



L'œil du Régulateur

#1 Janvier - Juin 2021

Magazine d'analyses et d'informations de l'Autorité
de régulation des communications électroniques et des postes-ARCEP

La transformation digitale

Un véritable enjeu d'amélioration de la
qualité de service

Focus

Le Togo à l'heure
du mobile-banking

Enjeux

Fibre optique :
le Togo innove

Entre les lignes

Les défis du secteur postal
à l'ère du numérique



www.arcep.tg

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), créée par la loi n°2012-18 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE), est chargée de mettre en place les conditions d'une concurrence saine et équitable sur le marché des communications électroniques et des postes tout en favorisant l'accès au plus grand nombre à des services de qualité et à des prix accessibles.

Durant ces dernières années, le secteur des communications électroniques a connu une accélération fulgurante et des mutations qui ont occasionné une nouvelle donne ainsi que des nouveaux enjeux et des défis. L'ARCEP doit tenir compte de ces facteurs afin de réguler au mieux le secteur au bénéfice des utilisateurs finals.

En ce sens, elle s'est engagée, avec une ferme volonté et une forte motivation, dans un processus qui va l'amener à concrétiser son ambition : celle de digitaliser par la data, tous les process qui permettront, à plus ou moins brève

échéeance, au consommateur de devenir lui-même un véritable régulateur.

Afin de relever ces défis majeurs et prendre en compte les objectifs de la Déclaration de politique générale du gouvernement et celle du secteur de l'économie numérique, elle s'est dotée d'un plan stratégique pour la période 2021-2023.

Le plan stratégique de l'ARCEP se décline en 6 axes :

- Transformation digitale de l'ARCEP
- Renforcement et opérationnalisation du cadre réglementaire des communications électroniques
- Refonte et modernisation du secteur postal
- Dynamisation de la concurrence et de l'innovation
- Accélération de la couverture nationale mobile et fibre optique pour les accès haut débit
- Protection des droits des consommateurs et participation inclusive à la régulation

Directeur de publication

Michel Yaovi Galley

Comité scientifique

Amah Vinyo Capo, Kadiri Ouro-Agoro, Kossivi Dokoue, Firmin Kossi Kassegne, Hervé Awidê Pana, Bamaze N'Dakpaze, Kwasi Mensah Ewomvo Aidam

Coordonnateur de la rédaction

Hervé Awidê Pana

Comité de rédaction

Fabrice Kanlanfeï Damnam
Bagolibé, Félicine Combelé
Prince-Agbodjan,
Barèrèm-Mêlguéba Mao, Seyram
Lino Hervé Samklu

Ont collaboré à ce numéro

Bamaze N'Dakpaze, Hervé Awidê
Pana, Yao Ronald Martial Dhossa

Conception graphique

Maono, Lomé-Togo

Impression

Quadripress, Lomé-Togo

Iconographie/crédit photos

2 000 exemplaires

Gratuit

L'œil du Régulateur

Magazine d'analyses et
d'informations de l'Autorité de
régulation des communications
électroniques et des postes (ARCEP)

4638, Boulevard Général
Gnassingbé Eyadema – Cité OUA BP
358 Lomé, Togo
Tél : +228 22 23 63 80
Fax : + 228 22 23 63 94
www.arcep.tg
E-mail : arcep@arcep.tg

Nous écrire

loeilduregulateur@arcep.tg

Editorial



Michel Yaovi GALLEY
Directeur Général

Réinventer notre métier !

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), à la faveur du démarrage de ses activités, a su ancrer ses actions et marquer son territoire. En effet, il s'agit de répondre aux attentes hétéroclites et légitimes des consommateurs, pour des prestations de qualité à des coûts accessibles.

Ce défi ne peut être relevé que si nous faisons montre d'audace, d'innovation et d'agilité en nous appuyant sur notre savoir-faire dans un contexte où les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont opéré des profonds bouleversements qui imposent la nécessité de réinventer notre métier de Régulateur grâce à la digitalisation.

Nous nous inscrivons volontiers à l'avant-garde de cette démarche en nous engageant résolument sur des chantiers qui devraient, à terme, aboutir à une baisse significative du coût des communications, à l'amélioration de la qualité de service et à l'accessibilité du plus grand nombre de nos compatriotes aux réseaux d'échanges.

Afin que vous soyez les témoins privilégiés de cette transformation digitale, tant au sein de l'Autorité de régulation que dans notre pays, nous avons jugé opportun de créer ce magazine qui se veut un canal de transmission.

Sa vocation est avant tout pédagogique : en traitant de thématiques au plus près de vos préoccupations, notre prétention, aussi modeste soit-elle, est de sensibiliser nos cibles, de les informer et de les éduquer afin de leur permettre de mieux comprendre les problématiques et les enjeux parfois complexes inhérents à notre métier de régulateur.

Nous espérons vivement que ce premier numéro vous donnera satisfaction, et ce faisant, nous renforcera dans notre conviction sur le bien-fondé de notre démarche.

Bonne lecture !

AVERTISSEMENT

Le présent magazine n'a pas la prétention de traiter l'actualité « à chaud » ; il ambitionne plutôt de prendre du recul et d'apporter un éclairage sur les pratiques et les dynamiques en cours dans le secteur de la régulation des communications électroniques et des postes grâce à des articles, analyses et regards croisés de journalistes, experts et acteurs, y compris les collaborateurs de l'ARCEP. Pour une meilleure compréhension, ces divers apports nécessitent d'être replacés dans le contexte où ils ont été rédigés, d'où la mention des noms des contributeurs ainsi que les dates de diffusion.



Sommaire

3 Editorial

5 Sommaire

6-11 Actualités d'ici et d'ailleurs

12-14 Gros plan

La transformation digitale : un véritable enjeu d'amélioration de la qualité de service

15-16 Lexique

Pour vous familiariser avec notre jargon !

17-18 Tendances

La régulation par la donnée (data)

19-22 Enjeux

Fibre optique : Le Togo innove ! Bien comprendre le décret novateur de déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique

23-24 Carte blanche ...

5 mesures phares pour mieux profiter de votre téléphone portable !

25-27 Focus

Le Togo à l'heure du mobile-banking

28-29 Zoom

Une baisse des tarifs d'accès aux codes USSD pour favoriser l'inclusion financière et l'éclosion des start-ups

30-33 Parole d'expert

Les fréquences dites « libres », qu'est-ce que c'est ?

34 Entre les lignes

Les défis du secteur postal à l'ère du numérique

35-37 On en parle !

« Novissi » un programme innovant et efficient



Actualités d'ici & d'ailleurs

Allo Police j'écoute !



Une ligne téléphonique d'assistance a été mise à la disposition des populations par la Police Nationale togolaise pour faire face à la recrudescence des arnaques 2.0, c'est-à-dire des escroqueries en ligne. Il s'agit d'individus mal intentionnés qui font miroiter aux jeunes diplômés un avenir radieux, en leur proposant, via les réseaux sociaux, des offres fictives d'emploi à l'étranger.

+ 228 22 21 23 58 directement relié au Bureau Central Interpol Togo.

L'ARCEP Togo honorée au plus haut niveau de la gouvernance digitale de l'Afrique

A l'occasion de la 10^{ème} réunion du Conseil Africain des Régulateurs (CAR), qui s'est tenue, sous l'égide de l'Alliance Smart Africa, en visioconférence, le 16 mars 2021, Michel Yaovi Galley, Directeur Général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) du Togo, a été désigné au poste de 1^{er} vice-président de cette instance internationale qui regroupe 50 régulateurs.

C'est un fait inédit dans les annales des communications électroniques de notre pays, car c'est la première fois que le Togo est représenté, dans ce secteur, à un si haut niveau. Cette élection traduit la confiance et l'estime que cette organisation internationale de régulation porte à l'ARCEP Togo ; ceci 6 mois à peine après le démarrage de ses activités. Au-delà, elle intervient dans un contexte où l'Autorité de régulation du Togo ne cesse d'impulser une dynamique dans le secteur au bénéfice des consommateurs.

Togo Cellulaire vs ARCEP : La Cour Suprême du Togo déboute Togo Cellulaire

A l'issue de son audience qui s'est tenue le 26 avril 2021, la Chambre Administrative de la Cour Suprême du Togo, après en avoir délibéré, a débouté Togo Cellulaire de son recours en annulation intenté contre la décision de sanction du Comité de Direction de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), en date du 19 février 2021.

Une amende d'un milliard neuf millions cinq cent soixante-quatre mille trois cent vingt-cinq (1 009 564 325) francs CFA lui avait été infligée par l'Autorité de régulation pour violation de la règle de non- différenciation tarifaire inter et intra réseaux.

C'est un tournant historique en ce sens que cette décision de la plus haute juridiction de l'État en matière judiciaire et administrative, réaffirme le rôle de l'Autorité de régulation, en tant que garante du respect, par les opérateurs, de

Conformément à son Plan stratégique 2021-2023, l'ARCEP Togo ambitionne, en effet, d'être une institution forte et une référence à l'échelon africain, en se positionnant à l'avant-garde d'un secteur en perpétuelle mutation.

Pour rappel, le Conseil Africain des Régulateurs a été mis en place par les chefs d'Etats africains, le 9 mai 2017 à Kigali (Rwanda), en marge d'une réunion de l'Alliance Smart Africa. Il s'agit d'une initiative panafricaine qui se propose de mieux gérer la révolution technologique dans le secteur des télécommunications. Elle s'est ainsi donnée comme vision de « *transformer l'Afrique en un marché unique numérique* » par une connectivité à haut débit, pour accélérer le développement socio-économique du continent. Outre les Etats membres, l'Alliance regroupe également plusieurs organisations régionales et internationales, des académies ainsi que des acteurs du secteur privé. Le Conseil Africain des Régulateurs est dirigé par un Bureau composé d'un président et de deux vice-présidents.



leurs cahiers de charges et de la protection des droits et intérêts des consommateurs.

Il convient de rappeler que Togo Cellulaire avait introduit, en date du 26 mars 2021, auprès de la Cour Suprême, un recours en annulation de la décision l'ayant sanctionnée, assortie d'une demande de sursis à son exécution.

« ChapChap », une start-up qui a le vent en poupe !

Elle signe le même nom qu'une marque de « soda » lancée quasiment dans la même période et commercialisée à Lomé. « ChapChap », signifie en argot mina « vite ! vite », ou « *illico presto* » ; il s'agit d'un service de livraison de plis et colis professionnels lancé au Togo mais disponible pour le moment, dans sa phase pilote, à Lomé. C'est GLC services, une entreprise togolaise de la logistique qui est à l'origine de cette initiative. Les promoteurs de cette start-up se veulent optimistes, à en croire leurs propos à l'issue d'un test concluant auprès d'une quarantaine d'entreprises. En effet, elle souhaite imprimer sa marque de fabrique sur ce segment de marché, en misant sur la touche d'innovation et de modernité. La plateforme « ChapChap » digitalisée, permet au client de « tracker » (faire un suivi) grâce à la géolocalisation mais de consulter également l'historique des envois et des dépenses. Fiabilité et rapidité sont les maîtres-mots de la chaîne de valeurs de la logistique ; sans révolutionner le secteur, GLC Services espère y apporter un souffle nouveau, permettant ainsi aux consommateurs de mieux orienter leurs choix, en fonction des coûts et de la qualité de service. C'est ça la concurrence.



www.chapchap.tg

livraison rapide
et sécurisée pour
les professionnels

plis et colis à la
demande en ligne.

livraisons géolocalisées.

 chapchap

T-Money : Où en est la procédure de sanction ouverte par l'ARCEP ?



Un rappel des faits s'impose. Par décision n°039/ARCEP/DG/20 en date du 23 novembre 2020, la Direction Générale de l'ARCEP avait ouvert une procédure de sanction contre Togo Cellulaire pour « désagréments et dysfonctionnements graves » sur les services T-Money, et défaut d'information à l'endroit des consommateurs, en violation de son cahier de charges. En effet, aux termes de l'article 27.1, l'opérateur a l'obligation d'assurer la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre.

Interpellée par un courrier en date du 17 novembre 2020 et sommée de s'expliquer sur ces défaillances qui nuisent gravement à la qualité des services via le canal USSD et les mesures prises pour y remédier, Togo Cellulaire n'a pas été en mesure de fournir des arguments recevables par l'Autorité de régulation d'où cette ouverture de procédure de sanction en son encontre.

Un délai lui avait été octroyé en vue de remédier à ces dysfonctionnements. A la date d'expiration de ce délai, après avoir constaté, un laps de temps, une légère amélioration dans la fourniture des services de transaction mobile, les désagréments ont refait surface de plus belle : indisponibilité du service, absence de notification, etc. Les dysfonctionnements persistants occasionnant une recrudescence des plaintes, l'Autorité de régulation a pris la décision de poursuivre la procédure de sanction qu'elle avait suspendue.

Célébration de la Journée internationale de la femme



A l'occasion de la célébration de la Journée Internationale de la Femme, le personnel féminin de l'ARCEP, fidèle à une tradition ancrée dans la culture de l'entreprise, a organisé, le 8 mars 2021 une rencontre virtuelle (visioconférence) autour du thème : « Le cancer du sein et du col de l'utérus ».

Animée par Le Dr Oni Djagnikpo, Médecin en radiodiagnostic et imagerie médicale, cette activité interactive avait pour

objectif de sensibiliser la gent féminine sur ce fléau tout en proposant des alternatives de lutte par des mesures de prévention et un dépistage précoce. Les échanges furent empreints de convivialité ; sans complaisance, elles ont ainsi pu partager un certain nombre de préoccupations parvenant à la conclusion que grâce à des gestes et des réflexes simples, il est possible de détecter très tôt ces pathologies ; ce sont autant de facteurs qui vont concourir à les combattre et les guérir.

Séminaire de sensibilisation et d'appropriation des textes réglementaires et législatifs sur la presse.



La Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC), a organisé, du 22 au 24 mars 2021 à Kara (Préfecture de la Kozah), un séminaire portant sur les textes réglementaires de la presse et des communications

électroniques à l'attention des journalistes et professionnels des médias des Régions Centrale, de la Kara et des Savanes.

L'ARCEP a étroitement été associée à cette rencontre dont l'objectif essentiel était de susciter l'appropriation des textes législatifs et dispositions réglementaires régissant la profession par une cinquantaine de participants. L'Autorité de régulation a, en cette circonstance, présenté trois (03) communications, portant sur les thèmes suivants : i) la loi sur les communications électroniques (LCE) au Togo et ses incidences sur la diffusion de l'information ; ii) les grands axes de la loi sur la société de l'information (LOSITO) ; iii) les grands axes de la loi relative aux transactions électroniques (LTE).

Il convient de relever également que ce programme qui fait suite à un séminaire analogue, organisé à l'attention de leurs collègues des Régions Maritime et des Plateaux, les 25, 26 et 27 novembre 2020 à Atakpamé, a bénéficié du soutien de l'Ambassade de France à travers le Projet de Formation dans le secteur de l'Audiovisuel et des Médias (PROFAMED) et de l'ARCEP.

LE CHIFFRE : 593 805 828

C'est le montant de l'amende que le Comité de Direction de l'ARCEP a infligé par une décision du 18 mai 2021, à l'opérateur de téléphonie mobile Moov Africa Togo du groupe Maroc Télécom / Etisalat, à l'issue de la procédure de sanction initiée en son encontre pour non-respect de l'obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles. Ce montant correspond à 1% de son chiffre d'affaires certifié 2019.

Le Togo lance son Computer Emergency Response Team (CERT)



Afin de faire face à la recrudescence des menaces et de sécuriser son cyberspace, le Togo a procédé au lancement de CERT.TG (Centre d'Intervention d'urgence informatique de la République Togolaise).

