



Rapport d'Activités

Exercice 2022





Rapport d'Activités

Exercice 2022

Sommaire

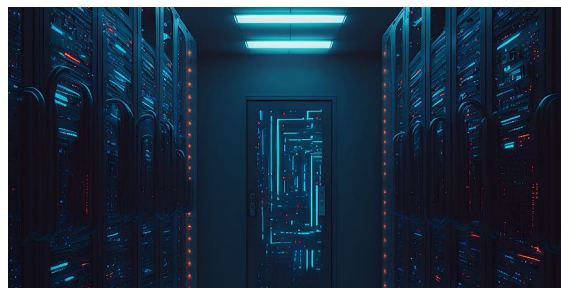
Sigles et acronymes	4
Liste des tableaux	6
Liste des graphiques	6
ARCEP	8
Avant-propos	10



CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Évolution du cadre juridique	13
1.1 Secteur des communications électroniques	14
1.2 Secteur des postes	17
2. Mise en œuvre du service universel	17
2.1 Secteur des communications électroniques	17
2.2 Secteur des postes	18
3. Activités de régulation	18
3.1 Secteur des communications électroniques	18
3.2 Secteur des postes	59
3.3 Réclamations et plaintes des consommateurs	63
4. Procédures de sanction a l'encontre des opérateurs	66
4.1 Procédure ayant abouti à une sanction	66
4.2 Procédures de sanction en cours d'instruction	66
5.. Facturation et recouvrement	67
5.1 Facturation	68
5.2 Recouvrement des redevances	70
5.3 Recouvrement des redevances facturées en 2022	71
5.4 Recouvrement des amendes de sanction	72
5.5 Recouvrement des arriérés de redevances ayant fait l'objet d'accords d'échelonnement	72
5.6 Taux de recouvrement global	73
6. Coopération	74
6.1 Coopération nationale	74
6.2 Coopération internationale et participation aux événements des secteurs	75

7. Partenariats	79
7.1 Partenariat avec les associations des consommateurs du Togo	79
7.2 Partenariat avec les institutions de régulation sœurs ..	80

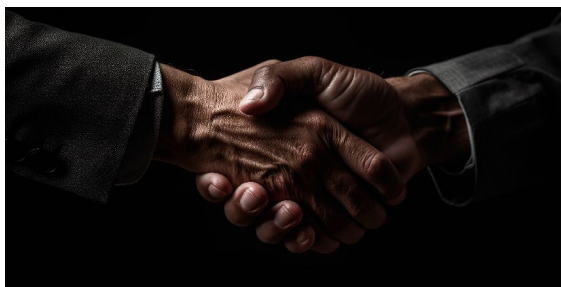


CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

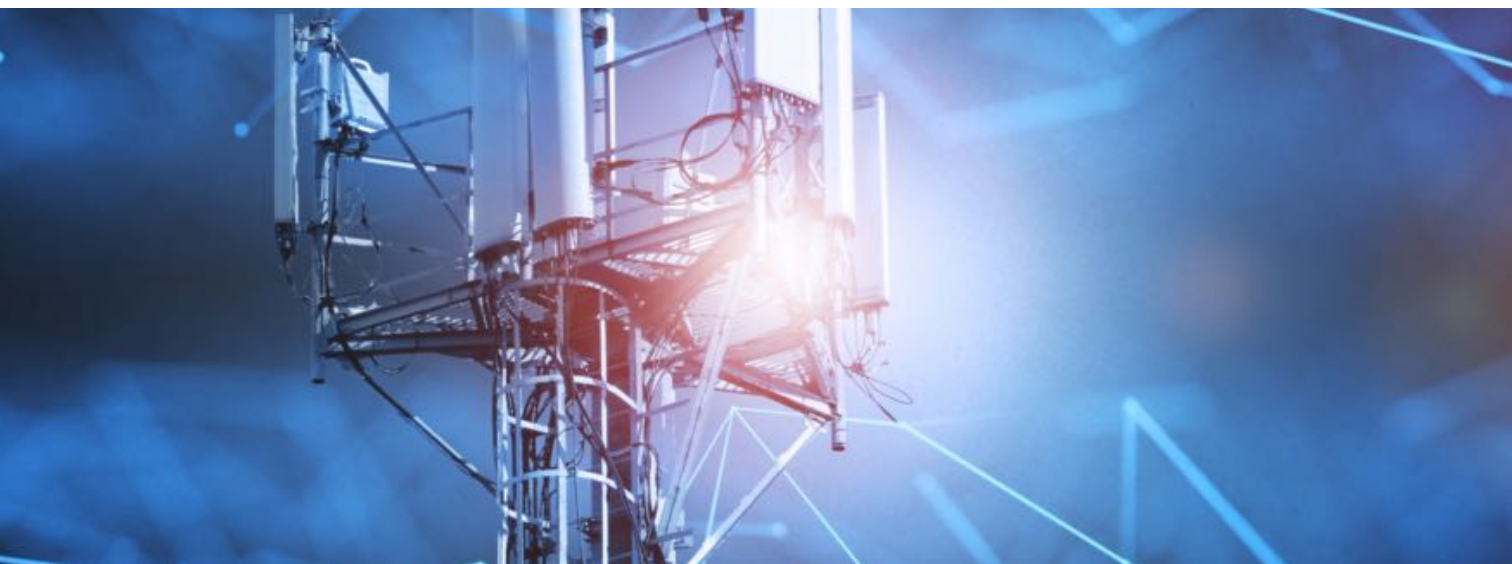
1. Gestion interne	83
1.1 Ressources humaines	83
1.2 Outils et moyens logistiques	88
1.3 Commande publique	91
2. Communication et relations publiques	93
2.1 Journée d'échanges avec les journalistes	93
2.2 Campagne de communication médias	93
2.3 Conditions de vie et de travail du personnel	94
2.4 Actions sociales	94

