



# RAPPORT D'ACTIVITES

EXERCICE 2020



# SOMMAIRE

Sigles et acronymes .....	4
Liste des tableaux .....	6
Liste des graphiques .....	7
Avant-propos .....	8

## CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Évolution du cadre juridique .....	11
1.1. Secteur des communications électroniques .....	11
1.2. Secteur postal .....	12
2. Mise en œuvre du service universel .....	13
2.1. Dans le secteur des communications électroniques .....	13
2.2. Dans le secteur postal .....	13
3. Activités de régulation .....	13
3.1. Secteur des communications électroniques .....	13
3.2. Secteur des postes .....	22
3.3. Activités du centre d'appels .....	24
4. Arbitrage et conciliation .....	26
5. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs .....	26
6. Réclamations et plaintes des consommateurs .....	27
7. Facturation et recouvrement .....	27
7.1. Facturation des redevances .....	28
7.2. Recouvrement des redevances .....	29
8. Coopération nationale .....	32
8.1. Secteur des communications électroniques .....	32
8.2. Coopération dans le secteur postal .....	33

9. Coopération sous régionale .....	33
10. Coopération internationale .....	34
10.1. Coopération internationale et partenariat .....	34
10.2. Circulaire internationale d'information sur les fréquences uit (brific) .....	36
10.3. partenariat avec l'ARCEP Bénin .....	36
11. Participation aux événements des secteurs .....	36
12. Cadres de dialogue de l'autorité de régulation .....	36
12.1. Comité de l'interconnexion et de l'accès .....	36
12.2. Comité de gestion du fonds du service universel .....	37

## CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

1. Gestion interne .....	39
2.1. Audit interne .....	39
2.2. Ressources humaines .....	39
2.3. Outils et moyens logistiques .....	39
2. Pilotage des projets .....	46
3. Actions sociales .....	48

## PERSPECTIVES

## GÉNÉRALITÉS SUR L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

Table des matières .....	46
--------------------------	----

# ABBREVIATIONS, ACRONYMES ET SIGLES

<b>AIGE</b>	: Aéroport International Gnassingbé Eyadéma
<b>AFISNET</b>	: AFI Satellite Network
<b>AFRISAP</b>	: Africa Spectrum Allocation Plan
<b>ANAC</b>	: Agence Nationale de l'Aviation Civile
<b>ANCy</b>	: Agence Nationale de Cybersécurité
<b>ANR</b>	: Autorités Nationales de Régulation
<b>ANRT</b>	: Agence Nationale de Régulation des Télécommunications
<b>ANSR</b>	: Agence Nationale du Spectre des Radiofréquences
<b>AR</b>	: Assemblée des Radiocommunications
<b>ARCEP</b>	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de Postes
<b>ART&amp;P</b>	: Autorité de Règlementation des secteurs de Postes et de Télécommunications
<b>ARTAO</b>	: Assemblée des Régulateurs de Télécommunications d'Afrique de l'Ouest
<b>ATC</b>	: Association Togolaise des Consommateurs
<b>ATT</b>	: Atlantique Telecom Togo
<b>ASECNA</b>	: Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique de l'Ouest
<b>BCEAO</b>	: Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
<b>BLR</b>	: Boucle Locale Radio
<b>CCOPE</b>	: Cellule de Coordination et de Suivi des actions du Plan Stratégique
<b>CCSPS</b>	: Commission de Coordination et de Suivi du Plan Stratégique
<b>ccTLD</b>	: Country Code Top-Level Domains
<b>CD</b>	: Comité de Direction
<b>CEDEAO</b>	: Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
<b>CIC</b>	: Centre Informatique et de Calcul
<b>CMR</b>	: Conférence Mondiale des Radiocommunications
<b>CPEAO</b>	: Conférence des Postes de l'Afrique de l'Ouest
<b>CRTEL</b>	: Comité des Régulateurs nationaux des Télécommunications
<b>CPI-EAA</b>	: Commission Permanente Indépendante Enquêtes Accidents d'Aviation
<b>DAM</b>	: Direction des Affaires Maritimes
<b>DGMN</b>	: Direction Générale de la Météorologie Nationale
<b>DGTP</b>	: Direction Générale des Travaux Publics
<b>FAI</b>	: Fournisseur d'Accès Internet
<b>GSM</b>	: Global System for Mobile
<b>GVA</b>	: Groupe Vivendi Africa

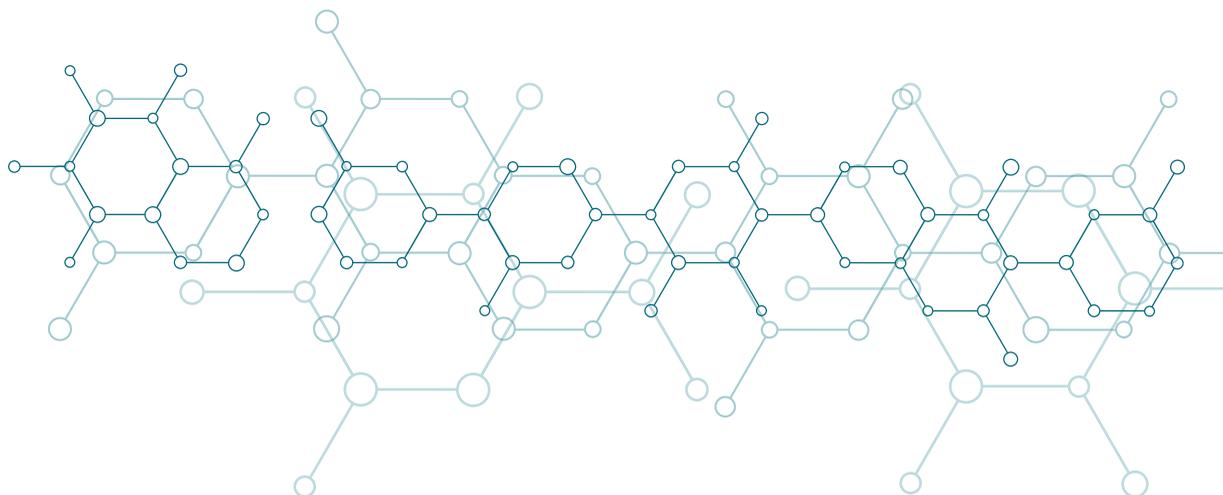
<b>HAAC</b>	: Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication
<b>IPDCP</b>	: Instance de Protection des Données à Caractère Personnel
<b>INSEED</b>	: Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques
<b>IMT</b>	: Telecommunications Mobiles Internationale
<b>LCE</b>	: Loi sur les Communications Électroniques
<b>LCT</b>	: Ligue des Consommateurs du Togo
<b>LTE</b>	: Loi sur les Transactions Électroniques
<b>NCC</b>	: Network Color Codes
<b>NTIC</b>	: Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
<b>OACI</b>	: Organisation de l'Aviation Civile Internationale
<b>OTR</b>	: Office Togolais des Recettes
<b>PCI</b>	: Physical-layer Cell Identity
<b>NCA</b>	: National Communication Authority
<b>PMR</b>	: Private Mobile Radiocommunications
<b>PND</b>	: Plan National de Développement
<b>PNS</b>	: Programme National de Sécurité
<b>PSC</b>	: Prestataire de Service de Confiance
<b>PSCE</b>	: Prestataire de Service de Communications Electroniques
<b>RNI</b>	: Rayonnements Non Ionisants
<b>SALT</b>	: Société Aéroportuaire de Lomé Tokoin
<b>SAV</b>	: Services à Valeur Ajoutée
<b>SMS</b>	: Short Message Service
<b>SIN</b>	: Société d'Infrastructures Numériques
<b>SIIT</b>	: Surtaxes on International Incoming Trafics
<b>SPT</b>	: Société des Postes du Togo
<b>SVI</b>	: Serveur Vocal Interactif
<b>TIC</b>	: Technologies de l'Information et de la Communication
<b>TGC</b>	: Togo Cellulaire
<b>UA</b>	: Union Africaine
<b>UAT</b>	: Union Africaine des Télécommunications
<b>UEMOA</b>	: Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
<b>UIT</b>	: Union Internationale des Télécommunications
<b>UMTS</b>	: Universal Mobile Telecommunications System
<b>UPAP</b>	: Union Panafricaine des Postes
<b>UPU</b>	: Union Postale Universelle
<b>USSD</b>	: Unstructured Supplementary Service Data
<b>VHF</b>	: Very High Frequency
<b>VSAT</b>	: Very Small Aperture Terminal

# LISTE DES TABLEAUX

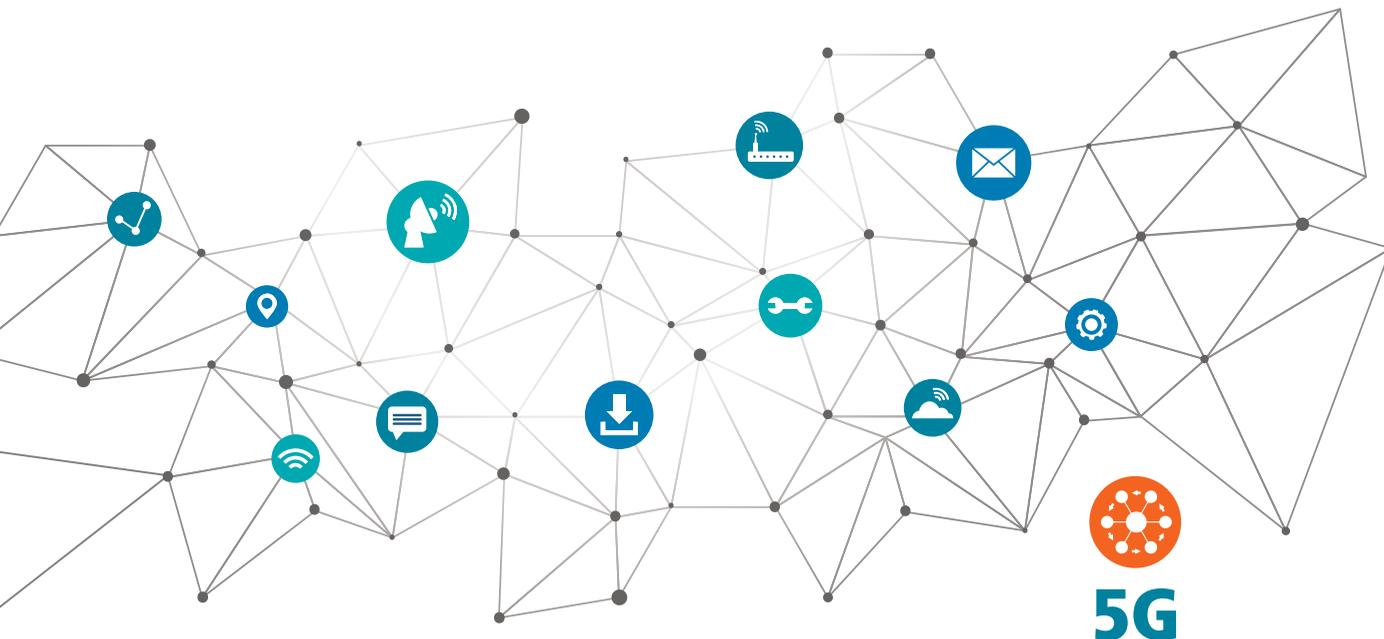
<b>TABLEAUX</b>	<b>TITRES</b>	<b>PAGES</b>
<b>Tableau 1</b>	Répartition théorique de la capacité du plan de numérotation	<b>19</b>
<b>Tableau 2</b>	Capacité du plan de numérotation par service	<b>19</b>
<b>Tableau 3</b>	Etat des attributions des numéros pour les services fixe et mobile	<b>20</b>
<b>Tableau 4</b>	Evolution des attributions des numéros pour les services à valeur ajoutée	<b>20</b>
<b>Tableau 5</b>	Statistiques des noms de domaine en « .tg » créés et renouvelés en 2020	<b>21</b>
<b>Tableau 6</b>	Noms de domaine en « .tg » enregistrés par registrars	<b>21</b>
<b>Tableau 7</b>	Résultats du contrôle par opérateur du déploiement et de la couverture des réseaux et services postaux	<b>23</b>
<b>Tableau 8</b>	Part de chaque type de redevances dans le montant global facturé	<b>28</b>
<b>Tableau 9</b>	Variation des redevances facturées en 2020 par rapport à 2019	<b>29</b>
<b>Tableau 10</b>	Analyse des données du recouvrement	<b>30</b>
<b>Tableau 11</b>	Recouvrement des redevances facturées en 2020	<b>30</b>
<b>Tableau 12</b>	Recouvrement des arriérés de redevances	<b>31</b>
<b>Tableau 13</b>	Recouvrement des contreparties financières des licences	<b>31</b>
<b>Tableau 14</b>	Variation de l'effectif du personnel sur l'exercice	<b>40</b>
<b>Tableau 15</b>	Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2020	<b>40</b>
<b>Tableau 16</b>	Structure de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/2020	<b>41</b>
<b>Tableau 17</b>	Répartition de l'effectif suivant les domaines de compétence au 31/12/2020	<b>42</b>
<b>Tableau 18</b>	Répartition de l'effectif par âge et par sexe au 31/12/2020	<b>43</b>
<b>Tableau 19</b>	Récapitulatif des actions sociales en 2020	<b>43</b>

# LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUES	TITRES	PAGES
Graphique 1	Répartition théorique de la capacité du plan de numérotation	19
Graphique 2	Utilisation de la capacité du plan de numérotation par service	19
Graphique 3	Evolution de l'attribution des numéros des services fixe et mobile	20
Graphique 4	Evolution de l'attribution des numéros de service à valeur ajoutée	20
Graphique 5	Noms de domaine en « .tg » enregistrés par registrars	22
Graphique 6	Nature des requêtes	25
Graphique 7	Réception des plaintes et traitement par les opérateurs	25
Graphique 8	Délais de traitement des plaintes par les opérateurs	25
Graphique 9	Part de chaque type de redevances dans le montant global facturé	28
Graphique 10	Recouvrement des redevances facturées en 2020	30
Graphique 11	Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2020	41
Graphique 12	Répartition des agents par catégorie et par sexe	42
Graphique 13	Répartition de l'effectif par âge et par sexe	43



# AVANT-PROPOS



**Le réseau mobile 5G est  
déployé par Togo Cellulaire  
à titre expérimental**

**L'année 2020** restera dans les annales de l'histoire de notre humanité comme une année marquée par la pandémie planétaire du Covid-19 dont les effets néfastes, loin de s'estomper, continueront inexorablement à se faire encore ressentir tout au long de 2021 et bien au-delà.

En effet, l'impact négatif et durable sur la croissance économique, a occasionné des bouleversements profonds dans la société et précipité l'émergence de nouveaux modèles. On assiste, ici et là, à une remise en cause de ce qui semblait constituer les fondements de la société qui, battus en brèche, doivent être repensés et déboucher sur l'émergence de nouveaux paradigmes.

