

En 2011, Togo Telecom disposait de six (6) accès Internet internationaux via le satellite et les connexions de câbles sous marins avec les pays voisins, pour une bande passante totale de 2510 Mbps. Durant cette année, la bande passante maximale disponible sur ces liaisons est de 1125 Mbps, soit une disponibilité réelle de 45%.

En termes d'accès local, Togo Telecom propose la connexion Internet sur ligne filaire par Dial Up, ADSL et RNIS. Elle l'offre également à travers son réseau CDMA, l'accès sur terminaux CDMA

(illiconet) et l'EV-DO. Enfin, elle propose le WIMAX et les liaisons louées. Le nombre d'accès Internet en 2011, toutes technologies confondues est de 39 010.

La connexion Dial Up se fait par la ligne téléphonique avec un débit de 56 Kbps et taxée par impulsion. Les frais d'accès pour ce service varient de 2 360 à 11 800 FCFA TTC avec des tarifs d'utilisation de 11,8 F CFA TTC la minute. Le nombre d'abonnés en 2011 était de 1600. Les accès par téléphone CDMA (Illiconet) sont dénombrés à 27 693.

Les offres ADSL sont mises à la disposition des clients pour des débits allant de 128 Kbps à 2 Mbps. Le nombre d'abonnés ADSL est passé de 3 759 à 5 083 en 2011, soit une augmentation de 35,2%.

La capacité de l'offre EV-DO a été portée à 24 900 abonnés, soit plus du double par rapport en 2010. Le nombre d'utilisateurs est de 3 982 en 2011. Quant au Wimax introduit en 2010, on dénombre 207 accès en 2011. Le nombre de liaisons louées Internet passe de 93 en 2010 à 98 en 2011, celui des liaisons point à point est chiffré à 347 en 2011.

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

**Tableau 10** : Abonnement mensuel en Fcfa HT de l'ADSL, Illiconet et RNIS de Togo Télécom

Débit en Kbps	ADSL PRO	HELM GRAND PUBLIC	Grand Public Soir & Week-End	Grand Public autres
64/128	32 394	18 894	31 500	45 000
64/256	50 389	29 394	49 000	70 000
128/128				900 par heure
153/153				800 par heure
256/512	108 000	63 000		
256/1024	252 000	147 144		
256/2048	573 493			

**Tableau 11** : Abonnement mensuel en Fcfa HT des liaisons spécialisées Internet de Togo Telecom

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

Ces tarifs n'ont pas connu de changement par rapport à l'année précédente.

### 3.1.2 CAFE Informatique et Télécommunications

CAFE Informatique offre un accès au backbone international par satellite. La bande passante sur l'international en 2011 est de 60 Mbps en liaison descendante et 60 Mbps en liaison montante contre

respectivement 45 Mbps et 17 Mbps en 2010. CAFE Informatique offrait trois types d'accès local : Dial-up, BLR et liaisons louées. Cependant en 2011, ce réseau ne compte plus d'abonnés Dial-up.

Jusqu'en 2008, le réseau de Café Informatique et Télécommunications se limitait à la ville de Lomé. Ce réseau s'est étendu en 2009 à d'autres villes de l'intérieur et couvre les villes suivantes : Vogan, Tsévié, Notsè, Tabligbo, Kouvé, Aného, Kpalimé, Atakpamé, Anié, Sokodé, Kara.

Le réseau de CAFE Informatique compte 1 602 clients en 2011 contre 1 473 en 2010.

Les offres se présentent comme suit :

**Tableau 13** : Tarifs mensuels en Fcfa TTC des offres internet de CAFE Informatique et Télécommunications

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

### 3.1.3 Les opérateurs de téléphonie mobile

Les deux opérateurs de téléphonie mobile offrent des connexions Internet mobiles. Togo Cellulaire propose le GPRS/EDGE et la 3G alors qu'Atlantique Telecom est au GPRS/EDGE. Togo Cellulaire a 52 128 et 26 746 abonnés utilisant respectivement le GPRS/EDGE et la 3G. Le nombre moyen mensuel d'utilisateurs du GPRS/EDGE d'Atlantique Telecom est de 62 500.

## 3.2 Fournisseurs de services Internet (ISP)

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

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

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

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

Il faut noter, par ailleurs, que les tarifs des services Internet restent plus élevés que la moyenne pratiquée dans la zone UEMOA.

## Conclusion

Les tendances du marché montrent que la téléphonie filaire est en régression au profit des technologies sans fil. La pénétration du téléphone filaire change peu. Le réseau filaire est aussi utilisé pour les services d'accès Internet comme le Dial Up, le RNIS et l'ADSL. La pénétration de la téléphonie sans fil et mobile maintient sa progression. Cependant, la pénétration des services Internet fixe et mobile et surtout du haut-débit reste faible.

En ce qui concerne les tarifs, ils sont en général élevés par rapport à la moyenne de la zone UEMOA.

## 4. Evolution des données du secteur sur les 5 dernières années

**Tableau 14** : Evolution des indicateurs-clés de téléphonie fixe

Eléments	2007	2008	2009	2010	2011
Abonnés analogiques	62 896	62 208	56 125	56 446	56 545
Abonnés au RNIS	870	834	831	841	848
Abonnés Tawa	2 780	2 985	2806	2724	2880
Abonnés au CDMA	32 937	74 892	116 258	149850	171 174
<b>Total des abonnés</b>	<b>99 483</b>	<b>140 91 9</b>	<b>176 020</b>	<b>209 861</b>	<b>231 447</b>
Accroissement absolu	17 426	41 436	35 101	33 841	21 586
Taux d'accroissement	21,23 %	41,7%	24,91%	19,23%	10,29%
Abonnés ADSL		1 911	2 693	3759	5083
Utilisateurs EV-DO			300	2005	3982
Cabines téléphoniques privées	29 427	43 873	48 007	60 925	63 270
Télédensité	1,82%	2,52%	3,11%	3,39%	3,64%
Nombre d'employés	813	845	885	860	902
Productivité <sup>2</sup>	122,36	250	199	245	257