PERSPECTIVES

Table des matières	96
--------------------------	----

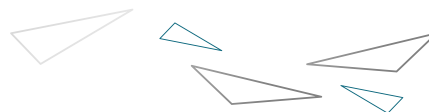


Sigles & Acronymes



ANAC	: Agence Nationale de l'Aviation Civile
ANCy	: Agence Nationale de Cybersécurité
ARCEP	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de Postes
ARTAO	: Assemblée des Régulateurs de Télécommunications d'Afrique de l'Ouest
ASECNA	: Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique de l'Ouest
BLR	: Boucle Locale Radio
BNT	: Barrière Non Tarifaire
ccTLD	: Country Code Top-Level Domains
CEDEAO	: Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CM	: Conseil des Ministres
CMR	: Conférence Mondiale des Radiocommunications
CNUCED	: Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement
CRTEL	: Comité des Régulateurs nationaux de Télécommunications des États membres de l'UEMOA
DAM	: Direction des Affaires Maritimes
DPS	: Déclaration de Politique Sectorielle

ENSI	: Ecole Nationale Supérieure des Ingénieurs
FAI	: Fournisseur d'Accès Internet
FRATEL	: Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications
GSM	: Global System for Mobile
GVA	: Groupe Vivendi Africa
HAAC	: Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication
IPDCP	: Instance de Protection des Données à Caractère Personnel
INSEED	: Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques
IMT	: Télécommunications Mobiles Internationales
ISO	: International Standard Organisations
LCE	: Loi sur les Communications Électroniques
LTE	: Loi sur les Transactions Électroniques
MAT	: Moov Africa Togo
MENTD	: Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale
NCA	: National Communication Authority
OACI	: Organisation de l'Aviation Civile Internationale
OMC-R	: Operating Maintenance Center- Radio
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PMR	: Private Mobile Radiocommunications
PNS	: Programme National de Sécurité
PSCE	: Prestataire de Service de Communications Electroniques
SIM	: Subscriber Identity Module
SPT	: Société des Postes du Togo
TA	: Terminaison d'Appels
TGC	: Togo Cellulaire
UEMOA	: Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	: Union Internationale des Télécommunications
UPU	: Union Postale Universelle
USSD	: Unstructured Supplementary Service Data
ZLECAF	: Zone de Libre-Echange Continentale Africaine