Cette annonce a été faite le 3 février 2021, par Cina Lawson, Ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale, sur son compte Twitter. « *Il s'agit de la première équipe nationale de réponse aux urgences informatiques du Togo* » précise-t-elle. Elle a pour mission « *d'identifier, analyser et mitiger les cyberattaques affectant l'État, les citoyens, les entreprises et organisations togolaises* ». Il s'occupera aussi de la sensibilisation et de la formation en crypto-monnaies, investigation numérique et cybersécurité.

Ce centre de réponse d'urgence aux incidents de cybersécurité répondant aux standards internationaux, est géré par Cyber Defense Africa (CDA) qui est le fruit d'un partenariat public-privé (PPP) entre Asseco Data Systems, groupe polonais figurant dans le Top 5 des leaders européens de l'informatique et du numérique, et la République Togolaise. L'annonce avait été faite à Kigali (Rwanda) en mars 2019 à l'occasion d'Africa CEO Forum, évènement auquel avait pris part SE Faure Essozimna Gnassingbé, Président de la République.

Cette initiative consacre la concrétisation de l'une des composantes de la Déclaration de Politique Sectorielle du Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale, notamment dans son axe 4 qui insiste sur la nécessité de « *garantir la souveraineté numérique nationale, notamment la cybersécurité et la protection des citoyens* »

C'est un tournant majeur car le développement de l'économie numérique suppose que l'ensemble des citoyens, institutions et entreprises disposent d'une protection de leurs données et des transactions qu'ils effectuent, pour donner à tous, la confiance nécessaire pour le développement de la société de l'information. Ces protections doivent être garanties au plan institutionnel et mises en œuvre par des dispositifs appropriés. De ce point de vue, le Togo fait montre d'une innovation en proposant deux services de pointe dans une même structure, à savoir un centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques (CERT) et un centre d'opérations et de sécurité de l'information (en anglais SOC, pour Security Operating Center).

Au titre de l'arsenal juridique et institutionnel, il convient de rappeler que CDA est le « bras armé » de l'Agence Nationale de Cybersécurité (ANCy), une « *autorité en matière de sécurité et de défense des systèmes d'information au niveau national* » chargée de l'application effective des orientations et mesures stratégiques et juridiques en matière de cybersécurité et du Fonds de souveraineté national. Il nous faut également mentionner, outre la construction d'un Carrier Hôtel Data Center de niveau Tier III+, l'adoption, le 6 décembre 2018, de la loi n° 2018-026 sur la cybersécurité et la lutte contre la cybercriminalité ainsi que la loi n° 2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel qui dispose de la création d'une Instance de protection des données à caractère personnel (IPDCP).

Le groupe Sonatel (Orange) annoncé au Bénin



Par un communiqué de presse sanctionnant le conseil des ministres, rendu public le 24 mars 2021, l'Etat béninois a annoncé avoir retenu le groupe Sonatel comme partenaire privé devant piloter la Société béninoise d'infrastructures numériques (SBIN), le troisième opérateur de téléphonie mobile du pays devant opérer aux côtés de MTN et de Moov Africa, filiale de Maroc Telecom.

C'est l'une des étapes cruciales de la restructuration du secteur public des télécommunications béninois démarrée depuis 2017. «Après la mise en œuvre de réformes structurelles dans le secteur des télécommunications, le conseil des ministres a décidé, au cours de sa séance du 18 mars 2020, que la SBIN soit autorisée, en plus de sa mission de gestion des infrastructures numériques et de vente en gros de capacités, à fournir aussi des services de communications électroniques fixes et mobiles aux particuliers ainsi qu'aux entreprises », précise le communiqué.

L'opérateur de téléphonie Expresso Sénégal en difficulté ?

L'Autorité de régulation des postes et des télécommunications (ARTP), disant constater que la société Expresso Sénégal ne fournit plus les services de la téléphonie fixe, met en demeure cet opérateur de se conformer à cette obligation contenue dans son cahier de charges dans un délai de 30 jours, sous réserve de se voir appliquer « toutes les conséquences de droit » relativement à ce défaut de fourniture.

Dans une mise en demeure, le régulateur rappelle qu'en sa « *qualité d'opérateur titulaire d'une licence globale et en vertu des dispositions* » du cahier de charges y afférent, Expresso Sénégal « *est investie d'une obligation de fourniture des services figurant dans le texte susmentionné* ». « *Or, malgré la rigueur des obligations contenues dans votre cahier des charges, l'Autorité de régulation des télécommunications et des postes (ARTP)*

« C'est pour faire face à ce défi, dans un contexte concurrentiel, que l'Etat a pris la décision de recruter un partenaire stratégique bénéficiant de compétences solides et d'une expérience avérée, l'objectif étant de rendre la SBIN rapidement opérationnelle et efficace pour proposer des offres et services compétitifs à ses clients. A l'issue des démarches menées, c'est le groupe Sonatel intervenant dans la sous-région sous la marque Orange, qui a été retenu », poursuit la même source.

A titre de rappel, la SBIN, mise en place en 2018, est une société anonyme née des cendres des opérateurs publics historiques de la téléphonie fixe (Bénin Télécoms) et mobile (Libercom) totalement détenue par l'État. Depuis le 25 mars 2020, elle est dirigée par Marc-André Akinolu Loko, quelques jours après l'annonce de la décision d'élargissement de son périmètre d'intervention.

En tant que gestionnaire délégué, indique le gouvernement, Sonatel aura pour mandat, outre la gestion de la SBIN sur une période de cinq ans pour en faire un opérateur GSM majeur, de mettre en œuvre les infrastructures nécessaires à la fourniture rapide de services de communications électroniques mobiles. Ainsi, il est prévu l'ouverture d'une procédure d'octroi d'une troisième licence de réseaux mobiles de communications électroniques au profit de la SBIN.

« Il ne s'agit pas d'une privatisation ou d'une délégation de service public mais d'un contrat de gestion, [...] dissociant possession des actifs et gestion opérationnelle », d'après une note officielle du ministère du numérique et de la digitalisation en date d'août 2019, et portant document d'appel à candidatures pour le choix du gestionnaire.

(Source : Nephthali Messanh Ledy Financial Afrik, 25 mars 2021)

est au regret de constater que vous ne fournissez plus aux populations, les services de la téléphonie », peut-on lire dans cette correspondance que le régulateur a adressée à Expresso Sénégal.

« Face à cette situation, lit-on encore, je vous mets en demeure, conformément à l'article 177 de la loi n° 2018-28 du 1er décembre 2019, portant code des communications électroniques, de remettre en service la téléphonie fixe sous toutes ses formes, conformément à l'annexe 1 de votre cahier des charges, dans un délai de trente (30) jours, à compter de la date de réception du présent courrier » daté du 11 février 2021.

Par ailleurs, l'autorité de régulation des télécommunications et des postes avertit que passé ce délai, elle sera « dans l'obligation de tirer toutes les conséquences de droit ».

(Source : Social Net Link, 16 février 2021)

Sénégal : Sonatel se fait taper sur les doigts par l'ARTP pour pratiques anticoncurrentielles



(Agence Ecofin) – *Au fil des années, le régulateur télécoms sénégalais a fait de la qualité des services télécoms une préoccupation fondamentale. La portabilité des numéros mobiles, introduite en 2015, a marqué un tournant décisif dans ce combat. Remise sous les projecteurs en octobre 2020, elle suscite aujourd'hui une attention particulière du régulateur.*

La Société nationale des télécommunications (Sonatel) du Sénégal a écopé d'une mise en demeure de l'Autorité de régulation des télécommunications et des postes (ARTP) la semaine dernière. Il lui est reproché des pratiques anticoncurrentielles. En effet, Sonatel ne respecte pas les règles relatives à **la portabilité des numéros mobiles. Elle permet à un abonné mécontent de la qualité de service d'un fournisseur de migrer vers un nouveau fournisseur sans pour autant changer de numéro de téléphone.**

Le régulateur a déclaré que « [...] des tests ont été effectués par les agents assermentés de l'Autorité de régulation des télécommunications et des postes, afin de vérifier l'évolution de la prise en charge par Sonatel des demandes de portage qui lui sont adressées [...] »

outre la violation des délais impartis dans les différentes étapes du processus de portabilité, les tests ont révélé que les motifs de rejet des demandes de portage évoqués par Sonatel ne sont pas fondés ».

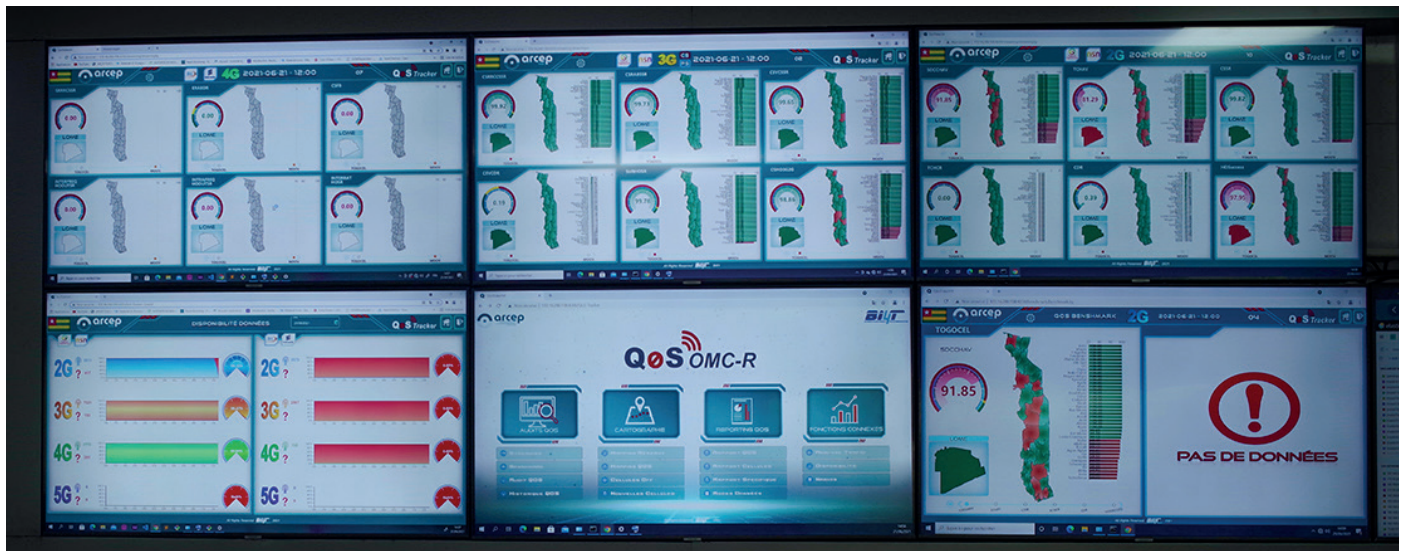
L'objectif de l'ARTP était de **donner aux consommateurs le pouvoir de sanctionner eux-mêmes les opérateurs télécoms offrant une mauvaise qualité de service.** Mal connue des abonnés, car peu valorisée depuis son introduction, la portabilité a été dès octobre 2020 au cœur d'une nouvelle campagne de sensibilisation qui dénonçait la cherté des coûts et une mauvaise qualité de service et appelait l'Etat à agir.

L'ARTP a donné à la Sonatel jusqu'au 7 mai pour se conformer aux dispositions de la décision n° 2015-011 du 23 novembre 2015 modifiant et complétant la décision n° 2015-008 du 8 juillet 2015 fixant les conditions et modalités du processus de portabilité des numéros de téléphonie mobile. Passé ce délai, des sanctions seront prises à l'encontre de la société télécoms.

Muriel Edjo, Agence Ecofin 12 avril 2021

Gros plan

La transformation digitale : un véritable enjeu d'amélioration de la qualité de service



Adoption d'un protocole, refonte des indicateurs, réhabilitation de stations mobiles de contrôle de fréquences, acquisition d'outils d'évaluation et de matériels roulants équipés de technologies de dernière génération, opérationnalisation d'un centre de contrôle et de supervision de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile ...

L'ARCEP met les bouchées doubles pour améliorer et renforcer l'efficacité de sa mission de contrôle et de mesure de la qualité de service. Au-delà, par cette pléthore de mesures, elle concrétise, non seulement, son ambition de réguler le secteur en faisant de la transformation digitale un véritable levier stratégique mais conforte également son engagement et l'intérêt qu'il porte aux préoccupations des consommateurs.

La qualité de service, clé de voûte du dispositif de régulation

Dans le cadre des prérogatives qui lui sont conférés par la loi n°2012-18 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE), l'ARCEP réalise des mesures d'évaluation de la qualité de service (QoS) 2G/3G/4G d'une manière périodique et ce, dans le but de vérifier le degré de respect, par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, de leurs engagements en termes de qualité de service, tels que prescrit au niveau de leurs cahiers des charges.

En effet, dans leurs cahiers de charges, les opérateurs de téléphonie mobile prennent des engagements répondant aux objectifs de connectivité sur le territoire national tels

qu'ils sont traduits à travers la Stratégie d'Aménagement Numérique du territoire (2017-2022) du Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale. Il s'agit d'un document élaboré en vue d'assurer la disponibilité du très haut débit dans toutes les localités du pays. L'action du gouvernement est guidée par l'objectif d'améliorer, de façon significative, la couverture numérique du territoire pour garantir à tous un accès au haut-débit et doter les localités d'infrastructures numériques adéquates.

A cet effet, l'ARCEP est l'autorité chargée de veiller au respect par les opérateurs, de leurs obligations de couverture mais aussi de la fourniture d'un service de qualité. Pour pouvoir remplir efficacement ses missions, encore faut-il que l'Autorité de régulation puisse disposer des outils technologiques appropriés. Jusqu'à une période récente, elle se contentait des données déclarées et transmises par les opérateurs. En s'inscrivant dans une nouvelle vision, l'Autorité de régulation entend réguler par la data (données).

Une stratégie cohérente pour s'aligner sur les meilleures pratiques

Dès le démarrage de ses activités, l'ARCEP s'est résolument engagée dans un processus qui vise à se donner les moyens de ce contrôle qui demeure la plus importante de ses missions. Plutôt que d'être dépendante des données déclaratives des opérateurs avec tous les risques de transparence, de fiabilité et de crédibilité que cela comporte, l'Autorité de régulation a pris la décision de se doter d'outils pour faire face à ces missions en s'alignant

sur les standards internationaux en matière de qualité de service et de couverture sur les réseaux mobiles. Elle s'est investie dans cette démarche, en s'inscrivant dans une cohérence stratégique, en ayant recours à des ressources techniques, matérielles et technologiques, à travers deux étapes critiques.

La première phase a nécessité la mise en place de trois (03) prérequis pour garantir la fiabilité et la crédibilité de la campagne de mesure de la qualité de service ; il s'agit de : i) l'adoption d'un protocole de mesure de la qualité de service répondant aux normes internationales ; ii) la refonte des indicateurs et des seuils de qualité de service qui a fait l'objet d'un appel public à commentaires, du 8 au 22 janvier 2021, et qui a permis de récolter les avis des parties prenantes, notamment les acteurs du secteur, les bailleurs de fonds qualifiés, les experts, les partenaires ainsi que les associations de consommateurs ; iii) l'acquisition des outils de mesure de la qualité de service sur les réseaux mobiles. En ce sens, l'ARCEP s'est dotée depuis le 17 décembre 2020, de la solution XCAL PU 12, outil de dernière génération pour la collecte des données et du logiciel XCAP, pour le traitement et l'analyse des données collectées. Grâce à cette acquisition, l'ARCEP devient ainsi le premier Régulateur en Afrique de l'Ouest à acquérir deux chaînes de mesure (collecte, traitement et analyse) de la couverture et de la qualité de service offertes par les opérateurs de téléphonie sur les réseaux 2G, 3G, 4G et 5G.