Certains secteurs, toutefois, ont su admirablement résister à cette tendance. Au-delà, ils ont su s'adapter

et se réinventer à l'aune de la nouvelle donne grâce aux potentiels remarquables dont ils regorgent. C'est le cas des technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans une large mesure, du secteur des communications électroniques qui s'est avéré, avec la crise sanitaire, être une véritable parade et un puissant levier de résilience. Il ne faut alors guère s'étonner de l'intérêt sans cesse croissant dont il jouit et suscite bien au-delà de son périmètre traditionnel de rayonnement.

Au cours de la décennie, l'environnement du marché de la téléphonie et de l'internet fixe et mobile a considérablement évolué au Togo, à l'instar d'autres pays. Les réseaux fixes (cuivre, fibre optique...) et les réseaux mobiles (2G, 3G, 4G, 5G) sont déployés par les opérateurs pour offrir non seulement des services de téléphonie mais un accès à internet.

En raison de l'importance accrue des communications électroniques comme levier stratégique dans la

croissance économique et le développement du pays et comme outils d'inclusion sociale et financière, le gouvernement a jugé nécessaire l'intervention d'une autorité pour s'assurer de leur essor arcepdurable.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) créée par la loi sur les communications électroniques (LCE) n°2012-18 du 17 décembre 2012 est devenue opérationnelle avec les nominations des membres du Comité de direction et du Directeur Général, en conformité avec le décret 2015-091/PR du 27 novembre 2015, portant organisation et fonctionnement de l'institution.

L'ARCEP est chargée de réguler les secteurs des communications électroniques et des postes, au nom de l'Etat et a, entre autres, pour missions, de contrôler les opérateurs de téléphonie mobile agréés par l'Etat, de délivrer les autorisations pour les réseaux indépendants et de gérer les fréquences radio-électroniques.

Par ailleurs, ses missions ont été élargies afin de s'assurer que les dynamiques et intérêts des acteurs du marché se concilient avec les objectifs de connectivité du territoire, de compétitivité et de concurrence effective au bénéfice des utilisateurs finals.

En définitive, il s'agit d'améliorer les mécanismes de fonctionnement et de gouvernance de l'organe de régulation pour une nouvelle



### *Les communications électroniques comme levier stratégique dans la croissance économique et le développement du pays et comme outils d'inclusion sociale et financière.*

dynamique dans le secteur des TIC. En plus de s'adapter à l'évolution des communications électroniques, d'importantes innovations sont introduites ; l'objectif étant d'accroître significativement l'efficacité dans le fonctionnement de l'organe de régulation pour améliorer ses performances et celles du secteur.

Dans un secteur où les problématiques et les enjeux se sont complexifiés, l'Autorité de régulation

s'est toujours positionnée à l'avant-garde pour répondre aux attentes hétéroclites et évolutives des utilisateurs des services de communications électroniques. Le secteur postal, dans ce sens, doit tirer profit des nouveaux usages digitaux. Pour ce faire, le cadre juridique du secteur postal se doit d'être modernisé pour relever les défis du numérique et s'adapter ainsi aux nouveaux besoins du marché.

Le présent rapport annuel est une revue des activités menées durant l'année 2020 par l'Autorité de régulation, conformément aux prérogatives qui lui sont dévolues par le cadre législatif et réglementaire. Bien que l'ARCEP n'ait démarré ses activités que le 23 octobre 2020, ses actions s'inscrivent dans le prolongement et la continuité des activités entreprises par l'ex ART&P.

Afin de prendre la mesure de la dynamique dans laquelle l'Autorité de régulation s'est insérée, il nous a semblé pertinent, pour la clarté et la compréhension, de distinguer les activités liées à la régulation des secteurs, objet du chapitre 1<sup>er</sup> et celles relatives à la gouvernance de l'Autorité de régulation, traitées dans le chapitre 2.



**Le secteur postal doit tirer meilleur profit des nouveaux usages digitaux**

<sup>1</sup> Décret n°2020-023/PR du 7 avril 2020, portant nomination des membres du Comité de Direction de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) et de son Président.

<sup>2</sup> Décret 2020-085/PR du 15 octobre 2020, portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)

# RÉGULATION DES SECTEURS

# 1. RÉGULATION DES SECTEURS

UN //

## ÉVOLUTION DU CADRE JURIDIQUE

### 1.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le rythme des mutations dans le secteur des communications électroniques suppose une adaptation et une anticipation constante du cadre réglementaire. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2020, différents textes réglementaires ont été élaborés et mis en œuvre.

#### Décrets

**Décret n° 2020-111/PR du 09 décembre 2020 portant organisation et fonctionnement de l'Instance de Protection des Données à Caractère Personnel (IPDCP).**

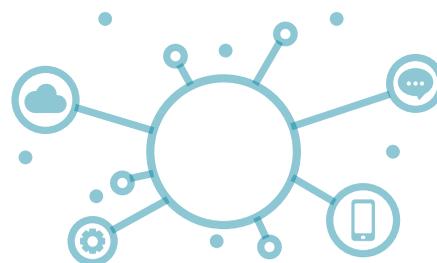
Ce décret, pris en application de la loi n°2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel ayant institué l'Instance Nationale de la Protection des données à caractère personnel, précise les règles d'organisation et de fonctionnement de l'instance de protection des données à caractère personnel (IPDCP) ainsi que ses missions et son statut.

**Décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020 portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique.**

Ce décret vise la rationalisation des investissements dans les infrastructures sur l'ensemble du territoire national.

A ce titre, il fixe les :

- obligations de déploiement des câbles de fibre optique et des infrastructures d'accueil;
- obligations de raccordement des infrastructures actives des opérateurs du mobile ;
- les conditions de transmission à la SIN ( Société d'Infrastructures Numériques), des réseaux de communications des exploitants d'infrastructures alternatives ou de toute autre personne exploitant sans licence ou autorisation ;
- les modalités d'accès aux infrastructures d'accueil par la SIN.



Ce décret s'applique à l'ensemble des réseaux de communications électroniques et des ouvrages de génie civil sur le territoire de la République togolaise. Il concerne, notamment, les Ministères chargés de l'énergie, des TP, de l'eau, de l'économie numérique, les maîtres d'ouvrage, les maîtres d'œuvre, les exploitants d'infrastructures alternatives et toute personne possédant des infrastructures de communication électronique filaire soumises ou non à autorisation.

#### Décisions

**Décision n°013/ART&P/DG/20 du 20 janvier 2020 relative à l'obligation de communication systématique de données par les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques ouverts au public**

Elle fixe les modalités de mise en œuvre de cette obligation et vient pallier les insuffisances de

la décision n°002/ART&P/DG/17 du 06 janvier 2017 sur la communication des données par les opérateurs.

**Décision n°193/ART&P/DG/20 du 13 août 2020 portant prorogation des autorisations d'installation et d'exploitation de réseaux indépendants et des assignations de fréquences pour une durée de 12 mois pour les exploitants concernés par le processus de réaménagement des bandes de fréquences radioélectriques.**

Cette décision proroge de douze (12) mois les autorisations d'installation et d'exploitation des réseaux indépendants concernés par le réaménagement des fréquences BLR (Boucle Locale Radio) dans les bandes 3.5 GHz, 5.2 GHz et 5.8 GHz. Elle s'inscrit dans le cadre de la mise en conformité du Plan National d'Attribution de Fréquences radioélectriques avec les recommandations de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) relativement à l'affectation des bandes de fréquences de 3400 MHz à 3800 MHz aux services de Télécommunications Mobiles Internationales (IMT).

**Décision n°038/ARCEP/DG/20 du 22 novembre 2020 fixant les plafonds des tarifs applicables par les opérateurs de communications électroniques pour l'accès des prestataires de services aux codes USSD**

Elle fait suite à la décision n°019/ART&P/DG/19 portant ouverture du canal USSD aux fournis-

seurs de services afin d'assurer la transparence dans la fixation des tarifs, la célérité dans le traitement des demandes d'accès aux codes USSD. Elle fixe, par ailleurs, les plafonds des tarifs applicables par les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques mobiles pour l'accès des fournisseurs de services à valeur ajoutée et des fournisseurs de services financiers électroniques aux codes USSD.

#### **Projets de textes en instance d'adoption**

Un (1) projet de décret et trois (3) projets de décisions sont élaborés et sont en attente de leur adoption. Il s'agit notamment de :

- Décret relatif à la publication et à la communication des informations sur la couverture du territoire en infrastructures et services de communications électroniques ;
- Décision précisant les modalités d'accès aux informations sur la couverture des services mobiles et fixant les classes de performance de services de communications électroniques et les précisions sur les cartes et les informations à communiquer ;
- Décision relative aux contenus et aux modalités de mise à disposition du public d'informations sur la couverture des services mobiles et sur les méthodes de vérification de la fiabilité de ces informations ;
- Décision relative aux contenus et aux modalités de publication de

cartes de couvertures des réseaux et des services d'accès à internet en situation fixe, et aux modalités de transmission des informations sous-jacentes.

*Les communications électroniques comme levier stratégique dans la croissance économique et le développement du pays et comme outils d'inclusion sociale et financière.*

Par ailleurs, et pour répondre aux préoccupations et plaintes des consommateurs, un projet de décret sur les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques provenant des rayonnements non ionisants (RNI) et une décision fixant les limites d'exposition aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques ont également été élaborés par l'Autorité de régulation.

## **1.2 SECTEUR POSTAL**

Le cadre juridique applicable au secteur postal n'a pas évolué. Une refonte de ce cadre est en projet. A terme, elle doit permettre au secteur de s'adapter aux mutations et de développer de nouveaux relais de croissance sur le marché.

DEUX //

## MISE EN ŒUVRE DU SERVICE UNIVERSEL

### 2.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Au titre du suivi de la mise en œuvre du service universel, un état des lieux est en cours en fin d'année 2020 dans l'objectif d'élaborer une proposition de stratégie de mise en œuvre du service universel pour les années à venir.

### 2.2 SECTEUR POSTAL

Aucun projet n'a pu être réalisé au titre du service universel postal en 2020.

TROIS //

## ACTIVITÉS DE RÉGULATION

### 3.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### Gestion des fréquences radioélectriques

L'Autorité de régulation a lancé en 2020 un processus de réaménagement du spectre radioélectrique dans les bandes de fréquences 3400 – 3800 MHz et 5150 – 5925 MHz pour se conformer aux recommandations de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) visant à libérer les bandes de fréquences de 3400 MHz à 3800 MHz réservées aux IMT Mobiles. L'élaboration de ce plan d'attribution de fréquences radioélectriques est indispensable pour raisons de nécessité publique et fait suite à la décision n°2019-

003/ART&P/CD/19 du 03 octobre 2019, 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.

Des séances de travail ont été organisées avec les différents assignataires concernés afin de leur permettre de mieux comprendre le processus de réaménagement du spectre.

Conformément à la décision n°2019-003/ART&P/CD/19 du 03 octobre 2019, les bandes de fréquences suivantes peuvent être utilisées par les assignataires disposant de liaisons BLR ou les

## Vision 2021



*L'Autorité de régulation doit réaffirmer son rôle comme l'un des leviers majeurs de cette transformation au bénéfice des populations, en mettant en place les conditions d'une concurrence saine, loyale, équitable et durable et en rendant accessibles au plus grand nombre, les réseaux de communications électroniques de qualité à des coûts abordables.*

sociétés qui projettent utiliser les services de radiocommunications pour les besoins de leurs activités :

- la bande de fréquences 5150-5350 MHz (200 MHz), prévue pour l'utilisation des équipements de faibles puissances et de faibles portées à l'intérieur des bâtiments ; elle peut donc être assignée pour des liaisons traversant l'espace public ;
- la bande de fréquences 5725-5925 MHz (200 MHz).

Dans le processus de libération des bandes de fréquences 3400-3800 MHz et 5725-5925 MHz, de nouvelles fréquences ont été assignées aux stations VSAT dont les fréquences de réception sont en dessous de 3800 MHz et les fréquences d'émissions en dessous de 6 GHz. A terme, les fréquences de réception se situeront au-dessus de 3800 MHz et les fréquences d'émissions au-dessus des 6 GHz.

L'Autorité de régulation a proposé aux assignataires un suivi technique afin de les assister dans le processus de migration.

### Gestion des autorisations Réseaux indépendants

Quinze (15) demandes d'assignation de fréquences radioélectriques ont été enregistrées et traitées au titre de l'installation et l'exploitation de réseaux indépendants, dont :

- dix (10) renouvellements de réseau indépendant ;

- trois (3) nouvelles demandes de réseau indépendant ;
- une (1) extension de réseau indépendant ;
- une (1) modification de réseau indépendant.

Cinq (05) demandes de résiliation ont été enregistrées et traitées dont :

- deux (2) réseaux indépendants avec exploitation de stations VSAT ;
- deux (2) réseaux indépendants avec utilisation de fréquences VHF ;
- un (1) réseau indépendant BLR points à multipoints.

En outre trois (3) demandes de radioamateurs ont été enregistrées.

### Homologation d'équipements et terminaux radioélectriques et Agréments d'installateurs

Au titre de l'année 2020, l'Autorité de régulation a enregistré et traité cent vingt-huit (128) nouvelles demandes d'homologation d'équipements.



### L'Autorité de régulation a enregistré trois (3) déclarations de services à valeur ajoutée.

Au total, cent quatre-vingt-onze (191) certificats d'homologation ont été signés. Ce total prend en compte des demandes des années antérieures.

### Déclaration de services à valeur ajoutée

L'Autorité de régulation a enregistré trois (3) déclarations de services à valeur ajoutée.

Après avis technique favorable, les déclarants ont été autorisés à exploiter ces services. Une demande de modification de certificat a également été traitée.

### Contrôles Contrôle des réseaux ouverts au public

L'Autorité de régulation exerce sur le marché, conformément à ses prérogatives, des contrôles pour s'assurer du respect par les opérateurs des obligations mises à leur charge. A ce titre, plusieurs contrôles techniques sur les réseaux de téléphonie mobile et ceux des fournisseurs d'accès internet (FAI) ont été diligentés au cours de l'année 2020.

Les contrôles mensuels de fréquences diligentés à l'intérieur du pays ont permis de faire les constats suivants :

- présence des émissions 4G dans la bande de fréquences 800 MHz allouées à Togo Cellulaire et Atlantique Telecom dans la plupart des localités contrôlées, notamment, dans les grandes villes ;

- des émissions de 5 MHz contiguës ont été mesurées dans les bandes de 900 MHz et 1800 MHz dans la plupart des localités confirmant l'utilisation du refarming dans ces bandes par les opérateurs ;

- dans toutes les localités, aucune émission n'a été détectée dans la bande de fréquence 2600 MHz assignée aux opérateurs de téléphonie mobile pour les services 4G.