<sup>2</sup> Nombre de lignes par employé  
ART&P

**Tableau 15 : évolution des indicateurs-clés de téléphonie mobile**

Éléments	2007	2008	2009	2010	2011
Abonnés-Togo Cellulaire	861 431	1 069 58 6	1 606 55 8	1 625 857	1 902 55 5
Taux d'accroissement	41,90%	24,2%	50,20 %	1,2%	17,02 %
Cabines GSM	12 535	16 52 5	20 90 5	21 699	21 83 9
Nombre d'employés	256	260	286	298	312
Productivité	3 365	4 114	5 617	5 456	6 098
Abonnés au GPRS	23 163	36 11 1	40 38 7	42 458	52 12 8
Abonnés 3G					26 74 6
Abonnés-Atlantique Télécom Togo	328 888	479 95 6	580 77 6	826 576	1 209 49 5
Taux d'accroissement	225,14 %	48,6%	21,01 %	42,32%	46,33 %
Cabines GSM	1 579	1 566	1 500	5 194	17 00 0
Nombre d'employés	149	148	146	172	179
Productivité	2 207	3 243	3 978	4 806	6 757
<b>TOTAL ABONNES DU MOBILE</b>	1 190 319	1 549 54 2	2 187 33 6	2 452 433	3 112 05 0
Accroissement absolu	482 319	359 22 3	637 79 2	265 097	65 961 7
Taux d'accroissement	68,12%	30,2%	41,16 %	12,12%	26,90 %
Télédensité <sup>3</sup> du mobile	21,7%	27,69 %	38,06 %	39,6%	49%
Télédensité totale (Fixe + mobile)	23,6%	30,21 %	41,17 %	43%	52,65 %

<sup>3</sup> Nombre d'abonnés pour 100 habitants  
ART&P

## II. EVOLUTION DU SECTEUR DES POSTES

### *Introduction*

Au 31 décembre 2011, le marché des services postaux au Togo est animé par six (6) opérateurs. Outre la Société des Postes du Togo (SPT), opérateur public avec 78 points de présence postale (ppp), cinq (5) opérateurs privés autorisés offrent des prestations de services postaux. Il s'agit, notamment, de DHL International Togo (DHL), Pako Fedex (Fedex), Afrique Express Holding Company (UPS), SDV Service Express (ex Universal Express), Top Chrono.

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

Dans l'ensemble, les zones urbaines sont mieux couvertes avec 75 ppp contre 15 dans les localités administrativement considérées comme rurales.

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

### **1. Les activités de courrier**

Le trafic des envois de courriers (tous flux confondus) pour l'année 2011 avoisine 2,3 millions d'objets, soit un ratio annuel de 0,35 lettre par habitant. Il s'agit essentiellement des envois de la poste aux lettres (courrier ordinaire) dont les services sont assurés par la SPT.

Sur les cinq (5) dernières années, en moyenne 9,57% du volume global du courrier sont des envois de courriers express et le volume global des trafics du courrier a généré près de 2 milliards de franc CFA.

#### **1.1 Courrier Express**

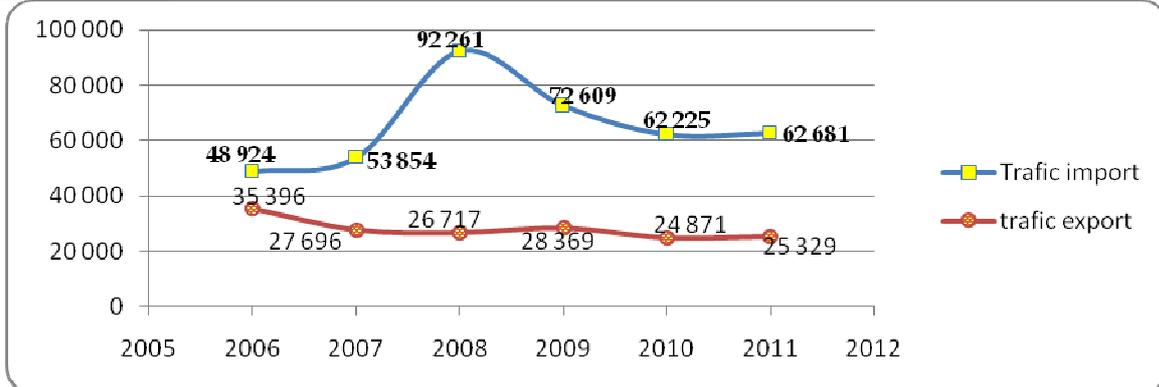
Principale activité des opérateurs privés, le service du courrier express est plus développé à Lomé qu'à l'intérieur du pays et est tourné vers l'international.

##### **1.1.1. Courrier Express International**

Le trafic de courrier express provenant de l'étranger est plus dense que celui à destination de l'international. Depuis 2006, le volume de courrier express reçu de l'étranger pour être distribué au Togo connaît une croissance mitigée avec une phase de croissance de 2006 à 2008 (soit un niveau record de 92 261 objets traités en 2008), et une décroissance jusqu'en 2010. L'année 2011 est marquée par une légère augmentation du trafic des objets traités, soit 1,05% par rapport à 2010.