La deuxième phase consiste en des campagnes de collecte de données sur la couverture et la qualité de service généralisées sur toute l'étendue du territoire national. Les données ainsi collectées permettront de calculer des indicateurs qui seront ensuite comparés à des seuils de performance établis. Un arrêté ministériel viendra renforcer ce cadre de contrôle afin de préciser les indicateurs qui ont fait l'objet d'une refonte et auxquels les opérateurs sont tenus. Tous les résultats des campagnes feront, systématiquement, l'objet d'une diffusion à l'endroit des consommateurs afin de leur permettre d'apprécier les niveaux de couverture et de qualité de service offerts par les opérateurs et d'orienter ainsi leurs choix.



La mesure de la qualité de service : mode d'emploi

L'enquête de qualité de service menée annuellement par l'ARCEP a pour objectif d'une part d'apprécier, sur une base comparative, la qualité de service des réseaux mobiles au Togo offerte aux abonnés et d'autre part, de vérifier que les obligations réglementaires en matière de qualité de service sont bien respectées. L'enquête menée par l'ARCEP vise, au travers de mesures techniques réalisées sur le terrain, à refléter de manière statistique la qualité des services fournis par un opérateur. Cette enquête ne vise pas, pour le moment, à recueillir par exemple au travers d'un sondage, la perception que pourraient avoir les abonnés de la qualité de ces services (QoE = Expérience client).

Les autorisations des opérateurs de téléphonie mobile prévoient qu'une enquête d'évaluation de la qualité de service est menée chaque année, conjointement avec l'Autorité de régulation, selon des modalités définies de commun accord. L'ARCEP rédige à cette fin, en concertation avec les opérateurs, un cahier des charges détaillant la méthodologie à suivre pour la réalisation de l'enquête et la publication de ses résultats. Cette enquête comporte deux composantes : l'une a trait à la qualité du service de téléphonie vocale et l'autre à celle des données.

En date du 29 avril 2021, le ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale a pris un Arrêté n°005/MENTD/CAB portant définition des indicateurs de la qualité des services de communications mobiles au Togo. Il s'agit d'un texte réglementaire majeur qui, tout en s'alignant sur les standards internationaux, fixe les seuils à atteindre par les exploitants de réseaux mobiles 2G, 3G et 4G ouverts au public. Au-delà, cet Arrêté vient renforcer le cadre de contrôle de la qualité de service fournie par les opérateurs de téléphonie mobile qui demeure l'une des principales prérogatives de l'ARCEP.

Pour ce qui est de la qualité du service en matière de téléphonie vocale, « *une mesure consiste à tenter d'établir une communication téléphonique, puis à évaluer la qualité auditive de la communication, sur chacun des réseaux des opérateurs testés, en utilisant aussi bien les réseaux 2G que les réseaux 3G et 4G* ». Deux aspects sont mesurés lors de l'enquête ; la capacité de démarrer une communication et de la maintenir 2 minutes et la qualité audio de la communication. De façon concrète, les enquêteurs munis de téléphones mobiles et les enquêteurs munis de téléphone fixe, s'appellent entre eux sur les différents réseaux de téléphonie mobile à tester. Ils vérifient l'obtention de l'appel (absence d'échec), le maintien de la communication pendant 2 minutes (absence de coupure) et évaluent la qualité auditive de la communication.

En ce qui concerne la qualité des services de données, l'enquête d'évaluation permet de vérifier, à la fois pour les réseaux 2G, 3G et 4G, la qualité du service des i) messages courts (SMS), ii) d'accès aux codes USSD, iii) navigation

web (http & https), iv) transmission de données (téléchargement Internet par FTP), v) infrastructures de réseau et vi) indicateurs commerciaux.

De façon générale, les mesures sont effectuées dans les agglomérations/localités et sur les axes routiers de circulation selon des critères préétablis. Pour chaque opérateur, les mesures sont réalisées avec un terminal de seconde génération, de troisième génération et quatrième génération sélectionnés parmi les trois terminaux les plus vendus de chaque opérateur au cours des 6 mois précédant le démarrage de l'enquête. La répartition entre les deux types de terminaux est réglée pour chaque opérateur de manière à être représentative du client moyen de l'opérateur. Les données collectées sur le terrain, après analyse, constituent des indicateurs objectifs permettant de s'assurer que les opérateurs du secteur de la téléphonie mobile respectent leurs obligations contractuelles. Il y va donc de la fiabilité et de la crédibilité desdites données et de leur collecte

Un centre de contrôle et de supervision : vers un changement de paradigme

C'est désormais une réalité. L'ARCEP vient de se doter d'un véritable Centre de contrôle et de supervision de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile. L'Autorité de régulation 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. L'ARCEP avait toujours clamé, à juste titre, que la qualité de service demeurerait l'une de ses priorités. Joignant le geste à la parole, l'Autorité de régulation s'est engagée dans un processus dont l'objectif est de contribuer, de façon significative, à son amélioration au bénéfice des usagers.

En se dotant d'une plateforme *OMC-R* (en anglais Operating Maintenance Center-Radio), un outil technologique de dernière génération, l'ARCEP a désormais la capacité, grâce à la digitalisation, d'aller vérifier non seulement les obligations de couverture qui lient les opérateurs à travers leurs cahiers de charges, mais de disposer également, de façon systématique et quasiment en temps réel, des mêmes données que les opérateurs. C'est un changement de paradigme qui marque un tournant dans la régulation en ce sens que les données restent crédibles et fiables et ne peuvent, par conséquent, faire l'objet de contestation. Ce virage historique opéré dans la régulation des communications électroniques, est conforme à la vision de l'ARCEP déclinée dans son Plan stratégique 2021-2023.

Cette transformation digitale a été rendue possible grâce à cette plateforme intelligente qui s'inscrit parfaitement dans le cadre des prérogatives de l'Autorité de régulation et qui lui permet d'automatiser et fiabiliser son contrôle et suivi de la qualité de service au bénéfice des usagers. De façon concrète, l'ARCEP va pouvoir : i) contrôler et suivre la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en temps réel ; ii) suivre les évolutions technologiques de la téléphonie mobile et s'adapter aux normes de la qualité de service requises ; iii) générer automatiquement des rapports d'audit de la qualité de service sur la base d'indicateurs de qualité standardisés et adoptés à l'échelle mondiale ; iv) constater immédiatement des dysfonctionnements et des carences en QoS au niveau des divers réseaux afin d'alerter en vue d'actes correctifs ; v) fournir au régulateur un tableau de bord de la qualité de service rendue par les divers opérateurs.



Lexique

Pour mieux comprendre notre métier de régulateur, retrouvez ici certains termes techniques qui ressortent de notre jargon mais qui vous seront vite... familiers.



Les indicateurs de la mesure de la qualité de service

Dans le domaine des télécommunications, la **QoS (Quality of Service)** désigne la capacité d'un réseau à respecter les exigences de fourniture d'un type de service de télécommunication notamment en termes d'accessibilité, de disponibilité, de continuité et d'intégrité.

- **La disponibilité** : Elle consiste à avoir la visibilité sur la présence du réseau. Elle passe par une bonne couverture des populations et dans la continuité. Ceci dépendra en grande partie à la présence continue d'une source d'énergie.
- **L'accessibilité** : Une fois présent, le réseau doit être accessible aux utilisateurs. Ce **KPI (indicateur de performance)** est l'un des plus suivis par les opérateurs et par le Régulateur.
- **La continuité** : Les coupures d'appels ou de connections sont très désagréables pour les utilisateurs. **Le taux de coupures d'appels (CDR)**
- **Relevé détaillé des communications** est aussi à côté du **CSSR (taux d'aboutissement/succès d'appels)**, l'un des KPIs les plus suivis.
- **L'intégrité** : La qualité doit être aussi assurée sans modification ou altération des informations.

Par ailleurs, il convient de faire la distinction entre :

- **QoSE qui est la qualité de service perçue par l'utilisateur**. C'est le niveau de qualité dont l'utilisateur estime avoir. Des enquêtes sont souvent effectuées par des organes spécialisés afin de déterminer le niveau de satisfaction des clients et les axes ou les insuffisances sont notées. Les analyses des plaintes via les services client sont aussi importantes dans l'amélioration de la qualité de service (QoS).
- Par souci d'efficacité, on utilise souvent des **mesures objectives portant sur des paramètres techniques** bien définis dans le réseau (**paramètres de performance du réseau**) qui peuvent être corrélés à la perception de l'utilisateur (directement, ou par voie de modèles).

Les indicateurs de mesure de la qualité de service varient d'un pays à l'autre et d'une technologie à l'autre ; d'où la nécessité de définir préalablement, de concert avec les opérateurs, un protocole avec des indicateurs pertinents.

Voici quelques indicateurs communément admis, dans les normes internationales.

Pour le service « Voix » :

- **Taux de blocage** : c'est le rapport entre le nombre de tentatives d'appel bloquées et le nombre total de tentatives de communication émises. Une tentative est considérée comme bloquée si le retour de

sonnerie n'est pas reçu au bout de 20 secondes. Les tentatives d'appel sont espacées d'un intervalle de temps variable égal au minimum à 30 secondes.

La tentative est considérée réussie si l'on reçoit le retour de sonnerie dans un délai inférieur à 20 secondes et échouée dans le cas contraire. Les mesures sont effectuées d'une manière continue en espaçant les tentatives d'appel par des intervalles de temps variables d'une durée moyenne égale à 45 secondes.

- **Taux de coupure** : Rapport entre le nombre de communications de 2 minutes coupées avant l'écoulement de cette durée et le nombre total des communications non bloquées.
- **Note d'opinion moyenne (Mean Opinion Score - MOS)** : Note affectée à une communication suite à une évaluation de sa qualité auditive moyennant un algorithme de **scoring (notation)** sur la base d'appels dont la durée moyenne est de 2 minutes.

Pour le service Data

Les mesures relatives à la navigation Web consistent à mesurer les performances de la navigation en termes de débit aussi bien sur les réseaux 2G que pour les réseaux 3G et 4G. Quant au transfert de fichiers, les mesures consistent en l'envoi et au téléchargement de fichiers de tailles respectives 1 Mo et 5 Mo entre une unité mobile simulant un abonné mobile en situation d'arrêt et un serveur FTP ayant une bande passante dédiée.

- **Taux de réussite de l'accès** : Rapport entre le nombre de tentatives d'accès à un ensemble de sites Web ou à un ensemble de vidéos en streaming http non bloquées et le nombre total de tentatives d'accès.
- **Débit moyen de navigation 2G/3G/4G** : Rapport entre la somme des bits reçus pendant une session de navigation http et la durée de cette session.
- **Taux de téléchargements/envoi de fichiers réussis** : Rapport entre le nombre de téléchargements/envois réussis et le nombre total de téléchargements/envois.
- **Débit moyen de téléchargement/envoi de fichiers** : Rapport entre la somme des bits reçus/envoyés pendant une session **FTP (File Transfert Protocol)** et la durée de cette session.



La régulation par la donnée (data)



S'il y a bien une tendance qui se confirme chez les régulateurs, en général, et ceux des communications électroniques, en particulier, c'est bien la régulation par la donnée. L'ARCEP qui entend devenir une institution de référence sur le continent, s'inscrit volontiers dans cette vision comme l'attestent les chantiers mis en œuvre dans le cadre de son Plan stratégique 2021-2023. Au-delà du sens que recouvre cette expression, quels sont les enjeux que véhicule la régulation par la donnée ? Décryptage d'un mode d'action, véritable indicateur de bonnes pratiques dans la gouvernance numérique.

Réguler autrement

L'environnement numérique se caractérise par une évolution rapide des technologies, qui engendre une innovation permanente tant sur les usages que sur les modèles d'affaires. La réglementation a priori classique peut s'en trouver dépassée par la difficulté à appréhender un environnement en évolution continue et à l'horizon inconnu. L'action de l'Etat (et de facto des régulateurs) peut en complément s'inscrire dans le cadre évolutif que permet la régulation par la donnée. Celle-ci combine responsabilisation des acteurs, capacité renforcée d'analyse du régulateur, et information des utilisateurs et de la société civile.

La régulation des télécoms est née d'une volonté clairement identifiée : l'ouverture à la concurrence du secteur des télécoms. Mais ouvrir à la concurrence ne veut pas dire abandonner les consommateurs au marché. Dans le cadre de la régulation, l'État dessine les contours d'un marché à travers les objectifs qu'il lui assigne. La naissance des autorités de régulation comme l'ARCEP, le régulateur des communications électroniques et des postes, s'inscrit dans cette perspective. La régulation est ce qui garantit par exemple que le marché des télécoms apporte aux utilisateurs un service compétitif, ce qu'il ne

ferait pas spontanément sans régulation. C'est aussi ce qui motive l'intervention des autorités étatiques, dont l'ARCEP, en matière de couverture du territoire. Au point de faire de la connectivité de tous une priorité de son action.

La régulation offre une courroie de transmission entre les attentes sociales et le marché, à travers une adaptation continue de son action et des outils tels que la prise d'engagements, injonctions, remèdes de régulation asymétrique, etc. Mais pour assurer la pertinence et l'efficacité de son action dans des environnements économiques dynamiques et traversés par le numérique, les régulateurs doivent en permanence développer de nouveaux outils. C'est en ce sens que, pour compléter leurs outils traditionnels, les régulateurs ont développé un nouveau mode d'action : la « régulation par la data ».

La régulation par la data, qu'est-ce-que c'est ?

La démarche de régulation par la donnée consiste à utiliser la puissance de l'information pour comprendre le marché et éclairer son fonctionnement de manière factuelle pour mieux l'orienter et mieux assurer la protection d'ordre public du consommateur sur ces différents marchés. Un premier type d'action procède d'une logique de supervision. Il s'agit de collecter et analyser des sommes d'information pour détecter des signaux faibles ou des problèmes systémiques, accélérer et rendre plus efficace la régulation ou veiller au respect d'obligations par les acteurs régulés.

Un deuxième type d'action consiste à fournir aux utilisateurs et aux acteurs relais (acteurs publics, associations, société civile, outils de mesure ou comparateurs, etc.) un contre-pouvoir par une information précise, individualisée voire personnalisée. A travers leurs choix, les utilisateurs peuvent devenir des acteurs de la régulation à part entière en pesant sur les décisions des acteurs économiques dont ils sont les clients. Dans ce cadre, le régulateur a un rôle important : il peut éclairer les choix des utilisateurs pour mieux orienter le marché. Cette capacité régulatrice des utilisateurs ne se substitue pas à celle des régulateurs. Elle peut contribuer à atteindre les objectifs de politiques publiques propres à chaque secteur et définis par les autorités publiques. Les acteurs économiques peuvent aussi au regard des informations publiées, anticiper les réactions négatives des utilisateurs et acteurs relais, voire modifier leur comportement en amont, sachant leurs actions observées.

Quels sont les objectifs de la régulation par la donnée ?

Deux grands objectifs peuvent être identifiés au développement d'une démarche de régulation par la donnée : i) amplifier la capacité d'action du régulateur,

notamment dans une logique de supervision ; ii) éclairer les choix des utilisateurs et mieux orienter le marché.

- *Amplifier la capacité d'action du régulateur sur son cœur de métier, notamment par une meilleure supervision des acteurs et une collecte de données élargie*

La régulation par la donnée permet avant tout de renforcer la capacité d'action du régulateur sur son cœur de métier en augmentant sa capacité à exercer un suivi fin des acteurs et de leurs pratiques, en lui permettant de détecter plus aisément des signaux faibles, de suivre de manière plus fluide les évolutions du marché ou en accélérant sa capacité de réaction. Par ailleurs, en analysant finement les données unitaires des opérateurs, il est possible de contrôler les effets et la cohérence des choix des acteurs régulés.