S'agissant des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI), les contrôles dans les localités visitées ont permis de constater l'absence d'émission dans les bandes de fréquences 2300 MHz et 3300 MHz qui leur ont été assignées.

#### Contrôles et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques

Dans le cadre de sa mission de veille et de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, une série de contrôles a été effectuée. Il s'agit, notamment, des contrôles en cas de plainte de brouillage, de routine ainsi que de validation de sites.

A l'occasion de la délivrance des autorisations d'installation et d'exploitation de stations de radiodiffusion sonores FM par la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC), l'ARCEP a procédé à des contrôles dans six localités du pays : Naki-Est, Bombouaka, Siou, Kougnouhou, Kouma-Konda et Kouvé en vue de l'assignation des fréquences de la bande FM 87.5-108 MHz.

Dans le registre des plaintes pour brouillage, sept (07) contrôles ont été diligentés et résolus :

- trois (03) concernant des stations de radiodiffusion sonore ;
- trois (03) liées aux communications aéronautiques ;
- un (01) relatif à un réseau indépendant BLR.

### *L'Autorité de régulation a exercé des missions de contrôle conformément à ses prérogatives du cadre règlementaire*

Au chapitre des autorisations d'utilisation de fréquences, quinze (15) contrôles de validation de sites ont été réalisés et se répartissent comme suit :

- trois (03) dans le cadre de l'instruction des demandes d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants ;
- dix (10) au titre des demandes renouvellement d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants ;
- un (01) à la suite d'une demande d'extension de réseau indépendant ;

- un (01) dans le cadre d'une demande de modification de réseau indépendant.

Par ailleurs, cinq (05) autres contrôles ont été effectués relativement à des demandes de résiliation d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants.

L'Autorité de régulation veille également, par des contrôles de routine, à assurer une utilisation rationnelle et optimale du spectre des fréquences radioélectriques. A cet effet, vingt-quatre (24) contrôles ont été effectués, à savoir :

- quatre (04) campagnes mensuelles d'une durée de deux (02) semaines chacune, dans les régions des Plateaux, Centrale, de la Kara et des Savanes ;
- dix-huit (18) dans le cadre du réaménagement de fréquences des stations VSAT et dans les bandes de 3.5 GHz et des 5GHz ;
- un (01) contrôle d'une durée de deux (02) semaines des stations de radiodiffusion sonores FM de la ville de Lomé ;
- un (01) contrôle de suivi et vérification d'une (01) semaine pour s'assurer de la correction des anomalies détectées lors du premier contrôle au niveau des émissions des stations de radiodiffusion sonore FM de Lomé.



**L'Autorité de régulation veille, par des contrôles de routine, à assurer une utilisation rationnelle et optimale du spectre des fréquences radioélectriques.**

## Contrôle de la couverture et de la qualité de services des opérateurs

### ☞ **Contrôle de la couverture et de la QoS dans les localités frontalières du Togo**

En prélude au lancement d'un programme national d'assistance aux agriculteurs, l'Autorité de régulation a été sollicitée pour fournir des informations relatives à la disponibilité de services de communications électroniques dans les villages et postes frontaliers. Un survey a été organisé du 20 juin au 04 juillet 2020 pour la collecte des données requises. Il a couvert l'ensemble des localités frontalières du Togo et les mesures ont porté sur les services usuels des deux (2) opérateurs de téléphonie mobile : niveau de champ, voix, internet, SMS et USSD.

Des contrôles inopinés ont, par ailleurs, été réalisés pour vérifier la présence des services 4G dans les localités de la commune de Lomé et ses environs. Les résultats des mesures attestent d'une présence plus accrue des services 4G de l'opérateur Togo Cellulaire (TGC) que de l'opérateur Atlantique Télécom Togo (Moov).

### ☞ **Revue des protocoles d'évaluation de la qualité de service (QoS)**

Face aux difficultés de mise en œuvre des protocoles d'évaluation de la QoS en vigueur, une commission conjointe composée des représentants de l'Autorité de régulation et des opérateurs, a été mise en place pour une revue de ces protocoles.

Les propositions de la commission ont été testées lors d'une campagne pilote, fin 2019. Les travaux se sont poursuivis au cours de l'année 2020 avec une approche plus pragmatique du régulateur, jugée plus flexible, mieux adaptée à la superficie de chaque localité et garantissant une bonne répartition des points de mesures.

A cet effet, il a été programmé une campagne conjointe pilote sur un échantillon de la ville de Lomé, avec les outils de l'opérateur Togo Cellulaire pour évaluer la nouvelle approche. Les mesures ont été réalisées en mode statique et en mode dynamique (Drive test).

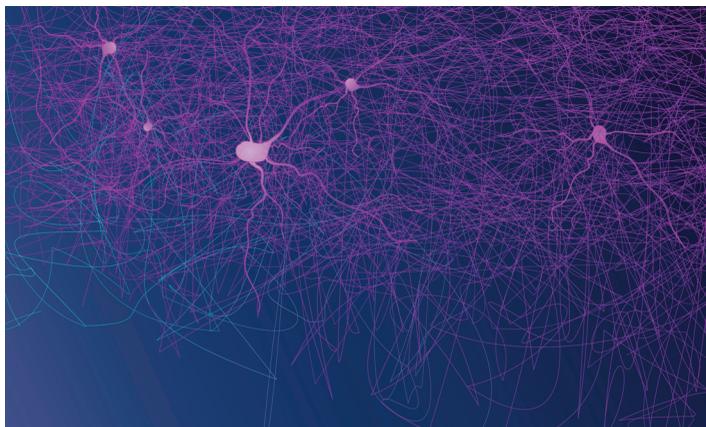
A l'issue des diverses campagnes, une plateforme de recommandations a été soumise et porte sur les aspects essentiels de la mesure de la qualité de service : protocoles, modes, outils. Un projet de décision portant révision des protocoles de mesures de la qualité de service des réseaux mobiles a été élaboré à cet effet.

## Contrôle des données d'identification des abonnés

Dans le cadre de son pouvoir de contrôle des opérateurs, l'Autorité de régulation a consulté, de façon inopinée, la base de données d'identification des abonnés auprès des opérateurs de réseaux de communications ouverts au public.

A l'issue de la consultation, il est constaté de la part des opérateurs, un effort pour se conformer à leurs obligations conformément aux cahiers des charges respectifs et au décret n°2011-120/PR du 06 juillet 2011 portant identification systématique et obligatoire des abonnés aux services de télécommunications qui fixe les conditions et les règles de l'identification.

Toutefois, des manquements et anomalies sont observés dans le processus d'identification de l'enrôlement sur le terrain jusqu'à la mise en base des données auprès des opérateurs, rendant ainsi non fiables, les données d'identification des abonnés.



L'Autorité de régulation a fait observer aux opérateurs que le manque de fiabilité des données d'identification des abonnés, rend quasiment caduques les actions entreprises dans ce sens jusqu'à ce jour.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité de régulation a planifié un audit de la base des données d'identification des abonnés afin notamment de :

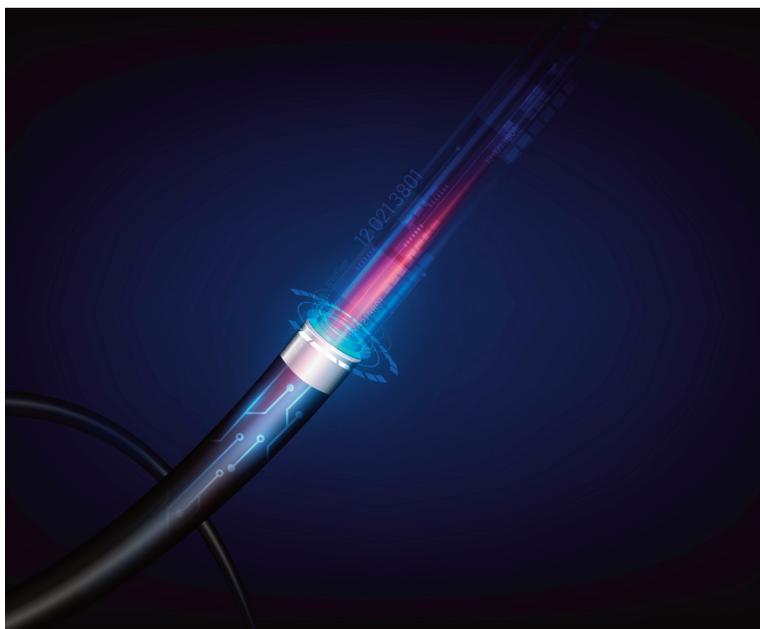
- caractériser les données de la base d'identification des abonnés de chaque opérateur de téléphonie mobile ;
- identifier les sources des incohérences, anomalies et manquements observés ;
- préconiser des actions correctives d'assainissement de la base des données existantes ;
- élaborer des règles pour assurer la fiabilité des nouvelles entrées de données dans la base.

Dans la dynamique de modernisation et d'adaptation du cadre juridique de l'identification des abonnés, la Commission conjointe ARCEP-Opérateurs a été réactivée. Par ailleurs, un projet de décret portant identification systématique et obligatoire des abonnés a été élaboré par l'ARCEP et soumis à la validation de la Tutelle.

Le nouveau dispositif juridique et technique qui sera mis en place, permettra, à terme, d'améliorer la fiabilité des données de la base d'identification des abonnés.

### Audit tarifaire

L'Audit tarifaire commencé en 2020 n'a pas pu être mené à son terme en raison d'un différend portant sur l'interprétation d'une clause du contrat entre l'Autorité de régulation et le prestataire.



Un nouvel audit tarifaire, dont les résultats sont attendus courant 2021, a été commandé auprès d'un prestataire tiers.

### Interconnexion et accès

En 2020, l'Autorité de régulation n'a pas approuvé les catalogues d'interconnexion et d'accès des opérateurs. Toutefois, le processus enclenché en 2020 contribuera à l'adoption des catalogues de 2021.

### Accords de coordination

#### ☞ Accord de coordination avec le Ghana

Le Togo et le Ghana ont tenu en janvier 2020 à Lomé, une réunion bilatérale de coordination. L'objet de cette rencontre était de vérifier si les dispositions et les paramètres contenus dans l'accord du 1<sup>er</sup> juin 2019 entre les parties, sont mis en application par les opérateurs du mobile des deux pays.

Aux termes des discussions, les recommandations suivantes ont été formulées :

- adoption d'une méthodologie commune par les deux administrations dans le traitement des données issues des mesures pour que chaque partie puisse apprécier les résultats à l'avenir ;

- création d'une base de données, régulièrement mise à jour, avec des informations sur la localisation des nouvelles stations au sein de la zone de coordination de 2km ;

- résolution in situ des problèmes de non-respect de l'accord par les opérateurs de téléphonie mobile des deux (02) pays, dans les localités où les termes de l'accord n'ont pas été respectés.

#### ☞ Accord de coordination avec le Burkina Faso

En mars 2020, une réunion tripartite de coordination a eu lieu à Ouagadougou entre le Togo, le Ghana et le Burkina Faso. A l'issue de cette rencontre, un accord de coordination a été signé entre le Burkina Faso et le Togo d'une part, et entre le Burkina et le Ghana, d'autre part. Les parties ont convenu que les techniques de coordination des fréquences devraient être envisagées suivant les éléments ci-après :

- la zone de coordination qui doit être de 2 km pour les réseaux GSM, UMTS et IMT de part et d'autre de la frontière ;
- le niveau de puissance d'une tolérance de 500 m de pénétration ;

- le partage de NCC (Network Color Codes), PSC (Primary Scrambling Code) et PCI (Physical-layer Cell Identity).

### Gestion des ressources en numérotation

Au cours de l'année 2020, vingt-six (26) attributions ont été faites, dont deux (2) pour les services d'urgence et vingt-quatre (24) pour les services à valeur ajoutée.

Aucune attribution n'a été faite pour les exploitants de réseaux.



**Un nouvel audit tarifaire, dont les résultats sont attendus courant 2021, a été commandé auprès d'un prestataire tiers.**

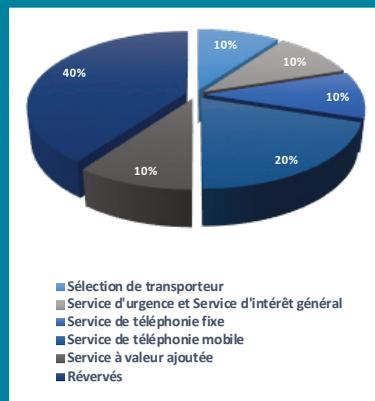


La capacité du plan de numérotation se répartit comme suit :

**Tableau 1** Répartition théorique de la capacité du plan de numérotation

TYPE DE NUMÉROS	PRÉFIXE	NOMBRE DE NUMÉROS AFFECTÉS
Sélection de transporteur	0	10 000 000
Service d'urgence et Service d'intérêt général	1	10 000 000
Service de téléphonie fixe	2	10 000 000
Service de téléphonie mobile	7 et 9	20 000 000
Service à valeur ajoutée	8	10 000 000
Numéros réservés pour utilisation future	3, 4, 5 et 6	40 000 000

**Graph. 1** Répartition théorique de la capacité du plan de numérotation

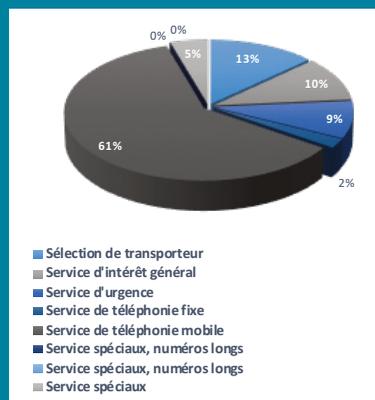


La capacité du plan de numérotation par service se répartit comme suit :

**Tableau 2** Capacité du plan de numérotation par service

TYPE DE NUMÉROS	NOMBRE DE NUMÉROS ATTRIBUÉS	NOMBRE DE NUMÉROS DISPONIBLES
Sélection de transporteur	1	9
Service d'intérêt général	8	92
Service d'urgence	6	84
Service de téléphonie fixe	170 000	9 830 000
Service de téléphonie mobile	9 300 000	10 700 000
Service à valeur ajoutée, numéro long	28	1 999 972
Service à valeur ajoutée, numéro court	28	772

**Graph. 2** Utilisation de la capacité du plan de numérotation par service

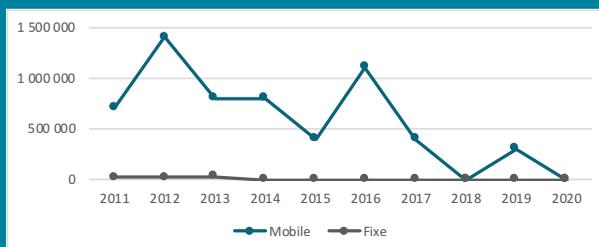


L'état des attributions des numéros pour les services fixe et mobile sur les dix (10) dernières années se présente comme suit :