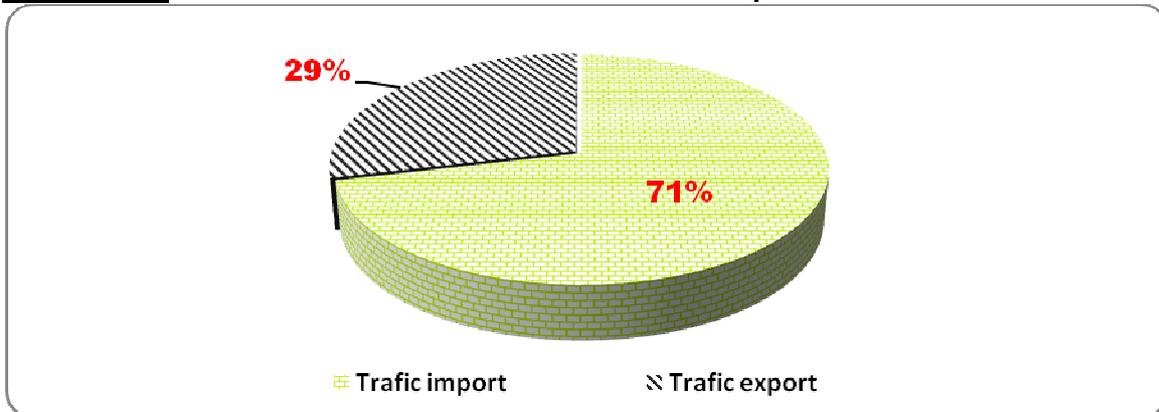
Le trafic export, généralement faible, est marqué par une tendance à la baisse depuis 2006 excepté 2009 et 2011 où des reprises de croissance de trafic ont suivi une année antérieure difficile. Le faible niveau du trafic pourrait être expliqué par la forte utilisation des services des technologies de l'information et de la communication par les clients, au détriment de ceux du courrier.

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



Source : Les opérateurs

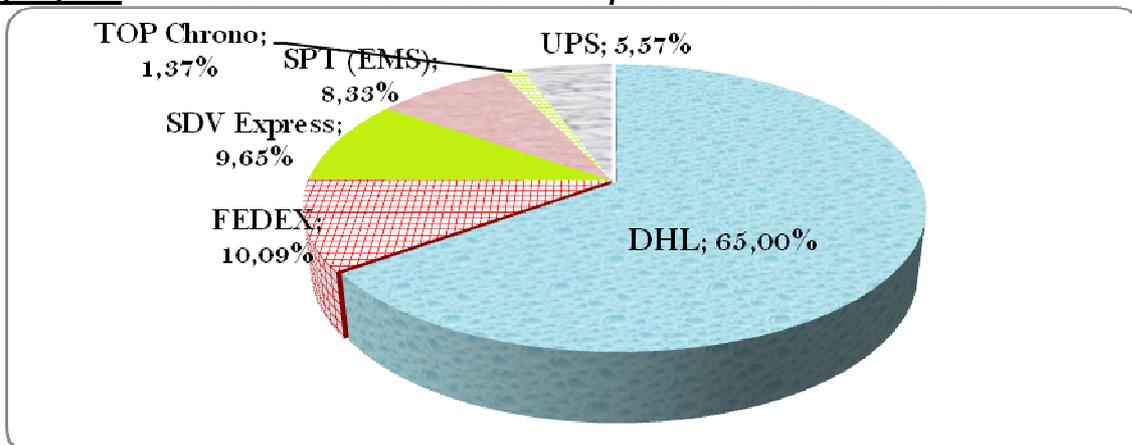
**Graphique 2 : Parts des différents trafics du courrier express international en 2011**



Source : Les opérateurs

Près de 71% du trafic express en 2011 est essentiellement composé d'envois en provenance de l'extérieur et 29% ont pour destination l'étranger. Cette situation reflète plus ou moins la tendance de la balance commerciale du Togo ; celle-ci étant régulièrement déficitaire car le volume des importations excède celui des exportations. La part de marché détenue par chaque opérateur sur le volume de trafic express (en termes d'objets traités) échangé est indiquée dans le graphique ci-dessous.

**Graphique 3 : Parts de marché sur le courrier express international en 2011**



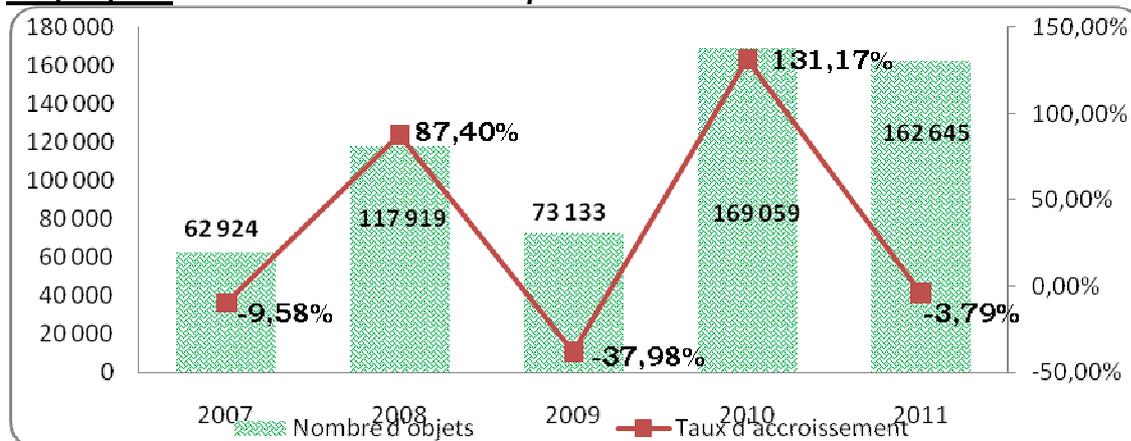
Source : Les opérateurs

Il ressort de l'analyse de ces données que DHL traite un volume plus important d'objets (65%). Cette part de marché est surtout soutenue par une logistique internationale fiable et efficiente. Fedex, SDV Express et la SPT occupent respectivement 10%, 10% et 8% alors que Top Chrono et UPS se partagent les 7% restant du trafic.

### 1.1.2. Courrier Express National

L'analyse du volume des envois express traités sur le plan local révèle une évolution en cascades. Alors que l'année 2010 était marquée par une forte croissance du trafic express local (131%), l'année 2011 a enregistré un léger recul de 3,79%.