- *Eclairer les choix des utilisateurs et mieux orienter le marché*

Il s'agit pour le régulateur de mettre en place une démarche d'information enrichie pour permettre à tous les utilisateurs (opérateurs économiques, consommateurs, entreprises, décideurs, collectivités etc.) de faire des choix plus éclairés. Par ces outils, le régulateur cherche à créer un « choc de transparence » et orienter en conséquence, les choix des acteurs de marché. Pour ce qui concerne les réseaux de communications électroniques mobiles, il s'agit d'apporter, à travers des dispositifs dédiés, deux types d'information sur la performance des réseaux : i) les cartes de couverture des opérateurs, conçues à partir de simulations numériques ; ii) des indicateurs de qualité de service, issus des mesures réalisées annuellement sur le terrain, en conditions réelles.

Faire de chaque citoyen un micro-régulateur

Dès le démarrage de ses activités, l'ARCEP a affiché une volonté claire et explicite à travers sa feuille de route stratégique. L'Autorité de régulation entend s'inscrire dans cette démarche afin de faire de chaque citoyen un micro-régulateur. C'est l'objectif et le principe de la régulation par la data.

Dans la pratique, cela passe non seulement par la collecte d'informations auprès des acteurs régulés mais aussi par un élargissement des données, par des outils de *crowdsourcing*, par des démarches de simulation, par l'animation d'un écosystème d'acteurs de la mesure, de comparateurs... Le développement de la régulation par la donnée engendre, pour les régulateurs, de nouveaux besoins en termes de compétence, d'outils ou encore d'appropriation des nouvelles technologies.

En pratique, il s'agit de : i) donner du pouvoir aux utilisateurs en leur fournissant une information précise et personnalisée, que celle-ci provienne des utilisateurs

eux-mêmes (*crowdsourcing*) ou qu'elle soit collectée par l'ARCEP auprès des opérateurs (« dégroupage de la data ») ; ii) mobiliser les utilisateurs pour faire remonter les problèmes rencontrés via un espace d'alerte, en passant d'une logique de plainte consommateur à un acte citoyen.

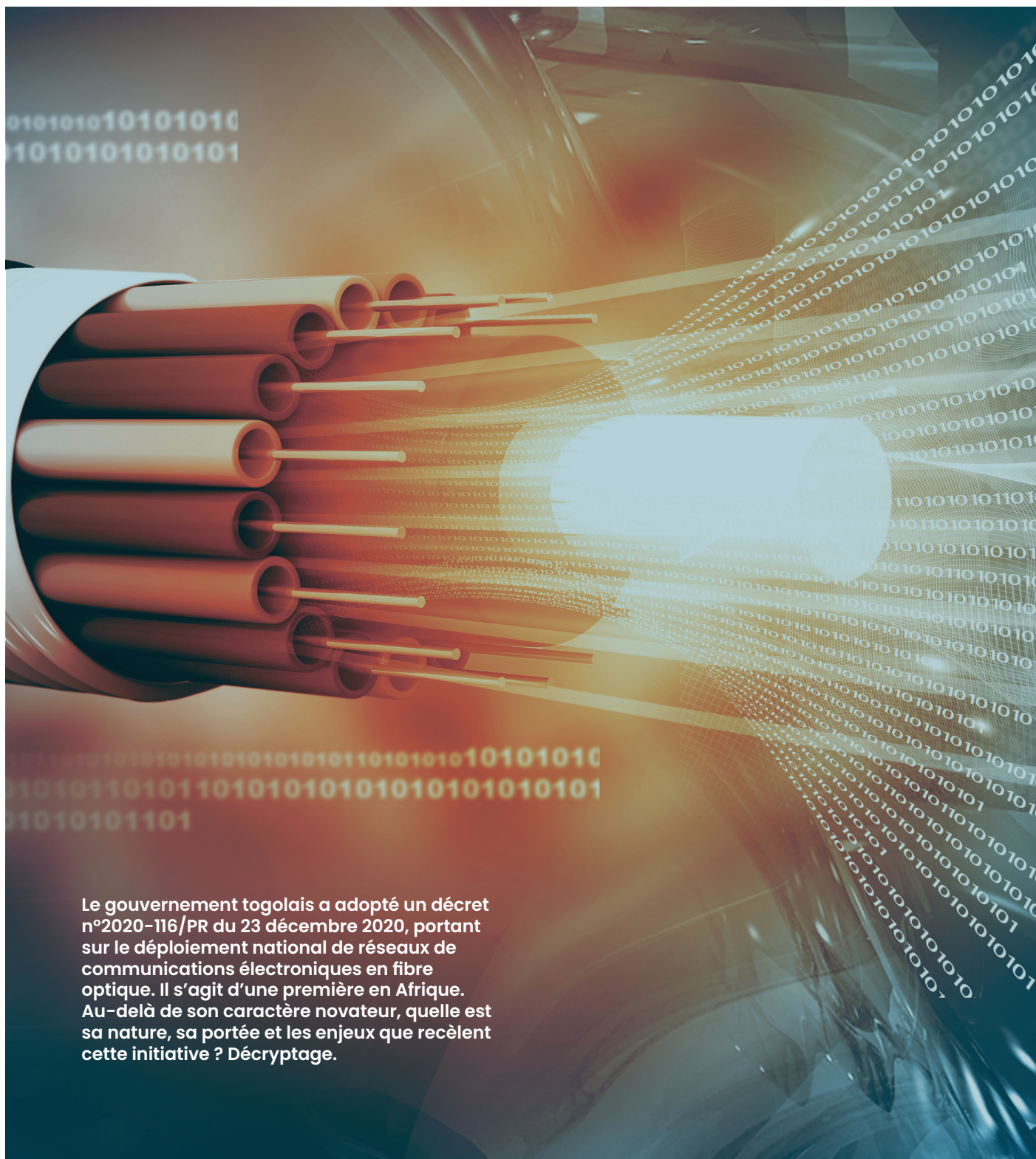
Dans le cadre de la mise en œuvre de son Plan stratégique, l'ARCEP envisage la mise en place de plusieurs outils. Parmi ceux-ci, la plateforme « *J'avertis l'ARCEP* » permettra à chaque utilisateur (particulier, entreprise ou collectivité) d'alerter l'Autorité de régulation sur des dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Par leur signalement, les utilisateurs contribueront à leur échelle à la régulation du marché, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation sont également proposés aux contributeurs. Les alertes ainsi recueillies permettront de se rapprocher du terrain, de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, et finalement de renforcer la capacité d'action de l'ARCEP. Ces signalements constitueront autant de faisceaux d'indices qui pourront, éventuellement, conduire par exemple à la décision d'ouverture d'une procédure formelle à l'encontre de certains acteurs du marché. Ils pourront également contribuer à de nombreux correctifs quotidiens, rappels à l'ordre, etc.

Apporter la bonne information au consommateur pour orienter le marché

Comme dans tout marché, dans les télécoms, les utilisateurs disposent d'un véritable pouvoir : c'est la liberté de choisir parmi les services qui leur sont proposés. Il revient au régulateur d'éclairer les choix des utilisateurs pour que ces derniers orientent au mieux le marché. Pour cela, il doit combler deux écueils : le manque d'information pertinente à disposition des utilisateurs et la complexité potentielle de cette information. Son rôle consiste donc à donner au consommateur les moyens de comprendre quel sera le réseau qui lui conviendra le mieux. Subsidiairement, cela permet d'encourager une concurrence qui stimule l'investissement et ne se concentre pas uniquement sur les prix.

La régulation par la data opère un véritable changement de paradigme ; par son approche, on passe de la plainte à l'acte citoyen : *« Il y a un problème. Je vous en alerte, et vous, régulateur qui avez les moyens de régler ces défaillances de marché, je vous laisse agir »*. *« Les consommateurs ont un pouvoir immense : s'ils ne sont pas contents, ils changent d'opérateur. Il est donc vraiment critique de leur donner une information pertinente pour leur permettre de faire des choix éclairés qui contribuent à faire avancer le marché dans la bonne direction »*.

Fibre optique : Le Togo innove !



Le gouvernement togolais a adopté un décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020, portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique. Il s'agit d'une première en Afrique. Au-delà de son caractère novateur, quelle est sa nature, sa portée et les enjeux que recèlent cette initiative ? Décryptage.

La transformation digitale au cœur de la stratégie nationale de développement

Il s'agit en effet d'un mécanisme innovant dans un contexte où le Togo ambitionne de devenir le pays le plus fibré d'Afrique de l'Ouest et un hub digital de référence à l'horizon 2025. Cette volonté prend ancrage dans la Déclaration de Politique Sectorielle du Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale, notamment dans son axe 1, i.e. « *Développer les infrastructures nationales et internationales* » et se traduit dans la feuille de route présidentielle 2020-2025.

Le gouvernement togolais, a en effet, inscrit le numérique au cœur de sa stratégie nationale pour notamment, accélérer le développement des secteurs prioritaires de l'économie nationale et moderniser son administration. A cet effet, la stratégie sectorielle se fonde sur la vision de faire du Togo un hub de services et un centre international d'innovation et de compétence digitale. C'est ainsi que l'axe 1 entend répondre à l'enjeu relatif au déploiement des infrastructures et d'amélioration de la qualité de service. De ce point de vue, le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique, objet du décret, s'inscrit pleinement dans la mise en œuvre de l'aménagement numérique du territoire.

L'enjeu est de taille car dans les projets identifiés comme prioritaires dans la feuille de route présidentielle 2020-2025, environ 65% ont une composante digitale. Il n'est alors guère étonnant de relever que l'initiative Togo Digital 2025 s'est fixé comme objectif un taux de couverture de 95% du territoire national en haut débit en 2025. Ce défi ne peut être relevé que grâce à une politique volontariste et en faisant preuve d'audace. C'est donc en toute logique, que l'Etat, par ce décret, crée un cadre pour favoriser le déploiement des réseaux en fibre optique. L'article 1 du décret précise qu'il s'agit de « répondre au besoin d'optimisation en favorisant la réalisation d'investissements rationnels dans les infrastructures sur l'ensemble du territoire national ». A ce titre, le décret fixe des obligations aux parties prenantes.

Un décret novateur pour accélérer le déploiement de la fibre optique.

Il oblige ainsi les maîtres d'œuvre (personnes ou entreprises chargées de la réalisation des travaux) à déployer systématiquement, à leurs frais, de la fibre

optique lors de tous nouveaux chantiers de génie civil significatifs tels que travaux d'extension des réseaux d'eau, d'électricité, routiers, portuaires, aéroportuaires et ferroviaires. Ces derniers doivent également établir une cartographie précise et tenue à jour du tracé des câbles de fibre optique déployés. L'installation de la fibre optique sur ces infrastructures est faite pour le compte de la Société d'Infrastructures Numériques (SIN), société patrimoniale détenue à 100% par l'Etat, créée par le décret n°2016-166/PR du 24 novembre 2016. Celle-ci a pour mission principale d'assurer la mutualisation et la gestion de toutes les infrastructures de fibre optique et leur location aux opérateurs à des prix réduits, ce qui permet un accès ouvert (« *open access* »), gage de coûts abordables pour les populations.

En revanche, les travaux de déploiement de la fibre optique sur les infrastructures (routières, électriques, etc.) existantes, sont financés par les ressources mobilisées par l'Etat, en faveur de la SIN. Enfin, pour améliorer la qualité de service des réseaux mobiles, le décret invite dorénavant les opérateurs de réseaux de communications électroniques à raccorder leurs tours téléphoniques aux réseaux de fibre optique se trouvant à proximité. Cette mesure vise à renforcer le débit offert par les réseaux d'internet mobile, notamment dans les zones rurales.

L'article 14 précise que l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques (ARCEP) est chargée du suivi de l'exécution du décret, notamment, en prenant des décisions précisant notamment les modalités d'application des obligations des gestionnaires d'infrastructures d'accueil en matière d'accès aux infrastructures, de communication, d'information et de visite. L'Autorité de régulation devra également veiller à la vulgarisation de ce décret auprès des opérateurs de communications électroniques ainsi que les fournisseurs d'accès Internet (FAI).

A cet effet, l'ARCEP a organisé à son siège, une réunion d'information au cours de laquelle le décret a fait l'objet d'une présentation, suivie d'échanges qui ont permis de répondre aux préoccupations des opérateurs.



5 questions pour comprendre le décret n° 2020-116/PR du 23 décembre 2020

Q1 : Le Gouvernement a adopté le 23 décembre 2020 le décret portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique. Que prévoit ce décret ?

Le décret prévoit :

- Le déploiement systématique de la fibre optique pour tout nouveau chantier de génie civil (eau, électricité, route, etc...) par les maîtres d'œuvre (c'est-à-dire la personne ou l'entreprise qui construit l'ouvrage) et les maîtres d'ouvrage (la personne pour le compte de laquelle l'ouvrage est construit), à leurs frais, pour le compte de la Société d'Infrastructures Numériques (SIN). Les maîtres d'œuvre établissent ensuite une cartographie des tracés de fibre optique déployée sur ces infrastructures d'accueil dites alternatives ;
- Le raccordement par les opérateurs de réseaux de communications électroniques de leurs tours de téléphonie mobile situées à proximité d'un réseau de fibre optique ;
- Le transfert à la SIN des réseaux de fibre optique existants non détenus par des opérateurs et non exploités ;
- L'accès par la SIN aux infrastructures accueillant de la fibre optique.

Q2 : Pourquoi ce décret a-t-il été adopté ?

L'adoption de ce décret a pour finalité de mettre en œuvre la feuille de route gouvernementale qui place la digitalisation au cœur de la modernisation du pays et de faire du Togo un hub digital régional ainsi que le pays le plus fibré et le mieux connecté de la sous-région.

Pour cela, il faut :

- Réduire le coût de déploiement et accélérer l'extension du réseau de fibre optique sur tout le territoire en tirant profit des infrastructures alternatives ;
- Encourager tous les acteurs de l'économie nationale à s'impliquer dans l'effort de digitalisation du Togo ;
- Permettre aux opérateurs de télécoms de se raccorder à un moindre coût à la fibre optique ;
- Améliorer la qualité de service mobile, en particulier dans les zones rurales ;
- Renforcer l'aménagement numérique du territoire en permettant l'utilisation rationnelle des infrastructures pouvant accueillir de la fibre optique.

Q3 : Qu'est-ce que la Société d'Infrastructures Numériques (SIN) ?

La SIN est une société patrimoniale d'Etat créée par le décret n°2016-166/PR du 24 novembre 2016 pour détenir et exploiter des infrastructures de télécommunications à haut débit dont un Carrier Hotel, un Point d'Echange Internet et le réseau e-gouvernement. Son activité dans ce cadre se limite à la mise à disposition de fibres noires et/ou de capacités disponibles sur ces infrastructures auprès de tiers sur le marché de gros. Elle n'a donc pas vocation à devenir un opérateur de réseaux de communications électroniques.

Q4 : Quelles sont les différentes parties prenantes ?