**Tableau 3** | Etat des attributions des numéros pour les services fixe et mobile

ANNEE	MOBILE	FIXE
2011	700 000	20 000
2012	1 400 000	20 000
2013	800 000	30 000
2014	800 000	0
2015	400 000	0
2016	1 100 000	0
2017	400 000	0
2018	0	0
2019	300 000	0
2020	0	0

**Graph. 3** | Evolution de l'attribution des numéros des services fixe et mobile

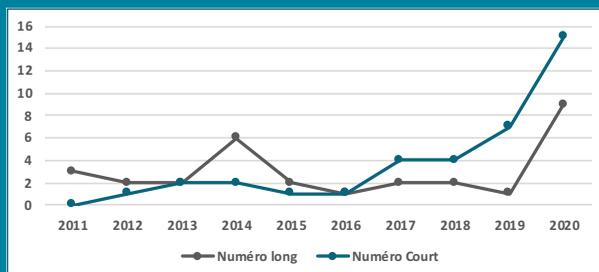


L'état des attributions de numéros pour les services à valeur ajoutée se présente comme suit :

**Tableau 4** | Evolution des attributions de numéros pour les services à valeur ajoutée

Années	Numéro long	Numéro Court
2011	3	0
2012	2	1
2013	2	2
2014	6	2
2015	2	1
2016	1	1
2017	2	4
2018	2	4
2019	1	7
2020	9	15

**Graph. 4** | Evolution de l'attribution de numéros de service à valeur ajoutée



*L'enregistrement des noms de domaine en « .tg » par le gestionnaire technique, ouvre la voie à leur commercialisation effectuée exclusivement par les registrars et consacre ainsi l'opérationnalisation suivant le modèle 3R*

**Gestion du domaine Internet national « .tg »**

Accréditation des registrars

Au titre de l'année 2020, deux (2) accréditations ont été octroyées, portant le nombre total de registrars à trois (3). Par ailleurs, une (1) demande enregistrée en 2020 est en traitement.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation a effectué des contrôles réguliers

du respect par le gestionnaire technique et les registrars, des obligations souscrites dans leurs cahiers des charges. Ils ont été enjointes de remédier aux manquements constatés à l'occasion de ces contrôles.

Bilan de la gestion du « .tg »

L'enregistrement des noms de domaine en « .tg » par le gestionnaire technique, ouvre la voie à leur commercialisation effectuée



**Le nombre total de noms de domaine présents et actifs sur le TLD « .tg » est de 1785 au 31 décembre 2020**

exclusivement par les registrars et consacre ainsi l'opérationnalisation suivant le modèle 3R.

Les données statistiques de la gestion des noms de domaine Internet « .tg » se présentent comme suit :

**Tableau 5** | Statistiques des noms de domaine en « .tg » créés et renouvelés de janvier à décembre 2020

Noms de domaine	Janvier à Décembre 2020		
	Créés	Renouvelés	Résiliés
Noms de domaine sous «.tg»	632	648	1516
Noms de domaine sous «.com.tg»	5	4	5
Noms de domaine sous «.org.tg»	1	2	-
Noms de domaine sous «.mairie.tg»	4	-	-
Noms de domaine sous «.asso.tg»	1	-	-
Noms de domaine sous «.prefecture.tg»	1	-	-
Total Noms de domaine créés, renouvelés et résiliés	644	654	1521
<b>Total noms de domaines créés et renouvelés</b>	<b>1 298</b>		

**Tableau 6** | Noms de domaine en « .tg » enregistrés par registrar

Registrars	JAN	FÉV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DÉC
IDS TECHNOLOGIE	11	1	4	2	4	7	10	8	5	2	3	5
HOSTEUR			2	1	4	4	3	1	3	5	3	3
NETMASTER	44	31	38	41	50	34	38	56	54	41	56	69
TOTAL DES ENREGISTREMENTS	55	32	44	44	58	45	51	65	62	48	62	77

Le nombre total des noms de domaine « .tg » enregistré en 2020 s'élève à 643 contre 451 en 2019, soit une hausse de 70%. Le nombre total de noms de domaine renouvelés durant cette même période, s'élève à 655.

Au 31 décembre 2020, le nombre total de noms de domaine présents et actifs sur le TLD « .tg » est de 1785 contre 2586 en 2019, soit une baisse de 69%.

En dépit de l'augmentation constatée dans la création et le renouvellement des noms de domaine, le nombre total des noms de domaine actifs reste en deçà des attentes. On note également un nombre élevé de résiliations dues à une opération de fiabilisation des noms de domaine.

Au regard de ce qui précède, l'ARCEP envisage d'entreprendre des actions de redynamisation et de promotion du « .tg » afin de donner plus de visibilité à l'identité du Togo sur le Net.



**L'ARCEP envisage d'entreprendre des actions de redynamisation et de promotion du « .tg »**

### 3.2 SECTEUR DES POSTES

#### Gestion des licences

Le cadre légal et réglementaire en vigueur dans le secteur, adopté à la suite de la loi de 1999 sur les services postaux, exige des exploitants, une autorisation avant d'opérer sur le marché.

Pour les cinq (5) opérateurs privés, à savoir DHL-International Togo, Pako-Fedex, Bollore Transport & Logistics, Afrique Express Holding Company (UPS-Togo), Top Chrono, les autorisations d'exploitation des services postaux ont expiré le 6 août 2020 et devraient être renouvelées.

Dans le même temps, des réflexions ont été engagées sur la définition d'une politique du secteur devant aboutir à la mise en place d'un nouveau cadre juridique. Le renouvellement des autorisations pour cinq (5) ans dans ce contexte pourrait s'avérer contre-productif.

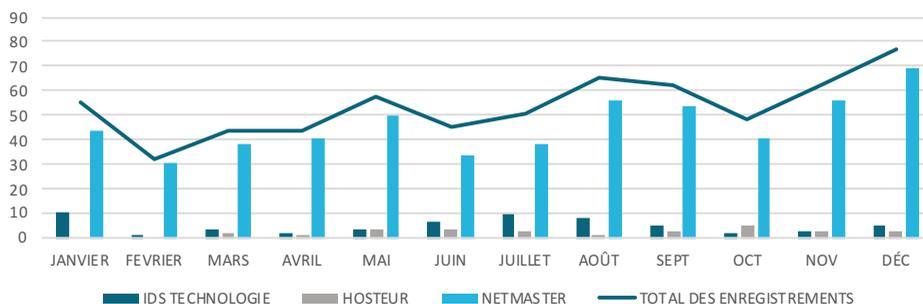
Ainsi, en attendant l'adoption du nouveau cadre juridique plus adapté aux besoins du marché, la Tutelle a prorogé pour une durée d'un (1) an, les autorisations arrivées à échéance.



#### Contrôle du déploiement et de la couverture des réseaux et services

L'Autorité de régulation a effectué des contrôles de l'exécution du plan de déploiement contenu dans les cahiers des charges des opérateurs postaux.

Ces contrôles s'inscrivent dans l'exécution du programme d'actions pour l'année 2020 et des demandes de renouvellement des licences expirées en août 2020.



**Graph. 5 |** Noms de domaine en « .tg » enregistrés par registrar



Il s'agit de vérifier, pour chaque opérateur, la réalisation du programme de couverture conformément aux obligations du cahier des charges.

En raison des contraintes sanitaires, le contrôle sur le terrain n'a

pu être réalisé dans toutes les localités de l'intérieur du pays. En revanche, l'Autorité de régulation a procédé à un contrôle à distance sur la base des rapports d'exécution des programmes soumis par les différents opérateurs.

De l'analyse des données collectées et vérifiées, il ressort un taux d'exécution des obligations de couverture d'environ 77% comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 7** | Résultats du contrôle par opérateur du déploiement et de la couverture des réseaux et services

Opérateurs	Prévisions (Localités à couvrir)	Réalisations	Non réalisés	PPP non prévus mais réalisés
PAKO AGENCY (FEDEX TOGO)	4	3	1	1
UPS TOGO	7	7	-	6
TOP CHRONO	2	1	1	2
DHL INTERNATIONAL	11	7	4	-
BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS	2	2	-	-
TOTAL	26	20	6	9
<b>TAUX GLOBAL DE REALISATION</b>		<b>77%</b>		

### 3.3 ACTIVITÉS DU CENTRE D'APPELS

**La loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013** en son article 65-w a confié à l'Autorité de régulation la mission de « traiter de toutes les questions touchant à la protection des intérêts des consommateurs ».

Afin de mener à bien cette mission, l'Autorité de régulation a signé un protocole d'accord avec les associations de défense des droits des consommateurs.

Par ailleurs, un centre d'appels dédié est opérationnel depuis décembre 2019. Le centre d'appels a pour vocation de :

- donner des renseignements, notamment sur la réglementation, l'observatoire des marchés, les fréquences, les ressources en numérotation, les conditions d'exploitation d'un réseau ou service, les agréments, la certification électronique, le domaine internet national « .tg » :
- recevoir les plaintes des consommateurs et suivre leur traitement avec les opérateurs ;

- recevoir les signalements de cas de suspensions de services ou de pannes sur des infrastructures physiques et visibles ;
- recevoir des suggestions.

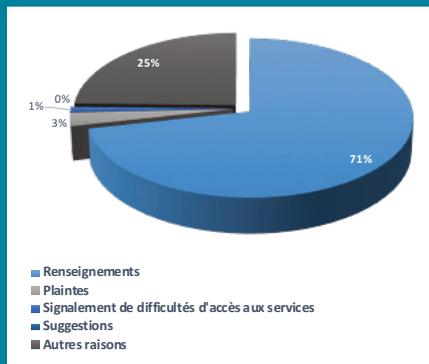
Une procédure de collecte et de traitement des réclamations des consommateurs a été mise en place. Ce document, élaboré conjointement avec les opérateurs, est entré en vigueur le 12 février 2020.

Sur la période de mai à décembre 2020, les statistiques de la production du centre d'appels se présentent selon les graphiques ci-contre.

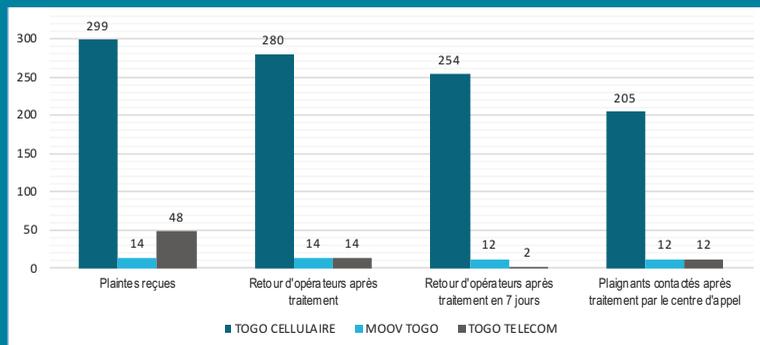
Il ressort de l'analyse des données des tableaux que :

- la majorité des appels reçus concerne la demande de renseignement ;
- la majorité des plaintes commerciales reçues concerne Togo cellulaire ;
- la majorité des cas signalés pour les difficultés d'accès aux services concerne le réseau de Moov Togo.

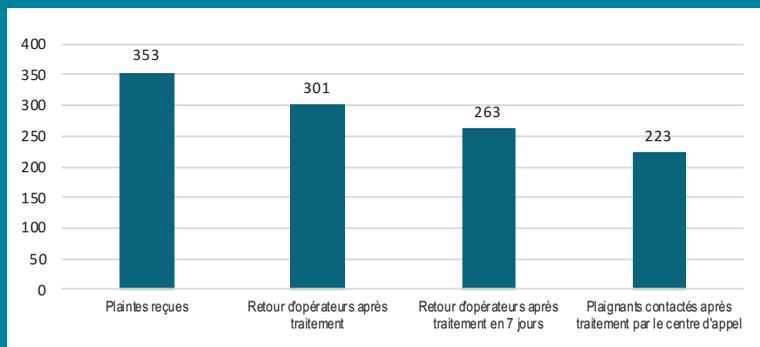
**Graph. 6** | Nature des requêtes



**Graph. 7** | Réception des plaintes et traitement par les opérateurs



**Graph. 8** | Rélais de traitement des plaintes par les opérateurs



QUATRE //

## ARBITRAGE ET CONCILIATION

En 2020, l'Autorité de régulation n'a pas été saisie aux fins d'instruire des dossiers d'arbitrage.

En revanche, l'Autorité de régulation a été saisie pour conciliation dans le cadre des différends ci-après :

- ☞ **GVA contre Togo Télécom** : suite à la demande de prestation de gros de capacité sous-marine de la station WACS. Le dossier est en cours de traitement ;
- ☞ **ATT contre la Direction Générale des Travaux Publics (DGTP)** : suite à une plainte de l'opérateur de téléphonie mobile pour endommagement, lors des travaux réalisés par la société EBOMAF, de son infrastructure de fibre optique dans la région des Savanes.



**Cinq (5) procédures de sanction au total ont été ouvertes.**

CINQ //

## PROCÉDURES DE SANCTION À L'ENCONTRE DES OPÉRATEURS

En 2020, l'Autorité de régulation, à l'issue des contrôles effectués en vue de vérifier le respect des obligations des opérateurs, a constaté des manquements pour lesquels des procédures de sanction ont été ouvertes.

Cinq (5) procédures de sanction au total ont été ouvertes à l'encontre des opérateurs Atlantique Telecom Togo (Moov), Togo Cellulaire (TGC) et Togo Telecom (TGT) :

deux (2) pour violation de la règle de la non-différenciation des tarifs On-net et Off-net et trois (3) pour manquements aux obligations de disponibilité, de continuité et de qualité de service.

L'instruction des dossiers a été faite conformément à la réglementation en vigueur notamment, l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 relatif aux procédures de conciliation, d'arbitrage et

de sanctions par l'Autorité de Régulation des secteurs de Postes et de Télécommunications.

Par ailleurs, en décembre 2020, l'Autorité de régulation a également ouvert une autre procédure de sanction à l'encontre de l'opérateur Togo Cellulaire pour dysfonctionnements graves et continus des services de transaction mobile T-Money. La procédure est en instruction.

SIX //

## RÉCLAMATIONS ET PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Les plaintes enregistrées par l'Autorité de régulation au cours de l'année 2020 sont essentiellement relatives à :

- l'exposition des populations aux effets de rayonnement non ionisants ;
- défaut d'accès au réseau ou à la connexion internet des opérateurs et FAI ;
- l'interconnexion et à l'accès ;
- cas d'arnaques par le mobile money (T-Money et Flooz) ;
- cas de brouillage en matière d'exploitation des fréquences radioélectriques .