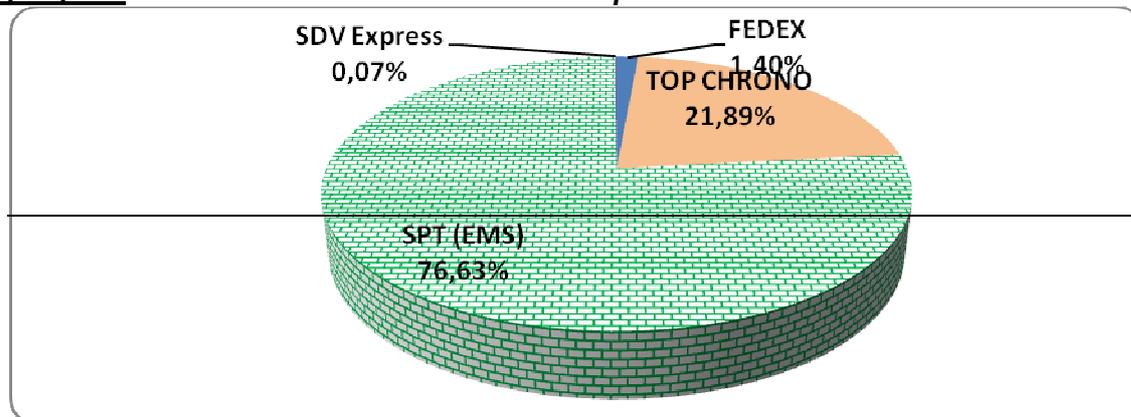
**Graphique 4 : Evolution du courrier express national**



Source : Les opérateurs

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

**Graphique 5 : Parts de marché sur le courrier express national en 2011**



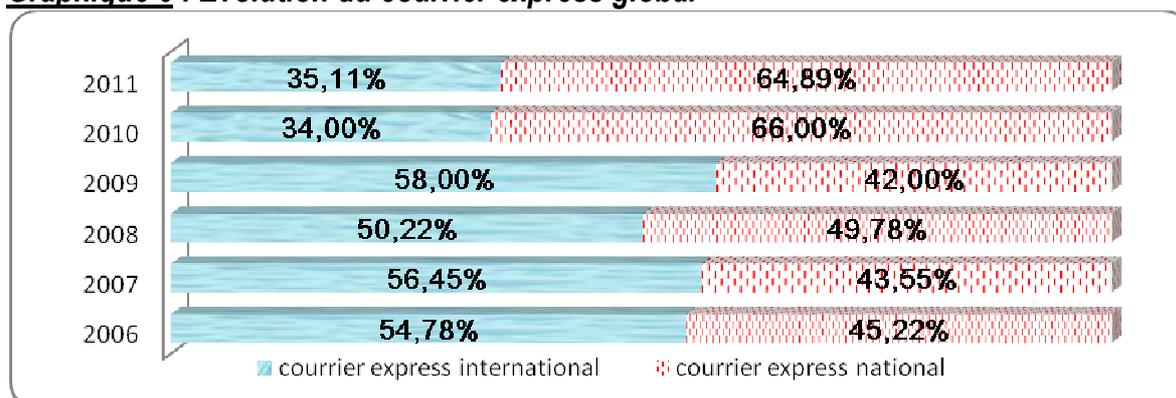
Source : Les opérateurs

### 1.1.3 Trafic Express Global

En 2006, près de 153 913 envois du courrier express ont été traités alors qu'en 2011 ce trafic s'élève à 250 655. Ce qui traduit un accroissement de 62,85% du trafic express par rapport à 2006. Toutefois, l'on enregistre une baisse de 2,15% de ce trafic par rapport à l'année 2010.

Jusqu'à 2009, plus de la moitié du trafic express global était composé du courrier express international. A partir de 2010, cette tendance est inversée. Le trafic express global est composé en majorité du courrier express national qui représente jusqu'à près de 65%).

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



Source : Les opérateurs

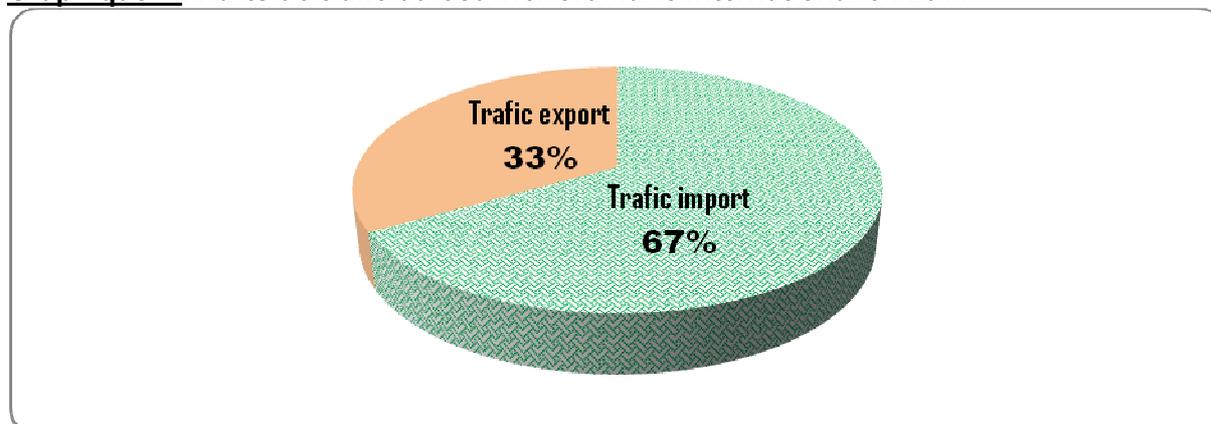
## 1.2 Courrier ordinaire

Les services du courrier ordinaire sont fournis par la SPT bien que ouverts à la concurrence. L'année 2011 a été marquée par une reprise de la croissance, mettant un terme à une série de baisses consécutives depuis 2007.