- Les maîtres d'œuvre déploient de la fibre optique à leurs frais lors des travaux de construction de nouveaux ouvrages. Ils devront également établir la cartographie des tracés des câbles de fibre optique déployés ;
- Les gestionnaires d'infrastructures alternatives tels que la Communauté Electrique du Bénin (CEB), la Compagnie Energie Electrique du Togo (CEET), la Togolaise des Eaux (TdE) ou la Société Autonome de Financement de l'Entretien Routier (SAFER) transfèrent à la SIN les réseaux de fibre optique non exploités qu'ils détiennent. Ils donnent également accès à la SIN à leurs infrastructures existantes dans le but de lui permettre de déployer elle-même de la fibre optique ;
- La SIN dispose de toutes les infrastructures de fibre optique déployées ou transférées et en commercialise les capacités sur le marché de gros à un prix raisonnable pour les opérateurs de télécommunications. Elle met en place et gère une plate-forme cartographique recensant gère une plate-forme cartographique recensant toutes les informations relatives aux tracés des câbles de fibre optique ;
- Les opérateurs mobiles relient par fibre optique leurs tours mobiles qui sont à proximité d'un réseau de fibre optique ;
- L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) joue son rôle de régulateur en intervenant pour résoudre les différends qui pourraient résulter de l'application de ce décret ;
- La Direction Nationale de Contrôle des Marchés Publics (DNCMP) ne valide les marchés publics soumis à son contrôle que si les obligations définies par ce décret y sont transcrites.

Q5 : Quel est le coût des mesures prévues par ce décret ?

Le coût supplémentaire encouru pour les maîtres d'œuvre reste marginal par rapport au coût total de leurs travaux. Ce décret s'inscrit dans un effort national de développement de l'économie numérique, qui nécessite l'implication de tous les acteurs économiques. De la disponibilité de la fibre optique dépendent les objectifs de digitalisation des services publics et de l'économie. Grâce à un déploiement intelligent du réseau de fibre optique coordonné par la SIN et aux efforts consentis par les opérateurs d'infrastructures alternatives, le très haut-débit pourra efficacement et rapidement être accessible jusque dans les zones rurales, permettant à tous les Togolais de profiter des services digitalisés de l'Etat et des opportunités de l'économie numérique.

**Ensemble,
Soyons acteurs de la
transformation digitale !**



Propos choisis !

« Nous nous réjouissons de l'adoption de ce décret qui vient faciliter l'aménagement numérique du territoire. En effet, la mise en œuvre de la feuille de route du gouvernement qui place le digital au cœur du développement de notre pays, nécessite de généraliser l'accès Internet à très haut-débit et d'améliorer la qualité de service des réseaux mobiles. Il est donc plus que jamais urgent de réduire les coûts de déploiement et d'accélérer l'extension du réseau de fibre optique ». **Cina Lawson, Ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale.**

« Le coût marginal de déploiement de la fibre optique lors de travaux de construction de routes, est minimal. Il devient dès lors important d'inclure systématiquement la fibre optique dans nos ouvrages de génie civil routiers pour contribuer efficacement à la mission d'aménagement numérique du territoire ». **Zouréhatou Kassah-Traoré, Ministre des travaux publics.**

« La fibre optique peut être accueillie dans les nouvelles infrastructures de distribution d'eau à un coût très réduit. C'est pour nous un objectif noble de converger les efforts pour apporter en même temps que l'eau, l'Internet très haut débit aux populations ». **Bolidja Tiem, Ministre de l'eau et de l'hydraulique villageoise.**

« Il existe une convergence réelle entre l'électricité et les télécoms. Les infrastructures de transport et de distribution d'électricité sont un vecteur naturel de distribution du haut débit à destination des ménages et des entreprises. La présence de la fibre optique avec une bonne granularité va favoriser la digitalisation de notre réseau électrique et donc améliorer la qualité de service. Cette complémentarité des secteurs électricité et télécoms sera un élément déterminant dans l'accroissement de l'accès des populations aux services sociaux de base et au développement harmonieux du Togo ». **Mila Aziablé, Ministre chargée de l'énergie et des mines.**

« Aujourd'hui et plus que jamais, le numérique doit faire partie de notre quotidien et ce, quel que soit l'endroit où l'on se trouve. Tout ceci n'est possible que si l'accès à internet haut débit est généralisé à tous les secteurs d'activité et à toutes les couches sociales ». **Namesi Akla-Esso** (article posté le 16 février 2021 sur le blog du Professeur Akodah Ayewouadan, Ministre de la communication et des médias, porte-parole du gouvernement)

« Le gouvernement envisage d'étendre la couverture du réseau internet fixe et mobile à 95% de la population à l'horizon 2025 et de faire de la digitalisation des principaux services publics, l'outil essentiel de sa modernisation. Un accent particulier sera mis sur la digitalisation des services et parcours publics pour faire du Togo une référence en la matière ». **Pr Akodah Ayewouadan, Ministre de la communication et des médias, porte-parole du gouvernement** ; RAVIE, Revue Africaine Veille Intelligence Economique, n°5, février-mars 2021.

Les 5 principes tarifaires applicables aux services des communications électroniques... en français facile.



Le 19 janvier 2021, l'ARCEP a énoncé et rendu publique les principes de tarification juste et raisonnable qui doivent dorénavant régir les offres, prestations et services des communications électroniques. C'est l'objet de la décision n° 011/ARCEP/DG/21 du 19 janvier 2021. Elle a été notifiée aux opérateurs Togo Télécom, Togo Cellulaire, Moov Africa Togo, GVA Togo, Téolis SA et CAFE Informatique & Télécommunications.

L'objectif du régulateur, c'est d'instaurer une meilleure transparence et comparabilité entre les offres afin de permettre aux utilisateurs de mieux orienter leurs choix. Pour autant, les consommateurs se doivent de bien comprendre et s'approprier ces principes afin de faire prévaloir leurs droits. Billet retour sur les 5 principes qui vont vous réconcilier avec votre téléphone portable.

Consacrée par l'article 65 w) de la loi n°2012-18 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE), la protection et la défense des intérêts des consommateurs est un principe intangible qui demeure la clé de voûte du dispositif de régulation et figure, en ce sens, au rang des missions principales de l'ARCEP. Toutes les actions mises en œuvre sont orientées vers la satisfaction des utilisateurs en termes d'amélioration de la qualité de service, de diminution des prix et d'accessibilité du plus grand nombre de Togolais aux réseaux de communications électroniques.

- **La transparence et la comparabilité des offres disponibles sur le marché** dont l'objectif visé, est de permettre aux consommateurs d'orienter leurs choix.

Pour ce faire, l'Autorité de régulation oblige les opérateurs à communiquer aux utilisateurs, de façon claire et sans

équivoque, les tarifs de base applicables en dehors de tout forfait ou promotion (quelles que soient les unités de tarification utilisées), par unité de valeur en F CFA, pour une minute de communication voix, par SMS et par mégaoctet. Il en est de même pour les tarifs des forfaits et des promotions qui doivent également mettre en évidence les tarifs réels appliqués par unité de valeur en F CFA. Par ailleurs, ceux-ci doivent également communiquer les tarifs de toutes les options permanentes relatives à chaque offre de base ainsi que tous les avantages y liés, sous quelque forme que ce soit.

En « français facile » : Pour pouvoir comparer les tarifs entre les deux opérateurs, encore faut-il disposer des mêmes unités de mesure. Deux types de difficultés apparaissent : la 1^{ère}, c'est le pas de facturation qui est la fraction du temps de communication que l'opérateur facture. Pour Togocel, c'est 30 secondes et pour Moov, c'est 20 secondes. Cela signifie que lorsque vous passez un appel, que vous ne parlez que 10 secondes, quel que soit l'opérateur, vous serez facturé, même pour les secondes restants (reliquat) que vous n'avez pas consommées.

La 2^{ème} difficulté, c'est la disparité et le manque d'harmonisation des offres de base proposées : Togocel facture sur la base de la valeur tandis que Moov sur la base du volume. Tout ceci est bien compliqué ; même en français facile. C'est pourquoi afin de rendre les offres de base, les forfaits et les promotions transparents et clairs pour le Togolais moyen et en tenant compte du niveau d'alphabétisation et d'agilité qui peuvent varier d'un milieu à l'autre (urbain/rural), l'ARCEP a tranché : Quel que soit l'unité de tarification, l'opérateur est tenu de mentionner clairement les vrais tarifs appliqués par unité de valeur en FCFA.

- **La durée de validité des recharges de crédit de communication au tarif de base sur une carte SIM**, est liée au cycle de vie de cette carte SIM, ce qui signifie que les recharges de crédit de communication au tarif de base ne doivent pas comporter de durée de validité au-delà de laquelle l'utilisateur perd le solde restant de son crédit. Autrement dit, le crédit sur une carte SIM ne peut plus être considéré comme expiré, tant que la carte SIM est active.

En français facile : Votre carte SIM a une durée de vie illimitée tant qu'elle est active. En effet, chaque fois que vous faites une opération, même un simple SMS ou une simple transaction, vous réactivez et prolongez sa durée de vie. L'opérateur ne peut pas vous couper. De même, pour les offres de base, le rechargement de votre carte SIM ne peut être soumis à une durée de validité au-delà de laquelle, l'utilisateur perd son crédit. Ce principe est valable pour les offres de base exclusivement, pas pour les forfaits et les promotions.

- **La durée de validité accordée aux offres forfaits et promotionnelles** doit être raisonnable au regard du montant de souscription et clairement portée à la connaissance des consommateurs.

En français facile, pour les offres « forfaits » et promotionnelles, l'opérateur peut imposer une durée de validité au terme de laquelle, le crédit non consommé, peut être expiré. Toutefois, l'ARCEP recommande aux opérateurs de prescrire un délai raisonnable tenant compte du montant du crédit. En effet, on comprendrait mal qu'un usager qui a l'habitude d'une consommation mobile de 5 000 F tous les 15 jours, qu'on lui demande de consommer 20 000 F CFA en 3 jours.

- **Les frais appliqués pour les transferts de crédit de communication de compte à compte entre consommateurs**, ne doivent pas dépasser 3% du montant transféré.

En français facile, lorsque vous transférez un crédit de communication à votre cousin ou toute autre personne, l'opérateur ne peut pas vous facturer plus de 3% du montant transféré. Exemple, j'envoie 5 000 F de crédit de communication à mon cousin Kokou au village. Quel que soit l'opérateur, on ne peut me facturer plus de 3%, soit dans le cas d'espèce, au plus 150 F CFA.

- **L'accès du public aux services d'assistance clientèle des opérateurs** ne peut être facturé à plus de 20 F CFA par appel, et ce, quelle que soit la durée de l'appel.

En français facile, lorsque j'appelle un opérateur pour me plaindre d'un dysfonctionnement ou pour une assistance ou encore un renseignement, quelle que soit la durée de mon appel (conversation entre le téléopérateur (la personne qui me répond) et moi), on ne peut me facturer plus de 20 F CFA.

De même, lorsque vous appelez un service d'assistance clientèle, le décompte de la durée de votre appel court à partir du moment où vous avez une personne en ligne et non un « robot » (En général, qui vous oriente, vous dit de patienter, etc.). L'opérateur ne doit pas vous facturer ce temps d'attente et ce « monologue » (puisque jusque-là, seul le « robot » parle).

En tout état de cause, le non-respect de ces principes expose chaque contrevenant aux sanctions prévues à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques ainsi que dans son cahier des charges.

COMMUNIQUE DE PRESSE *

Le cadre de contrôle de l'ARCEP en matière de qualité de service renforcé

En date du 29 avril 2021, le ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale a pris un Arrêté n°005/MENTD/CAB portant définition des indicateurs de la qualité des services de communications mobiles au Togo. Il s'agit d'un texte réglementaire majeur qui, tout en s'alignant sur les standards internationaux, fixe les seuils à atteindre par les exploitants de réseaux mobiles 2G, 3G et 4G ouverts au public. Au-delà, cet Arrêté vient renforcer le cadre de contrôle de la qualité de service fournie par les opérateurs de téléphonie mobile qui demeure l'une des principales prérogatives de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

En effet, dans le cadre de ses missions de contrôle qui lui sont conférés par la loi n°2012-18 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE), l'Autorité de régulation réalise, à travers des campagnes, des mesures d'évaluation de la qualité de service (QoS) 2G/3G/4G d'une manière périodique et ce, dans le but de vérifier le degré de respect, par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, de leurs engagements en termes de qualité de service, tels que prescrits au niveau de leurs cahiers des charges.

L'enquête de qualité de service a pour objectif d'apprécier, sur une base comparative, la qualité de service des réseaux mobiles. Il s'agit, à partir des mesures techniques réalisées sur le terrain, de refléter de manière statistique la qualité des services retenus qui sont au nombre de sept (07) : voix mobile, SMS, USSD, navigation web (http & https), transmission de données (téléchargement Internet par FTP), infrastructures de réseau, indicateurs commerciaux.

Les données collectées sur le terrain, après analyse, permettront de calculer des indicateurs objectifs qui seront ensuite comparés à des seuils de performance établis. L'Arrêté précise également qu'en cas de manquements constatés, l'ARCEP pourra prendre des sanctions. Par ailleurs, les résultats des campagnes feront systématiquement l'objet d'une diffusion à l'endroit des consommateurs afin de leur permettre d'apprécier les niveaux de qualité de service offerts par les opérateurs et d'orienter ainsi leurs choix.

* Diffusé le 10 mai 2021

Le Togo à l'heure du mobile-banking



Un secteur en plein essor

Selon le rapport 2020 du GSMA «*Le point sur le secteur : Les services d'argent mobile en 2019*» l'année 2019 a représenté une étape majeure pour le secteur de l'argent mobile («*mobile money*») : le nombre de comptes d'argent mobile enregistrés, a franchi le cap du milliard. Ce cap représente un exploit considérable pour un secteur qui existe depuis à peine plus de dix ans. Le secteur de l'argent mobile compte aujourd'hui un nombre significatif de prestataires chevronnés disposant d'une large panoplie de compétences opérationnelles, d'une gamme complète de produits et d'une couverture mondiale. Avec 290 services en activité dans 95 pays et 372 millions de comptes actifs, l'argent mobile est en train de se généraliser pour devenir la principale voie d'accès à l'inclusion financière dans la plupart des pays à faible revenu. Les services d'argent mobile sont disponibles dans 96% des pays dans lesquels moins d'un tiers des habitants possèdent un compte auprès d'un établissement financier formel.

Le montant total des opérations effectuées a connu une croissance impressionnante sur les douze derniers mois, augmentant de 20% pour atteindre 690 milliards en 2019. Le secteur traite ainsi près de 2 milliards de dollars par jour (plus de 1,9 Md US \$). Cette croissance et ces volumes constituent un signal positif pour le secteur car ils témoignent d'une confiance accrue de la part des clients, d'une utilité croissante pour les utilisateurs et de la capacité de l'argent mobile à numériser des capitaux de plus en plus importants.

Pour la première fois, les opérations numériques ont représenté plus de la moitié (57%) des flux de capitaux réalisés au moyen de l'argent mobile. Il y a plus d'argent qui entre et qui sort du système d'argent mobile sous forme numérique que par la conversion en espèces. Cela s'explique principalement par le fait que le secteur fait de plus en plus partie intégrante de l'écosystème financier

(dans le cadre de l'interopérabilité de services), ainsi que par la réduction des barrières à l'intégration avec de fournisseurs indépendants. Cette évolution montre clairement que les prestataires ont pris des mesures décisives pour s'assurer que les transactions numériques fassent partie de la vie quotidienne de leurs clients, comme c'est le cas au Togo.

Un puissant outil d'inclusion financière

Dans les pays, à l'instar du Togo, où la bancarisation reste peu développée, mais où chacun, ou presque, possède un portable, payer avec son téléphone, se banalise. Dans son rapport triennal de base de données sur l'inclusion financière, «*Global Findex*» pour 2017, la Banque Mondiale relevait qu'en Afrique de l'Ouest, le Togo est le pays qui a enregistré la plus forte progression du nombre d'utilisateurs de moyens de paiement électroniques. Le pourcentage des plus de 15 ans qui possède un compte, est passé, sur la seule période 2014-2017, de 18 à 45%. AgriPME, le Compte ECO CCP et CIZO (voir notre encadré), initiatives novatrices du Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale, contribuent, en partie, à ce boom des utilisateurs du mobile-banking. Cette tendance s'est accentuée, au cours de l'année 2020, à la faveur du déploiement du programme «*Novissi*» mis en place par les autorités togolaises pour venir en aide aux ménages fragilisés par les mesures restrictives imposées dans le contexte de la pandémie liée au Covid-19.