SEPT //

## FACTURATION ET RECOUVREMENT

La loi sur les communications électroniques habilite l'Autorité de régulation à facturer et à recouvrer, pour le compte de l'Etat, les redevances et toute autre somme due.

Les textes de base en la matière sont :

☞ **Pour le secteur des communications électroniques :**

- le décret n°2018-174/PR du 10 décembre 2018 fixant les taux,

les modalités de recouvrement et d'affectation des frais et redevances dus par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques ;

- la décision n°174/ART&P/DG/19 du 25 octobre 2019 fixant les redevances d'attribution des codes USSD.

☞ **Pour le secteur postal :**

le décret n°2003-279/PR du 26 novembre 2003 fixant les taux et les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances d'opérateurs et de prestataires de services postaux.

## 7.1 FACTURATION DES REDEVANCES

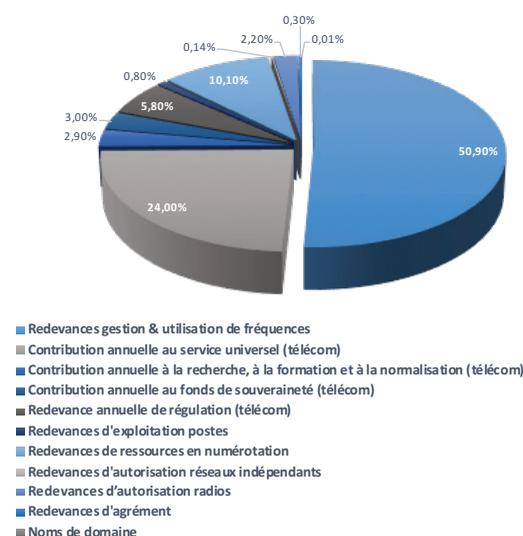
Le montant total des redevances facturées s'élève à **14 110 949 343 FCFA** et se présente par type de redevances comme suit :

**Tableau 8** | Part de chaque type de redevances dans le montant global facturé

Désignation	Montant facturé	Proportion
Redevances gestion & utilisation de fréquences	7 180 285 000	50,9%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	3 385 164 725	24,0%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	406 045 961	2,9%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté (télécom)	420 627 807	3,0%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	812 078 800	5,8%
Redevances d'exploitation postes	109 174 550	0,8%
Redevances de ressources en numérotation	1 427 097 500	10,1%
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	20 300 000	0,14%
Redevances d'autorisation radios	309 000 000	2,2%
Redevances d'agrément	40 625 000	0,3%
Noms de domaine « .tg »	550 000	0,01%
<b>Total</b>	<b>14 110 949 343</b>	<b>100%</b>

Les redevances d'utilisation, de contrôle et de gestion des fréquences représentent plus de 50% de l'ensemble des redevances facturées. Elles sont suivies de la contribution annuelle au service universel télécom qui est de 24% puis des redevances des ressources en numérotation de 10,1%.

**Graph. 9** | Part de chaque type de redevances dans le montant global facturé



**Le montant total des redevances facturées s'élève à 14 110 949 343 FCFA**

L'analyse comparative des redevances facturées au titre de l'année 2020 d'un montant total de 14 110 949 343 F CFA et celles de 2019 dont le total est de 11 510

411 380 F CFA, laisse apparaître un différentiel de 2 600 537 963 F CFA, soit une progression de 22,59%.

**Tableau 9** | Variation des redevances facturées en 2020 par rapport à 2019

Désignation	Montant facturé en 2020 (a)	Montant facturé en 2019 (b)	Evolution	
			Variation nette (c)=(a)-(b)	Taux de variation (d)=(c)/(b)X100
Redevances gestion & utilisation de fréquences	7 180 285 000	5 103 480 834	2 076 804 166	40,69%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	3 385 164 725	3 247 753 056	137 411 669	4,23%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	406 045 961	392 460 799	13 585 162	3,46%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom)	420 627 807	392 460 799	28 167 008	7,18%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	812 078 800	784 921 597	27 157 203	3,46%
Redevances d'exploitation postes	109 174 550	73 032 282	36 142 268	49,49%
Redevances de ressources en numérotation	1 427 097 500	1 385 985 000	41 112 500	2,97
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	20 300 000	43 400 000	- 23 100 000	- 53,23%
Redevances de renouvellement d'autorisation postes	0	52 187 013	- 52 187 013	-100%
Redevances d'autorisation radios	309 000 000	0	309 000 000	100%
Redevances d'agrément	40 625 000	34 080 000	6 545 000	19,20%
Noms de domaine « .tg »	550 000	650 000	- 100 000	- 15,38%
Amendes & pénalités	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>14 110 949 343</b>	<b>11 510 411 380</b>	<b>2 600 537 963</b>	<b>22,59%</b>

## 7.2 RECOUVREMENT DES REDEVANCES

### Faits marquants du recouvrement

L'Autorité de régulation a signé des accords d'échelonnement de paiement des redevances avec tous les gros opérateurs : Togo Telecom, Togo Cellulaire, Atlantique Telecom Togo et CAFE Informatique & Télécommunications.

Ces accords prévoient un échéancier d'apurement des arriérés des redevances tout en spécifiant l'obligation qui incombe à ces opérateurs d'honorer les factures courantes à échéance.

La mise en œuvre de ces accords a permis d'améliorer le taux de recouvrement, le portant à 41% en 2020 contre 20% en 2019. L'assiette des créances recouvrées est constituée des créances saines.

## Analyse des données du recouvrement

Le recouvrement des redevances, les arriérés de redevances et les contreparties financières des licences, se chiffrent à 22 501 840 961 F CFA.

**Tableau 10** | Analyse des données du recouvrement

Éléments	Recouvrement (FCFA)
Redevances de l'exercice 2020	2 416 336 956
Arriérés de redevances	4 585 504 005
Contreparties financières des licences échelonnées	15 500 000 000
<b>Total</b>	<b>22 501 840 961</b>

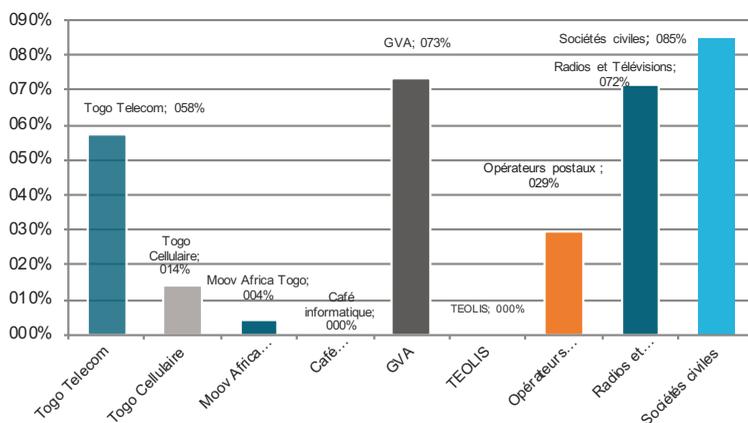
### Etat du recouvrement des redevances facturées en 2020

Les factures courantes de l'exercice 2020 ont été recouvrées à hauteur de 17%.

**Tableau 11** | Recouvrement des redevances facturées en 2020

Désignation	Créances de 2020 (a)	Total recouvré sur factures de 2020 (b)	Reste à recouvrer sur facture de 2020 au 31/12/2020	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	745 435 533	429 285 461	316 150 072	57,59%
Togo Cellulaire	7 396 265 965	1 040 236 105	6 356 029 860	14,06%
Atlantique Telecom Togo	4 935 593 482	216 348 878	4 719 244 604	4,38%
CAFE Informatique	22 800 000		22 800 000	0,00%
GVA	36 751 367	27 000 000	9 751 367	73,47%
TEOLIS	12 847 613		12 847 613	0,00%
Opérateurs postaux	113 174 550	33 121 779	80 052 771	29,27%
Radios et Télévisions	372 575 000	267 418 139	105 156 861	71,78%
Sociétés civiles	475 505 833	402 926 594	73 029 239	84,74%
<b>Total</b>	<b>14 110 949 343</b>	<b>2 416 336 956</b>	<b>11 695 062 387</b>	<b>17%</b>

**Graph. 10** | Recouvrement des redevances facturées en 2020



### Situation du recouvrement des arriérés de redevances

Les arriérés de redevances des exercices antérieurs ont été recouverts à hauteur de 18%. L'état de leur recouvrement est présenté dans le tableau ci-dessous :



**Les arriérés de redevances des exercices antérieurs ont été recouverts à hauteur de 18%.**

**Tableau 12** | Recouvrement des redevances facturées en 2020

Opérateurs	Montant des créances antérieures à 2020 (a)	Total recouvert (b)	Reste à recouvrer sur créances antérieures à 2020 au 31/12/2020	Taux de recouvrement (en %) c = (b) / (a)
Togo Telecom	771 790 565	392 034 223	379 756 342	50,80%
Togo Cellulaire	12 755 755 125	3 015 422 121	9 740 333 004	23,64%
Atlantique Telecom Togo	10 889 957 758	1 051 826 122	9 838 131 636	9,66%
CAFE Informatique	46 950 000	6 382 628	40 567 372	13,59%
CAFE Informatique (contentieux)	96 675 715		96 675 715	0,00%
TEOLIS SA	14 544 756		14 544 756	0,00%
Opérateurs postaux	187 395 429	36 139 654	151 255 775	19,29%
Opérateurs postaux (défaillants)	8 650 710	0	8 650 710	0,00%
Radios et Télévisions	43 502 919	14 600 002	28 902 917	33,56%
Radios en situation irrégulière	9 920 531	0	9 920 531	0,00%
Sociétés civiles	128 327 744	69 099 255	59 228 489	53,85%
ONG et autres opérateurs défaillants	355 937 314	0	355 937 314	0,00%
<b>Total</b>	<b>25 309 408 566</b>	<b>4 585 504 005</b>	<b>20 723 904 561</b>	<b>18%</b>

### Situation du recouvrement des contreparties financières des licences

Les deux opérateurs du mobile Togo Cellulaire et Atlantique Telecom Togo ont, chacun, réglé le solde de la contrepartie financière du renouvellement de la

licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et son extension à la 4G octroyée en 2018.

**Tableau 13** | Recouvrement des contreparties financières des licences

Opérateurs	Échéance de 2020 (a)	Total recouvert	Reste à recouvrer au 31/12/2020	Taux de recouvrement (en %) c = (b) / (a)
Togo Cellulaire	9 000 000 000	9 000 000 000	0	100,00%
Atlantique Telecom Togo	6 500 000 000	6 500 000 000	0	100,00%
<b>Total</b>	<b>15 500 000 000</b>	<b>15 500 000 000</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

## HUIT // COOPÉRATION NATIONALE

### 8.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Dans le cadre de ses missions, l'Autorité de régulation entretient des relations de coopération avec d'autres administrations qu'elles soient nationales ou à vocation régionale implantées au Togo.

#### ⊞ Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC)

Les deux institutions ont réaffirmé leur volonté de renforcer leur cadre de coopération sur les sujets d'intérêt commun. En ce sens, dans le cadre du processus d'un appel d'offres ouvert pour l'octroi de nouvelles autorisations d'installation et d'exploitation des sociétés d'édition de programmes de télévision par satellite, la HAAC a sollicité l'appui technique de l'Autorité de régulation.

#### ⊞ Ministère chargé de la communication et des médias : Commission Technique de l'Aide de l'État à la Presse

L'Autorité de régulation a pris part aux travaux de la Commission Technique de Gestion et de Suivi de l'Aide de l'Etat à la Presse au titre de l'exercice 2019. Les travaux ont consisté en l'organisation, la répartition de l'aide, l'étude de l'éligibilité des organes et en la distribution de l'aide.

#### ⊞ Associations des consommateurs

A la suite de la signature en mai 2019, de l'accord-cadre de coopération avec les associations des consommateurs, un plan d'actions couvrant l'année 2020 avait été élaboré, mais qui, pour des raisons sanitaires, n'a pu être exécuté.

Les associations de consommateurs constituent une composante essentielle dans la vision stratégique de l'ARCEP. A cet effet, plusieurs réunions d'échanges ont été organisées afin de préciser les contours et de mieux structurer le cadre de partenariat au bénéfice des utilisateurs finals des services de communications électroniques et des postes. Aux termes des échanges, un plan d'actions pour l'exercice 2021 a été élaboré.

#### ⊞ Direction des Affaires Maritimes (DAM)

Dans le cadre de ses relations avec l'instance en charge des affaires maritimes, l'Autorité de régulation a organisé une séance de travail avec la Direction des Affaires Maritimes (DAM), qui a porté sur le projet de contrôle des fréquences maritimes dont l'objectif est de mener une campagne de contrôle des fréquences maritimes.

Cette rencontre a été aussi l'occasion d'insister sur l'importance que revêt le contrôle des fréquences. A cet égard, la DAM a émis le souhait de se faire accompagner techniquement par l'Autorité de Régula-

tion pour l'attribution des fréquences nécessaires à l'exercice de ses activités et de ses communications.

Par ailleurs, il a été convenu qu'un contrôle conjoint des fréquences maritimes soit organisé aux fins de :

- recenser les utilisateurs de fréquences maritimes et les caractéristiques de leurs stations ;
- sensibiliser les utilisateurs de fréquences sur la nécessité de disposer d'une assignation de fréquence auprès de l'Autorité de Régulation pour toute opération de communications maritimes ;
- collecter les données techniques.

#### ⊞ Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC)

##### - Suivi du Plan National de Sécurité

Le Programme National de Sécurité (PNS) s'inscrit dans la ligne des exigences faites par l'OACI afin de renforcer la sécurité et la sûreté concernant les risques liés à la navigation aérienne. L'Autorité de régulation, à l'instar d'autres organes de l'Etat comme la Direction Générale de la Météorologie Nationale (DGMN), la Direction de la Cartographie Nationale (DCN), la Commission Permanente Indépendante Enquêtes Accidents d'Aviation (CPI-EAA), participe à cette commission en qualité de membre.

Le rôle de l'Autorité de régulation est d'assister et d'éclairer l'équipe PNS lorsque les activités à mettre en œuvre ou les décisions à prendre entrent dans son champ de compétences, notamment en matière d'utilisation des fréquences radioélectriques pour les services aéronautiques.

#### - Expérimentation de la technologie 5G par TOGOCOM

Le 27 novembre 2020, l'Autorité de régulation a pris part à la cérémonie de lancement, à titre expérimental, du réseau 5G. A cette occasion, la tutelle a insisté sur la nécessité d'étendre cette technologie au-delà des grandes villes afin qu'elle puisse contribuer à l'amélioration de la qualité de la couverture des territoires.

En prélude à son déploiement, une réunion a été organisée en décembre 2020, regroupant les représentants de l'ANAC, de l'ARCEP, de la SALT, de l'ASECNA et de la compagnie aérienne Brussels Airlines.