### 1.2.1. Courrier ordinaire International

Au niveau international, le flux du courrier ordinaire sortant du Togo est nettement inférieur à celui provenant de l'extérieur, 67% du courrier ordinaire proviennent de l'étranger alors que 33% des courriers sont exportés. Le volume de courrier ordinaire enregistré à l'import comme à l'export, est en baisse étant donné que les services du courrier ordinaire sont concurrencés par les services du courrier express et ceux de la téléphonie et de l'Internet.

**Graphique 7 : Parts de trafic du courrier ordinaire international en 2011**

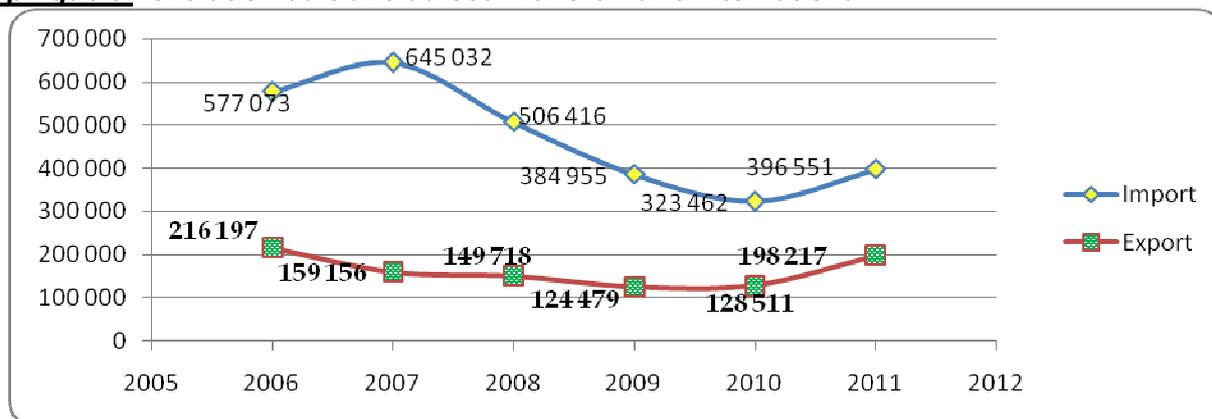


Source : Les opérateurs

De 2007 à 2010, le trafic de courrier ordinaire importé a présenté un niveau de recul d'environ 40%. L'année 2011 a été marquée par une reprise de la croissance avec une hausse de près de 23% par rapport au trafic de 2010 (323 462 contre 396 551 objets traités). Malgré cette reprise de la croissance, le nombre d'objets traités est loin du niveau atteint en 2006 (577 073 objets traités).

Le volume du trafic ordinaire export, généralement faible, ne dépasse pas le niveau des 250 000 objets traités.

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

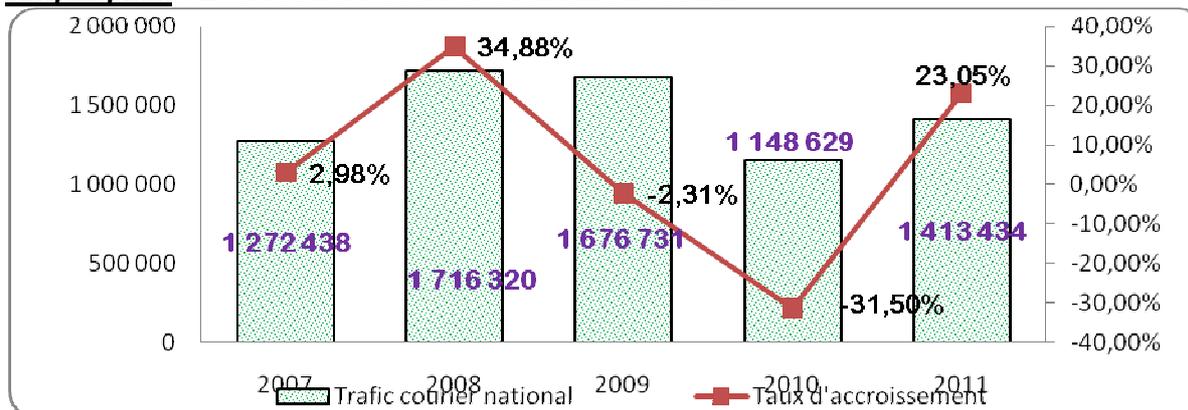


Source : Les opérateurs

### 1.2.2. Courrier ordinaire national

Le trafic intérieur a connu, de 2007 à 2011, une légère augmentation de 14,39% soit respectivement 1 272 438 et 1 413 434 objets traités. De 2008 à 2010, il a subi les effets de la concurrence des produits de substitution car on note une baisse significative de 33,8%.

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

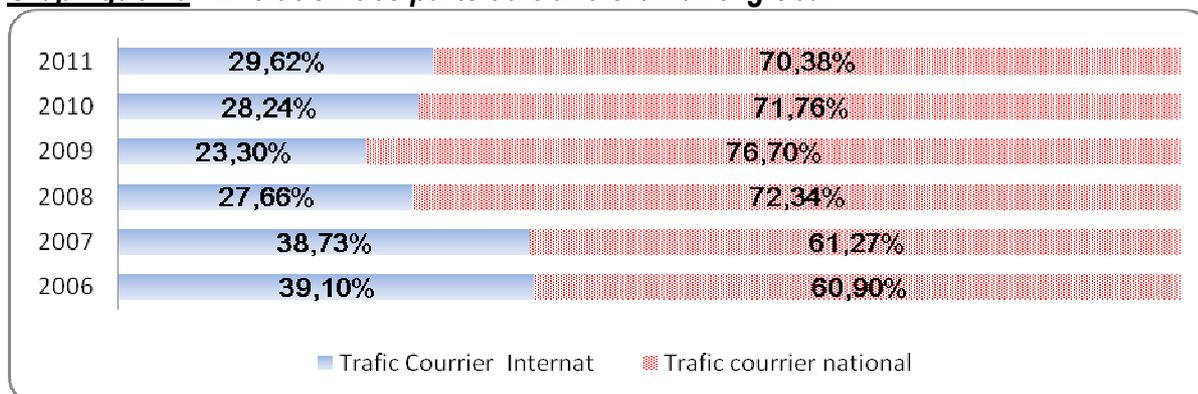


Source : Les opérateurs

### 1.2.3. Trafic ordinaire Global

Le trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus, est toujours dominé par le courrier national. Le trafic du courrier ordinaire national représente depuis 2008 un peu plus de 70% du trafic du courrier ordinaire, tous régimes confondus.