L'essor de la téléphonie mobile en Afrique avec une augmentation sans cesse croissante du nombre d'utilisateurs, constitue un enjeu stratégique de développement. C'est en effet autour de l'infrastructure mobile que la prospérité peut être partagée et décentralisée vers les populations rurales. Le Togo s'inscrit dans cette dynamique avec en moyenne, 2 togolais sur 3 qui disposent d'un téléphone portable pour une population

de plus de 7 millions d'habitants et 1 togolais sur 2, vivant en zones rurales, ayant accès à cette technologie. Dans le même temps, un pourcentage élevé d'entre eux, ne disposent pas de compte et la plupart de ceux qui en détiennent, n'arrivent pas à épargner, surtout les femmes et les populations rurales.

L'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les politiques publiques, a permis de multiplier et de développer des initiatives en vue d'offrir aux populations un accès universel à tous les autres services publics de base comme l'électricité ('CIZO'), l'eau, la santé ou encore les services financiers (Compte Eco CCP), fidèle en cela à la vision de transformer le pays en un véritable hub régional de services, en s'appuyant sur les technologies numériques.

Une hausse soutenue du nombre d'abonnés aux services de l'argent mobile

Introduits à partir de 2013 au Togo, les services financiers mobiles sont aujourd'hui en pleine phase de croissance. Se référant à l'un de nos rapports sur l'évolution des marchés régulés sur la période 2015-2019, on constate que le nombre d'utilisateurs de l'argent mobile dans le pays est passé de 83 000 en 2013, à 1,9 millions en 2017, pour atteindre 2,3 millions en 2018. Soit un taux de croissance annuel de 95% sur la période (2013-2018) et de 21% sur les deux dernières années.

En effet, 67, 7% des abonnés mobiles utilisent aujourd'hui un service de transfert monétaire mobile parmi les deux existant sur le marché (T-Money pour Togocel et Flooz pour Moov Africa Togo), et le taux de pénétration du mobile money par rapport à la population s'établit autour de 52%. Sur le terrain, cela s'observe par la multiplication des points de transfert d'argent mobile. De quelques centaines en 2013, ils ont passé à 11 119 en 2017, pour atteindre 12 136 en 2018. Cette évolution s'est traduite par un accroissement du volume global des transactions qui a fait un bond. En 2018, les Togolais ont transféré 607, 7 milliards francs CFA via les deux services de mobile money à travers 61 millions de transactions. Soit 1,6 milliards francs CFA de transactions par jour, avec en moyenne 10 000 francs CFA par opération. Les montants des opérations varient selon les opérateurs : 1 à 500 000 francs CFA pour T-Money et 1 à 1,5 millions francs CFA pour Flooz.

Entre 2015 et 2019, ce sont en tout quelque 2 200 milliards francs CFA qui ont été transférés via Flooz et T-Money. C'est ce qui ressort des chiffres présentés par Cina Lawson, Ministre de l'économie numérique et de la transformation Digitale, dans une note réponse à l'Assemblée Nationale. Selon ces données, le service Flooz de Moov est de loin le plus utilisé au Togo, avec plus de 1 700 milliards de FCFA transférés, soit près de 78% du montant total des transactions. T-Money, de Togocom, ne compte que "seulement" pour 22% du volume (environ 500 milliards FCFA).

Selon certains experts, cette importante différence entre les chiffres des deux opérateurs pourrait notamment s'expliquer par le lancement plus tardif du service T-Money,

par rapport à son concurrent...et les dysfonctionnements récurrents dont il est sujet. Ces évolutions se poursuivent dans le cadre d'un marché en pleine croissance. Ainsi, les chiffres du rapport de l'ARCEP précité, indiquent un nombre d'abonnés aux services mobile money, en hausse soutenue sur ces 5 années.

Dans le détail, sur Flooz, ils sont passés de 800 mille à 5 millions, et, pour T-Money, d'un peu moins de 500 mille au lancement du service en 2016, à 4 millions en 2019. Ainsi, 72% des abonnés mobiles détiendraient un compte mobile money. Cette progression a soutenu le taux de pénétration des services financiers, qui a bondi de 10% entre 2018 et 2019, pour s'établir à 62%. Du reste, cette tendance positive s'est maintenue et renforcée en 2020 (selon le ministère en charge de l'économie numérique), gonflée notamment par un élan de digitalisation, de plus en plus fort au Togo.

Un segment de marché promis à un bel avenir

Tous les indicateurs de mobile money montrent une augmentation de l'usage de ce service. Au Togo, entre le 4ème trimestre 2019 et le 4ème trimestre 2020, le nombre d'abonnés s'est accru de 35%, le nombre de points de vente de 85%, le nombre transactions de 49% et la valeur des transactions de 68%.

Les spécialistes s'accordent sur ce point : le mobile banking a encore de beaux jours devant lui ; c'est une tendance qui va s'accroître dans les années à venir dans de nombreux pays africains à en croire l'expérience d'Ecobank dans ce domaine. Ainsi, son appli « Ecobank Mobile », une appli de services financiers unifiée à travers 33 pays africains, a traité 18 millions de transactions, représentant un total de plus de 4 milliards US\$ depuis son lancement il y a 18 mois. Avec plus de 10 millions d'utilisateurs, l'appli « Ecobank Mobile » permet à tout utilisateur d'ouvrir un compte « Ecobank Xpress » en un instant sur son téléphone mobile favorisant ainsi l'inclusion financière pour les non-bancarisés.

Afin de développer ce segment de marché, le Groupe Ecobank Transnational Incorporated (ETI) et MTN, opérateur de téléphonie mobile disposant d'un vaste réseau en Afrique (donc de milliers d'abonnés), ont signé un protocole d'accord pour développer un partenariat grâce auquel, les deux sociétés, très présentes sur le continent, pourront innover et améliorer l'accès à des services financiers abordables via MTN Mobile Money et les services bancaires d'Ecobank. 'Les partenariats entre les banques et les opérateurs Mobile Money sont essentiels dans l'écosystème des services financiers mobiles' a souligné Rob Shuter, PDG du Groupe MTN.



3 projets innovants en faveur de l'inclusion financière

AgriPME, bien plus qu'une digitalisation de paiement

Au Togo, l'agriculture occupe une place prépondérante dans l'économie nationale. Le secteur représenté près de 39% du PIB et 70% de la population active. Pour accompagner les agriculteurs les plus vulnérables, le gouvernement leur octroie chaque année une subvention de près de 2 milliards de F CFA pour l'acquisition d'engrais. Ils sont ainsi au total près de 170 000 agriculteurs à en bénéficier. Pour une gestion efficace de ce fonds, le Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale, en collaboration avec le Ministère de l'Agriculture, de l'Elevage et de l'Hydraulique a mis en place le projet AgriPME, une solution de porte-monnaie électronique (PME) qui permet de distribuer directement les subventions sur les téléphones mobiles des agriculteurs. Le projet a été rendu possible grâce à un partenariat avec les deux opérateurs de téléphonie mobile du pays (Togocel et Moov Africa Togo) qui distribuent les subventions aux agriculteurs à partir de leurs systèmes de Mobile Money. Les avantages de ce dispositif inédit sont indéniables : outre le gain de temps, l'économie de personnel ainsi que la décongestion des services, il assure transparence, fiabilité et traçabilité.

Au-delà, cette digitalisation de la procédure de règlement via le mobile, permet également de connaître en temps réel l'état du marché ainsi que la disponibilité des stocks d'engrais dans le pays, mais de collecter également un nombre considérable d'informations sur le secteur et ses spécificités (comme l'âge, le sexe, la localisation, la superficie cultivable ou bien encore les semences choisies) pour répondre de façon beaucoup plus efficiente et ciblée aux préoccupations des populations.

Le Compte ECO CCP, bancariser toute la population grâce au numérique.

Le compte ECO CCP de la Société des Postes du Togo (SPT) fonctionne sur un principe analogue à celui d'AgriPME. En effet, il permet de disposer instantanément,

sans aucune formalité, d'un compte épargne gratuit et rémunéré et d'effectuer des transactions diverses, à partir d'une application mobile tenant lieu de porte-monnaie électronique (PME). Si Safaricom a été à l'origine de cette innovation au Kenya en 2007, le Togo demeure le seul pays, à ce jour dans la zone UEMOA, à proposer une épargne rémunérée. Cette nouvelle donne va bouleverser, de façon irréversible, les modes de gestion de l'économie domestique, encourager et booster l'épargne des ménages. En effet, jusque-là, les populations rurales, mais aussi de nombreux citoyens, surtout les jeunes, marquaient une certaine réticence à ouvrir un compte dans les établissements bancaires, à cause des formalités et autres contraintes y liées.

Grâce à «Pay As You Go», l'électrification décentralisée.

Le projet 'CIZO' d'électrification rurale (qui signifie «allumer» en guin) est une initiative présidentielle conjointement portée par le Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale et celui des Mines et de l'Energie. A l'origine de CIZO, une problématique : l'indisponibilité dans une zone géographique reculée, pour cause de non rentabilité, d'un service public de base ; mais l'existence d'une infrastructure mobile sur laquelle on va s'appuyer pour combler cette carence : ici l'électricité.

Au Togo, comme dans beaucoup d'autres pays en Afrique, 2 togolais sur 3 vivent en zone rurale ; 65% d'entre eux disposent d'un téléphone portable mais n'ont pas accès à l'électricité. 'CIZO' ambitionne de fournir, à l'horizon 2022, de l'électricité à plus de 2 millions de citoyens (soit environ 300 000 foyers) par la mise à disposition de kits solaires individuels à des coûts abordables, par le truchement d'un système de paiement par fractions («Pay As You Go» = PAYG). C'est donc plus de 1,5 millions de togolais qui, dans les 2 années à venir, disposeront d'une électricité de qualité et à moindre coût faisant passer le taux d'électrification rurale de 6% à plus de 40% avec pour objectif d'atteindre 100% d'électrification d'ici 2030.

Une baisse des tarifs d'accès aux codes USSD pour favoriser l'inclusion financière et l'éclosion des start-ups

Par un communiqué de presse rendu public le 10 décembre 2020, l'ARCEP a fixé les plafonds des tarifs applicables par les opérateurs de communications électroniques mobiles pour l'accès des prestataires de services par codes USSD. Cette décision est une bonne nouvelle pour les consommateurs togolais ; du côté des opérateurs de communications électroniques mobiles, elle n'a pas la même résonance. Décryptage.

Le Togo vient de loin !

Les tarifs des services liés au canal USSD qui étaient pratiqués au Togo, par Moov et Togo Cellulaire, étaient très élevés au regard de ceux en usage dans la sous-région ouest-africaine. A titre de comparaison, alors que chez Moov Africa Bénin, le coût de la session de l'USSD est de 2, 38 FCFA HT et de 5 FCFA HT chez Free (Sénégal), au Togo, il est de ... 100 FCFA HT. C'est pour réparer cette « anomalie » que l'ARCEP a procédé à une baisse drastique, en le ramenant à 3 FCFA HT. Ce faisant, de « mauvais élève » que le Togo était, il figure désormais parmi les meilleurs, d'autant plus que les frais d'accès et de maintenance, ont été également revus à la baisse puisqu'à compter du 1er janvier 2021, ceux-ci seront, respectivement de 250 000 FCFA HT et 150 000 FCFA HT, figurant ainsi parmi les tarifs les plus bas de la sous-région ouest-africaine.

Dans un contexte où le Togo entend s'appuyer sur cette source d'innovation pour accélérer les mécanismes d'inclusion socio-économique, cette baisse significative est opportune car elle va permettre d'accélérer l'inclusion financière et améliorer significativement les conditions de vie des populations vulnérables. Cette démarche est conforme à la vision des bailleurs de fonds comme la Banque Mondiale qui a fait de l'USSD l'un de ses leviers stratégiques de lutte contre la pauvreté. De ce point de vue, sa vulgarisation va stimuler et dynamiser ce segment de marché, avec l'arrivée de nouveaux acteurs, qui, à la faveur du jeu de la concurrence, vont proposer des prestations et des services innovants à valeur ajoutée à des tarifs plus accessibles aux consommateurs qui

s'y retrouveront forcément puisqu'ils pourront, face à la palette d'offres, mieux orienter leur choix.

Tout le monde y trouve son compte !

La fixation des tarifs plafonds d'accès aux prestations via le canal USSD, va surtout booster l'entrepreneuriat numérique puisqu'elle va engendrer, de façon inéluctable et irréversible, l'éclosion des PME, des start-ups et des fintechs, c'est-à-dire des entreprises innovantes, plutôt jeunes, utilisant les technologies du numérique, du mobile, de l'intelligence artificielle etc.

Quant aux opérateurs de téléphonie mobile, cette baisse des tarifs n'affecte en rien leurs marges bénéficiaires ; du moins, l'impact reste faible et marginal. Bien au contraire, elle ouvre aux « pionniers » du mobile money, des opportunités inédites en termes d'accroissement de leurs revenus car dans la compétition qu'ils vont devoir désormais engager avec les nouveaux acteurs, ils possèdent une longueur d'avance. En effet, ils disposent non seulement de la technologie, de l'expertise et du savoir-faire mais également de la capacité financière pour innover dans ce domaine qui recèle un potentiel considérable de croissance.

Le secteur était jusque-là, une « chasse gardée » des opérateurs de communications électroniques mobiles. En le libéralisant et en l'ouvrant aux institutions financières telles que les banques et les organismes de microfinance, l'Autorité de régulation est parfaitement dans son rôle en tant que garante des conditions « d'une concurrence saine et équitable sur le marché des communications électroniques et des postes » au bénéfice des populations, dont le taux de bancarisation va s'accroître. Au-delà, l'ARCEP conforte également l'une de ses ambitions qui est celle « d'accompagner le gouvernement en faisant du digital un levier stratégique de développement du Togo en adéquation avec la nouvelle feuille de route présidentielle 2020-2025 ».

La technologie USSD, qu'est-ce que c'est ?

La technologie USSD (« *Unstructured Supplementary Service Data* ») est une fonctionnalité et un protocole des réseaux téléphoniques mobiles GSM, 3G et 4G qui permet de déclencher un service par envoi d'un message. En pratique, l'utilisateur envoie un code qui le connecte en temps réel à un opérateur téléphonique pour échanger des données. Cette technologie possède de multiples avantages. Elle est simple, ne nécessite pas le recours à une infrastructure lourde ; elle permet d'accéder à un

certain nombre de prestations et un panel d'applications web depuis un téléphone basique, sans connexion internet, data, ni même de SMS. C'est ce qui explique son essor, notamment en Afrique où souvent, les populations ne disposent pas de smartphones (téléphones intelligents). Il s'agit donc d'une technologie qui offre une alternative pour « connecter les non-connectés ». En ce sens, elle est d'utilité publique et peut être assimilée à un « bien commun » car elle permet d'offrir des services digitaux de masse (banque, assurance, transport, éducation, agriculture, santé...) afin d'améliorer les conditions de vie des populations vulnérables.



Une véritable aubaine pour les start-ups et les fintechs

Les start-ups et les fintechs, sont en général, des entreprises créées par des jeunes et développant des solutions innovantes à travers des applications utilisant les technologies du numérique, du mobile, de l'intelligence artificielle etc. afin de fournir aux citoyens des services à valeur ajoutée de façon plus efficace et moins chère.

