



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

**REPUBLIQUE TOGOLAISE**  
Travail - Liberté - Patrie

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES**

## **EXERCICE 2012**

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE .....	3
PREMIERE PARTIE : CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION .....	6
CHAPITRE 1 <sup>ER</sup> : GESTION DES SECTEURS .....	7
I. PLANS STRATEGIQUES TRIENNAUX .....	7
I.1 Clôture du plan stratégique 2009-2011 .....	7
I.2 Elaboration et adoption du plan stratégique 2013-2015 .....	9
II. EVOLUTION DU CADRE REGLEMENTAIRE .....	11
II.1 Secteur des télécommunications .....	11
II.2 Secteur des postes .....	11
III. ACTIVITES OPERATIONNELLES .....	12
III.1 Secteur des télécommunications .....	12
III.1.1 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications .....	12
III.1.2 Mesures de la qualité des services de télécommunications .....	13
III.1.3 Gestion des licences .....	14
III.1.4 Gestion des ressources en numérotation .....	16
III.1.5 Redélégation du domaine national « .tg » .....	17
III.1.6 Identification des abonnés des services téléphoniques .....	17
III.1.7 Gestion du spectre radioélectrique .....	18
III.1.8 Passage de la radiodiffusion analogique au numérique .....	22
III.1.9 Célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de .....	23
III.1.10 Participation aux événements pertinents du secteur et relations avec les organisations internationales .....	24
III.2. Secteur des postes .....	26
III.2.1 Gestion des licences et autorisations .....	26
III.2.2 Opérations de contrôle d'entrée sur le marché .....	27
III.2.3 Service postal universel .....	27
III.2.4 Participation aux activités de l'union postale universelle (UPU) .....	27
CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION .....	30
I. AUDIT INTERNE .....	30
II. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES .....	31
II.1 Effectif du personnel .....	31
II.1.1 Evolution .....	31
II.2 Renforcement des capacités humaines .....	35
II.2.1 Les formations sur la sécurité des systèmes d'information .....	35
II.2.2 Les formations sur les points d'échange Internet .....	35
II.2.3 Les formations sur la télévision numérique .....	36
II.2.4 Les formations sur le service universel des télécommunications .....	36
II.2.5 Les formations sur les modèles de calcul des coûts et tarifs des services de .....	37
téléphonie .....	37
II.2.6 Formation sur la régulation de l'interconnexion nationale à Clarity Telecom à Paris : .....	38
France .....	38
II.2.7 Les formations sur les activités administratives et financières .....	38
II.3 Activités sociales .....	39
III. SERVICE INFORMATIQUE .....	39
III.1 Système de sécurisation .....	39
III.1.1 Authentification et traçabilité .....	40
III.1.2 Reprise en cas de sinistre .....	40
III.1.3 Virus .....	41
III.2 Système d'information de l'Autorité de Réglementation .....	41
III.3 Renforcement des capacités du système informatique .....	41
III.3.1 Parc logiciel .....	41
III.3.2 Matériel .....	43
III.3.3 Réseau informatique .....	44
CONCLUSION GENERALE .....	45

## INTRODUCTION GENERALE

Dans le cadre de la réalisation de ses missions habituelles, l'Autorité de Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications (ART&P) a, en 2012, mis en œuvre les actions qui concernent son domaine de compétence et contribué à la réalisation de celles relevant de la lettre de mission du Ministère des Postes et Télécommunications, notamment les négociations des cahiers des charges 3G, la sélection d'opérateurs mobiles virtuels et de fournisseurs d'accès Internet, le processus de basculement à la télévision numérique terrestre, la redélégation du domaine national « .tg » et la revue du cadre réglementaire postal.

L'année 2012 a, particulièrement, été marquée par l'adoption le 11 décembre 2012 de la loi n°2012-018 sur les communications électroniques. Cette nouvelle loi a créé l'Autorité de Régulation des secteurs des communications électroniques (ARCE) chargée de réguler aussi le secteur des postes en lieu et place de l'Autorité de Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications (ART&P). Elle apporte d'importantes innovations telles :

- la mise en place de conditions optimales pour une concurrence loyale, saine et durable ;
- l'adoption d'un cadre apte à stimuler les investissements et à optimiser la mutualisation des infrastructures ;
- la transposition des dispositions communautaires de la CEDEAO et de l'UEMOA ;
- l'institution de la neutralité technologique.

L'Autorité de Réglementation a, au cours de l'année 2012, procédé dans la ville de Lomé à des mesures tests de qualité de services des opérateurs mobiles. Suite à ces mesures tests, elle a élaboré une stratégie de campagne de mesures pour les années à venir. Par ailleurs, elle a procédé, en collaboration avec les opérateurs aux opérations de sensibilisation, d'information et d'identification des abonnés téléphoniques sur toute l'étendue du territoire national.

Dans le cadre de la mise en œuvre du service universel, outre l'évaluation des conventions 2008 et 2009-2010 du service universel signées entre l'Autorité de Réglementation représentant le Ministère chargé des télécommunications et les deux opérateurs de téléphonie mobile, il a été procédé à la

signature le 3 mai 2012, de trois (3) nouvelles conventions pour la réalisation du service universel entre le Ministère des Postes et Télécommunications et les trois opérateurs : Togo Telecom, Togo cellulaire et Atlantique Telecom Togo.

Le plan stratégique 2013-2015 a été adopté après un bilan de celui de 2009-2011.

L'Autorité de Réglementation a, par ailleurs, durant l'année 2012, pris part aux rencontres internationales, notamment, celles de l'Union Internationale des Télécommunications. Elle a accueilli la 10<sup>ème</sup> réunion annuelle du réseau des régulateurs francophones des télécommunications (FRATEL) les 22 et 23 octobre 2012, qui a porté sur le thème : « l'accès au haut débit fixe et mobile ».

Pour ce qui concerne le secteur postal, les actions suivantes ont été entreprises :

- les opérations de contrôle d'entrée sur le marché ;
- la gestion des licences et autorisations ;
- le lancement d'un appel d'offres pour la sélection d'un nouvel opérateur de services postaux ;
- la participation aux activités de l'Union Postale Universelle (UPU).

Sur le plan de renforcement de l'Autorité de Réglementation, on note l'entrée en vigueur effective, courant le dernier trimestre de l'année, du manuel des procédures de mise en œuvre des actions de régulation de même que l'opérationnalisation du guichet fréquences.

L'année 2012 a connu le début de la phase opérationnelle des missions d'audit interne de l'Autorité de Réglementation. Les recommandations qui ont suivi cet audit ont été d'un grand apport dans l'amélioration de l'efficacité du dispositif du contrôle interne et de la présentation des comptes de l'Autorité de Réglementation.

Le présent rapport d'activités comporte deux parties : la première porte sur la gestion des secteurs et la seconde est consacrée à l'évolution des données sur les secteurs.

La première partie est articulée autour des points ci-après :

- ❖ les plans stratégiques triennaux 2009-2011 et 2013-2015 ;
- ❖ l'adaptation du cadre réglementaire ;

- ❖ les activités opérationnelles : gestion et contrôle des secteurs ;
- ❖ la mise en œuvre du service universel ;
- ❖ la participation aux événements pertinents dans les secteurs ;
- ❖ la gestion administrative et le renforcement des capacités de l'Autorité de Réglementation.

## **PREMIERE PARTIE**

# **CADRE REGLEMENTAIRE ET ACTIVITES DE REGULATION DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION**

## **CHAPITRE 1<sup>ER</sup> : GESTION DES SECTEURS**

Le secteur des télécommunications a été relativement dynamique au cours de l'année 2012. On peut notamment noter la révision du cadre réglementaire, le contrôle plus accru des activités des opérateurs et l'utilisation des ressources rares, la mise en place d'un processus d'identification systématique des abonnés des services téléphoniques et l'élaboration du plan stratégique 2013-2015.

Dans le secteur postal, on note, essentiellement, les opérations de contrôle d'entrée sur le marché et le lancement d'un appel d'offres en vue de la sélection d'un opérateur pour l'exploitation des services postaux.

### **I. plans stratégiques triennaux**

Au titre des plans triennaux, l'année 2012 a été marquée par la clôture des activités du plan stratégique 2009-2011 et l'élaboration d'un nouveau plan pour la période 2013-2015.

#### ***1.1 Clôture du plan stratégique 2009-2011***

L'année 2012 a été consacrée à l'achèvement de la réalisation des projets inscrits au plan stratégique triennal 2009-2011. La finalisation de ces projets a permis à l'Autorité de Réglementation de faire un bilan global et d'évaluer la réalisation de ce plan stratégique dans les deux secteurs d'activités.

En effet, le plan stratégique 2009-2011 a connu un taux global de réalisation d'environ 60% avec, toutefois, des disparités selon les projets.

Ainsi, en ce qui concerne le secteur des télécommunications, on note, au titre des objectifs à fort taux de réalisation, celui visant l'instauration d'un environnement réglementaire adéquat et efficace, même si les nouveaux textes proposés n'ont pas encore été tous adoptés.

Les objectifs visant la promotion de meilleures pratiques de concurrence sur les différents segments de marché, d'une part, et le développement du secteur, d'autre part, ont connu un faible taux de réalisation. Ces objectifs ont été pris en compte par la nouvelle déclaration de politique sectorielle.

Pour le secteur des postes, les actions allant dans le sens d'une redéfinition du champ d'action des activités postales et du service universel ont connu un fort taux de réalisation à l'inverse de celles visant l'amélioration de l'accès.

La meilleure réalisation des objectifs du plan stratégique 2009-2011 concerne les actions visant le renforcement de l'Autorité de Réglementation en ressources, tant au niveau de son fonctionnement interne que dans l'accomplissement de ses missions, notamment à travers l'élaboration de la quasi totalité des procédures identifiées et inscrites au titre des actions du plan stratégique. L'identification et l'acquisition des outils et moyens pour renforcer les capacités de l'Autorité.

Ainsi, les moyens et outils suivants ont été identifiés :

- ❖ outils de mesure et de contrôle du spectre radioélectrique ;
- ❖ outils de contrôle de la qualité de services ;
- ❖ outils de mesure de la couverture de réseaux sans fil ;
- ❖ logiciel de détermination des coûts et tarifs des services de téléphonie ;
- ❖ équipements d'homologation de réseaux et terminaux ;
- ❖ logiciel de gestion des fréquences radioélectriques ;
- ❖ station fixe de contrôle des fréquences radioélectriques ;
- ❖ deuxième station mobile de contrôle des fréquences radioélectriques ;
- ❖ besoin en espace de travail ;
- ❖ besoin en locaux techniques etc.