Liste des tableaux

TABLEAUX	TITRES	PAGES
Tableau 1	Résultat des notifications BR-IFIC en 2022	9
Tableau 2	Evolution de l'attribution des numéros des services fixes	11
Tableau 3	Evolution de l'attribution des numéros pour les services à valeur ajoutée	12
Tableau 4	Nombre de demandes d'homologation de 2021 et de 2022	12
Tableau 5	Répartition des noms de domaine créés par registrar	13
Tableau 6	Récapitulatif des noms de domaine créés mensuellement par registrar	13
Tableau 7	Nombre de noms de domaine actifs par registrar	15
Tableau 8	Noms de domaine actifs par extension	15
Tableau 9	Couverture des localités en 3G et 4G en 2022	16
Tableau 10	Evolution des sites BTS par opérateur	17
Tableau 11	Résultats des mesures des stations fixes du 12 décembre 2022	27
Tableau 12	Résultats des mesures de la station transportable sur le site de l'ARCEP le 13 décembre 2022	28
Tableau 13	Notification des incidents et maintenances par opérateur	32
Tableau 14	Facturation de l'exercice 2022	37
Tableau 15	Evolution des redevances facturées de 2021 à 2022	37
Tableau 16	Evolution du taux de recouvrement des redevances	38
Tableau 17	Situation du recouvrement des factures de 2022	39
Tableau 18	Situation des amendes facturées en 2022	39
Tableau 19	Situation des créances sous protocole d'accord	40
Tableau 20	Taux de recouvrement global par opérateur	40
Tableau 21	Exécution des marchés planifiés en 2022	52
Tableau 22	Actions de sponsoring et de mécénat en faveur des institutions	53

Liste des graphiques

GRAPHIQUES	TITRES	PAGES
Graphique 1	Disponibilité des numéros par type de service	16
Graphique 1	Demande d'autorisation de réseau indépendant	7
Graphique 2	Récapitulatif des demandes de fréquences traitées en 2022	8
Graphique 3	Attribution de ressources en numérotation	9
Graphique 4	Utilisation et disponibilité de ressources en numérotation	10
Graphique 5	Taux d'utilisation et de disponibilité de ressources en numérotation	10
Graphique 6	Evolution de l'attribution des numéros des services mobiles	11
Graphique 7	Evolution des attributions de numéros par opérateur	11
Graphique 8	Evolution de l'attribution des numéros des services fixes	11
Graphique 9	Evolution de l'attribution des numéros pour les services à valeur ajoutée	12
Graphique 10	Nombre de demandes d'homologation de 2021 et de 2022	12
Graphique 11	Répartition des noms de domaine créés par registrar	13
Graphique 12	Enregistrement mensuel des noms de domaine par registrar	14
Graphique 13	Répartition du nombre de noms de domaine actifs par registrar en 2022	15
Graphique 14	Nombre de noms de domaine actifs par registrar	15
Graphique 15	Noms de domaine actifs par extension au 31/12/2022	16
Graphique 16	Couverture des localités prévues en 2022	17
Graphique 17	Evolution des sites BTS par opérateur	17
Graphique 18	Incidents détectés et remontés par le centre de monitoring	19
Graphique 19	Incidents majeurs par opérateur	19
Graphique 20	Incidents majeurs par région	19
Graphique 21	Taux de succès d'établissement des appels pour la 2G	20
Graphique 22	Taux de succès d'établissement des appels pour la 3G	20
Graphique 23	Taux de succès des connexions data	21
Graphique 24	Taux de succès des connexions data	21
Graphique 25	Evolution des indicateurs de disponibilité des réseaux	21
Graphique 26	Contrôles de fréquences effectués en 2022	23

Graphique 27	Nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation de réseau	24
Graphique 28	Demandes de renouvellement d'autorisation	25
Graphique 29	Demandes de modification de réseau	25
Graphique 30	Demandes de résiliation de fréquences	26
Graphique 31	Répondant déclarant les prix chers ou très chers de service des opérateurs	30
Graphique 32	Total incidents et maintenances en 2022	30
Graphique 33	Incidents signalés en 2022	31
Graphique 34	Maintenances notifiées en 2022	31
Graphique 35	Nombre d'incidents et de maintenances par opérateur	32
Graphique 36	Evolution mensuelle du nombre d'incidents par opérateur	32
Graphique 37	Evolution mensuelle des maintenances	32
Graphique 38	Réseau de l'opérateur public (SPT)	34
Graphique 39	Plaintes enregistrées en 2022 à l'ARCEP	34
Graphique 40	Plaintes reçues et plaintes traitées par les opérateurs	35
Graphique 41	Plaintes reçues et plaintes traitées par opérateur	35
Graphique 42	Plaintes reçues par type de services	35
Graphique 43	Proportion des redevances dans la facturation	37
Graphique 44	Evolution du taux de recouvrement des redevances	38
Graphique 45	Evolution de l'effectif du personnel	46
Graphique 46	Répartition de l'effectif du personnel par statut	47
Graphique 47	Répartition par catégorie professionnelle et par sexe	47
Graphique 48	Répartition des effectifs par domaine de compétence	48
Graphique 49	Pyramide des âges du personnel en 2022	48
Graphique 50	Répartition des stagiaires par domaine de compétence	49
Graphique 51	Evolution du parc informatique	50
Graphique 52	Planification des marchés publics	51
Graphique 53	Taux d'exécution des marchés planifiés	52