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



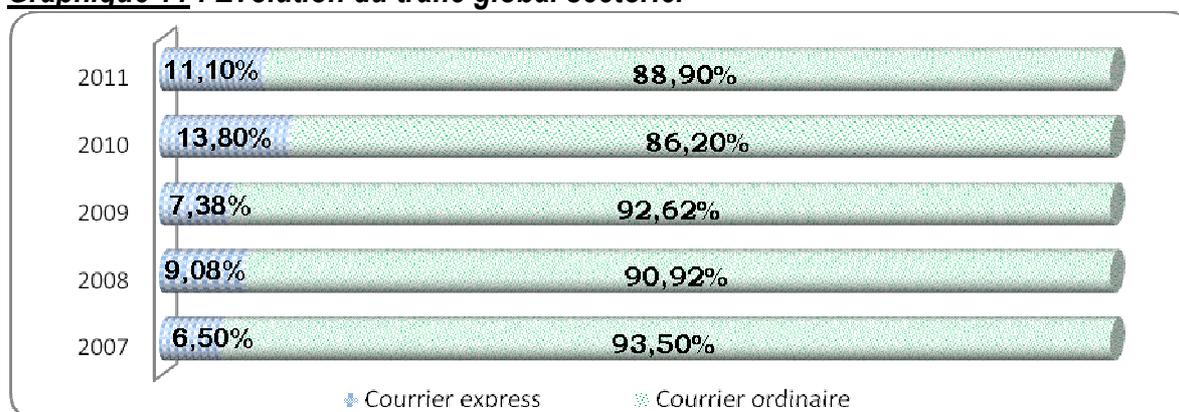
*Source : Les opérateurs*

Après la baisse record de 2010, soit 29% du volume des objets traités, on enregistre, en 2011, un léger accroissement du trafic avec 2 258 857 objets traités, soit une augmentation de 25,47% par rapport à l'exercice précédent.

### 1.3 Trafic Global

La majorité des courriers manipulés par le secteur sont des courriers ordinaires. Cette situation traduit le fait que le trafic de courriers express manipulés par les opérateurs, surtout privés, représente une faible proportion du trafic global. Jusqu'à 2009, le volume global du trafic express n'a jamais excédé 10% du trafic global. En 2010 et 2011, ce volume excède les 10% mais reste encore faible.

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



*Source : Les opérateurs*

Sur les six (6) dernières années, le volume de courrier ordinaire reste nettement supérieur à celui de l'express. Le développement du courrier local d'entreprise qui occupe une part importante du courrier ordinaire, explique cette tendance à la croissance que connaît, ces dernières années, ce segment du marché.

## 2. Les activités des services financiers

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

Dans l'ensemble, les services financiers contribuent pour une large part dans le chiffre d'affaires global de la SPT, soit 47,16% en 2011 contre 45% en 2010.

### 2.1. Les services de mandats

Les services de mandats poste comprennent les mandats internationaux et ceux du régime intérieur. Les mandats du service international sont essentiellement des transferts de fonds par voie électronique et comprennent : le mandat express international IFS/IMO, postcash, postgiro.

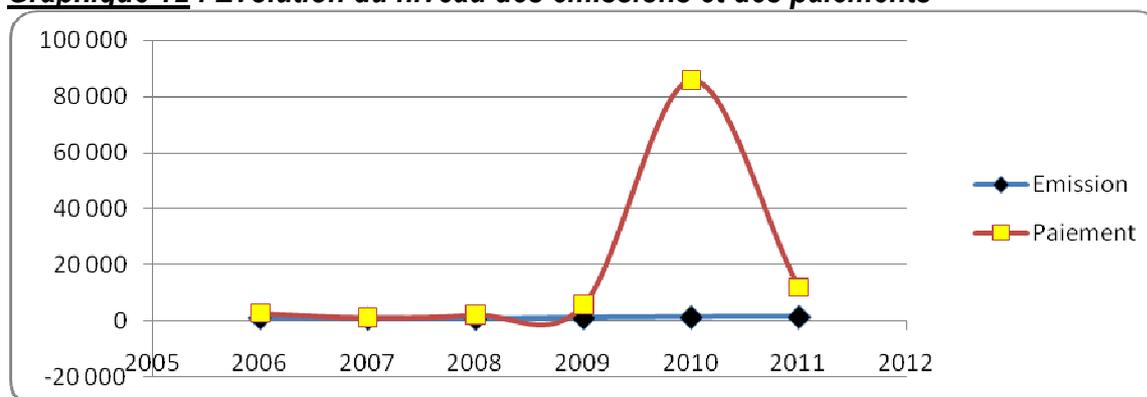
Sur le plan local, la SPT a développé sur l'ensemble de son réseau, le service de transfert de fonds par voie électronique, le Transfert Express National (TEN).

#### 2.1.1. Le trafic extérieur

En 2011, le trafic à l'émission a enregistré une augmentation de 7,4% par rapport à l'exercice précédent. Durant la même période, les opérations de paiement ont subi une très forte diminution de 86,33%.