Par ailleurs, les principales acquisitions d'outils et de moyens effectuées à la fin de la période du plan stratégique triennal 2009-2011 sont :

- ❖ logiciel pour mesure de couverture des réseaux télécoms et la qualité de services ;
- ❖ analyseurs fixe et portable de spectre ;
- ❖ récepteur de contrôle ;
- ❖ logiciel de détermination des coûts et tarifs des services de téléphonie ;
- ❖ logiciel de gestion des fréquences radioélectriques ;
- ❖ construction du siège de l'Autorité de Réglementation etc.

Les ressources humaines et financières suivantes ont été utilisées pour l'exécution des actions du plan stratégique 2009-2011 :

- Les ressources humaines utilisées pour réaliser les actions sont :
  - ❖ Quinze (15) cadres de l'Autorité de Réglementation ont mené les actions du plan et ont bénéficié du soutien d'une dizaine d'agents de maîtrise ;
  - ❖ Cinq (5) cabinets de consultance ont été sollicités pour appuyer les cadres de l'Autorité de Réglementation. Il s'agit de :
    - Neotelis pour la formation managériale de 15 cadres en gestion des projets en télécommunications ;
    - Taktikom pour l'accompagnement dans la mise en place d'un modèle de détermination des coûts et tarifs des services de téléphonie ;
    - Bird&Bird pour l'instauration d'un environnement réglementaire adéquat et équitable ;
    - Azimconsulting pour les tests pilotes de mesures de qualité de services et de couverture de réseaux des opérateurs télécoms ;
    - Cabinet Wilsem pour la mesure pilote de la distance de pénétration des signaux GSM et CDMA des opérateurs étrangers dans la ville de Lomé.
- Les ressources financières engagées pour la mise en œuvre des actions du plan stratégique se chiffrent à environ **1 580 000 000 de F CFA** et dont **1 100 000 000 de F CFA** environ pour la construction du siège de l'Autorité de Réglementation. Le coût de la prestation intellectuelle du personnel cadre de l'Autorité de Réglementation n'a pas été prise en compte lors des évaluations financières.

## ***1.2 Elaboration et adoption du plan stratégique 2013-2015***

Après l'achèvement de l'exécution du plan stratégique 2009-2011, l'Autorité de Réglementation s'est dotée en 2012 d'un nouveau plan stratégique triennal pour la période 2013-2015. Ce nouveau plan intervient dans un environnement de réformes du secteur des télécommunications/TIC et de nouvelles perspectives pour le secteur postal.

En effet, le gouvernement togolais a adopté une déclaration de politique sectorielle pour la promotion des TIC le 18 mai 2011 et une nouvelle loi sur les communications électroniques a été adoptée par l'Assemblée Nationale le 11 décembre 2012 et promulguée le 17 décembre 2012.

Le plan stratégique a pris en compte ces réformes et les nouvelles perspectives dans les deux secteurs. Dans le secteur des télécommunications, il s'agit notamment de :

- ❖ l'introduction de plus de transparence et d'efficacité dans les procédures d'autorisation ;
- ❖ la dynamisation du marché à travers l'encadrement de l'activité des différents acteurs par le biais des négociations des cahiers des charges et l'effectivité du contrôle tarifaire ;
- ❖ la promotion des usages des TIC à travers l'assistance à la mise en œuvre de projets intéressant le secteur comme la mise en place d'un point d'échange internet.

Par ailleurs, il est à noter que le plan stratégique 2013-2015 a retenu des actions directes et pertinentes issues de la réforme du secteur des télécommunications/TIC et relevant des attributions de l'Autorité de Réglementation, ainsi que des actions indirectes qui résultent de la mise en œuvre de cette réforme.

Le plan stratégique vise également à définir les perspectives de développement du secteur postal. Il prend également en compte les objectifs non aboutis du plan stratégique triennal 2009-2011 et qui demeurent d'actualité ainsi que des actions pour le renforcement des capacités de l'Autorité de Réglementation en vue de mieux encadrer les deux secteurs.

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique 2013-2015, il a été élaboré un plan opérationnel pour l'année 2013. Ce plan opérationnel prévoit en 2013 la réalisation de dix (10) actions :

- quatre (4) dans le secteur des télécommunications :
- trois (3) dans celui des postes ;
- trois (3) visant le renforcement des capacités de l'Autorité de Réglementation.

## **II. Evolution du cadre réglementaire**

Le cadre réglementaire concerne à la fois le secteur des télécommunications et celui des postes.

### ***II.1 Secteur des télécommunications***

Le processus de révision du cadre réglementaire a connu son épilogue avec l'adoption, le 11 décembre 2012, de la loi n° 2012-018 sur les communications électroniques. Cette loi comporte des innovations importantes en ce que des dispositions communautaires de la CEDEAO et de l'UEMOA régissant le secteur y ont été transposées.

Dès l'adoption de cette loi qui a, également, pris en compte les objectifs de la Déclaration de Politique Sectorielle du 18 mai 2011, l'Autorité de Réglementation a mis en place une équipe pour la relecture des projets de textes d'application élaborés afin de permettre au secteur de disposer, dans les meilleurs délais, d'un cadre réglementaire complet et bien adapté aux évolutions de l'heure. Le processus de relecture des projets de textes déjà existants et d'élaboration de nouveaux textes est une composante essentielle du plan opérationnel 2013.

Dans le cadre de la numérotation, deux projets de décision ont été soumis au Comité de Direction qui les a approuvés. Ces projets de décision approuvés sont en attente afin de les rendre conformes au nouveau cadre réglementaire qui est en train d'être mis en place. Il en est également ainsi du projet de décision portant encadrement tarifaire.

### ***II.2 Secteur des postes***

Le cadre réglementaire du secteur postal n'a pas connu une évolution formelle substantielle. Néanmoins, on peut noter que des initiatives sont prises par l'Autorité de Réglementation pour que le processus d'adoption, en conseil des ministres, du projet de déclaration de politique sectorielle transmise au ministère de tutelle connaisse son aboutissement.

### **III. Activités opérationnelles**

Les activités opérationnelles ont, de tout temps, été au centre et au quotidien de l'Autorité de Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications. Au cours de l'exercice 2012, on peut constater que ces activités ont, une fois encore, été intensifiées dans les domaines d'activités de l'Autorité de Réglementation.

#### **III.1 Secteur des télécommunications**

##### **III.1.1 Mise en œuvre de la stratégie du service universel des télécommunications**

L'année 2012 a été marquée par la compensation de trois conventions signées en 2008 et 2009-2010 et la signature de trois nouvelles conventions le 3 mai 2012.

En effet, trois conventions signées et exécutées sur les programmes de 2008 et 2009-2010 : celle du 11 juillet 2008 et du 16 novembre 2009 avec Togo Cellulaire et celle du 1er octobre 2010 avec Atlantique Telecom ont fait l'objet d'évaluation et de compensation. Grâce à ces trois conventions, 20 sites ont été installés pour la couverture de 83 localités rurales. Cette opération a coûté 2,83 milliards de FCFA.

Le programme 2011-2012 publié en avril 2011, a fait objet de signature solennelle des conventions entre le Ministère des Postes et Télécommunications et les trois opérateurs le 3 mai 2012.

Les trois conventions signées avec Togo Telecom, Togo Cellulaire et Atlantique Telecom ont porté sur la construction de 44 sites pour couvrir 183 localités rurales. Le coût de l'opération est d'environ 6,2 milliards de FCFA.

Les contrôles de réalisation opérés conformément aux conventions, ont montré à la fin de l'année 2012 ce qui suit :

- ❖ Togo Telecom n'a pas démarré les travaux en raison d'une absence d'accord avec son fournisseur ;
- ❖ Togo Cellulaire a construit 4 sites sur 24, a renforcé 4 sites sur 5 et seulement 7 localités ont une franche couverture sur les 105 prévues ;

- ❖ Atlantique Telecom a entamé l'installation de 4 sites sur 5, mais aucun site n'est encore mis en service. Le retard sur le 5<sup>ème</sup> site Akaolo est dû aux difficultés d'accès pendant les périodes de pluie du 3<sup>ème</sup> trimestre 2012.

Du 26 mars au 6 avril 2012, un survey a été consacré à l'identification des zones blanches devant constituer la liste des localités éligibles au titre du service universel. A l'issue du processus, une liste de quatre vingt (80) localités a été validée par l'Autorité de Réglementation.

### **III.1.2 Mesures de la qualité des services de télécommunications**

Courant 2012, des mesures ont été faites à cet effet. Elles l'ont été à titre d'expérimentation avec des équipements acquis en vue de lancer des campagnes pour l'année 2013. Ces mesures seront complétées par celles qui se feront par un cabinet qui sera commis.

Le contrôle des réseaux nationaux a concerné les réseaux des opérateurs Atlantique Telecom Togo et Togo Cellulaire dans le centre ville de Lomé, notamment, les quartiers administratif, Assiganmé et Deckon. Ce contrôle a eu lieu courant le mois de juillet 2012.

Le contrôle du réseau de l'opérateur Atlantique Telecom Togo a montré que la couverture réseau est bonne excepté le tronçon goudronné entre le siège de la Banque Atlantique et l'hôtel Aristote à Assivito. Le temps d'établissement des appels est inférieur à 10s à 91% des appels effectués. Cependant la qualité de transmission des appels est, de façon générale, mauvaise.

Les tests effectués sur le réseau de l'opérateur Togo Cellulaire ont également montré une bonne couverture radio et un bon temps d'établissement d'appels. En effet, le temps d'établissement d'appels est inférieur à 10s à 97% des appels effectués. Les zones de mauvaise couverture relevées sont les suivantes :

- ❖ tronçon Deckon - commissariat du 3<sup>ème</sup> arrondissement sur le boulevard circulaire ;
- ❖ tronçon Siège du corps des sapeurs pompiers - siège de l'UAT sur le boulevard circulaire ;
- ❖ tronçon Hôtel Sancta Maria – derrière restaurant Marox, sur la nationale n°2.

Le résultat de ce contrôle n'a pas été communiqué aux opérateurs car, non seulement il n'a pas duré, mais aussi il n'a concerné qu'une zone restreinte.

En effet, les différents tests effectués ont été limités à Lomé pour l'année notamment en raison de la faible autonomie des alimentations des instruments de mesure rendant difficile leur utilisation dans des zones de grande étendue.

Des dispositions ont été prises pour l'acquisition en 2013 d'équipements complémentaires pour améliorer les autonomies et réaliser des mesures sur les réseaux CDMA simultanément avec celles des réseaux GSM. Ainsi, un lot de convertisseurs sera acquis pour permettre de réaliser des campagnes de mesures plus étendues à partir d'un véhicule et une commande d'interfaces supplémentaires est inscrite au budget 2013.