ARCEP

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), 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, est une institution de droit public dotée d'une autonomie financière et de gestion. Elle dispose de deux organes de gestion, un Comité de direction et une Direction générale.

L'ARCEP a pour principale mission de mettre en place les conditions d'une concurrence saine, loyale et non-discriminatoire sur les marchés des communications électroniques et des postes, tout en favorisant l'accès au plus grand nombre, à des services de qualité et à des prix accessibles. En dehors des missions assignées à l'ARCEP par la loi sur les communications électroniques, d'autres textes législatifs et réglementaires confèrent des prérogatives importantes à l'Autorité de régulation.

La régulation des marchés des communications électroniques et des postes au profit des consommateurs, des usagers et des opérateurs et la fourniture de prestations aux exploitants de réseaux et services constituent les principales activités.

Les organes de l'ARCEP sont : le Comité de direction et la Direction générale.



• *Le Comité de direction*

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

Les membres du Comité de direction sont choisis parmi les personnalités ou cadres de haut niveau, de réputation morale et professionnelle établies dans les domaines juridique, technique, économique, financier ou ayant une expérience avérée du secteur des communications électroniques et des TIC ou des postes.

Le Comité de direction en exercice est nommé par décret n°2020-023/PR du 7 avril 2020. Avant leur entrée en fonction, les membres du Comité de direction ont prêté serment le 9 juin 2020 devant la Chambre administrative de la Cour d'appel.

Il est chargé d'adopter tous les trois ans, un plan stratégique en rapport avec la déclaration de politique sectorielle du Gouvernement et d'autoriser tout engagement de dépenses dans le respect des dispositions du code des marchés publics.

Il est également chargé de conduire la procédure d'appel à candidature pour la sélection du Directeur Général.

Le Comité délibère, notamment, sur le règlement intérieur, les statuts du personnel ainsi que l'organigramme général de l'Autorité de régulation, le manuel des procédures administratives, comptables et financières, le budget et le programme d'investissement présentés par le Directeur général, le rapport d'activités et les états financiers après examen du commissaire aux comptes.

L'actuel Comité de direction est présidé par Monsieur Haringa Yao TCHEYI.

• *La Direction générale*

La Direction générale est l'organe exécutif de l'ARCEP.

Le Directeur général est nommé par décret du Président de la République pour un mandat de trois (3) ans, renouvelable une seule fois, à l'issue d'un processus d'appel à candidature.

Il 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.

L'actuel Directeur général, Monsieur Michel Yaovi GALLEY, est nommé par décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020.



La régulation des marchés des communications électroniques et des postes au profit des consommateurs, des usagers et des opérateurs et la fourniture de prestations aux exploitants de réseaux et services constituent les principales activités

L'ARCEP est une institution de droit public dotée d'une autonomie financière et de gestion.



La Direction générale est l'organe exécutif de l'ARCEP

Avant-propos

L'ARCEP a traduit, à nouveau, sa volonté d'aller de l'avant en poursuivant avec détermination, la montée en charge dans la mise en œuvre des activités de son plan stratégique 2021-2023.



Les équipes ont fait preuve, sur les chantiers du plan opérationnel, d'une forte mobilisation. Portées par la vision et l'engagement de l'exécutif, elles ont ainsi été formées, notamment, sur les enjeux du système de management de la qualité (SMQ) dans la perspective de la certification, à court terme, de l'ARCEP à la norme ISO 9001 version 2015.

Cette année encore, l'ARCEP a activement participé à des travaux communs avec d'autres institutions à l'international et animé des échanges ainsi que des ateliers avec les opérateurs, les usagers, les associations de consommateurs, les journalistes et bien d'autres partenaires en ayant à cœur d'éclairer le débat public et de croiser les regards face aux enjeux majeurs de l'heure dans les secteurs des communications électroniques et des postes.