Au cours de cette rencontre, ont été évoqués d'une part, les risques potentiels d'interférences sur la bande C aéronautique par les activités dudit réseau et les mesures de protection envisagées, et d'autre part, la prorogation de la date butoir pour le réaménagement de ladite bande.

#### AFISNET

Sur l'initiative de l'ASECNA, l'Autorité de régulation a pris part, courant février 2020, à la réunion de coordination du Groupe Technique Conjoint (JTE) impliquant les Responsables techniques des ANSPs (Air Navigation Service Provider),

membres fondateurs du réseau AFISNET (AFI Satellite Network). L'objectif était de mettre en place un cadre de coordination entre les ANSPs. En effet, la mise en œuvre harmonisée des liaisons satellitaires pour acheminer les données de surveillance (SSR Mode A et ADS-B), nécessite la prise en compte des aspects d'interconnectivité, d'interopérabilité, de cyber résilience et d'études de sécurité.

## 8.2 COOPÉRATION DANS LE SECTEUR

La problématique du développement du e-commerce dans notre pays a été au centre des échanges entre l'Autorité de régulation, l'Office Togolais des Recettes (OTR) et les opérateurs postaux.

Ce cadre de concertation mis en place se propose de faire une revue des difficultés rencontrées par les opérateurs postaux, et d'initier des approches de solutions qui facilitent la collaboration et partant, le développement des activités postales et celles liées à e-commerce.

Les recommandations suivantes ont été faites :

- mettre en place par les services des douanes , à l'Aéroport International Gnassingbé Eyadéma (AIGE) de Lomé, d'un dispositif dédié au traitement accéléré d'envois postaux express ;
- élaborer une charte relative aux conditions de traitement des envois postaux express.

## NEUF // COOPÉRATION SOUS-RÉGIONALE

L'ARCEP a pris part au séminaire régional sur la législation communautaire de la concurrence, centré sur les enjeux liés à l'application du droit communautaire de la concurrence dans une économie de marché.

Cette réunion a regroupé les structures nationales intervenant dans l'élaboration et l'adoption des textes nationaux de concurrence. Elle leur a permis de s'outiller pour une bonne transposition et application des textes communautaires. L'Autorité de régulation a également

participé à l'atelier régional de renforcement du dispositif juridique de la concurrence dans l'espace de l'UEMOA au cours duquel l'avant-projet de texte sur le contrôle des concentrations d'entreprises au sein de l'UEMOA, a été validé.



**Élaboration une charte relative aux conditions de traitement des envois postaux express.**

L'ARCEP a pris part, en juillet 2020, à la 1<sup>ère</sup> réunion préparatoire de la Conférence Mondiale des Radiocommunications-2023 (CMR-23), organisée par la Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO).

## COOPÉRATION INTERNATIONALE

### 10.1 COOPÉRATION INTERNATIONALE ET PARTENARIAT

#### Free Roaming et Règlement de la CEDEAO

Au cours de l'année 2020, les Etats membres de la CEDEAO, signataires du protocole d'Abidjan, ont organisé plusieurs réunions pour la mise en œuvre effective du Règlement C/REG.21/12/17, portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public à l'intérieur de l'espace communautaire.

Sur la base du rapport des experts techniques, les Directeurs Généraux et les Présidents des Autorités Nationales de Régulation (ANR) ont adopté, en septembre 2020, une résolution pour le démarrage effectif, dans tous les Etats membres, de l'application du Règlement à la date du 31 mars 2021. Un point d'étape de la mise en œuvre du Règlement a été fait en octobre 2020 et a permis de faire le point sur l'état de signature de la Résolution n°1 par les ANR, d'examiner et de valider le plan d'actions ainsi que le programme de travail.

Le comité technique a procédé, au cours d'une réunion tenue en décembre 2020, à l'examen des mécanismes permettant de réduire les tarifs de gros pour la terminaison d'appel en itinérance. Il s'est, par ailleurs, assuré de la disponibilité des quinze (15) Etats de la CEDEAO pour la mise en œuvre du Règlement sur la suppression de la surtaxe sur les communications entrantes (SIIT). Les Etats membres disposés ont été invités à appliquer le règlement et à adresser les points de blocage dans un cadre bilatéral.

#### Préparation de la CMR-23 dans le cadre de la CEDEAO

L'Autorité de régulation a pris part, en juillet 2020, à la 1<sup>ère</sup> réunion préparatoire de la Conférence Mondiale des Radiocommunications-2023 (CMR-23), organisée par la Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). L'objectif principal de la réunion, est d'examiner les points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-23 et de mettre en place un bureau de coordination des préparatifs de la conférence pour le compte de la CEDEAO.



**L'ARCEP a assuré pour le compte du Togo, la vice présidence du groupe de travail de l'UAT en charge du projet AFRISAP (Africa Spectrum Allocation Plan)**

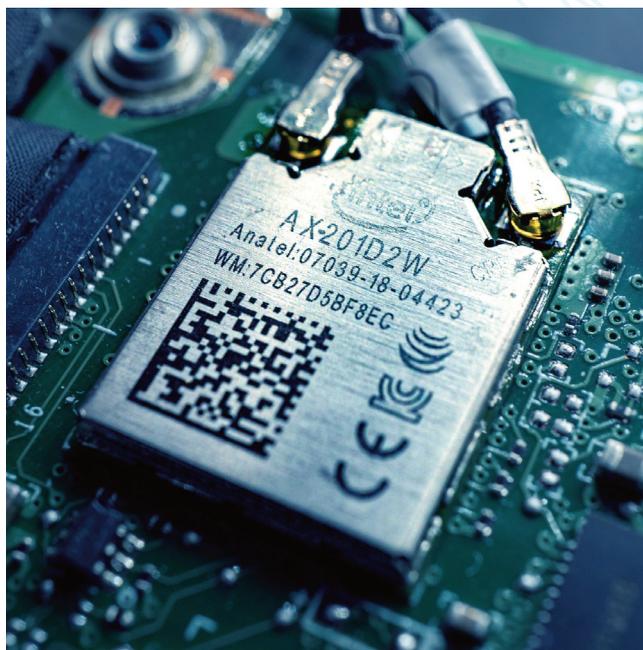
#### Groupe de travail de l'UAT en charge du projet AFRISAP (Africa Spectrum Allocation Plan)

L'Union Africaine des Télécommunications (UAT) a mis en place un groupe de travail pour l'élaboration d'un Plan d'Attribution des Fréquences Commun à l'Afrique.

Ce document doit permettre aux



L'Autorité de régulation a pris part, en novembre 2020, à la 11<sup>ème</sup> réunion du Comité des Régulateurs nationaux des Télécommunications (CRTEL) des Etats membres de l'UEMOA.



pays africains d'une part, de réaliser plus aisément leur plan national d'attribution de fréquences et surtout, d'autre part, de planifier les bandes de fréquences de manière similaire afin d'assurer l'interopérabilité des équipements radio d'un pays à un autre ainsi que l'accès à un coût abordable de ces équipements grâce au phénomène d'économie d'échelle.

Les résultats des travaux de ce groupe, dont la vice-présidence est assurée par le Togo (ARCEP), seront présentés à l'occasion de la seconde réunion Afrique de préparation à la CMR-23.



## 10.2 CIRCULAIRE INTERNATIONALE D'INFORMATION SUR LES FRÉQUENCES DE L'UIT (BRIFIC)

Au titre des coordinations menées à travers le Bureau des Radiocommunications, l'administration togolaise a donné son accord pour l'inclusion de son territoire dans la zone de service du réseau à satellites F-SAT-BSS-70.5E.

Ce réseau à satellites a été notifié

par l'administration française. Il exploite la bande 11.72748 – 124755 afin de mettre en œuvre le service de radiodiffusion sonore et télévisuelle par satellites.

Toutefois, l'administration togolaise a précisé que toute utilisation de ce réseau à satellite pour la fourniture de service sur le territoire national devra faire l'objet d'une licence ou d'une autorisation obtenue en bonne et due forme.

## 10.3 PARTENARIAT AVEC ARCEP BENIN

Une délégation de l'ARCEP, conduite par le Directeur général, a effectué en novembre 2020, une visite de travail auprès de l'Autorité sœur du Bénin. Ce déplacement s'inscrit dans le cadre du partenariat qui existe entre les deux institutions qui, à cette occasion, ont discuté des sujets d'intérêt commun et des meilleures pratiques en matière de régulation.

## ONZE //

### PARTICIPATION AUX ÉVÈNEMENTS DES SECTEURS

L'Autorité de régulation a pris part, en novembre 2020, à la 11<sup>ème</sup> réunion du Comité des Régulateurs nationaux des Télécommunications (CRTEL) des Etats membres de l'UEMOA. L'ARCEP a fait des contributions pour la revue des textes communautaires visant la promotion des usages numériques, l'état d'avancement du processus de leur adoption. Le site web du CRTEL et l'observatoire régional des télécommunications ont été présentés.

Au cours du mois d'octobre 2020, l'ARCEP a participé par visioconférence au Conseil d'Administration extraordinaire de l'Union Postale

Universelle (UPU). Les pays membres ont examiné les conséquences du report du 27<sup>ème</sup> Congrès de l'UPU, prévu à Abidjan en Côte d'Ivoire. De manière spécifique, les pays ont débattu des approches de solutions pour la gestion des activités de l'Union en attendant la tenue du Congrès.

A l'issue des travaux, il a été décidé que les organes actuels poursuivent leurs activités en attendant la tenue du 27<sup>ème</sup> Congrès à Abidjan et que celui-ci se tienne à Genève en Suisse au cas où il ne pourrait plus se tenir en Côte d'Ivoire.

## DOUZE //

### CADRES DE DIALOGUE DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

#### 12.1 COMITÉ DE L'INTERCONNEXION ET DE L'ACCÈS

Conformément au décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 portant sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques, un arrêté d'application formalisant le comité de l'interconnexion et de l'accès, devrait être pris. Cet arrêté a vocation à définir les modalités de composition et de fonctionnement dudit comité.



**Le site web du CRTEL et l'observatoire régional des télécommunications ont été présentés.**

## 12.2 COMITÉ DE GESTION DU FONDS DU SERVICE UNIVERSEL

L'article 18 de la LCE de 2012 a créé un fonds destiné au développement du service universel et au financement des charges liées au déficit d'exploitation des infrastructures des opérateurs installés dans les zones éligibles, et aux projets de développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) conformément au programme élaboré par le mi-

nistère en charge des communications électroniques.

La gestion de ce fonds est confiée à un comité qui sera créé par décret tel que prévu par la loi.

Le projet de décret devant fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et la composition de ce comité, est en attente d'adoption.

## Vision 2021



*L'ARCEP envisage de se doter d'un Plan stratégique qui vise la transformation digitale de ses outils et process afin de positionner l'institution comme une référence dans la sous-région ouest africaine.*

*Cette ambition ne peut se concrétiser qu'en adoptant les meilleures pratiques et en faisant preuve d'innovation et d'agilité.*

# ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

## 2. ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

### UN // GESTION INTERNE

#### 1.1 AUDIT INTERNE

Dans le cadre de la réorganisation de la Cellule Audit Interne, un consultant a été recruté en août 2020 aux fins d'assister l'Autorité de régulation dans l'élaboration des outils de base de l'audit interne. A cet effet, des projets de charte et du manuel d'audit interne ont été élaborés.

Toutefois, leur mise en œuvre a été ajournée afin de prendre en compte les axes stratégiques de la feuille de route et le plan d'actions y relatif.

#### 1.2 RESSOURCES HUMAINES

L'Autorité de régulation, afin d'assumer ses missions, s'est dotée de compétences répondant aux profils métiers techniques, juridiques et économiques qu'elle considère comme un actif principal. Cette plus-value est inscrite au cœur de sa stratégie de management des ressources humaines.

##### 📈 Évolution du personnel

L'effectif du personnel de l'ARCEP a connu une croissance significative au cours de l'exercice 2020, passant de cinquante-neuf (59) à soixante-quinze (75) agents, y compris le Directeur Général, soit un taux de croissance de 32,20%.

Ce niveau d'effectif est la résultante des mouvements ci-après :

- **recrutements** : 1 Directeur Général, 4 chauffeurs, 2 économistes, 2 juristes, 4 ingénieurs, 1 conseiller en communication, 1 comptable, 1 assistante administrative et 1 technicienne en informatique, 1 gestionnaire des ressources humaines, 3 techniciens dédiés à l'intendance ;
- **départs** : 1 Directeur Général (fin de mandat), 1 économiste (démission) et 1 chauffeur (décès).

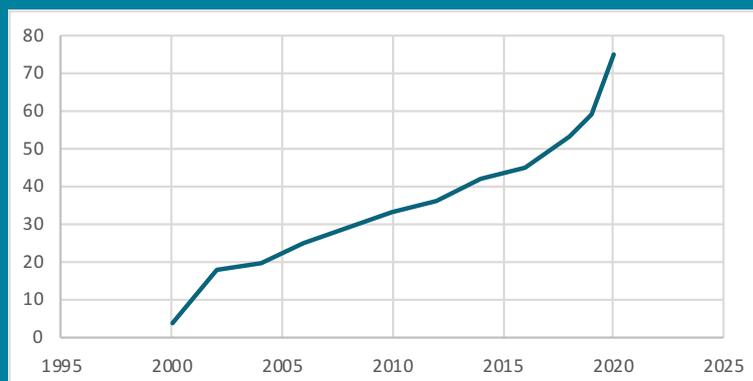
**Tableau 14** | Variation de l'effectif du personnel sur l'exercice

DOMAINES DE QUALIFICATIONS	EFFECTIF EN DÉBUT D'ANNÉE	RECRUTEMENTS	DÉPARTS	TOTAL EN FIN D'ANNÉE
Ingénieur civil électronique et télécoms	0	1	0	1
Ingénieur télécoms	6	2	1	7
Ingénieur génie électrique	8	0	0	8
Technicien télécoms	5	0	0	5
Inspecteur des postes	1	0	0	1
Technicien génie civil	0	1	0	1
Technicien génie électrique	0	2	0	2
Technicien en informatique	0	1	0	1
Ingénieur informaticien	3	2	0	5
Ingénieur des médias	1	0	0	1
Juriste	5	1	0	6
Economiste	2	2	1	3
Gestionnaire	2	1	0	3
Gestionnaire des R.H.	1	0	0	1
Comptable	5	0	0	5
Assistant de direction	5	1	0	6
Secrétaire comptable	1	0	0	1
Agents en communication	5	0	0	5
Conseiller en communication	0	1	0	1
Coursier	1	0	0	1
Chauffeur	7	4	1	10
Agent d'appui	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>75</b>

**Tableau 15** | Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2020

Année	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2019	2020
Effectif	4	18	20	25	29	33	36	42	45	53	59	75
Accrois.		16	2	5	4	4	3	6	3	8	9	19
Taux d'accrois.		400 %	11 %	25 %	16 %	13,8 %	9 %	16,6 %	7 %	17,7 %	17 %	32,20%

**Graph. 11** | Evolution de l'effectif du personnel de 2000 à 2020



## Structure du personnel

**Tableau 16** | Structure de l'effectif par catégorie et par sexe au 31/12/20

CATEGORIE	MASCULIN	EFFECTIF FEMININ	TOTAL
Cadres	35	3	38
Agents de maîtrise	13	11	24
Agents d'exécution	12	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>75</b>

La structure du personnel de l'Autorité de régulation se présente comme suit :

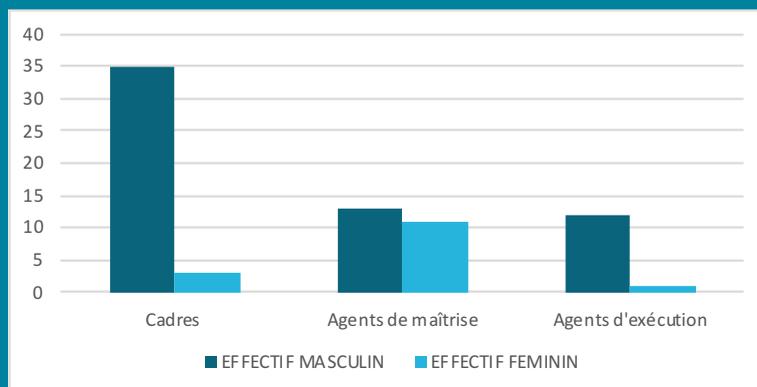
- soixante (60) hommes, représentant 80% du personnel ;
- quinze (15) femmes, représentant 20% du personnel.