Une organisation a, également, été mise en place pour prendre en compte les localités de l'intérieur du pays selon un programme annuel qui sera exécuté tous les trois (3) mois.

Tous les chefs lieux de préfecture et sous-préfectures ont été découpés en zones (secteurs) qui feront l'objet de sélection selon un processus aléatoire avant chaque campagne de mesure.

Les objectifs fixés pour l'année 2013 visent à organiser une campagne de mesure par une équipe de l'Autorité de Réglementation tous les trois (3) mois et couvrant des secteurs de différents chefs lieux de préfectures et de sous-préfectures. Ces mesures seront complétées par celles d'un cabinet qui sera commis à cet effet.

### **III.1.3 Gestion des licences**

#### **III.1.3.1 Octroi de licences 3G**

Dans le cadre de la lettre de mission du Ministère pour 2012, les négociations pour l'octroi de la licence 3G aux deux opérateurs a repris après leur interruption en 2011. Le 16 juillet 2012, les négociations avec Atlantique Télécom ont commencé. Des discussions, il a été convenu de délivrer à l'opérateur une licence qui prend en compte les technologies GSM 2G et 3G. Les négociations ont avancé et le cahier des charges est en train d'être adapté, d'accord parties, aux résultats des négociations.

Afin d'évaluer le coût de la licence 3G, l'Autorité de Réglementation a procédé à des simulations. Les résultats de ces simulations ont été transmis au Ministre des Postes et Télécommunications.

Le projet de cahier des charges de Togo Cellulaire déjà élaboré lui sera transmis pour observations avant l'ouverture des négociations.

### **III.1.3.2 Introduction d'opérateurs mobiles virtuels (MVNO)**

Pour faire suite à la lettre de mission du Ministère des Postes et Télécommunications, l'Autorité de Réglementation a élaboré les textes nécessaires à l'introduction d'opérateurs mobiles virtuels (MVNO) sur le marché des télécommunications au Togo.

A cet effet, un appel à manifestation d'intérêt a été lancé le 1<sup>er</sup> octobre 2012. Le 3 décembre 2012, une séance publique d'ouverture des plis a eu lieu au Ministère des postes et Télécommunications par une commission, présidée par Madame la ministre des postes et télécommunications, dans laquelle l'Autorité de Réglementation a été représentée.

Une commission d'analyse des offres sera créée pour poursuivre la procédure.

### **III.1.3.3 Introduction des fournisseurs d'accès Internet (FAI)**

Les documents nécessaires ont été préparés par l'Autorité de Réglementation en 2012. Des séances de travail ont eu lieu sur le sujet avec le Ministère des postes et Télécommunications. Il s'agit de réfléchir sur la meilleure stratégie à adopter afin que l'introduction de nouveaux FAI sur le marché permette d'atteindre les objectifs du gouvernement en matière de TIC et de pénétration de l'Internet.

### **III.1.3.4 Contrôle du respect du plan de déploiement d'Atlantique Telecom Togo**

En juin 2012, un premier survey a eu lieu et a permis de faire le point sur le plan de déploiement de l'opérateur Atlantique Telecom Togo eu égard à ses engagements contenus dans le cahier des charges. Ce survey a révélé un non respect du planning de couvertures des localités. En effet, il a été constaté que certaines localités planifiées pour la période n'ont pas été couvertes en lieu et place de certaines prévues pour plus tard.

Des échanges ont eu lieu, à cet effet, entre l'Autorité de Réglementation et Atlantique Télécom Togo. Il a été convenu d'accorder partie un nouveau planning pour tenir compte des difficultés du terrain. Dans tous les cas, le nombre total des localités à couvrir n'a pas été affecté. Il est demeuré inchangé sur la période. Il s'est agi juste d'une permutation.

### **III.1.3.5 Constat d'un phénomène de détournement de trafic international**

En 2012, l'Autorité de Réglementation a été saisie par les opérateurs de téléphonie mobile de plaintes relatives au détournement du trafic international entrant. A cet effet, elle a initié des actions avec les autorités de la direction centrale de la police judiciaire afin de faire cesser la fraude et, éventuellement, de faire appréhender les responsables. Les actions entreprises suivent leur cours.

### **III.1.3.6 Réseaux indépendants**

L'Autorité de Réglementation a, au cours de l'année 2012, enregistré au total trois (3) demandes de licences VSAT. Les analyses de ces trois demandes ont été transmises à la Ministre de tutelle qui a accédé, favorablement, à ces demandes et a octroyé une autorisation d'installation et d'exploitation pour chacune d'elle.

Sur huit (8) licences expirées, cinq (5) ont été renouvelées, les autres sont en cours de traitement.

### **III.1.3.7 Délivrance des agréments**

Au cours de l'année 2012, vingt (20) agréments d'équipements terminaux ont été délivrés par l'Autorité de Réglementation. Outre ces vingt agréments, huit (8) demandes ont été rejetées pour causes d'incompatibilité avec le plan national de fréquences. Il a, également, été traité trente cinq (35) demandes d'informations.

## **III.1.4 Gestion des ressources en numérotation**

Après la mise en œuvre du nouveau plan de numérotation en août 2011, la gestion des ressources en numérotation a suivi son cours normal. Au total, un million quatre cent mille (1 400 000) ressources en numérotation ont été attribuées aux opérateurs de téléphonie mobile et vingt mille à l'opérateur de téléphonie fixe. Sur les un million quatre cent mille (1 400 000) numéros attribués aux opérateurs de téléphonie mobile, sept cent mille (700 000) ont fait l'objet d'une régularisation après amende affligée à Togo Cellulaire pour utilisation illicite. Deux (2) numéros verts et un numéro court de service à valeur ajoutée ont été également attribués.

Durant l'année 2012, aucun retrait de numéro n'a été enregistré.

Le contrôle de l'utilisation des ressources en numérotation a, également, été effectué durant cette année. Ce contrôle a permis de constater que l'opérateur Togo Cellulaire utilise des blocs de numéro non attribué par l'Autorité de Réglementation. Il a donc écopé d'une amende de deux cent millions **(200 000 000) de FCFA** pour utilisation sans autorisation préalable de ressources en numérotation.

### **III.1.5 Redélégation du domaine national « .tg »**

Dans le cadre de la redélégation du domaine national «.tg » l'Autorité de Réglementation qui exécute ce projet met tout en œuvre pour son aboutissement. Diverses actions ont été menées.

- ❖ l'élaboration et l'envoi, le 22 août 2012, de documents à ICANN dans le cadre des formalités à accomplir auprès de cette institution en vue de la redélégation ;
- ❖ la validation avec tous les acteurs du cahier des charges pour le gestionnaire technique du domaine « .tg » élaboré en commission ;
- ❖ la validation avec tous les acteurs du cahier des charges pour les prestataires des noms de domaine « .tg » élaboré en commission ;
- ❖ la validation avec les opérateurs du dossier d'appel d'offres pour l'acquisition du matériel de gestion technique du domaine « .tg » élaboré en commission ;
- ❖ l'élaboration d'un projet de dossier d'appel d'offres pour la formation à la gestion administrative et technique des noms de domaines de premier niveau des codes de pays (ccTLD) et génériques (gTLD).

Les perspectives sont prometteuses pour aboutissement satisfaisant de cette redélégation.

### **III.1.6 Identification des abonnés des services téléphoniques**

Pour mettre en œuvre le décret n° 2011-120 du 6 juillet 2011 sur l'identification systématique des abonnés aux services de télécommunications, l'Autorité de Réglementation a mené, de façon intense et en collaboration avec les opérateurs, des opérations de sensibilisation, d'information et d'identification des abonnés sur toute l'étendue du territoire. Cette opération de masse lancée le 3 janvier 2012 a été achevée le 30 septembre 2012 avec un taux d'identification de plus de 60%.

Cependant, l'identification de nouveaux abonnés, en tant qu'action permanente, continue dans les agences et points d'identification des opérateurs.

### **III.1.7 Gestion du spectre radioélectrique**

Cette activité a été, particulièrement, moins intense s'agissant des assignations car peu de demandes ont été enregistrées.

#### **III.1.7.1 Assignation des fréquences**

Au cours de l'année 2012, l'Autorité de Réglementation a enregistré dix (10) demandes d'assignation de fréquences contre vingt huit (28) demandes en 2011. Sur les dix (10) demandes : neuf (9) ont été agréées et une (1) rejetée pour dossier incomplet.

#### **III.1.7.2 Notification et Analyse des Circulaires internationales d'informations sur les fréquences du Bureau des Radiocommunications (BRIFIC)**

Au cours de l'année 2012, l'Autorité de Réglementation n'a pas fait de notifications de BRIFIC. Par contre, des notifications de BRIFIC lui ont été faites durant la même année.

Par ailleurs, cinquante deux (52) BRIFIC ont été publiées par l'UIT, dont vingt six (26) pour les services de terre et vingt six (26) pour les services spatiaux.

Concernant les services spatiaux, douze (12) publications dans les BRIFIC ont concerné le Togo, dont onze (11) ont fait l'objet d'une demande de coordination.

Dans le cadre du service de terre, suite à une coordination sur le plan GE84, avec le Ghana, quarante six (46) notifications sur les cent dix neuf (119) faites par le Ghana ont été approuvées. Les soixante treize (73) autres notifications continuent de faire l'objet d'étude.