Dans un environnement de régulation en mutation perpétuelle, l'ARCEP est condamnée à se réinventer pour asseoir en son sein, une culture d'amélioration conti-

nue des performances et à opérer sa transformation digitale afin de s'inscrire dans une dynamique d'agilité opérationnelle.

Vouée au renforcement et à la digitalisation des process pour l'atteinte de l'excellence dans l'accomplissement de ses missions, l'ARCEP a fait de 2022, une année riche en activités et réalisations aussi bien en termes de régulation qu'en termes d'évolution des marchés.

A un an de son terme, plusieurs objectifs du plan stratégique 2021-2023 sont déjà atteints grâce à la fédération intelligente des ressources disponibles. Ainsi, la clôture des activités au titre de ce plan est envisagée avec des perspectives très encourageantes.

L'ARCEP a poursuivi les activités de renforcement et de modernisation du cadre juridique des communications électroniques et des postes avec pour objectif, à terme, d'asseoir des marchés dynamiques qui se développent sur la base d'une concurrence saine et loyale.



Aussi, à la faveur de l'acquisition des nouvelles chaînes de mesure de la qualité de services et de l'opérationnalisation de la plateforme de supervision de la QoS (OMC-R), l'Autorité de régulation a-t-elle renforcé sa présence sur le terrain avec l'intensification des activités de collecte et de traitement des données QoS. Aujourd'hui, au regard de son expertise en matière de conduite des opérations de QoS, l'ARCEP est sollicitée pour partager son expérience avec les autorités de régulation sœurs d'Afrique et d'ailleurs.

Par ailleurs, le parc des infrastructures du système d'information a fait l'objet d'une refonte totale dans l'optique de l'optimisation et de la dématérialisation des processus métiers ainsi que de l'usage de nouveaux outils digitaux.



La vision de l'ARCEP se décline comme suit : « Promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous »

Dans le cadre de sa mission de surveillance du marché et de contrôle des obligations des opérateurs, l'Autorité de régulation a relevé des manquements aux obligations inscrites dans leurs cahiers des charges. A cet effet, elle a ouvert des procédures de sanction à l'encontre des opérateurs défaillants dont une ayant conduit à la sanction prononcée par le Comité de direction par décision n°2022-006/ARCEP/CD/22 du 24 juin 2022 pour manquements graves à l'obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles.

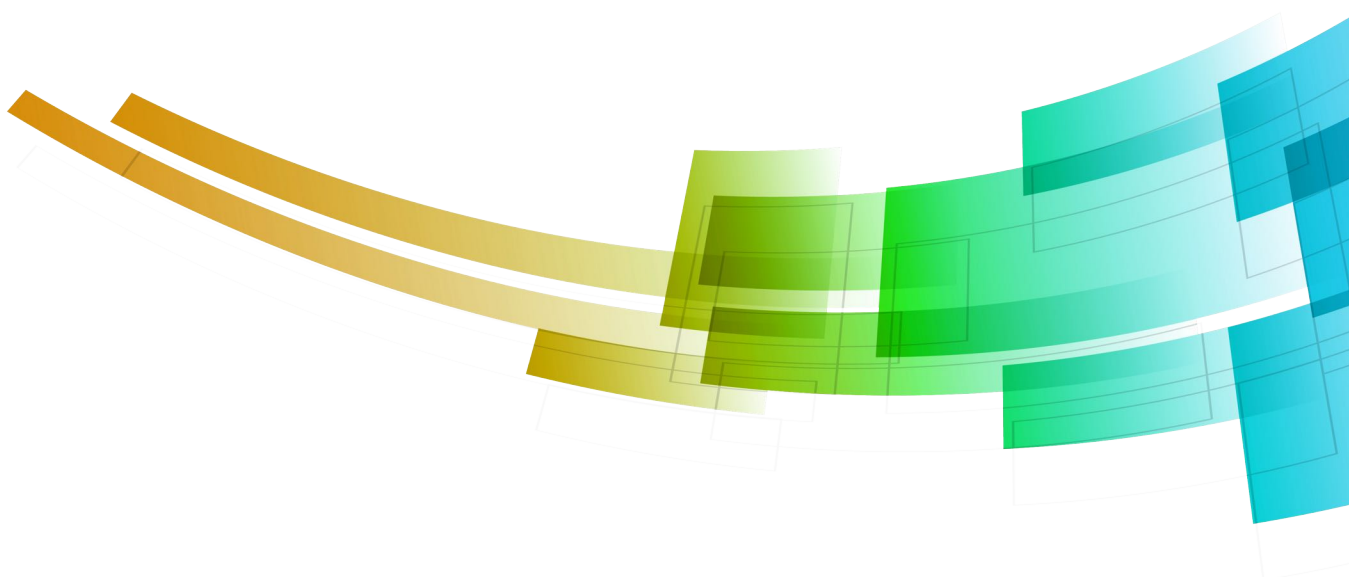
Le présent rapport rend compte des activités et réalisations de l'ARCEP au cours de l'exercice clôturé le 31 décembre. Dans un premier temps, il permet de faire une large revue de la dynamique des activités menées dans le cadre de la régulation des secteurs en 2022 (Chapitre 1^{er}). Dans un second temps, il rend compte de l'impact de la transformation digitale et du management de l'Autorité (Chapitre 2).