Par niveau de qualification, le personnel d'encadrement est de 38 agents, représentant un taux d'encadrement de 50,67%.

L'effectif des agents de maîtrise passe de 16 à 24, pour un taux de 32%.

L'effectif des agents d'exécution a évolué durant l'exercice, passant de 9 à 13, soit un taux de 17,33%.

**Graph. 12** | Répartition des agents par catégorie et par sexe



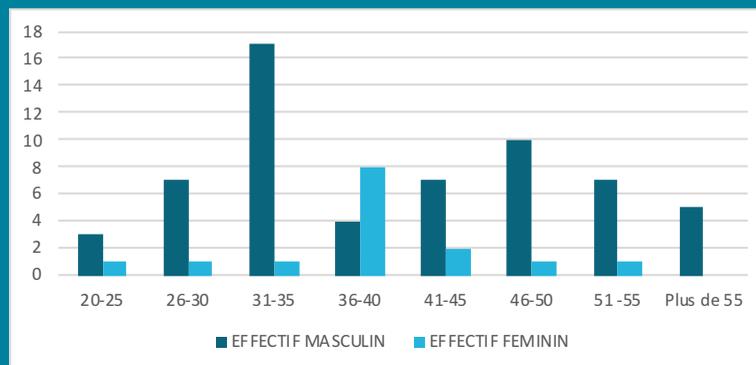
**Tableau 17** | Répartition de l'effectif suivant les domaines de compétence au 31/12/20

DOMAINES DE COMPETENCE	MASCULIN	EFFECTIF FEMININ	TOTAL
Télécommunications	17	1	18
Poste	1	0	1
Informatique	8	1	9
Juriste	5	1	6
Economie	3	0	3
Audit et gestion	3	0	3
Comptabilité-Finance	3	2	5
GRH	1	0	2
Assistant de direction	1	5	5
Secrétariat comptable	0	1	1
Communication	3	3	6
Coursier	1	0	1
Intendance	4	0	4
Chauffeur	10	0	10
Agent d'appui	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>75</b>

**Tableau 18** | Répartition de l'effectif par âge et par sexe au 31/12/20

TRANCHES D'ÂGE	MASCULIN	EFFECTIF FEMININ	TOTAL
20-25	3	1	4
26-30	7	1	8
31-35	17	1	18
36-40	4	8	12
41-45	7	2	9
46-50	10	1	11
51 -55	7	1	8
Plus de 55	5	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>75</b>

**Graph. 13** | Répartition de l'effectif par âge et par sexe



*L'Autorité de régulation, afin d'assumer ses missions, s'est dotée de compétences répondant aux profils métiers techniques, juridiques et économiques qu'elle considère comme un actif principal.*

### ☰ Renforcement de capacités

La crise sanitaire liée à la pandémie du Covid-19 a occasionné un ralentissement dans la mise en œuvre du plan de renforcement des compétences métiers. Toutefois, quatre (04) ingénieurs, dont trois (3) en génie électrique et un (1) en télécom, ont pu être formés en Inde sur les technologies des réseaux FTTH.

### ☰ Mesures internes de prévention de la pandémie du Covid-19

Dès le mois de mars 2020, date à laquelle le gouvernement a fait état des premiers cas de Covid-19 détectés au Togo, et suite aux mesures prises en Conseil des Ministres, la Direction Générale de l'Autorité de régulation a mis en place un dispositif visant à limiter les risques de contamination du virus au sein du personnel.

A cet effet, une commission ad hoc a été mise en place afin de proposer des mesures préventives à la Direction générale, qui, par décision, a instauré une série de mesures, notamment :

- la mise en place d'un protocole de prise en charge des agents de l'Autorité de régulation de retour de mission à l'extérieur du pays ;
- la sensibilisation du personnel au respect des mesures barrières ;
- le réaménagement des horaires de travail pour assurer la continuité du service dans le strict respect des mesures barrières ;

- l'acquisition et l'installation de dispositifs de lave-mains et de désinfection des mains aux entrées principales du site de l'Autorité de régulation et aux différents paliers de chaque niveau de l'immeuble ;

- la restriction des visites privées ;

- l'institution du port obligatoire de masque de protection sur le site de l'Autorité de régulation ;

Par ailleurs, la Direction Générale a rendu systématique et gratuite, la dotation des masques de protection ainsi que des gels hydro-alcooliques à tout le personnel.

### Outils et moyens logistiques

#### Outils

#### ☰ Outils de contrôle du spectre radioélectrique

La réhabilitation de la première station mobile de contrôle, amorcée en 2019, s'est poursuivie en 2020 avec LS Telecom qui en a la charge. Au regard du coût élevé de la réparation, l'ARCEP a opté pour l'acquisition d'un nouveau véhicule dans lequel seront embarqués des équipements fonctionnels provenant de l'ancien véhicule. Les négociations sont en cours avec le prestataire.



### Le Tarif Tracker a été utilisé pour faire divers contrôles

### ☰ Outils d'évaluation de la couverture et de la QoS

Afin de renforcer l'efficacité des contrôles des obligations inscrites aux cahiers des charges des opérateurs de téléphonie, l'Autorité de régulation s'est dotée d'une double chaîne d'évaluation de la couverture et de la qualité des services offerts sur les réseaux 2G, 3G, 4G et 5G. Il s'agit des outils de l'équipementier ACCUVER : 2 chaînes XCAL PU 12, pour la collecte de données, et du logiciel XCAP, pour le traitement et l'analyse des données collectées. La formation pour la prise en main de l'outil a eu lieu en décembre 2020.

### ☰ Outil de contrôle tarifaire

Dans le cadre de l'exécution de sa mission de contrôle des tarifs pratiqués par les opérateurs, prévue à l'article 35 de la LCE, l'Autorité de régulation s'est dotée, en 2020, d'un outil de contrôle de la facturation des services de communications électroniques.

Cet outil, dénommé Tarif Tracker, permet de contrôler de façon automatisée les tarifs pratiqués et d'en faire une comparaison avec les tarifs publiés en ce qui concerne les services Voix, SMS et Data.

Le Tarif Tracker a été utilisé pour faire divers contrôles dont celui du respect de la règle de la non différenciation des tarifs On-net et Off-net.

## Système d'information

Le démarrage des activités de l'ARCEP s'est traduit par la mise en œuvre d'un ambitieux programme de transformation et de modernisation de l'institution dans son organisation et son fonctionnement.

A ce titre, afin d'améliorer son agilité opérationnelle et organisationnelle, le système d'information a fait l'objet de transformations structurelles en vue de migrer les anciens services et d'introduire de nouveaux.

### ☞ Plateforme de travail collaboratif

Un environnement de travail collaboratif basé sur des plateformes sécurisées et résilientes a été créé afin d'assurer une meilleure communication et de développer une intelligence collective. Les fonctionnalités de cet outil, entièrement intégrées, permettent, non seulement d'optimiser les interactions, notamment : courrier électronique, messagerie instantanée, vidéoconférence, forums et groupes de discussions ; mais également de rendre accessibles et omniprésentes les données et informations de l'institution pour l'ensemble du personnel.

### ☞ Site web de l'ARCEP

Parallèlement à la mise en place de la plateforme de travail collaborative, un nouveau site web de l'Autorité de régulation a été développé. L'objectif visé est de promouvoir l'image de l'institution auprès du grand public, des acteurs régulés, des médias ou de tout autre partenaire. Ce site se

veut évolutif, interactif et orienté services, c'est-à-dire qu'à terme, il permettra d'offrir des services dématérialisés aux acteurs régulés et utilisateurs.

### ☞ Annuaire de l'ARCEP

Afin de faciliter la recherche d'informations spécifiques sur, l'institution, son organisation et les agents, un annuaire LDAP (Light Directory Access Protocol) a été déployé sur les plateformes de service de l'ARCEP. Cet outil a été couplé au système de téléphonie, permettant ainsi aux collaborateurs d'accéder mutuellement à leurs coordonnées.

*Un environnement de travail collaboratif basé sur des plateformes sécurisées et résilientes a été créé afin d'assurer une meilleure communication et de développer une intelligence collective.*

### ☞ Migration de service DNS

Le passage de l'ART&P à l'ARCEP a nécessité la réorganisation de son espace de nommage Internet afin de refléter la nouvelle identité numérique. Pour ce faire, de nouveaux DNS plus résilients et plus sécurisés ont été déployés avec une meilleure organisation de l'espace de nommage et une séparation des fonctions : délégation, autorité et résolution.

## Système informatique

Durant la période sous revue, le parc informatique de l'ARCEP a été renforcé avec l'acquisition de nouveaux matériels et logiciels dans le souci d'optimiser les performances du personnel et de sécuriser le système d'information.

### ☞ Parc matériel

Le parc microinformatique a été renforcé avec l'acquisition de certains matériels : ordinateurs, scanners, imprimantes et vidéo-projecteurs.

L'environnement de virtualisation des plateformes des services de l'ARCEP a été renforcé grâce à l'acquisition de trois (03) nouveaux serveurs, d'une baie de stockage et d'un système « datadomain » pour la sauvegarde des données de l'institution.

### ☞ Parc logiciel

Des logiciels grand-public et métiers ont été acquis sur la période. Il s'agit d'une trentaine de licences Office professionnel plus 2016, six (06) licences Vsphere Enterprise plus 7 et une licence VCenter Server 7 Standard for VSphere 7 pour la virtualisation, le logiciel de sauvegarde Veeam pour les sauvegardes sur le « datadomain ».



**Des logiciels grand public et métiers ont été acquis sur la période.**

Parallèlement à ces acquisitions, d'autres outils logiciels ont été acquis pour renforcer la sécurité du système d'information. Il s'agit notamment de :

- plateforme centralisée de gestion des vulnérabilités et des mises à jour systèmes ;

- plateforme de gestion du parc micro-informatique ;

- outil de comparaison de tarifs des opérateurs mobile : Tarifs Tracker.

#### ☞ **Autres outils logiciels métiers**

D'autres logiciels ont également été acquis. Il s'agit, notamment du :

- logiciel de gestion financière ETO-LIASSE ;
- logiciel de gestion et de planification du spectre radio électrique SMS4DC de l'UIT.

## DEUX // PILOTAGE DES PROJETS

### ☞ **Mise en place de l'Autorité de certification électronique et de la chaîne de confiance au Togo**

En application de la loi n°2017-07 du 22 juin 2017 sur les transactions électroniques, dite LTE et de son décret n°2018-062/PR du 21 mars 2018 portant réglementation des transactions et services électroniques au Togo, les missions et compétences de l'Autorité de certification sont dévolues au ministère chargé des communications électroniques qui les délègue à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) sous sa tutelle.

L'Autorité de régulation, assistée par Hoche Avocats, a démarré en décembre 2018 cette nouvelle

mission qui consiste à mettre en place l'Autorité de certification électronique ainsi que la chaîne de confiance au Togo.

Cinq (5) chantiers ont été identifiés et se déclinent comme suit :

- organiser l'Autorité de Certification : il s'agit d'asseoir l'Autorité de Certification en la dotant d'un organigramme et des profils clefs adaptés à ses missions. Le processus de recrutement du Directeur de la Conformité et d'un juriste spécialisé, a été enclenché.
- identifier les futurs prestataires de services de confiance et encourager le développement du secteur. A cet effet, un Appel à

Manifestation d'Intérêt (AMI) a été lancé en mai 2019. A l'issue de cette procédure, l'Autorité de régulation n'a enregistré aucune candidature, exception faite de la manifestation d'intérêt, en 2020, de Asseco Data Systems pour être prestataire de services de confiance (PSC).

- recruter les auditeurs : pour ce faire, un examen des profils d'auditeurs internationaux a été réalisé afin de disposer dans les meilleurs délais de capacités et de ressources nécessaires pour pouvoir procéder aux audits lors des premières accréditations et qualifications des Prestataires de Services de Confiance Electroniques (PSCE).



En parallèle, et afin d'assurer le développement à terme d'auditeurs togolais, un appel à candidature a également été publié aux fins d'accréditer de futurs auditeurs nationaux, lesquels devront être formés pour intégrer la chaîne de confiance.

- mettre en place les procédures d'accréditation et de qualification : à cet égard, les actions suivantes ont été initiées :

- rédaction de référentiels des règles législatives, juridiques et techniques applicables aussi bien pour les auditeurs que pour les prestataires de services de confiance et leurs services ;

- finalisation de la rédaction des annexes techniques des référentiels ;

- rédaction, en cours, d'un guide d'audit devant permettre, une fois finalisé, aux auditeurs de fournir des rapports uniformisés et normés.

- accréditer les Auditeurs et les PSC : c'est une étape nécessaire devant permettre aux auditeurs et PSC d'intégrer la chaîne de confiance avant son opérationnalisation.

Les dossiers de candidature sont déjà préparés. Un projet d'arrêté interministériel a été élaboré conformément à l'article 89 du décret n°2018-062/PR du 21 mars 2018 pour fixer les frais et redevances assujettis par les auditeurs et PSC. Ce projet est en attente d'être soumis au ministère de l'économie numérique et de transformation digitale.

En 2021, l'ARCEP compte accréditer au moins un prestataire de service de confiance et se renforcer pour assurer les missions d'auditeur d'évaluation de conformité.