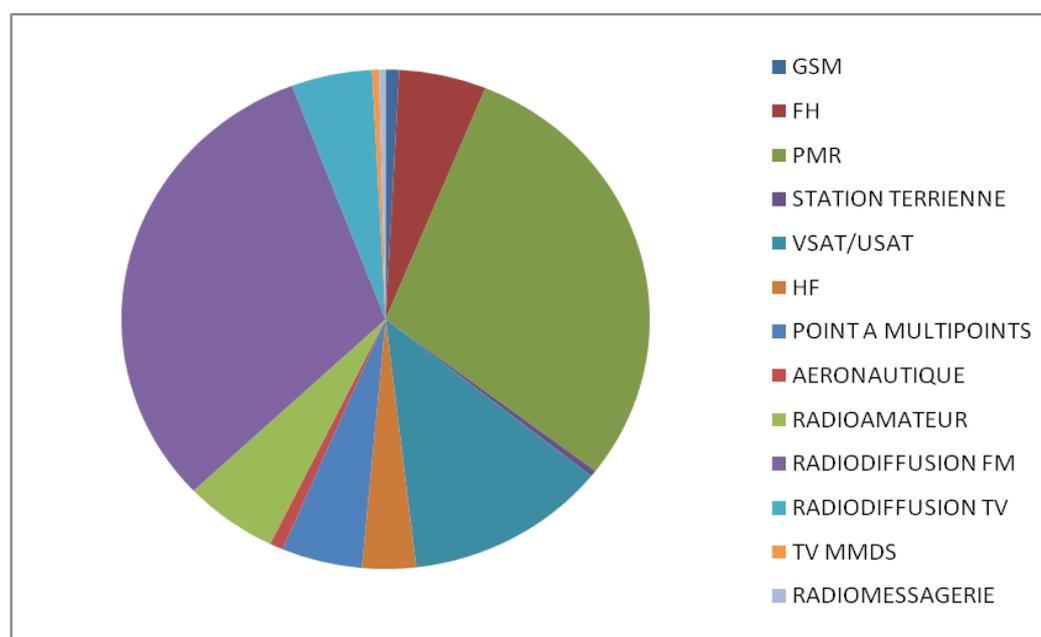
#### **III.1.7.3 Répartition par système des utilisateurs de fréquences**

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

**Tableau 1 : Utilisateurs de fréquences radioélectriques en 2012**

SYSTEMES	NOMBRE D'UTILISATEURS	OBSERVATIONS
GSM	2	Néant
FH	13	Néant
VHF/UHF	71	Néant
STATION TERRIENNE	1	Néant
VSAT/USAT	31	Néant
HF	8	Néant
POINT-A- MULTIPOINTS	12	Néant
AERONAUTIQUE	2	Néant
RADIOAMATEUR	14	Néant
RADIODIFFUSION FM	76	113 stations émettrices pour les 76 utilisateurs
RADIODIFFUSION TV	12	16 stations émettrices pour les 12 utilisateurs
TV MMDS	1	Néant
RADIOMESSAGERIE	1	Néant
TOTAL	244	Néant

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



### III.1.7.4 Retrait des fréquences

L'Autorité de Réglementation a retiré quatre (4) fréquences sur demande des bénéficiaires au cours de l'année 2012.

### **III.1.7.5 Contrôle de la distance de pénétration des réseaux étrangers**

En septembre 2012, un contrôle de pénétration des signaux des réseaux étrangers a porté sur des réseaux GSM installés sur le territoire ghanéen. Il s'agit des réseaux des opérateurs TIGO, MTN, AIRTEL, VODAFONE qui arrosent habituellement le territoire togolais au-delà des limites admises par les deux (2) régulateurs.

Cette année, le contrôle s'est déroulé dans les quartiers de Lomé qui longent la frontière séparant les deux pays. Il s'agit de Kodjoviakopé, Aflao, et Ségbé. Les signaux des réseaux de AIRTEL et MTN débordent anormalement sur le territoire national togolais. Ces opérateurs ont été saisis via le National Communication Authority (NCA), le régulateur ghanéen de télécommunications, pour que les réglages nécessaires soient faits afin de respecter les conventions de pénétration frontalière.

Un autre contrôle a été initié suite à une plainte de l'opérateur Togo Cellulaire portant sur une pénétration exagérée de l'opérateur AIRTEL. Le contrôle a été fait ensemble avec les représentants de ces deux (2) opérateurs. La zone de forte couverture par l'opérateur étranger est celle en dessous de la colline de l'hôpital Sylvanus OLYMPIO.

Cette zone est, en effet, dégagée de tout obstacle, et est en vue directe sur une antenne d'AIRTEL. Cela engendre une bonne réception des signaux de AIRTEL à Lomé d'autant plus que cette réception est renforcée par la réflexion due à la lagune.

Ce contrôle a également relevé une interférence entre l'opérateur AIRTEL et l'opérateur national Atlantique Telecom Togo le long de la frontière d'Aflao. Dans tous les cas, les mesures ont été prises pour les corrections nécessaires.

### **III.1.7.6 Contrôle de l'utilisation des fréquences radioélectriques**

Ce contrôle a concerné, essentiellement, les paramètres des stations autorisées et les émissions radioélectriques. Il s'agit, également, de rechercher les causes de brouillages et d'éventuelles émissions illicites.

### **III.1.7.7 Contrôle des émissions radioélectriques**

Des missions de contrôle ont été effectuées suite à des plaintes de brouillage ou de façon inopinée, en vue d'identifier les sources de brouillage ou de détecter des émissions non autorisées. Cela a permis de régler plusieurs problèmes de brouillages.

Il a été procédé aussi au contrôle des paramètres techniques et administratifs de certaines stations émettrices dans la région des Plateaux.

Le contrôle des paramètres techniques et des pièces administratives des radios de la Région des Plateaux a été effectué en janvier 2012 et a abouti à la fermeture de certaines stations de radio qui ne sont pas en conformité avec les exigences réglementaires. Il s'agit de Sky FM de Badou, de Radio Plateau Plus de Kpalimé, de la Radio Bethel de Gléi et de Radio La Voix du Grand Kloto de Kpalimé. Ces radios ont été rouvertes après régularisation de leur situation.

La première phase de contrôle des pièces administratives des radios de la région centrale a été effectuée au cours du mois de mars 2012.

On note au total vingt sept (27) sorties sur terrain dont vingt cinq (25) à Lomé et deux (2) à l'intérieur du pays, le tout réparti comme suit :

- quinze (15) pour recherches de brouillages ;
- huit (8) pour contrôles de paramètres d'émission ;
- deux (2) pour validation de site d'émission en vue d'assignation de fréquences ;
- deux (2) pour contrôle de cessation d'émission.

### **III.1.7.8 Coordination des fréquences**

L'Autorité de Réglementation a participé à deux réunions de coordination des fréquences.

La première fait suite à la réunion de coordination qui s'est tenue le 28 mai 2011 et avait pour objet de régler la pénétration des réseaux des opérateurs téléphoniques du Ghana à la frontière d'Aflao. Faisant suite à cette première réunion, le correspondant de l'opérateur Tigo du Ghana a informé l'Autorité de Réglementation que des réglages ont été effectués pour réduire la pénétration de leur signal.

Par ailleurs, des mesures effectuées par l'Autorité de Réglementation le 1<sup>er</sup> février 2012 ont montré que les signaux de l'opérateur Tigo respectaient, effectivement, la distance de pénétration convenue. Une correspondance de confirmation a été envoyée le 2 février 2012 à l'autre partie.

La seconde réunion de coordination s'est tenue à Accra au Ghana les 25 et 26 septembre 2012 entre le Burkina Faso, le Ghana et le Togo. Au cours de la réunion, les participants ont rappelé la distance de pénétration et les niveaux des signaux aux frontières qui avaient été adoptés au cours des précédentes réunions de coordination. Il a été ensuite demandé à tous les opérateurs de soumettre leurs canaux de trafic (TCH) et leurs canaux de contrôles diffusés (BCCH) à leur régulateur respectif, ce qui a été fait par les opérateurs du Togo.

### **III.1.7.9 Renforcement des équipements de contrôle et de gestion**

Au cours de l'année 2012, tous les équipements de contrôle et de gestion des fréquences radioélectriques ont été réparés et sont, actuellement, en bon état de fonctionnement.

Ainsi, le processus pour la signature d'un contrat de maintenance entre l'Autorité de Réglementation et la société Rohdes & Schwarz est en cours.

### **III.1.8 Passage de la radiodiffusion analogique au numérique**

L'Autorité de Réglementation a, dans le cadre de la numérisation de la télévision, décidé d'attribuer à la Télévision Togolaise (TVT) à Lomé, le canal d'émission de la chaîne de télévision TV JABAL' NOUR dont le canal a été changé.

Pour le passage de la radio diffusion analogique au numérique, un comité national de pilotage de la télévision numérique chargé de mettre en place les textes réglementaires et juridique est créé par arrêté interministériel du 17 août 2012 des Ministre des Postes et Télécommunications et de la Communication. Le comité a été officiellement installé le 4 septembre 2012 par les deux Ministres et est à pied d'œuvre pour accomplir, dans les délais, la mission qui lui a été confiée par les autorités.

### **III.1.9 Célébration de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information (JMT)**

La célébration le 17 mai 2012 de la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information a été placée sous le thème « **Les femmes et les jeunes filles dans le secteur des TIC** ».

Les activités marquant cette célébration ont porté sur des jeux concours, des ateliers de formations du genre féminin et une journée de sport TIC qui a regroupé les femmes travaillant dans le secteur. Elles visaient à sensibiliser l'opinion publique togolaise sur le thème retenu par l'UIT et à apporter un plus à la gent féminine en matière de TIC.

#### **III.1.9.1 Ateliers de formation**

A l'initiative de l'Autorité de Réglementation, deux (2) ateliers de formation ont été organisés et ont regroupé des femmes à Lomé et à l'intérieur du pays. Elles ont représenté des ONG et des associations de femmes. Il s'agissait de les familiariser et de leur apprendre à travailler avec les outils TIC.

Les 16 et 18 mai 2012 à Lomé, la formation a rassemblé vingt-huit (28) femmes et jeunes filles au centre de formation du campus numériques de l'Université de Lomé. Elles étaient membres d'organisations militant pour le bien être de la femme et de la jeune fille et proviennent des institutions ci-après : GUIDES DU TOGO, FLORAISON, ECHOPPE, WELCOME, GF2D, ADPF, WILDAF et HORIZON DEVELOPPEMENT.

Leurs diverses occupations ont été un facteur qui a déterminé le contenu de la formation. La formation de Lomé, au-delà de l'aperçu sur l'utilisation de l'ordinateur et de l'internet, a mis un accent particulier sur les réseaux sociaux, leur usage pratique et les risques liés à leur utilisation. Cette formation a permis de faire comprendre aux femmes que l'avènement des TIC est une opportunité à saisir avec précaution et prudence eu égard aux risques de cybercriminalité.

Les 14 mai à Kpalimé et 15 mai 2012 à Sokodé, les femmes et les filles venues de diverses associations ont suivi des formations initiatiques sur les TIC. Elles étaient soit secrétaires, responsables d'association, élèves, enseignantes soit gérantes de mutuelles. La formation s'est déroulée sur les sites de CIB-INTA de Kpalimé et de Sokodé. Elle a porté sur l'utilisation de

l'ordinateur, de l'Internet, notamment, la navigation, l'utilisation du mail, quelques applications de communication unifiées, comme Messenger et Skype.

A Lomé comme à l'intérieur du pays, ces formations ont ouvert de nouveaux horizons pour les femmes dont certaines n'avaient encore jamais été en contact avec un ordinateur. Pour d'autres, ce fut une occasion de renforcer leurs capacités en matière d'utilisation des TIC.

A l'issue des formations, les femmes ont souhaité que de telles initiatives se répètent à l'avenir et qu'un suivi puisse accompagner ces formations.

