

## L'ARCEP inaugure son centre de supervision de la qualité de service

LOME, Togo, le 24 juin 2021

Le ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale, Cina Lawson, a procédé, ce jour, à l'inauguration du Centre de contrôle et de supervision de la qualité de service (*Quality of Service - QoS*) des réseaux de téléphonie mobile de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). L'Autorité de régulation, qui a fait de la transformation digitale, un véritable crédo dans son Plan stratégique 2021-2023, franchit ainsi une étape essentielle dans le processus de digitalisation de ses mécanismes de vérification et de contrôle en matière de qualité de service et de couverture sur les réseaux mobiles. Tout en renforçant l'efficacité de sa mission de contrôle, elle concrétise, par l'acquisition de cet outil, son engagement et l'intérêt qu'elle porte aux préoccupations des consommateurs.

La plateforme OMC-R (en anglais *Operating Maintenance Center-Radio*) est un dispositif directement relié, sans intrusion et risques en termes de sécurité, aux plateformes des opérateurs qui permet d'extraire, de façon automatique et quasiment en temps réel, les mêmes données dont ils disposent. Cet outil va permettre à l'ARCEP de suivre ainsi, non seulement, les performances des réseaux des opérateurs sans intervenir dans leur exploitation ; mais également, d'être informé de tout dysfonctionnement, sans attendre que ce soit les opérateurs ou les utilisateurs qui l'en informent. Parmi les indicateurs de la plateforme, on peut citer les taux de disponibilité du réseau, de coupure des appels (appels non aboutis), de succès d'établissement des appels, de succès des connexions internet, de couverture etc.

Ce virage opéré dans la régulation des communications électroniques dans notre pays, cadre parfaitement avec l'une des prérogatives de l'ARCEP, notamment, celle de vérifier le degré de respect, par les opérateurs, des exigences en matière de fourniture de service, d'accessibilité, de disponibilité, de continuité et d'intégrité, et aussi en termes de qualité de service tels que prescrit dans leurs cahiers des charges. Par ailleurs, cette approche est conforme à la vision véhiculée par la feuille de route présidentielle qui fait du digital un puissant levier de développement socio-économique. A cet égard, Cina Lawson a déclaré : « *Cette infrastructure, tout en renforçant les capacités de contrôle du régulateur, va permettre à notre pays, non seulement d'accroître la résilience de son écosystème, mais d'assurer également un confort aux usagers des communications électroniques mobiles, conformément aux objectifs définis dans Togo Digital 2025* ». Michel Yaovi Galley, Directeur Général de l'ARCEP, a affirmé : « *C'est un changement de paradigme qui marque un tournant décisif et historique dans la régulation au Togo en ce sens que les données transmises par la plateforme OMC-R, sont celles extraites directement des plateformes des opérateurs. Elles sont donc crédibles et fiables et ne peuvent, par conséquent, souffrir d'aucune contestation* ».

Pour rappel, depuis le démarrage de ses activités, l'ARCEP s'est résolument engagée dans une démarche visant à renforcer l'efficacité de ses missions de contrôle, en ayant recours à des ressources techniques, matérielles, technologiques et réglementaires.