La création d'une start-up exige des investissements relativement lourds, surtout pour les primo-entrepreneurs, qui sont, entre autres, inhérents à la mise en place de la plateforme de services (serveurs, base de données...), aux compétences à mobiliser (RH, profils)

et à l'opérationnalisation via le canal USSD. Souvent, le manque de ressources financières, hypothèque certains projets innovants qui finissent au fond d'un tiroir alors qu'ils auraient pu faciliter la vie de millions d'individus. A cet égard, l'écosystème digital togolais, par les talents qu'il recèle, a démontré, en diverses circonstances, sa résilience et sa capacité à générer des solutions innovantes.

Ainsi donc, par cette baisse, l'ARCEP entend donner un coup de pouce à ces entreprises « citoyennes » en les exhortant à s'investir dans ce segment de marché très porteur. Les prix attractifs doivent leur permettre d'accéder aux services liés au canal USSD ; une manière pour l'Autorité de régulation, de les encourager et de les accompagner dans leur aventure entrepreneuriale.

Comprendre ce qu'on entend par fréquences « libres » : le cas de la bande des 5GHZ



Le cadre international de la gestion des fréquences défini notamment par le Règlement des Radiocommunications (RR) est matérialisé par la table d'attribution des bandes de fréquence aux services de radiocommunication (Article 5 du RR).

Sur le plan national c'est l'ARCEP qui est en charge de la planification, de la gestion et du contrôle du spectre. A ce titre, elle élabore un Plan National d'Attribution de Fréquences (PNAF) ayant pour but de répartir l'utilisation des bandes de fréquences en fonction des différents services sans préciser les moyens de leur mise en œuvre ou les équipements à utiliser, conformément à l'article 5 du RR. La mise en place de ce PNAF a pour objectif entre autres, la création « d'un environnement favorable à l'utilisation de nouvelles technologies et de nouveaux services de communications électroniques ou de radiodiffusion d'intérêt public ».

Ainsi les services mentionnés dans le PNAF et les bandes de fréquences qui y sont associées répondent à des conditions d'utilisation harmonisées sur le plan international. Selon la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013, ci-après LCE, en vigueur au Togo, ces services sont soumis à quatre régimes distincts : le régime de licences ; le régime d'autorisations ; le régime de déclarations et le régime d'établissement libre qui fait l'objet du présent article.

Ce que la loi sur les communications électroniques (LCE) entend par « régime d'établissement libre »

Le régime d'établissement libre se définit conformément aux articles 11 et 48 de la LCE comme étant le régime auquel sont soumis entre autres « les dispositifs exclusivement

composés d'appareils de faible puissance et de faible portée dont les catégories et les conditions techniques d'exploitation sont déterminées par décision de l'Autorité de régulation ».

Grâce à l'évolution de la technologie, les dispositifs ou équipements de faible portée et de faible puissance sont de nos jours énormément utilisés dans le monde et aussi au Togo ; ceci est un fait. Leurs domaines d'application sont divers et variés et contribuent de manière significative au développement des communications électroniques dans divers secteurs d'activités, aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels, notamment pour internet et les réseaux de données grâce au Wi-Fi.

Afin de promouvoir l'utilisation de ces appareils de faible portée et de faible puissance, le régulateur a pris en octobre 2019, une décision déterminant les catégories et les conditions techniques d'exploitation des appareils de faible puissance et de faible portée et les conditions techniques d'utilisation des fréquences pour les services soumis au régime d'établissement libre.

Cette décision permet notamment comme l'indique son nom d'exploiter des équipements radioélectriques avec des fréquences qui y sont associés, sans obtenir au préalable une autorisation de l'ARCEP. C'est notamment le cas de plusieurs objets du quotidien, tels que les appareils utilisant le Bluetooth, les télécommandes de voiture ou de moto, les microphones sans fil, les puces ou cartes RFID et bien sûr les antennes pour la transmission de données large bande (RLAN ou WI-FI).

Cependant même si ces objets peuvent être utilisés sans autorisation préalable de l'ARCEP, ils doivent respecter certaines conditions de fonctionnement basées notamment sur : la bande de fréquences de fonctionnement ; les limitations liées à la puissance d'utilisation (ou à l'intensité du champ ou encore à la densité de puissance) ; et d'autres conditions particulières spécifiques aux différents objets.

Dans le cas des transmissions des données à large bande, lesdits équipements peuvent être utilisés sans une autorisation préalable de l'ARCEP suivant les conditions énumérées dans le tableau 1 figurant à la page suivante.

En définitive, les fréquences de transmission de données large bande, y compris pour les applications RLAN (WI-FI), utilisées dans ces conditions peuvent être dites « libres ». En dehors de ces conditions, celles-ci ne pourront pas être inscrites au régime d'utilisation libre. Ainsi pour les connexions large bande ou les applications WI-FI, seules

les bandes de fréquences 2400 – 2483,5 MHz et 5470 – 5725 MHz peuvent être utilisées, dans les conditions présentées, à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, sans autorisation préalable de l'ARCEP. La bande 5150 – 5350 MHz ne peut être utilisée qu'à l'intérieur des bâtiments et dans les conditions mentionnées dans la figure 1 ci-après.

En résumé, pour les services de transmissions large bande dans les 5 GHz, bien que certaines portions de cette bande, soit d'usage « libre », il y a des règles à respecter. En tant que détenteur d'un réseau RLAN ou Wi-Fi dans la bande 5GHz, vous êtes garant de l'utilisation conforme des fréquences et vous êtes responsable si votre équipement est à l'origine de quelque brouillage que ce soit.

Par ailleurs, en cas de brouillage sur une fréquence régulièrement attribuée par l'Autorité de régulation, c'est l'utilisateur de la fréquence non-attribuée qui doit arrêter son équipement sous peine de sanction.

Eu égard à l'innovation technologique, une mise à jour de cette décision est attendue pour 2021, notamment sur la bande des 5 GHz, étant donné les nouveaux services et les performances des équipements.

Pour connaître les catégories de tous les équipements pouvant être utilisés au titre du régime des services libres et les conditions techniques d'utilisation qui y sont liées, vous pouvez consulter la décision sur les appareils de faible portée et de faible puissance, sur notre site www.arcep.tg.

Afin de vous affranchir des limitations et contraintes liées à l'utilisation des appareils et services couverts par le régime des services libres, vous pouvez toujours opter pour une assignation de fréquences (régime d'autorisations) auprès des services de l'ARCEP.

Par ailleurs, il convient de rappeler que tout appareil avant son utilisation avec des fréquences dites « libres » ou non, doit être agréé conformément aux normes en vigueur au Togo.

Enfin, une précision sémantique s'impose. Il n'y a pas de fréquences « libres » mais des fréquences d'utilisation libre par opposition aux fréquences soumises à une autorisation et au paiement de redevance avant leur utilisation.

1) Décret 2016-109/PR portant plan national d'attribution de fréquences du 20 octobre 2016.

2) Utilisation de fréquences sur des « bandes libres » et projet de décision de l'ARCEP (France) relatif aux dispositifs à courte portée. Consultation publique du 25 juillet au 15 octobre 2014.



COMMUNIQUE DE PRESSE *

Un Arrêté ministériel limite le nombre de cartes SIM qu'une personne utilisant un téléphone mobile peut détenir auprès d'un opérateur.

L'Arrêté n°007/MENTD/CAB daté du 29 avril 2021 du ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale fixe à trois (03), le nombre maximum de cartes SIM, par opérateur et par abonné aux services de communications mobiles au Togo. Cette disposition, tout en renforçant le dispositif juridique, incitera les abonnés des services mobiles à se conformer à l'obligation d'identification qui constitue une norme réglementaire internationale.

Au-delà, elle comporte un enjeu sécuritaire pour le pays, en ce sens qu'elle permettra de lutter efficacement contre les méfaits liés à l'utilisation des téléphones portables (vols, arnaques, usurpation d'identité, harcèlements, ...) qui constituent l'une des doléances des associations de consommateurs. Outre la sécurisation de l'usage du téléphone portable, cette mesure opportune va, par ailleurs, dissuader la vente de carte SIM à la sauvette et éradiquer le phénomène d'acquisition de puces pré-activées dans la rue.

Tout en spécifiant qu'il ne s'applique qu'aux seules personnes physiques, l'Arrêté accorde un délai de six (06) mois aux détenteurs de plus de trois (03) cartes SIM, par opérateur, pour se conformer aux dispositions légales, sous peine de suspension de tous leurs numéros, passé ce délai. De façon corollaire, les opérateurs sont chargés de faciliter la mise en conformité de leurs abonnés à l'Arrêté.

L'Article 5 précise que « dans le cadre de ses missions de contrôle, l'Autorité de régulation peut consulter de façon inopinée la base de données des opérateurs pour s'assurer de la mise en œuvre effective de l'Arrêté ». En cas de manquement, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) prendra des sanctions conformément à la réglementation en vigueur (Article 6).

* Diffusé le 10 mai 2021

Bande de fréquences	Limite de puissance/ d'intensité de champ/ de densité de puissance	Paramètres (règles d'accès supplémentaires et d'occupation des voies)	Autres restrictions d'utilisation
2400 – 2483,5 MHz	PIRE de 100 mW et densité de 100 mW/100 kHz pour une modulation par saut de fréquence. Densité de 10 mW/MHz pour d'autres types de modulation.	Doivent être utilisées des techniques d'accès au spectre (DFS) et d'atténuation des interférences.	
5150 – 5350 MHz	100 mW p.i.r.e. ou 200 mW p.i.r.e. si mise en œuvre de techniques de contrôle de puissance(TPC) permettant une atténuation moyenne de la puissance émise de 3 dB minimum. Uniquement à l'intérieur des bâtiments	Doivent être utilisées avec des techniques de sélection automatique de fréquences (DFS) et d'atténuation des interférences.	
5470 – 5725 MHz	500 mW p.i.r.e. ou 1 W p.i.r.e. si mise en œuvre de techniques de contrôle de puissance(TPC) permettant une atténuation moyenne de la puissance émise de 3 dB minimum.	Doivent être utilisées avec des techniques de sélection automatique de fréquences (DFS) et d'atténuation des interférences.	
57 – 66 GHz	PIRE de 40 dBm et densité de 13 dBm/MHz	Doivent être utilisées des techniques d'accès au spectre et d'atténuation des interférences.	Les installations extérieures fixes sont exclues.

Tableau 1 :
Extrait de la décision sur les appareils de faible portée et de faible puissance pour les équipements de transmission large bande

2400 – 2483.5 MHz	5150 – 5350 MHz	5470 – 5725 MHz
• Possibilité d'utilisation en intérieur et en extérieur • PIRE max. autorisée : 100 mW • Obligation de disposer d'un DFS	• Uniquement pour une utilisation en intérieur • PIRE max. autorisée : 200 mW avec TPC et 100 mW sans TPC • Obligation de disposer d'un DFS	• Utilisation en intérieur et en extérieur • PIRE max. autorisée : 1 W avec TPC et 500 mW sans TPC • Obligation de disposer d'un DFS

Figure 1 :
Résumé des conditions d'utilisation des services RLAN dans les portions de bandes des 5 GHz dédiés aux appareils de faible portée et de faible puissance.



Union
Internationale des
Télécommunications



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE
Ministère de l'Economie Numérique
et de la Transformation Digitale



17 mai – Journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information

Elle a été instaurée en référence à la date qui marque l'anniversaire de la signature de la première Convention télégraphique internationale en 1865 et la création de l'Union internationale des télécommunications (UIT). La Journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information a pour but de contribuer à sensibiliser l'opinion aux perspectives qu'ouvre l'utilisation de l'Internet et des autres technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les domaines économique et social, ainsi qu'aux moyens permettant de réduire la fracture numérique.

En effet, les TIC sont aujourd'hui omniprésentes dans tous les secteurs de l'économie. Partout dans le monde, on assiste à une transformation profonde dans la manière dont ces technologies impactent les rapports humains et le fonctionnement des entreprises. Les effets bénéfiques du développement des communications électroniques sur la croissance sont bien connus, et aucune politique de développement ne saurait se concevoir aujourd'hui en dehors de l'économie numérique.

Afin de tirer un meilleur profit des évolutions technologiques et de soutenir le développement économique du Togo, le gouvernement a opéré différentes réformes qui ambitionnent d'insérer pleinement notre pays dans la société de l'information en marche. La loi sur les communications électroniques (LCE) n°2012-18 du 17 décembre 2012 qui fait partie de cet arsenal juridique, a créé l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Au rang de ses missions, outre la réalisation progressive d'un marché ouvert et concurrentiel pour les réseaux et services de communications électroniques dans l'intérêt des utilisateurs, elle est chargée de créer les conditions d'une concurrence effective, loyale, équitable et durable sur le marché national des communications électroniques.

Pour relever les défis majeurs traduits dans la Feuille de route présidentielle 2020-2025 et dans la Déclaration de politique sectorielle du Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale, l'ARCEP s'est dotée d'un plan stratégique pour la période 2021-2023. Depuis le démarrage de ses activités, elle s'est ainsi engagée dans un processus qui va l'amener à concrétiser son ambition : celle de digitaliser par la data, tous les process qui permettront, à plus ou moins brève échéance, au consommateur de devenir lui-même un véritable régulateur. Cette démarche devrait, à terme, aboutir à une baisse significative du coût des communications, à l'amélioration de la qualité de service et à l'accessibilité du plus grand nombre aux réseaux et services des communications électroniques.

Entre les lignes

Les défis du secteur postal à l'ère du numérique

Pendant longtemps, les activités postales et de télécommunications ont évolué au sein d'une même entité ; regroupées à l'origine sous la dénomination « Postes Téléphone Télégraphe » (PTT), elles évolueront plus tard sous l'appellation « Office des postes et des télécommunications » (OPT).

En raison des évolutions de l'environnement économique international caractérisé notamment par la globalisation et la libéralisation, il est apparu nécessaire, d'opérer une séparation organisationnelle et fonctionnelle entre les activités postales et celles des télécommunications afin de permettre à chaque secteur de se développer conformément à ses réalités et ses exigences.

Le constat du déclin de ses activités classiques

Dans cette dynamique, le secteur des télécommunications a su profiter des nombreuses innovations technologiques pour se moderniser, se développer, se transformer au point de devenir un véritable moteur de croissance du développement socio-économique intégral des Etats. En revanche, les activités postales classiques, surtout dans les pays en développement, notamment en Afrique, n'ont pas su se montrer résilientes. En effet, alors que dans les pays développés, la poste a réussi à se réinventer par et grâce au numérique, les entreprises postales, surtout en Afrique, ont plutôt subi négativement le choc de l'essor du numérique, de l'avènement de l'internet et de la vulgarisation de l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC). Le secteur postal au Togo n'a pas échappé à cette règle.

Ces nouvelles tendances ont eu des conséquences : d'une part, la chute des activités postales classiques caractérisée notamment par la baisse des volumes de courrier et d'autre part, le développement de nouveaux besoins des consommateurs, l'apparition de nouveaux services et produits ainsi que l'émergence de nouveaux prestataires.

Face à ces nouveaux défis, il est plus que nécessaire aujourd'hui de repenser l'activité postale afin qu'elle soit actrice de l'inclusion numérique et financière, et moteur de la création de valeurs. Désormais,

le numérique doit être perçu par les entreprises postales comme une opportunité, un levier pour leur développement.

A la recherche de nouveaux relais de croissance

C'est dans cette optique que l'ARCEP entend œuvrer pour la réorganisation et la modernisation du secteur postal au Togo afin de le mettre en phase avec le nouvel environnement économique et technologique. Il s'agira, avant tout, de renforcer et d'adapter son cadre législatif et réglementaire au regard des mutations qui affectent le secteur en élaborant une politique sectorielle et en définissant un cadre juridique de régulation. Cette modernisation suppose également de se doter des outils technologiques et la mise en œuvre d'une véritable politique de digitalisation des services et des usages postaux.