### **III.1.9.2 Activités culturelles et sportives**

L'objectif de ces jeux concours était de communiquer, sensibiliser et évaluer l'intérêt des femmes aux outils TIC. Il s'agit des jeux radiophoniques et des jeux en ligne. Les questions qui ont meublé ces jeux ont été conçues autour des thèmes précis concernant le secteur des télécommunications. Ces jeux ont été dotés de prix.

Le samedi 19 mai 2012 a été l'apothéose des festivités du programme des manifestations de la JMT. Cette journée consacrée au sport TIC a été marquée par un tournoi de football dont la coupe a été remportée par l'équipe féminine de Togo Telecom.

### **III.1.10 Participation aux évènements pertinents du secteur et relations avec les organisations internationales**

L'Autorité de Réglementation a participé à une vingtaine d'évènements pertinents dans le secteur des télécommunications. La CMR-12, l'AMNT-12 et la CMTI-12 sont notamment les trois (3) principaux évènements de l'année au plan international dans le secteur :

#### **III.1.10.1 La Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-12)**

Elle s'est déroulée à Genève en Suisse du 23 janvier au 24 février 2012. Outre les aspects réglementaires, la conférence a examiné des points se rapportant aux conditions techniques d'attribution de nouvelles bandes de fréquence aux différents services et principalement ceux des télécommunications fixe et mobile de terre et par satellite, de radiodiffusion et d'aéronautique et maritime.

La plupart des points à l'ordre du jour pour lesquels le Togo a pris position ont abouti à des décisions auxquelles le Togo a adhéré.

En ce qui concerne les points dont les décisions n'étaient pas satisfaisantes pour le Togo, il a été demandé une inscription de note en bas de page.

Les points pour lesquels il n'y a pas eu de consensus ont été reportés à la CMR-15. Il s'agit notamment de :

- la nécessité de libérer la bande 692-794 MHz pour les services mobiles à haut débit ;
- l'attribution de bandes supplémentaires aux services aéronautiques ;
- l'attribution d'une bande aux nouveaux services numériques maritimes.

#### **III.1.10.2 L'Assemblée Mondiale de la Normalisation des Télécommunications (AMNT-12)**

Du 19 au 29 novembre 2012 s'est déroulée l'Assemblée mondiale de la normalisation des télécommunications (AMNT-12) précédée du Colloque mondial sur la normalisation (GSS-12) à Dubaï.

Cette assemblée a permis la révision de 9 résolutions, l'introduction d'une nouvelle résolution et d'un projet de nouvelle résolution.

Ont été révisées, les résolutions 20, 29, 50, 52, 61, 65, 69, 70 et 73.

La résolution ajoutée est relative au rôle des télécommunications/TIC dans la gestion et le contrôle des déchets électroniques issus des équipements TIC et aux méthodes de traitement y relatives.

Le projet de nouvelle résolution porte sur la mise en œuvre effective de la prime d'externalité des réseaux.

#### **III.1.10.3 La Conférence Mondiale sur les Télécommunications Internationales (CMTI-12)**

La CMTI-12 s'est tenue à Dubaï du 2 au 14 décembre 2012 pour réviser le Règlement des Télécommunications Internationales (RTI) en vigueur depuis 1988. Le nouveau traité comprend 10 articles, deux appendices et cinq résolutions.

Des innovations ont été apportées au niveau du préambule et des dispositions du RTI à l'exception des articles 2, 7 et 9 qui n'ont pas connu de changement notable.

Ces innovations portent notamment sur :

- l'élargissement du RTI aux exploitants autorisés et reconnus ;
- la nécessité de fournir des informations sur la ligne appelante (CLI) ;
- la veille à la sécurité du réseau et l'empêchement de la propagation des communications électroniques non sollicitées.

Sur les 144 délégations dûment accréditées, 89 dont le Togo ont signé le nouveau traité, 55 délégations n'ont pas signé, en majorité parce qu'elles n'étaient pas d'accord sur le document dans sa forme actuelle. Le traité signé le 14 décembre 2012 entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et sera appliqué conformément aux dispositions de l'article 54 de la Constitution de l'UIT.

### **III.2. Secteur des postes**

En 2012, les activités du secteur postal ont porté essentiellement sur :

- ❖ la gestion des licences et autorisations ;
- ❖ les opérations de contrôle d'entrée sur le marché ;
- ❖ la participation aux activités de l'Union Postale Universelle (UPU).

#### **III.2.1 Gestion des licences et autorisations**

Sur instruction du Ministre des Postes et Télécommunications, l'Autorité de Réglementation a lancé le 5 septembre 2012, un appel d'offres en vue de la sélection d'un opérateur pour l'exploitation des services postaux.

L'objectif visé par cet appel d'offres est d'améliorer la couverture des localités de l'intérieur du pays en infrastructures postales adéquates afin de permettre un meilleur accès des populations aux services postaux. L'opérateur sélectionné aura pour obligation, notamment, de couvrir les régions des plateaux, centrale, kara et savanes.

A la date de clôture des offres, le 19 octobre 2012, seule la société GETMA TOGO avait soumis une offre. Au vu de ce résultat, il a été décidé de proroger le délai de dépôt des offres au 7 novembre 2012. Au terme de ce délai, aucune nouvelle offre n'a été soumise et le processus s'est poursuivi avec la seule soumission de la société GETMA TOGO.

A l'issue de l'analyse des offres technique et financière, la soumission de GETMA TOGO a été jugée recevable. Les négociations sur le cahier des charges ont été engagées avec ladite société en vue de la délivrance de l'autorisation d'exploitation des services postaux.

### ***III.2.2 Operations de contrôle d'entrée sur le marché***

Dans le cadre de sa mission de contrôle, l'Autorité de Réglementation a effectué, en septembre 2012, des opérations de contrôle d'entrée sur le marché.

Il s'agissait de procéder à des vérifications sur le terrain afin de s'assurer que des sociétés n'offrent pas de services postaux sans autorisation.

Ce contrôle a permis de découvrir que deux sociétés exercent sans autorisation des activités de collecte et de distribution de lettres, documents et colis. Il s'agit des sociétés TNT et TAM-TAM SERVICE INTERNATIONAL, toutes deux, installées à Lomé.

Face à ces irrégularités et conformément à la réglementation en vigueur, l'Autorité de Réglementation a fait prendre des mesures, pour faire arrêter ces activités et une amende de quatre millions (4 000 000) FCFA a été infligée à chacune de ces deux sociétés.

### ***III.2.3 Service postal universel***

Le projet de programme de mise en œuvre du service universel élaboré en 2011 a été actualisé et soumis au Ministre. L'Autorité de Réglementation est en attente des instructions pour faire évoluer ce dossier.

### ***III.2.4 Participation aux activités de l'union postale universelle (UPU)***

L'Autorité de Réglementation a participé à certaines activités organisées par l'Union Postale Universelle (UPU), notamment la session 2012 du Conseil d'administration et les travaux du 25<sup>ème</sup> Congrès postal universel.

### **III.2.4.1 Session du conseil d'administration**

L'Autorité de Réglementation a pris part à la session 2012 du Conseil d'administration de l'UPU tenue à Berne en Suisse. Cette session était consacrée, essentiellement, à l'examen de certains sujets qui devaient être soumis au 25<sup>ème</sup> Congrès postal universel. Les points ci-après ont été examinés au Conseil :

- ❖ le projet de stratégie postale de Doha ;
- ❖ les propositions d'amendement ou de modification des Actes de l'UPU ;
- ❖ les actions de développement et de coopération ;
- ❖ la régulation postale.

Le Conseil a examiné et approuvé le projet de stratégie postale de Doha. Par ailleurs, les résultats des travaux des différents groupes de projets traitant des sujets techniques ont été soumis au Conseil pour examen. Il s'agit, notamment, des propositions de modification apportées au Règlement de la poste aux lettres, au Règlement des colis postaux ainsi qu'à l'Arrangement concernant les services postaux de paiement.

Le Conseil a relevé l'importance de la régulation des marchés postaux, surtout à l'ère de la substitution électronique. Dans cette optique, il a été présenté un projet de résolution relatif à la création d'une plate-forme sur la régulation postale. Il devra s'agir d'un cadre formel d'échange d'expériences et de meilleures pratiques en matière de régulation postale.

### **III.2.4.2 25<sup>ème</sup> congrès postal universel**

Le 25<sup>ème</sup> Congrès postal universel s'est tenu à Doha (Qatar) du 24 septembre au 15 octobre 2012.

Les travaux de ce Congrès ont porté essentiellement sur :

- ❖ l'adoption de la stratégie postale mondiale (stratégie postale de Doha) ;
- ❖ la révision des Actes de l'Union ;
- ❖ l'élection des responsables et membres des organes de l'Union.

Le 25<sup>ème</sup> Congrès postal a adopté la stratégie postale mondiale pour la période 2013-2016 ou Stratégie Postale de Doha (SPD). Elle constitue la feuille de route mondiale pour les services postaux jusqu'au prochain Congrès prévu en 2016.

Cette stratégie repose sur quatre (4) objectifs principaux déclinés en programmes spécifiques :

- ❖ améliorer l'interopérabilité des réseaux postaux internationaux ;
- ❖ apporter des connaissances techniques et une expertise concernant le secteur postal ;
- ❖ promouvoir les produits et services innovants (en développant le réseau tridimensionnel) ;
- ❖ favoriser le développement durable du secteur postal.

Le Congrès a procédé à la révision des Actes de l'Union afin de les adapter aux exigences de l'environnement mondial actuel. Il a également procédé à l'élection des membres du Conseil d'Administration et du Conseil d'exploitation postale ainsi que du Directeur général et du Vice-directeur général du Bureau international dont la responsabilité est d'assurer la continuité des travaux de l'Union jusqu'au prochain Congrès en 2016.

Le 25<sup>ème</sup> Congrès postal universel a relevé, entre autres, les nouvelles tendances se dessinant dans le secteur et qui se caractérisent par le déclin des services de courriers et l'émergence de nouveaux services dérivés des TIC, notamment, les transferts électroniques de fonds et autres services numériques.

## CHAPITRE 2 : GESTION INTERNE DE L'AUTORITE DE REGLEMENTATION

### I. Audit interne

Après un programme au titre de l'exercice 2011, axé sur l'organisation du cadre de travail de la fonction audit interne de l'Autorité de Réglementation et la constitution d'un fonds documentaire en relation avec ses activités, l'exercice 2012 a été dédié au démarrage de la phase opérationnelle des missions d'audit interne.