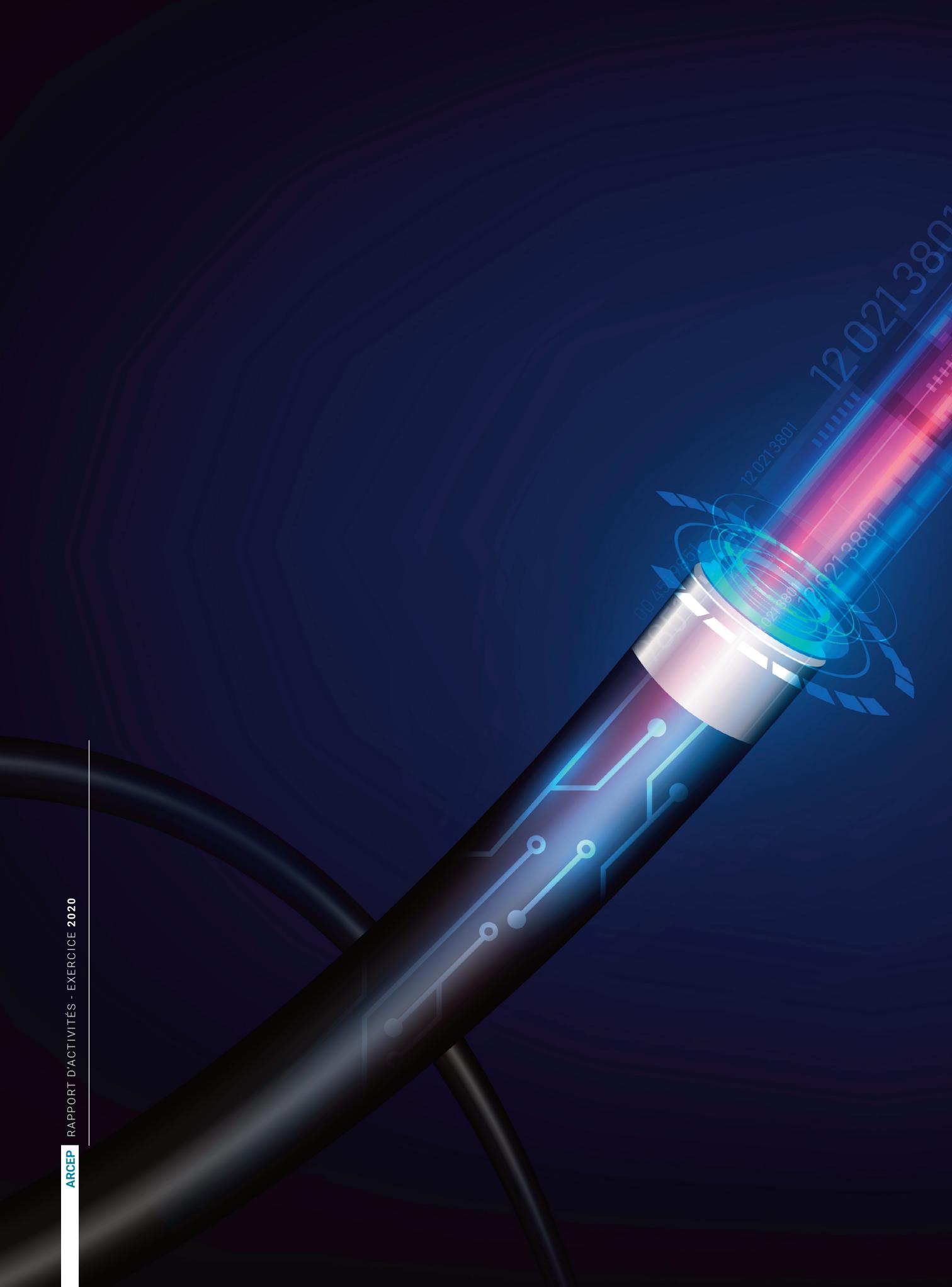
## TROIS // ACTIONS SOCIALES

Le tableau ci-après récapitule certaines actions sociales réalisées en 2020 par l'Autorité de régulation :

**Tableau 19** | Récapitulatif des actions sociales en 2020

N°	Actions	Bénéficiaires	Montant
<b>1</b>	<b>Appui aux étudiants et associations de promotion des élèves et étudiants</b>		<b>7 792 100</b>
	• Parrainage des étudiants de : - Ecole Nationale Supérieure des Ingénieurs (ENSI) - Centre Informatique et de Calcul (CIC) - Institut Africain d'Informatique (IAI)	Trois (3) étudiants en Master à l'ENSI Deux (2) étudiants en Master au CIC Un (1) étudiant en Master à l'IAI	1 518 000
	• Remise de prix aux lauréats des Olympiades Pan Africaines de Mathématiques de l'année 2019	Trois (3) élèves	744 100
	• Soutien pour la préparation des élèves togolais aux Olympiades Pan Africaines de Mathématiques de 2020 et l'organisation du 4ème concours national de sélection des candidats aux Olympiades de 2021	Société des Sciences Mathématiques du Togo (SSM@T)	3 000 000
	• Appui à l'organisation de la 1 <sup>ère</sup> édition du séminaire IndabaX Togo sur l'intelligence artificielle et son impact potentiel sur le développement de l'Afrique	Centre Informatique et de Calcul (CIC) et le Département de Mathématiques de l'Université de Lomé	1 020 000
	• Appui pour la participation du Centre Informatique et de Calcul (CIC) à la conférence 2020 de l'UNESCO sur le thème "L'intelligence artificielle et l'Inclusion"	Centre Informatique et de Calcul (CIC)	1 510 000
<b>2</b>	<b>Appuis aux associations de promotion des TIC</b>		<b>5 000 000</b>
<b>3</b>	<b>Appuis aux associations de défense des consommateurs</b>	Association Togolaise des Consommateurs (ATC) Ligue des Consommateurs du Togo (LCT)	<b>1 200 000</b>
<b>4</b>	<b>Appui aux populations dans le cadre de la lutte contre la pandémie de COVID-19</b>		<b>1 461 500</b>
	<b>Total</b>		<b>15 453 600</b>





# PERSPECTIVES

La diversité des actions et initiatives menées par l'Autorité de régulation dans le cadre de ses missions au titre de l'année 2020, est à l'image d'un environnement des communications électroniques et des postes, confronté à des mutations et des problématiques complexes qui appellent des réponses appropriées. La capacité de s'adapter au rythme de ces changements, demeure un atout incontestable et un gage de performance.

De ce point de vue, la décennie écoulée a été marquée par l'ouverture du secteur à la concurrence et son corollaire : l'avènement de nouveaux acteurs régulés. Si cette libéralisation du marché explique, en partie, la dynamique d'un secteur en pleine croissance, il faut également faire état du potentiel considérable qu'il recèle et joue dans la transformation structurelle de la société.

En effet, les TIC constituent, à bien des égards, une opportunité inédite de développement socio-économique pour les pays émergents.

Sous cet angle, faisant écho à cette exigence, l'Autorité de régulation doit réaffirmer son rôle comme l'un des leviers majeurs de cette transformation au bénéfice des populations, en mettant en place les conditions d'une concurrence saine, loyale, équitable et durable et en rendant accessibles au plus grand nombre, les réseaux de communications électroniques de qualité à des coûts abordables.

Ces défis ne peuvent être relevés qu'en réinventant le métier de régulateur.

A ce titre, tout en réévaluant constamment les enjeux socio-économiques et technologiques à l'aune des réalités hétéroclites, l'Autorité de régulation doit également, de façon pragmatique, veiller à concilier les intérêts des consommateurs et des acteurs régulés, avec les objectifs de connectivité du territoire prônés par l'Etat.

A cet effet, l'ARCEP s'est dotée d'un Plan stratégique qui vise la transformation digitale de ses outils et process afin de positionner l'institution comme une référence dans la sous-région ouest africaine. Cette ambition ne peut se concrétiser qu'en adoptant les meilleures pratiques et en faisant preuve d'innovation et d'agilité.

En ce sens, les chantiers amorcés dès le 3<sup>ème</sup> trimestre 2020, s'inscrivent dans la droite ligne d'une cohérence stratégique qui vise, non seulement à renforcer les missions organisationnelles et opérationnelles de l'ARCEP, mais ambitionnent également de mettre les consommateurs au cœur de la régulation.

Ces différentes mesures permettront d'insérer pleinement le Togo dans la société de l'information en marche, tirer un meilleur profit des évolutions technologiques et soutenir le développement économique du pays.

C'est la raison d'être du plan stratégique, dont les effets devraient impacter durablement les activités de l'Autorité de régulation à l'horizon 2021 et au-delà.

# GÉNÉRALITÉS SUR L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) est une institution de droit public dotée d'une autonomie financière et de gestion.

Elle est créée par la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE) modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013.

L'ARCEP a pour entre autres missions, de mettre en œuvre et de suivre l'application de la LCE, de définir les principes d'une tarification juste et raisonnable des services, notamment en matière d'interconnexion et d'accès, d'autoriser les réseaux indépendants, d'homologuer les équipements radioélectriques, de régler sur la protection et la sécurité des données et d'assurer la gestion du nom de domaine Internet national « .tg ».

L'Autorité de régulation est dotée de pouvoirs de sanctions, d'enquêtes, de vérifications et d'analyses. Par ailleurs, d'autres textes législatifs et réglementaires confèrent des prérogatives importantes à l'Autorité de régulation :

- la loi n°2017-007 du 22 juin 2017 relative aux transactions électroniques (LTE) fait de l'ARCEP, l'Autorité chargée de la certification et l'organe de contrôle ;
- le décret n°2019-094/PR du 8 juillet 2019 fixant les modalités de fonctionnement et de financement du fonds de souveraineté numérique qui, en son article 4, habilite l'Autorité de régulation pour la facturation des contributions annuelles des opérateurs de réseaux et services ouverts au public pour le compte de l'Agence Nationale de Cybersécurité (ANCy) ;
- le décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020 portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique.

Ce décret fait de l'Autorité de régulation, l'organe chargé de prononcer les sanctions et de régler les différends relatifs au refus d'accès.

Les organes de l'ARCEP sont :

## UN // LE COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de Direction de l'ARCEP est un organe collégial délibérant composé de cinq (5) membres, nommés par décret pour un mandat de trois (3) ans renouvelable une seule fois.

Le Comité de Direction délibère, notamment, sur les statuts du personnel, le manuel des procédures administratives, comptables et financières, l'organigramme général, le budget et le programme d'investissements, le rapport d'activités et les états financiers après examen du rapport du commissaire aux comptes.

Il est notamment chargé de proposer au Ministre de tutelle, à la suite d'une procédure d'appel à candidatures, un candidat qualifié pour le poste de Directeur Général de l'Autorité de régulation.

## DEUX // LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction Générale est l'organe exécutif de l'ARCEP. Le Directeur Général est chargé de toutes les missions qui ne relèvent pas de manière spécifique des attributions du Comité de direction. Il assure la gestion de l'Autorité de régulation.

Il est nommé par décret pour un mandat de trois (3) ans renouvelable une seule fois.

# TABLE DES MATIÈRES

Sigles et acronymes .....	4
Liste des tableaux .....	6
Liste des graphiques .....	7
Avant-propos .....	8

## CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Évolution du cadre juridique .....	11
1.1. Secteur des communications électroniques .....	11
1.1.1 Décrets .....	11
1.1.2 Décisions .....	11
1.1.3 Projets de textes en instance d'adoption .....	12
1.2. Secteur postal .....	12
2. Mise en œuvre du service universel .....	13
2.1. Dans le secteur des communications électroniques .....	13
2.2. Dans le secteur postal .....	13
3. Activités de régulation .....	13
3.1. Secteur des communications électroniques .....	13
3.1.1 Gestion des fréquences radioélectriques .....	13
3.1.2. Gestion des autorisations .....	14
3.1.2.1 Réseaux indépendants .....	14
3.1.2.2 Homologation d'équipements et terminaux et agréments d'installateurs .....	14
3.1.3. Déclaration de services à valeur ajoutée .....	14
3.1.4. Contrôles .....	14
3.1.4.1 Contrôle des réseaux ouverts au public .....	14
3.1.4.2 Contrôles et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques .....	15
3.1.4.3 Contrôle de la couverture et de la qualité de services des opérateurs .....	16
3.1.4.4 Contrôle des données d'identification des abonnés .....	16
3.1.5 Audit tarifaire .....	17
3.1.6 Interconnexion et accès .....	18
3.1.7 Accords de coordination .....	18
3.1.8 Gestion des ressources en numérotation .....	18
3.1.9 Gestion du domaine internet national « .tg » .....	21
3.1.9.1 Accréditation des régistrars .....	21
3.1.9.2 Bilan de la gestion du « .tg » .....	21
3.2 Secteur des postes .....	22
3.2.1 Gestion des licences .....	22
3.2.2 Contrôle du déploiement et de la couverture des réseaux et services .....	22
3.3 Activités du centre d'appels .....	24
4. Arbitrage et conciliation .....	26
5. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs .....	26
6. Réclamations et plaintes des consommateurs .....	27

7. Facturation et recouvrement .....	27
7.1 Facturation des redevances .....	28
7.2 Recouvrement des redevances .....	29
7.2.1 Faits marquants du recouvrement .....	29
7.2.2 Analyse des données du recouvrement .....	30
7.2.2.1 État du recouvrement des redevances facturées en 2020 .....	30
7.2.2.2 Situation du recouvrement des arriérés de redevances .....	31
7.2.2.3 Situation du recouvrement des contreparties financières des licences .....	31
8. Coopération nationale .....	32
8.1 Secteur des communications électroniques .....	32
8.2 Coopération dans le secteur postal .....	33
9. Coopération sous régionale .....	33
10. Coopération internationale .....	34
10.1 Coopération internationale et partenariat .....	34
10.2 Circulaire internationale d'information sur les fréquences uit (brific) .....	36
10.3 Partenariat avec l'ARCEP Bénin .....	36
11. Participation aux évènements des secteurs .....	36
12. Cadres de dialogue de l'autorité de régulation .....	36
12.1 Comité de l'interconnexion et de l'accès .....	36
12.2 Comité de gestion du fonds du service universel .....	37

## CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

1. Gestion interne .....	39
1.1. Audit interne .....	39
1.2. Ressources humaines .....	39
1.3. Outils et moyens logistiques .....	44
1.3.1. Outils .....	44
1.3.2. Système d'information .....	45
1.3.3. Système informatique .....	45
2. Pilotage des projets .....	46
3. Actions sociales .....	48

## PERSPECTIVES

## GÉNÉRALITÉS SUR L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

## TABLE DES MATIÈRES







4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema,  
Immeuble ARCEP • BP 358 Lomé- Togo  
Tél : +(228) 22 23 63 80, Fax : +(228) 22 23 63 94 / 22 61 70 82  
E-mail : arcep@arcep.tg • Site Web : www@arcep.tg