L'adaptation du secteur postal aux enjeux du e-commerce pourrait constituer une opportunité de développement, notamment à travers l'adoption des outils pertinents tels que l'utilisation par les opérateurs postaux et les utilisateurs de solutions d'adressage fiables (e.g. géolocalisation ou systèmes d'adressage en trois mots) ou encore de solutions de paiements électroniques afin de permettre le « cash on delivery », voire même l'interopérabilité des systèmes de mobile money à travers la mise en place d'une plateforme nationale de paiement.

La réalisation d'un tel chantier par l'ARCEP devrait favoriser l'émergence d'un nouveau marché postal animé par des acteurs à même de proposer des services innovants et adaptés aux nouveaux besoins des consommateurs. En définitive, relever un tel défi serait une contribution significative au développement de l'économie nationale.

Les acteurs du secteur postal au Togo

Au Togo, six opérateurs autorisés se partagent le marché postal : l'opérateur public et cinq opérateurs privés, offrent leurs produits et services. La Société des Postes du Togo (SPT), est chargée de la fourniture du service universel et offre sur l'ensemble du territoire, des services de courrier, des services financiers et assure d'autres prestations dont le transport des passagers et la commercialisation des produits des télécommunications. Les opérateurs privés, à savoir DHL International, Pako Fedex, Bollore Transport & Logistics, UPS, et Top Chrono offrent essentiellement des services de courrier express.



On en parle !

« Novissi » : un programme innovant et efficient



Cina Lawson, Ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale



C'est sur l'initiative du Chef de l'Etat, qu'a été lancé, en avril 2020, le programme « Novissi » (« solidarité », « entraide » en éwé). Il s'agit d'un Programme de « Revenu Universel de Solidarité » mis en œuvre par le truchement de transferts monétaires direct (via mobile money) aux ménages ayant perdu tout ou partie de leurs revenus en raison de l'adoption des mesures de riposte liées à la pandémie du Covid-19. En clair, le dispositif vise à porter assistance aux personnes et familles les plus vulnérables (à condition d'être éligible) par le biais de soutiens financiers mensuels, tout au long de l'état d'urgence.

C'est donc pour répondre à une problématique spécifique que ce programme a été lancé. Mais « Novissi » va bien au-delà de cette nécessité conjoncturelle, puisqu'il se révèle, au fil du temps, comme un véritable outil de mise en œuvre des filets sociaux en faveur des couches sociales les plus impactées par les mesures restrictives prises par le gouvernement afin d'enrayer la progression de la maladie dans le pays. *« Les éléments d'innovation introduits dans le cadre de son opérationnalisation font de 'Novissi » un programme qui peut servir de base à une redéfinition des politiques économiques dans les économies en développement ».* De fait, le mécanisme peut ainsi *« aider à formuler une meilleure politique des subventions ».* Eléments d'explication.

D'une problématique conjoncturelle à un véritable outil d'intervention sociale

Ce programme unique et innovant sur le continent, vise à assurer, via les solutions de paiement électronique, un minimum vital à toutes les personnes durement affectées par les mesures annoncées par le gouvernement pour lutter contre la propagation du Covid-19. Pour bénéficier de « Novissi », il faut notamment être citoyen togolais âgé de 18 ans au moins, femme comme homme, disposer d'une carte d'électeur et être un travailleur ne disposant plus de revenus en raison des mesures prises dans le cadre de la riposte contre le coronavirus, notamment la mise en place de l'état d'urgence et l'instauration du

couvre-feu. Un montant est alloué chaque quinze jours (bimensuel) aux personnes qui remplissent les conditions et qui se font enregistrer via leurs téléphones portables à partir du numéro *855#. Il s'agit d'un soutien direct aux populations, transmis sans intermédiaire et de la manière la plus transparente possible.

C'est en juin 2020, soit trois mois après son lancement, que le gouvernement annonce des changements au programme « Novissi » « pour mieux l'adapter à la stratégie nationale de riposte ». Assez paradoxalement, cette décision intervient suite à l'annonce le 8 juin 2020 de la levée complète du couvre-feu et du bouclage des villes, après avis du Comité scientifique. Pour comprendre cette cohérence stratégique, il n'est pas inutile de revenir sur la raison d'être de cette assistance financière aux ménages les plus vulnérables.

La nécessité de s'adapter à la stratégie de riposte impose une nouvelle orientation

En effet, dès ses origines, « Novissi » s'adressait avant tout aux personnes résidentes dans certaines préfectures qui ont fait l'objet de bouclage et dans lesquelles un couvre-feu systématique a été instauré parce que celles-ci connaissaient de forts taux de cas confirmés. C'est ainsi que les populations des préfectures du Golfe et d'Agoè-Nyivé ont été les premières bénéficiaires avant que le programme ne soit activé et étendu, à partir de mai 2020 à la Préfecture du Tchaoudjo dans la Région Centrale.

En deux mois, un premier bilan a été établi faisant ressortir un montant de 11 362 973 000 F CFA qui a été distribué à 567 002 personnes éligibles dans le Grand Lomé (Préfectures d'Agoè-Nyivé et du Golfe) et dans la Préfecture du Tchaoudjo sur les 1 379 833 inscrits. Les bénéficiaires sont à 65,37% des femmes et à 34,63%, des hommes. Le trio de tête des bénéficiaires est composé de revendeur (se) à 40,29%, couturier (e) /tailleurs à 16,28% et de ménagères à 12,44%.

La stabilisation de la situation sanitaire a induit l'actualisation de la stratégie de riposte du Togo. Désormais, les mesures strictes de riposte comme le couvre-feu ne s'appliqueront plus à l'échelle préfectorale comme c'était le cas auparavant, mais au niveau cantonal. Ainsi le couvre-feu sera systématiquement instauré dans les cantons où de forts taux de contaminations auront été constatés. Le gouvernement accompagnera donc les personnes éligibles et vulnérables de ces cantons en activant le programme « Novissi ».

Il y a ainsi un souci de mieux cibler ce programme et de mieux l'orienter en fonction des zones impactées par les mesures drastiques rendues nécessaires pour enrayer la pandémie et qui occasionnent une baisse et un ralentissement des activités économiques et accroît, de façon corollaire, la vulnérabilité des populations.

Le canton de Soudou expérimente « Novissi » nouvelle formule

C'est ainsi que le 3 août 2020, près de 85% de la population adulte du canton de Soudou (Préfecture d'Assoli), situé à 398 km au nord de Lomé, ont pu bénéficier du programme « Novissi ». En effet, suite à une augmentation des cas de Covid-19 dans ce canton, le gouvernement a décidé de mettre en place des mesures extrêmement restrictives telles que le bouclage du canton et l'instauration d'un couvre-feu de 17h à 7h du matin, en vue de limiter la propagation du virus. A cette occasion, le gouvernement a décidé d'activer « Novissi » tout en assouplissant les critères d'éligibilité, notamment celui relatif à la profession. C'est ainsi que cette assistance a été accordée à toute la population adulte de Soudou, quelle que soit la profession, à l'exception des fonctionnaires. Pour rappel, l'indemnité perçue reste inchangée et s'élève à 12 250 F CFA pour les femmes et à 10 500 F CFA pour les hommes. La moitié de ce montant est versée tous les 15 jours.

Plus de 5680 personnes, soit 85% de la population adulte du canton de Soudou ont ainsi pu bénéficier des aides de « Novissi », pour un débours total de près de 33 millions F CFA (soit 49 635 euros). Parmi les bénéficiaires, 45% sont des hommes et 55%, des femmes. Le top 5 des métiers représentés sont : ménagère (36%), cultivateur (27%), revendeuse (10%), élève (8%) et commerçante (3%). « Le succès de Novissi à Soudou marque une nouvelle étape dans la mise en œuvre des programmes de filets sociaux au Togo car il démontre de la capacité des populations rurales à adopter les outils digitaux » a déclaré Cina Lawson, Ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale. Les populations des préfectures de Cinkassé, Kpendjal, Kpendjal-Ouest, Oti, Oti-Sud, Tandjouraré et Tône dans la Région des Savanes, bénéficieront également de cette «manne» de l'Etat lorsqu'un couvre-feu y sera instauré, du 27 janvier au 21 février 2021 déclenchant systématiquement l'activation du programme « Novissi » à partir du 22 février 2021.

Pour rappel, à la date du 8 avril 2021, le bilan du programme « Novissi », fait état, selon le site internet « novissi.gouv.tg » de 1 632 942 personnes enregistrées, dont 819 972 bénéficiaires pour un montant total de 13 308 224 040 francs CFA.

Face à cet engouement et au succès rencontré dans le déploiement de ce programme initié par SE Faure Essozimna Gnassingbé, il n'est alors guère étonnant que cette initiative soit saluée et encouragée par d'éminentes personnalités qui voient dans le modèle « Novissi » une « *maquette quant au développement de la protection sociale* » « *le ciblage des subventions publiques et la question relative aux minima sociaux* » en profitant « *de la forte pénétration de la téléphonie mobile, qui apparaît alors comme un instrument voire un allié indispensable dans la formulation de politiques économiques et sociales efficaces* ».



Ce n'est donc pas sans raison que le programme est soutenu par des bailleurs de fonds, à l'instar de la France à travers l'Agence Française de Développement (AFD) (1), qui ne manquent pas de relever ses avantages et ses bénéfices. « *Nous avons choisi une approche entièrement digitale, qui permet d'atteindre directement les bénéficiaires par les paiements mobiles en garantissant traçabilité et transparence.* » « *Novissi* » représente une véritable rupture méthodologique avec le passé et préfigure la manière dont les programmes de filets sociaux et de transferts monétaires seront dorénavant mis en œuvre dans notre pays » a déclaré, en cette circonstance, Cina Lawson.

Plus d'informations sur le site web : <https://novissi.gouv.tg>

(1) A titre de rappel, en date du 30 juin 2020, une convention de financement d'un montant de 3 millions d'euros (environ 2 milliards de F CFA) a été signée par la France via l'Agence Française de Développement (AFD) et le Togo. Cette subvention qui s'inscrit dans le cadre de l'initiative « Santé en Commun » vise à appuyer le volet socio-économique du plan national de riposte contre la Covid-19 en apportant une contribution financière permettant le refinancement du programme « Novissi ».

Pourquoi « Novissi » est-il un programme innovant et efficient ?

Abhijit Banrjee et Esther Duflo, Prix Nobel d'économie 2019, font partie de ces figures de renom qui ne sont pas restés indifférents au caractère innovant et impactant de la démarche initiée par le gouvernement togolais. Ils estiment en effet que face aux défis auxquels sont confrontés les pays africains, « Novissi » constitue une innovation majeure sur le continent africain. Ils exposent ici les caractéristiques majeures qui confèrent une singularité, une originalité et une efficience à cette initiative.

D'abord, **la stratégie d'identification et de ciblage des populations visées** : l'inscription s'effectue simplement via une plateforme accessible par téléphone mobile. Cette inscription se fait sur la base d'informations contenues dans la carte d'électeur (autrement dit, le programme est accessible à toutes les personnes majeures de nationalité togolaise), et permet à l'administration d'avoir une première idée du secteur d'activité dans lequel évolue le candidat au programme. En outre, la rapidité fait aussi la simplicité du processus. En effet, le croisement de deux bases de données, celles

des titulaires d'un abonnement de téléphonie mobile et celle du fichier électoral, permet de dispenser les candidats de fournir tout document administratif en format papier, simplifiant grandement la procédure d'accès aux plus vulnérables.

La procédure de paiement contourne la contrainte du faible taux de bancarisation : même si le Togo présente le taux de bancarisation strict le plus élevé de l'espace UEMOA (26,8%), ce taux reste relativement faible comparé aux autres économies émergentes. Avec « Novissi », dès qu'un candidat est éligible, il reçoit son paiement directement sur son porte-monnaie électronique (PME) sans aucun coût de transaction.

Les modalités de paiement ont été définies suivant un barème mensuel de 12 500 F CFA (environ 20 euros) pour les commerçantes, 10 500 F CFA (environ 16 euros) pour les commerçants et 10 000 F CFA pour les conducteurs de taxi (environ 15 euros). Le montant supérieur alloué aux femmes pourrait s'expliquer par le fait qu'en Afrique, 75% des femmes sont employées dans le secteur informel (contre 60% des hommes) mais aussi par l'objectif d'autonomiser davantage les femmes.

Moov Africa Togo écope d'une amende de près de 600 millions francs CFA



Aux termes d'une procédure de sanction pour non-respect de l'obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles, le Comité de direction de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a prononcé, par décision n°2021-003/ARCEP/CD/21 du 18 mai 2021, une amende de cinq cent quatre-vingt-treize millions huit cent cinq mille huit cent vingt-huit (593 805 828) francs CFA à l'encontre de Moov Africa Togo. Ce montant correspond à 1% de son chiffre d'affaires certifié 2019 et devra être réglé dans un délai de 30 jours, sous astreinte de vingt-millions (20 000 000) francs CFA par jour de retard.

Il est en outre enjoint à Moov Africa Togo de se conformer, dans un délai de trois (3) mois, à ses obligations conformément à l'article 27.1 de son cahier des charges

qui stipule : « Le titulaire assure la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre et des services aux exigences nouvelles. Le service doit être disponible de façon continue, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure. Pour cela, le Titulaire met en œuvre, les procédures, équipements, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de services conformes aux objectifs fixés par l'Autorité de régulation ».

A travers cette sanction, le Comité de direction de l'ARCEP entend obliger Moov Africa Togo au respect de son cahier des charges. En l'espèce, les perturbations liées à la fourniture d'énergie électrique ainsi que la coupure des câbles par des tiers, invoquées par Moov Africa Togo, ne sont pas constitutives de cas de force majeure et ne peuvent donc l'exempter du respect de ses obligations. En effet, Moov Africa Togo disposait suffisamment de temps pour déployer des solutions alternatives efficaces et performantes pour garantir la disponibilité de ses services.

Pour rappel, la décision de sanction découle du constat de cas significatifs, récurrents et durables d'indisponibilité de ses réseaux et services, de juin 2020 à avril 2021, dans de très nombreuses localités, causant ainsi de graves préjudices et désagréments à des centaines de milliers de consommateurs. Cette décision intervient à la suite d'une audition publique qui s'est déroulée le 18 mai 2021 au cours de laquelle, Moov Africa Togo a pu pourvoir à ses moyens de défense.

COVID-19 | Engagée et responsable



Des mesures qui tombent pile pour faire face !

L'Autorité de régulation est mobilisée, engagée et vigilante dans la lutte contre la Covid-19. Outre un appui financier accordé à des populations ciblées, elle a mis en place un dispositif visant à limiter les risques de contamination du virus au sein du personnel. Une Commission ad 'hoc, faisant office de « veille sanitaire », a ainsi été créée dès le mois de mars 2020, à l'apparition du 1^{er} cas avéré au Togo.

Une série de mesures préventives, toujours en vigueur, a été instaurée : protocole de prise en charge des agents de retour de mission à l'extérieur du pays, sensibilisation du personnel au respect des gestes barrières, réaménagement des horaires de travail pour assumer la continuité du service, acquisition et installation de dispositifs de lave-mains et de désinfection des mains aux entrées principales du bâtiment et aux différents paliers, restriction des visites privées, instauration du port obligatoire de masque de protection dont la dotation ainsi que celle de gels hydroalcooliques, a été rendue systématique et gratuite, à tout le personnel.

Être responsable, c'est se protéger les uns les autres !



S'enrôler pour se faire vacciner : vaccin.covid19.gouv.tg



arcep

autorité de régulation des
communications électroniques
et des postes



**Ensemble,
Soyons acteurs de la
transformation digitale !**