Cette phase a d'abord été accompagnée d'une action de communication à travers des séances d'informations et d'échanges sur la fonction audit interne, à l'endroit du personnel. L'objectif était de présenter à tout le personnel, cette nouvelle fonction, lui expliquer sa mission, les moyens de sa mise en œuvre, son articulation avec les autres services de l'Autorité de Réglementation, ses relations avec les autres instances de contrôles existants (commissaire aux comptes, Cour des comptes...) ; puis, le sensibiliser sur les problématiques du contrôle interne, et, répondre à l'ensemble des préoccupations des agents vis-à-vis de ses démarches.

S'agissant de l'activité de l'audit interne et de l'impact de ses recommandations sur le dispositif de gouvernance et du contrôle interne, on notera que la mise en œuvre du programme annuel d'activités de l'audit interne validé par la direction générale au titre de l'exercice 2012 a abouti à la publication de quatre (4) rapports avec une série de trente (30) recommandations. Les constats et recommandations ont, essentiellement, porté sur :

- ❖ l'organisation générale des services et de certaines activités ;
- ❖ l'état des processus administratifs, comptables et financiers au regard de l'environnement organisationnel actuel de l'Autorité de Réglementation ;
- ❖ l'état de mise en application des nouvelles procédures d'actions de régulation mises en vigueur ;
- ❖ la mise en œuvre du plan de passation des marchés au titre de l'exercice 2012.

La prise en compte de certaines recommandations a suscité le recadrage de certains dispositifs du contrôle interne en vue de l'amélioration de leur efficacité.

En outre, l'implication active de l'audit interne dans la planification de la mission de commissariat aux comptes a contribué à réduire, significativement, le temps d'intervention de l'équipe d'audit externe sur le terrain.

Par ailleurs, une revue préliminaire des comptes clos au 31 décembre 2012 a été effectuée par l'audit interne en prélude à l'intervention du commissaire aux comptes. Les régularisations proposées à l'issue de cette revue ont permis d'améliorer la présentation des comptes.

Enfin, le suivi par l'inventaire physique et l'étiquetage des immobilisations de l'Autorité de Réglementation a, également, meublé l'activité de l'audit interne sur la période. Ces travaux ont abouti à la mise en place d'un fichier actualisé des immobilisations.

En termes de perspectives de l'audit interne, nous noterons qu'en marge du programme d'activités au titre de l'exercice 2013, l'audit interne envisage de s'appesantir sur l'évaluation de la performance des procédures d'actions de régulation mises en vigueur au dernier trimestre de l'exercice 2012.

Par ailleurs, l'audit interne de l'Autorité de Régulation envisage de déployer un programme de formalisation de son cadre de travail à travers, notamment, une charte de l'audit interne, pour garantir le respect des Normes Internationales en matière d'audit interne.

## **II. Gestion des ressources humaines**

Pour faire une analyse de la gestion interne de l'Autorité de Réglementation, il importe de se rapporter à la gestion et au renforcement de ses ressources humaines. Par ailleurs, il faudra tenir compte de ses performances en termes de facturation et de recouvrement des redevances.

### ***II.1 Effectif du personnel***

L'appréciation de l'effectif du personnel se fera au travers de son évolution suivant les critères ci-après : catégorie, sexe et domaine d'activité. Les tableaux et les figures ci-contre illustrent la situation.

#### **II.1.1 Evolution**

L'effectif du personnel de l'Autorité de Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications a connu une évolution au cours de l'exercice 2012. En effet, cinq (5) cadres, préalablement mis en position d'emploi à l'essai, ont été recrutés en début d'année, portant ainsi

l'effectif de trente trois (33) à trente huit (38). Néanmoins, suite à la fin du mandat de Monsieur Palouki MASSINA Directeur Général, au rappel à Dieu de feu PIKELI, juriste de son état, l'Autorité de Réglementation s'est retrouvée en fin d'année 2012 avec un effectif total de trente sept (37) agents dont un stagiaire qui a été mis en pré-embauche.

Dans le cadre de la dynamique du renforcement de ses ressources humaines, il a été mis en position de stage, quatre (4) ingénieurs des travaux de l'Institut Africain d'Informatique (IAI), dont trois (3) analystes programmeurs et un (1) en réseaux et systèmes.

**Tableau 1 : Evolution de l'effectif des agents au cours de l'exercice 2012**

Domaines de compétence	Effectif			Total fin d'année
	Début d'année	Recrutement	Diminution	
Ingénieur télécoms	7	2	0	9
Technicien télécoms	2	0	0	2
Inspecteur des postes	1	0	0	1
Informaticien	2	0	0	2
Juriste	2	2	2	2
Economiste	2	1	0	3
Economiste statisticien	1	0	0	1
Gestionnaire	1	0	0	1
Auditeur interne	0	1	0	1
Comptable	3	0	0	3
Secrétaire de direction	4	0	0	4
Secrétaire comptable	1	0	0	1
Coursier	1	0	0	1
Chauffeurs	5	0	0	5
Agent de ménage	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>37</b>

**Tableau 2 : Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2012**

Année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Effectif	4	8	18	19	20	23	25	30	29	30	33	33	37
Accrois.		4	10	1	1	3	2	5	-1	-1	3	0	4
Taux d'accrois.		100 %	125 %	5,56%	5,26%	15 %	8,70%	20%	-3,44 %	+ 3,33 %	+10 %	0 %	12,12%

## II.1.2 Répartition

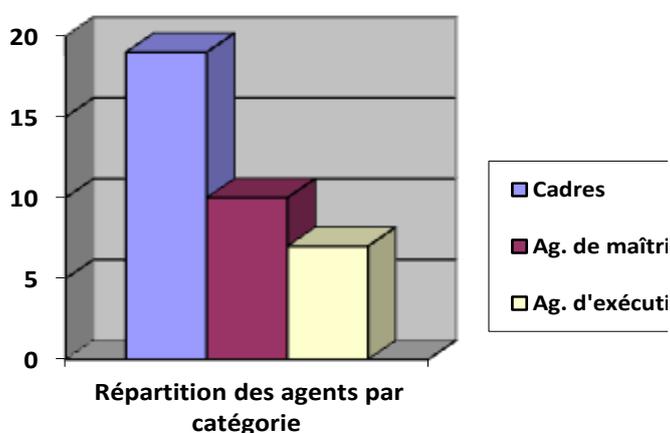
La répartition de l'effectif à l'Autorité de Réglementation obéit aux critères de catégorie et de sexe. Cette répartition est décrite dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 3 : Répartition de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/12**

Catégorie	Effectif		
	Masculin	Féminin	Total
Cadres	19	1	20
Agents de maîtrise	5	5	10
Agents d'exécution	6	1	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>37</b>

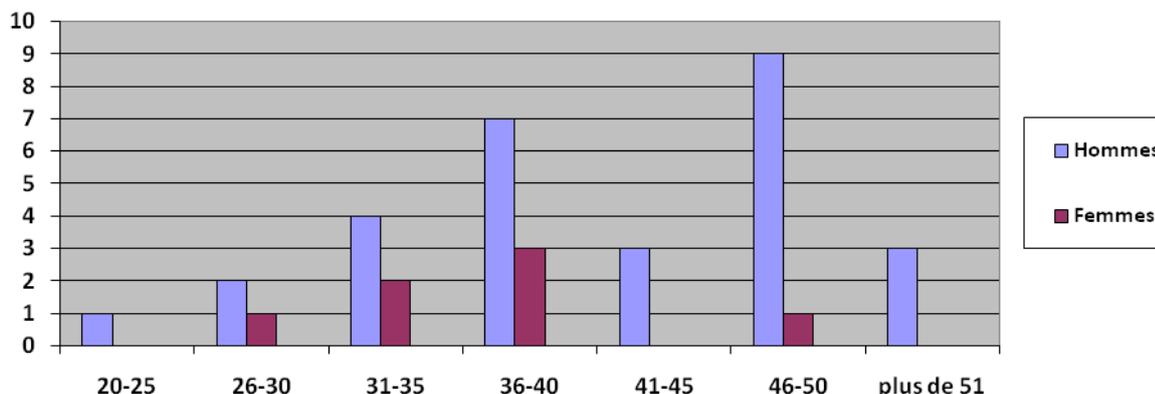
Au 31 décembre de l'année 2012, l'Autorité de Réglementation avait un effectif de 37 agents composé de 30 hommes et de 7 femmes soit respectivement 81,05% et 18,91% de l'effectif total. Les cadres sont au nombre de 20 et représentent ainsi 54,05% dans l'effectif total. Les agents de maîtrise sont, par contre au nombre de 10, soit un taux de 27,5%. Les agents d'exécution qui sont au nombre de 7 ont une représentativité de 19,4% dans cet effectif.

Il convient de noter qu'un agent de maîtrise ayant justifié d'un diplôme lui permettant d'être reclassé dans une catégorie supérieure, a été promu dans la catégorie des cadres par décision du Directeur Général, ce qui a eu pour conséquence, la diminution du nombre des agents de maîtrise.



En fin d'exercice 2012, il est à remarquer que l'effectif des agents par tranches d'âges selon les domaines d'activités se présente comme le décrit l'histogramme ci-dessous :

### Histogramme de répartition de l'effectif par tranche d'âge au 31 décembre 2012



#### II.1.3 Perspectives

Dans sa stratégie de prévision de l'effectif du personnel en ingénieurs, l'Autorité de Régulation a signé en décembre 2008 un contrat de parrainage avec l'Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs (ENSI) de l'Université de Lomé. L'objet de ce contrat est de parrainer les trois (3) meilleurs étudiants en génie électrique à la sortie de la troisième année et désireux de se spécialiser dans les télécommunications. Ce partenariat a commencé en septembre 2009.

Après trois (3) promotions, l'Autorité de Régulation a parrainé huit (8) étudiants dont les trois (3) derniers sont en stage de mémoire.

Sur les cinq (5) ingénieurs ayant fini à l'ENSI, l'Autorité de Régulation a recruté un (1) ingénieur. Deux autres ont souhaité poursuivre les études de spécialisation à l'étranger et les deux restants sont, pour le moment, en stage dans des sociétés à Lomé.

Une revue du contrat de parrainage avec l'ENSI est nécessaire afin de prendre en compte d'autres dimensions comme la proposition à l'ENSI des modules pouvant permettre aux étudiants en génie électrique d'être plus apte à travailler dans le secteur des communications électroniques.

## **II.2 Renforcement des capacités humaines**

Dans le cadre de sa politique de renforcement des capacités du personnel, l'Autorité de Réglementation a formé, en 2012, ses agents dans des domaines de compétences variés.