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

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



Source : Les opérateurs

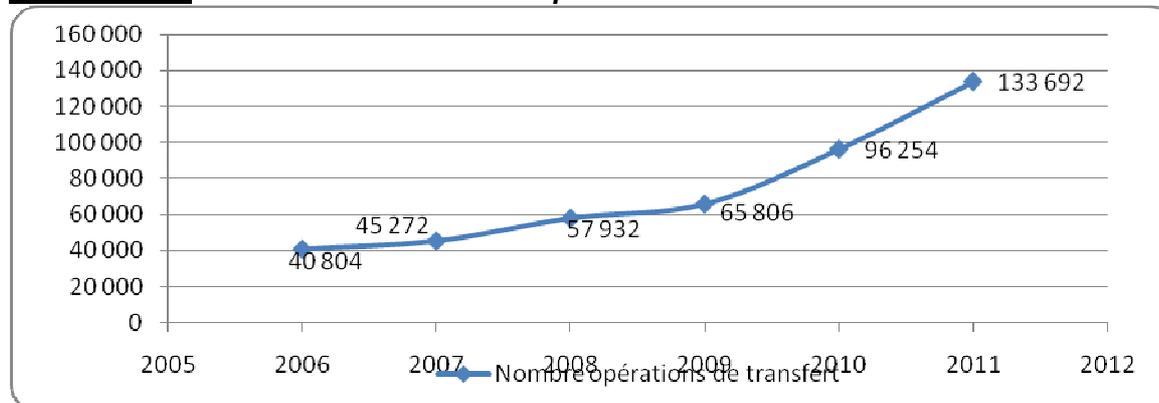
#### 2.1.2. Le trafic intérieur

Le Transfert Express National (TEN) est devenu le principal moyen d'envoi de fonds sur le plan national, en lieu et place du mandat carte postale. Le TEN a enregistré une croissance de près de

39% en 2011 en termes de volumes des opérations. Le montant des transferts échangés au plan national s'élève à près de 6 milliards de Fcfa.

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

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



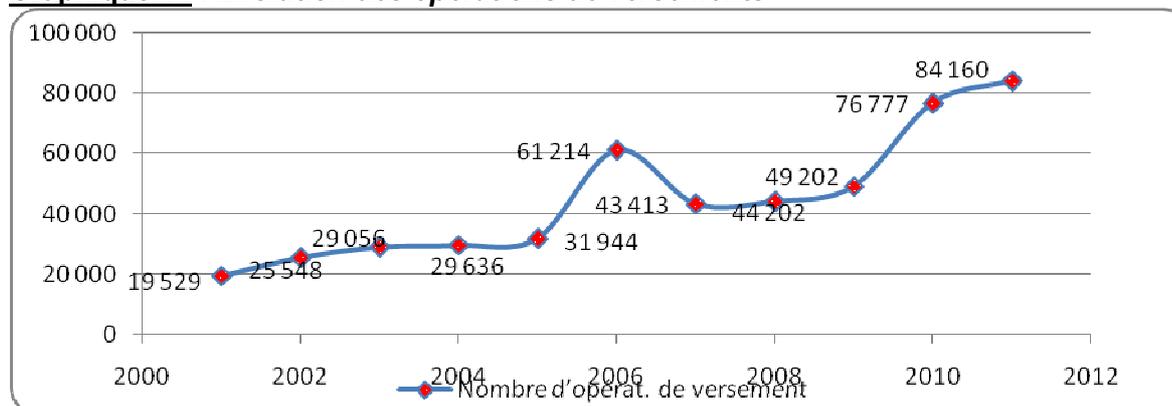
Source : Les opérateurs

## 2.2. Le service des chèques postaux

Le Centre des Chèques Postaux (CCP) gère 39 982 comptes pour un avoir global de plus de 10 milliards. Les activités de ce centre ont enregistré, en 2011, une croissance de 9,62% en ce qui concerne les opérations de versement et 13,05% 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.

**Graphique 14 : Evolution des opérations de versements**

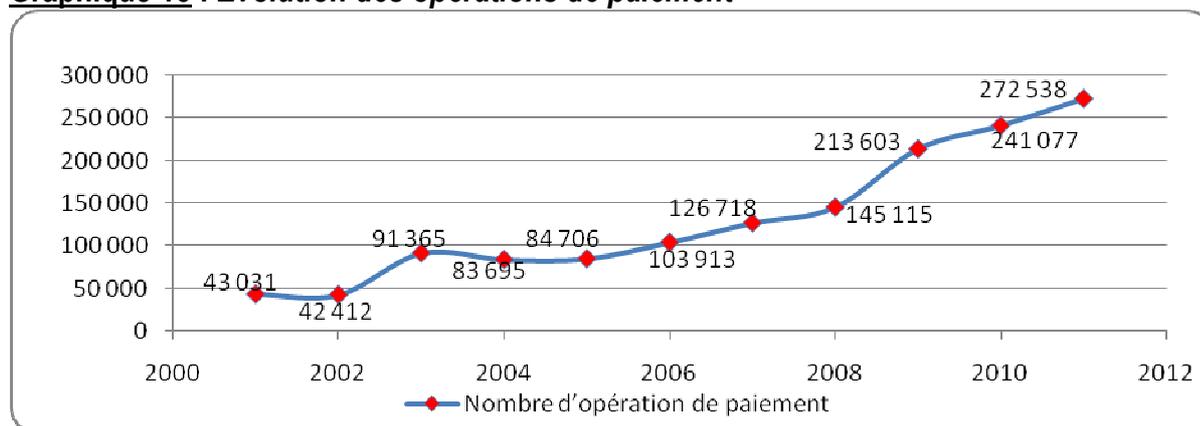


Source : Les opérateurs

Les opérations de versement sont en perpétuelle croissance et progressent en moyenne de 19,57% l'an.

Les opérations de paiement ont une croissance moyenne de 23,90%.