Les principales formations suivies par les agents de l'Autorité de Réglementation, en 2012, se présentent comme suit :

### **II.2 .1 Les formations sur la sécurité des systèmes d'information**

- L'Autorité de Régulation a organisé avec la société IMPACT SecurityCore d'Indonésie avec l'appui de l'UIT une formation sur la cybersécurité. La formation avait pour objectif de sensibiliser et de former des points focaux identifiés dans les institutions publiques et privées au Togo. Elle a regroupé une soixantaine de participants dont trois (3) cadres de l'Autorité de Régulation. Les principaux thèmes développés concernent :

- la sécurité des systèmes d'information ;
- le rôle et la gestion des C.E.R.T. (Computer Emergency Response Team : un centre de gestion des incidents informatiques).

Face à l'ampleur de la cybercriminalité dans nos pays un projet de mise en place d'un CERT au Togo a été mis en chantier par l'Autorité de Régulation. Il s'agit d'un dispositif de réaction dans les situations de risques informatiques qui rentrera dans sa phase active en 2013.

- Séminaire ouest africain sur la cybersécurité à Dakar

L'Autorité de Régulation a participé à un séminaire de formation organisé à l'intention des pays ouest africains sur la cybersécurité. L'objectif était de sensibiliser les entités impliquées dans la lutte contre la cybersécurité.

- Séminaire sur la sécurité des réseaux à l'Ecole Supérieure Multinationale de Télécommunications de Dakar

### **II.2 .2 Les formations sur les points d'échange Internet**

L'Autorité de Régulation des secteurs de Postes et de Télécommunications a organisé en collaboration avec AfriNic un séminaire de formation sur les IXP (point d'échange internet). Cette

formation entre dans le cadre de la mise en place d'un point d'échange Internet au Togo. L'objectif principal de cet atelier de formation de trois jours était de sensibiliser les participants aux bénéfices des IXP. L'atelier a regroupé 35 participants venant de diverses institutions pouvant potentiellement participer au point d'échange, notamment, les opérateurs de télécommunications, les fournisseurs de services Internet, les universitaires, les medias audiovisuels. Quatre cadres de l'Autorité de Régulation ont participé à cette formation.

### **II.2.3 Les formations sur la télévision numérique**

Dans la perspective de la transition de la télévision analogique à la télévision numérique, l'Autorité de Régulation a formé ses agents aux thèmes suivants :

- nouvelle génération de la télévision numérique DVP-T2 (société SFM) à Tunis : un ingénieur de média a été formé à la connaissance des nouvelles normes de la télévision numérique.
- transition vers la télévision numérique et sur le dividende numérique à Bamako (Mali) : deux cadres ont participé à cette rencontre. L'objectif est de promouvoir la coopération et l'échange d'expériences au sein des pays de l'Afrique Centrale et de l'Ouest sur les questions relatives au spectre des fréquences dans le domaine de la transition vers le numérique et du dividende numérique – Planification et coordination des fréquences de télévision numérique dans la nouvelle bande 470 – 694 MHz.

### **II.2.4 Les formations sur le service universel des télécommunications**

- Séminaire sur le service universel accès universel/câble sous marin à Kigali (Rwanda)

Deux cadres ont participé à ce séminaire dont les principales conclusions sont :

- la réalisation de l'accès équitable aux TIC passe d'abord par l'implémentation des politiques et réglementations relatives à la gestion et au partage d'infrastructures de télécommunications tant au niveau national que régional ;
- la communication par satellite ne serait perdre de valeur au profit de l'infrastructure terrestre car elle demeure une redondance pour cette dernière. Ainsi, les autorités nationales de chaque Etat devraient revoir leur politique par rapport à la technologie satellitaire qui, jusque

là, limite le nombre de licences, fixe des prix élevés d'exploitation qui n'encouragent pas une plus grande vulgarisation de la technologie ;

- l'utilité des TIC dans le domaine de la santé est plus qu'évidente. Beaucoup d'entreprises, de projets développent leurs propres solutions de e-santé avec leurs propres standards. Les efforts se concentrent sur la technologie alors qu'ils devraient l'être sur l'harmonisation des standards, la sécurité des données, l'interopérabilité des différentes technologies et la régulation ;
- l'e-éducation, un domaine également prometteur basé sur l'utilisation des TIC nécessite une sensibilisation et une formation tant au niveau des éducateurs (enseignants, professeurs ...) qu'au niveau des apprenants (élèves, étudiants).

- Atelier sur l'accès et le service universel à Libreville (Gabon)

Deux cadres de l'Autorité de Réglementation ont participé à cet atelier qui a sensibilisé sur Les conditions pour obtenir une efficacité de la politique et la mise en œuvre du service et de l'accès universel :

- définir ou réviser la politique d'accès et de service universel en incluant le large bande ;
- prendre en compte l'aspect « abordable » aussi bien dans la politique que dans la mise en œuvre ;
- faire une étude d'analyse de la fracture du marché pour se situer dans le contexte adéquat et indiquer les exigences de coût ;
- réguler autant que nécessaire pour une mise en œuvre effective de la politique définie et déboursier les fonds (mettre en place un manuel de procédure et d'opérations et définir les mécanismes de suivi et d'évaluation) ;
- rassembler les fonds pour l'accès et le service universel ; etc.

## **II.2.5 Les formations sur les modèles de calcul des coûts et tarifs des services de téléphonie**

- Atelier sur le model de calcul des coûts et tarifs d'interconnexion à Niamey : l'UEMOA a organisé un atelier auquel deux économistes de l'Autorité de Réglementation ont pris part pour :

- valider la méthodologie harmonisée de calcul des coûts d'interconnexion ;
  - approuver le modèle de calcul des coûts d'interconnexion ;
  - amender le texte (lignes directrices) sur le trafic échangé entre les pays de l'Union.
- Formation pratique sur la tarification des services de télécommunications et son impact sur la régulation des marchés : utilisation du simulateur Ict NetSim à Dakar  
L'Autorité de Réglementation a acquis en 2011 un simulateur de détermination des coûts et tarifs des services de téléphonie. Les deux économistes recrutés ont été formés en 2012 à l'utilisation de ce modèle.

### **II.2.6 Formation sur la régulation de l'interconnexion nationale à Clarity Telecom à Paris : France**

Les deux juristes nouvellement recrutés ont été formés aux principes de la régulation de l'interconnexion.

### **II.2.7 Les formations sur les activités administratives et financières**

- Séminaire de formation sur la gestion des impayés et le recouvrement des créances à Abidjan : pour accroître son efficacité, l'agent de recouvrement a participé à cette formation.
- Séminaire de formation sur le perfectionnement du système d'archivage électronique, du classement des documents et maîtrise des TIC à Abidjan : deux secrétaires de direction ont été renforcées pour mieux exploiter le système d'archivage électronique mis en place à l'Autorité de Réglementation.

- Gestion budgétaire et pratique de la trésorerie dans les entreprises à Abidjan

Deux agents ont été recyclés sur l'évolution des principes de gestion budgétaire et de la trésorerie.

- Formation sur la comptabilité approfondie et élaboration des états financiers à Dakar  
L'assistant comptable recruté en 2010 a suivi en 2012 une formation sur l'élaboration des états financiers avec la norme OHADA. L'objectif est de lui permettre de pouvoir élaborer de bout en bout les états financiers.
- Formation sur la pratique efficiente de la gestion des ressources humaines (GRH) dans une organisation et élaboration du bilan social à Abidjan : le chef du personnel a suivi cette formation en 2012.

- Formation MICROSOFT MS PROJECT à Lomé

Faisant suite au renforcement des capacités managériales des cadres de l'Autorité de Réglementation entamés en 2010, six (6) cadres n'ayant pas suivi la formation en gestion des projets avec le cabinet canadien ont été formés en l'utilisation du logiciel « MS Project ».

Le coût global de ces différentes formations est de trente six millions cinq cent vingt six mille cinq cent quatre (36 526 504) à de F CFA soit 255 hommes jours de formation en 2012.

### **II.3 Activités sociales**

L'Autorité de Réglementation accorde une importance au mieux être de ses agents. Ainsi suite à un appel à concurrence, deux compagnies d'assurance ont été sélectionnées pour souscrire au profit du personnel d'une part, à l'assurance retraite complémentaire et à l'indemnité de fin de carrière d'autre part.

L'Autorité de Réglementation a, malheureusement, perdu l'un de ses agents (juriste) en juillet 2012. Un soutien moral et matériel a été apporté lors des obsèques à la famille du défunt. Il en fut de même pour certains agents qui ont perdu des proches parents au cours de l'année.

## **III. Service informatique**

Le service informatique, au cours de l'année 2012, a œuvré, pour l'essentiel, au renforcement des capacités de son système de sécurisation, à la consolidation du système informatique et à l'amélioration du système d'information de l'Autorité de Réglementation.

### **III.1 Système de sécurisation**

La sécurisation du système informatique demeure une préoccupation majeure pour le service informatique. Elle devient une tâche récurrente dans les activités quotidiennes suite aux failles informatiques constatées ou publiées régulièrement. Par rapport aux améliorations planifiées courant 2012 concernant la disponibilité, l'authenticité, la confidentialité, l'intégrité, la traçabilité et la reprise en cas de sinistre des données, les actions suivantes ont été menées : authenticité et traçabilité, reprise en cas de sinistre et virus.

### **III.1.1 Authentification et traçabilité**

Le processus de mise en place d'une authentification des accès aux ressources réseau de l'Autorité de Réglementation est toujours en cours de mise en œuvre. Ce processus est évolutif et est fonction de la politique de sécurité mise en place sur la période.

Ce processus comporte deux phases. La première phase consiste à concevoir un module d'authentification pour les applications internes développées et à offrir les profils adéquats aux usagers dans le cas des applications acquises. Cette phase est systématisée et mise en œuvre dans tous développements effectués en interne et pour tout logiciel acquis.

La seconde phase qui consiste à mettre en place une authentification de l'accès au réseau est toujours en cours d'élaboration.

### **III.1.2 Reprise en cas de sinistre**

Courant 2012, les réflexions devant aboutir à l'élaboration d'un plan de reprise des activités en cas de sinistre, n'ont pu être matérialisées par une proposition concrète. Cette action va se poursuivre en 2013.

En vue de renforcer la stratégie de sécurisation des données, il a été mis en œuvre une seconde plate forme de sauvegarde automatique des données professionnelles du personnel de l'Autorité de Réglementation. L'application utilisée est le « BackupPC ». Cette application installée sur un serveur Linux fait la sauvegarde à une périodicité prédéfinie de deux serveurs de données. L'un est installé à la direction générale et l'autre à la direction technique. Ces deux serveurs de données récupèrent les données professionnelles du personnel de l'Autorité de Réglementation via le logiciel Always Synchronization sous l'environnement Windows.

Pour renforcer davantage la stratégie de protection des données, des disques durs externes de 1 To et 500 Go ont été remis à certains membres du personnel afin de leur permettre d'entamer l'opération de copies d'images du système de chaque ordinateur et la sauvegarde périodiques des données jugées nécessaires. L'acquisition de disques durs externes pour le reste du personnel va se poursuivre au cours de l'année 2013.

### **III.1.3 Virus**

Au cours de l'année 2012, deux types d'antivirus, notamment, Kaspersky Internet Security et ESET NOD 32 ont été acquis et installés sur tous les ordinateurs utilisés par le personnel. Cette installation a été accompagnée d'un suivi régulier pour les besoins de mises à jour ou de réinstallation. L'antivirus ESET NOD 32 mis en expérimentation pour suppléer à Kaspersky Internet Security n'a pas donné de résultats convaincants. Par conséquent, durant l'année 2013 l'accent devra plutôt être porté sur l'antivirus Kaspersky Internet Security 2013.

### **III.2 Système d'information de l'Autorité de Réglementation**

Des développements ont été entrepris pour améliorer le système d'information de l'Autorité de Réglementation. Ainsi, l'année 2012 a connu la refonte du site web avec l'amélioration de la charte graphique, l'introduction de nouveaux modules, des outils de communications modernes, notamment, un newsletter, l'interconnexion aux réseaux sociaux.

Les autres initiatives sur l'amélioration du système d'information concernent le développement :

- ❖ d'un portail pour la mutualisation des infrastructures ;
- ❖ des interfaces de collecte d'informations pour les opérateurs ;
- ❖ un outil de publication des informations en interne.

Outre ces développements, un nouveau système de messagerie a été mis en place, pour palier les insuffisances constatées dans l'ancien système. Le nouveau système de messagerie interfacé avec une base de données offrira plus de souplesse dans la gestion des utilisateurs, des quotas, des listes de diffusion et dans celle des mails par domaine.

Les nouvelles applications seront déployées en 2013.

### **III.3 Renforcement des capacités du système informatique**

Au cours de l'année 2012, les améliorations apportées au système informatique concernent, essentiellement,, son parc logiciel et matériel.

#### **III.3.1 Parc logiciel**

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

### **III.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 2012, l'action du service informatique s'est focalisée sur la mise en service du logiciel de gestion automatisée du spectre radioélectrique SMS4DC de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

L'utilisation de ce logiciel installé sur le serveur acquis pour l'activité et sur les ordinateurs du personnel en charge de la gestion du spectre radioélectrique n'a jamais donné les résultats escomptés. Les erreurs sont générées pour la plupart lors de l'utilisation du logiciel, notamment, lors de l'ouverture de la cartographie, de l'enregistrement du travail effectué.

Les échanges entrepris avec le service technique de l'UIT n'ont pas permis de faire fonctionner ce système en client/serveur. En dehors de ces difficultés, un autre problème a été décelé et se rapporte à l'incompatibilité entre le logiciel SMS4DC et les mises à jour de nouvelles versions du logiciel BRIIFIC : Circulaires Internationales d'Information sur les Fréquences du Bureau des Radiocommunications (logiciel régulièrement utilisé par le personnel en charge des fréquences pour accéder aux notices des fréquences des Etats).

Actuellement, le logiciel a été installé en monoposte sur les ordinateurs du personnel chargé du contrôle et de la gestion des fréquences radioélectriques.

Toutefois, il est prévu au cours de l'exercice 2013, l'acquisition de deux ordinateurs de bureau dédiés uniquement à cette tâche. Parallèlement, des discussions vont se poursuivre avec le service technique de l'UIT afin de palier définitivement ce problème et de permettre enfin à l'Autorité de Réglementation une utilisation optimale du système.

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.

### **III.3.1.2 Logiciels grand public**

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

Les tâches de maintenance menées au cours de l'année 2012 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.

### **III.3.2 Matériel**

Au cours de l'année 2012, le parc matériel a été renforcé par l'acquisition de neuf (9) ordinateurs portables. Ce matériel est acquis d'une part, pour les besoins du personnel recruté et d'autre part pour le remplacement des ordinateurs portables achetés, il y a plus de 4 ans.

Les ordinateurs portables remplacés présentaient tous des anomalies de fonctionnement. Les actions de réparation entreprises sur ces derniers n'ont pas permis de les remettre, pour la plupart, en bon état de fonctionnement. Ces ordinateurs sont sortis du parc pour réforme.

Dans le souci d'optimisation des ressources en vue de rendre pragmatique le travail du personnel, une imprimante réseau et un scanner de documents ont été, également, acquis.

Par ailleurs, il est à noter que les trois onduleurs MGE de 11 KVA en installés 2009 sur chacun des trois sites de l'Autorité de Réglementation en vue de protéger les équipements contre l'instabilité en énergie électrique ont régulièrement présenté des anomalies de fonctionnement. Les interventions répétées du fournisseur sur ces onduleurs soit sur site de l'Autorité de Réglementation soit dans ses propres locaux n'ont pu permettre de résoudre le problème. Ces anomalies que présentent ces onduleurs sont dues, selon le fournisseur, à l'instabilité et la forte baisse de l'énergie électrique fournie par la CEET.

Actuellement, aucun des onduleurs n'est en bon état de fonctionnement et des dispositions sont en train d'être prises pour palier, définitivement ce problème. Il s'agira, tout d'abord de mener une étude sur la tension d'entrée puis de procéder à de nouvelles acquisitions d'onduleurs courant l'exercice 2013.

### **III.3.3 Réseau informatique**

Au cours de l'année 2012, l'architecture du réseau informatique de l'Autorité de Réglementation n'a pas connu de modification. Toutefois, le système d'interconnexion par liaison radio qui relie le réseau de la direction générale à celui de la direction technique, distant d'environ 300 mètres a, chaque fois, été remis en état de service à l'occasion des dysfonctionnements constatés ou signalés.

Le service informatique a beaucoup plus souffert des problèmes d'absence ou d'instabilité de la connexion Internet. Plusieurs tests effectués par les équipes techniques du fournisseur (Togo Télécom) et de l'Autorité de Réglementation ont permis de constater qu'il s'agit des anomalies provenant des lignes réseau du fournisseur. Les solutions apportées à ce jour n'ont permis de régler le problème de l'absence de la connexion Internet qu'avec une légère amélioration de l'instabilité.

Le service informatique a, à cet effet, le devoir de veiller, assez régulièrement, au bon fonctionnement de l'interconnexion et du réseau entier afin de permettre d'une part, aux ordinateurs du personnel d'avoir un accès permanent à l'Internet, de pouvoir envoyer et recevoir des messageries et d'autre part, de permettre des communications téléphoniques entre le personnel de la direction générale et celui de la direction technique sans passer par le réseau téléphonique public.

## CONCLUSION GENERALE

L'Autorité de Réglementation a, comme par le passé, consenti des efforts en vue d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée au titre de l'exercice 2012.

La rénovation du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques a été enclenchée avec la promulgation le 17 décembre 2012 de la loi sur les communications électroniques. Cette rénovation répond, pour l'essentiel, aux orientations du gouvernement en matière des TIC et aux normes communautaires de l'UEMOA et de la CEDEAO.

L'Autorité de Réglementation compte mettre en place une organisation efficiente pour, d'une part, contribuer à la mise en place des textes d'application de la nouvelle loi sur les communications électroniques, et d'autre part, adapter ses procédures pour une meilleure gestion et contrôle de ce secteur.

L'année 2012 a permis à l'Autorité de Réglementation d'achever certains projets entamés du plan stratégique 2009-2011 et de faire un bilan sur l'exécution de ce plan. Par ailleurs, Il a été aussi élaboré un plan stratégique 2013-2015 qui a pris en compte le bilan du précédent plan dont le taux de réalisation est évalué à 60%.

Les activités opérationnelles de l'Autorité de Réglementation ont été exécutées à un rythme, relativement, soutenu par un contrôle accru de l'exploitation des ressources rares.

Mais s'agissant des activités de contrôle de la qualité des services et des tarifs, ainsi que d'approbation des catalogues d'interconnexion, beaucoup d'efforts doivent être faits. Pour cela, le plan opérationnel 2013 tiré du plan stratégique 2013-2015 a inscrit (7) projets pour les deux (2) secteurs et trois (3) autres pour le renforcement des capacités de l'Autorité de Réglementation afin de palier à son insuffisance.

La réalisation du service universel pour les trois (3) conventions signées courant 2012 avec les opérateurs n'a pas été satisfaisante. Un avenant fixant une autre date de fin de réalisation a dès lors été signé avec Togo Telecom. La même disposition sera prise en 2013 avec les deux (2) opérateurs mobiles.

Le taux de réalisation des investissements prévus au titre de l'année 2012 est de 7%. Ce taux très faible est dû, essentiellement, à la non maîtrise des procédures de la Direction Nationale de Contrôle des Marchés Publics (DNCMP) dont la mise en œuvre effective a été très tardive.

Dans le secteur postal, outre la poursuite des activités de contrôle en vue de déceler sur le marché les exploitants indéliques des services postaux, un accent particulier doit être mis sur la finalisation du projet de la déclaration de politique sectorielle. La révision du cadre réglementaire et la mise en œuvre de la stratégie du service postal universel devraient connaître un aboutissement en 2013.

Pour mener avec plus d'efficacité ses missions de régulation, l'Autorité de Réglementation doit notamment :

- ❖ réviser son organisation dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets ;
- ❖ adapter ses procédures au nouveau cadre réglementaire et veiller à leur mise en œuvre effective ;
- ❖ renforcer ses capacités humaines et matérielles ;
- ❖ se doter d'un cadre adéquat de travail.

Le projet de construction du bâtiment technique de l'Autorité de Réglementation dont le démarrage des travaux est prévu pour l'année 2013 permettra de disposer dans, un court terme, d'un espace adéquat et plus convivial de travail.

S'agissant du renforcement des capacités de l'Autorité de Réglementation, il est prévu dans le plan opérationnel 2013, l'acquisition davantage de nouveaux équipements pour poursuivre, vigoureusement, les actions en matière de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques et de la qualité des services offerts par les opérateurs. Il a, également, été prévu des moyens conséquents pour la poursuite du programme de formation en faveur du personnel.

Les activités de l'audit interne seront intensifiées afin de mieux veiller au contrôle de l'application des procédures et à leur adaptation au nouveau cadre réglementaire.

En attendant l'élaboration du nouvel organigramme de l'Autorité de Réglementation, il a été mis en place une procédure de suivi et évaluation de conduite des projets.