**Graphique 15 : Evolution des opérations de paiement**

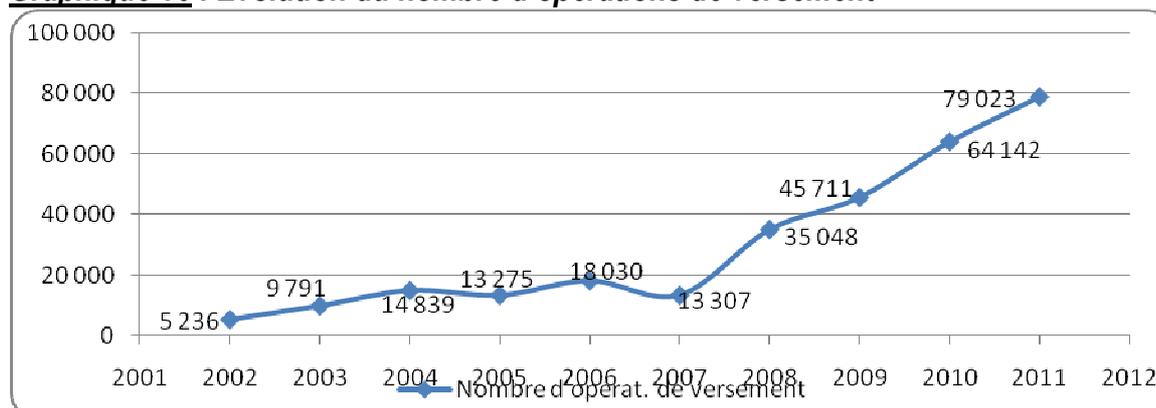


Source : Les opérateurs

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

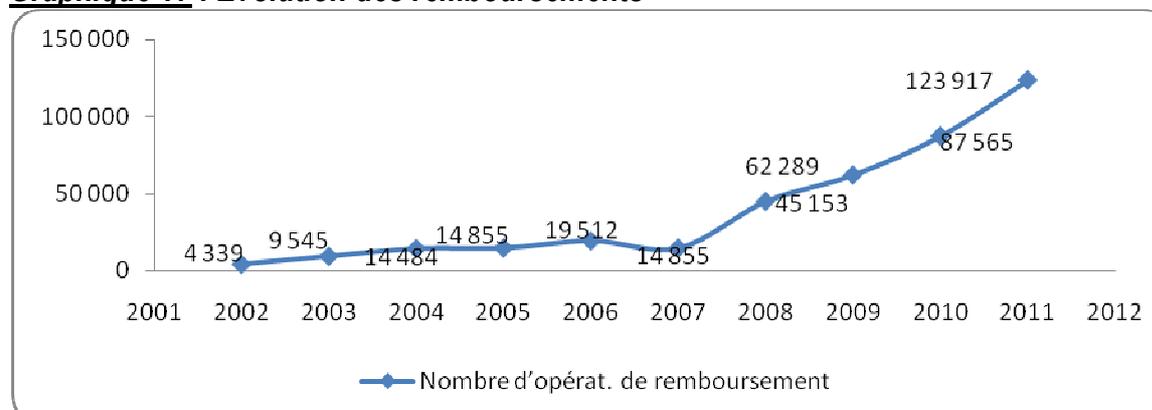
Le service de l'épargne gère 32 821 comptes pour une épargne globale de plus de 6 milliards. Durant l'exercice 2011, le service de l'épargne postale a enregistré une croissance de 23,20 % au titre des opérations de versement et de 41,51% également en ce qui concerne les remboursements.

**Graphique 16 : Evolution du nombre d'opérations de versement**



Source : Les opérateurs

**Graphique 17 : Evolution des remboursements**



Source : Les opérateurs

### **3. Autres activités**

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

La SPT offre, entre autres, les prestations suivantes :

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

En 2011, ces activités connexes ont constitué 18% du chiffre d'affaires de la SPT contre 27% en 2010.

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

## Conclusion

L'année 2011 a été marquée, dans l'ensemble, par une croissance observée tant au niveau des activités du courrier que des services financiers. Le trafic global du courrier, tous régimes confondus, a connu une croissance de 21,65% en 2011 comparativement à l'exercice précédent.

Toutefois, le trafic du courrier express, soit 11% du marché global du courrier, a enregistré une légère baisse de 2,15%. L'analyse du marché sur ce segment révèle que le courrier express national dominé par la SPT (77%) représente 65% du courrier express au Togo. Le courrier express international représente 35% du marché de l'express et est dominé par DHL (65%).

Le segment du courrier ordinaire, quoique ouvert à la concurrence, n'est exploité que par la SPT. Ce segment a enregistré une croissance de 25,47% en 2011 et son trafic local représente 70% du marché contre 30% pour l'international.

Il ressort que le marché du courrier, au Togo, est dominé par deux opérateurs : la SPT qui occupe seule, le marché du courrier ordinaire et DHL qui détient une position dominante sur le segment du courrier express international. L'analyse du marché indique également que le marché local du courrier (ordinaire et express) occupe une part importante, soit près de 70% du marché global et est dominé par la SPT alors que tous les opérateurs privés se concentrent sur le segment du courrier express international qui ne représente que 11% seulement du marché global du courrier.

L'analyse des activités financières indique que l'ensemble des services financiers offerts par la SPT maintient leur croissance en dépit de la forte concurrence observée sur le marché. En 2011, la part des services financiers dans le chiffre d'affaires global de la SPT est de 47,16% contre 45% en 2010. Le trafic des transferts de fonds sur le plan national a enregistré une croissance de près de 39% en 2011 en termes de volume des opérations. Sur le plan international, le trafic à l'émission a connu une hausse de 7,40%.

Les activités du centre des chèques postaux enregistrent également une croissance de 9,62% en ce qui concerne les opérations de versement, et 13,05% pour ce qui est des opérations de paiement.

Le trafic de l'épargne postale est aussi en hausse de 23,20% pour les opérations de versement et de 41,51% en ce qui concerne les opérations de remboursement.

La croissance observée sur l'ensemble du marché postal doit être maintenue et renforcée. De nouvelles stratégies visant l'innovation et la diversification des services et produits, y compris l'adaptation du cadre réglementaire, sont envisagées en vue de renforcer la concurrence sur le marché postal et d'assurer la satisfaction des besoins des consommateurs.