L'ARCEP a fait de 2022, une année riche en activités et réalisations aussi bien en termes de régulation qu'en termes d'évolution des marchés.

01

CHAPITRE **UN**

RÉGULATION DES SECTEURS





UN //

Évolution du cadre juridique

La modernisation et la complétude du cadre juridique des communications électroniques se sont poursuivies en 2022. Une série de textes a été adoptée pour renforcer les activités de régulation. Le processus d'actualisation et d'innovation du cadre légal et réglementaire régissant les activités postales est également en cours. L'objectif à terme est d'adapter ce cadre aux évolutions socio-économiques et aux besoins du marché.

1.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

L'adoption de nouveaux textes dans le secteur s'inscrit dans la dynamique de renforcement du cadre réglementaire. Au total, trois (3) décrets, six (6) arrêtés et cinq (5) décisions ont été adoptés au cours de l'exercice.

Décrets

Décret n°2022-100/PR du 7 octobre 2022 modifiant le décret n°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)

Ce décret apporte une réforme dans le fonctionnement de l'Autorité de régulation. La réforme opérée permet à l'ARCEP de disposer d'une plus grande marge de manœuvre dans l'accomplissement des missions qui lui sont assignées et renforce, substantiellement, les prérogatives du Comité de direction.

Décret n°2022-030/PR du 16 mars 2022 portant Plan National d'Attribution de Fréquences radioélectriques (PNAF)

Le Plan National d'Attribution de Fréquences radioélectriques (PNAF) définit pour chaque bande de fréquences, les ser-

vices de radiocommunications à y développer. Il évolue en fonction des mutations technologiques et des besoins de chaque pays en ressources fréquentielles.

Le PNAF prend en compte les modifications du Règlement des Radiocommunications (RR) ultérieures au PNAF n°2016-109/PR du 20 octobre 2016, telles qu'issues de la dernière Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-19).

Ces modifications ont pour finalité de créer un environnement favorable à l'utilisation au Togo de nouvelles technologies et de nouveaux services de communications électroniques ou de radiodiffusion d'intérêt public.

Le présent décret porte approbation du Plan National d'Attribution des bandes de Fréquences (PNAF), conformément au Règlement des Radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et en application de la Loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les Communications Electroniques modifiée par la Loi n°2013-003 du 19 Février 2013.

Décret n°2022-020/PR du 23 février 2022 fixant les modalités de protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques provenant des rayonnements non ionisants

Dans le cadre de sa mission de protection de la santé publique, et en réponse aux préoccupations du public sur les effets sanitaires de l'exposition aux champs électro-magnétiques, le gouvernement togolais a adopté, en Conseil des ministres, le décret n°2022-020/PR du 23 février 2022 fixant les modalités de protection des personnes contre les effets des champs de rayonnement non ionisant.

Ce décret fait obligation aux exploitants et propriétaires des infrastructures de respecter les limites d'exposition aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques édictées par les autorités nationales sectorielles et conformes aux normes nationales et internationales.

Arrêtés

Arrêté n°009/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant régime de l'autorisation spéciale pour la fourniture des services d'interconnexion intranet boucle locale radio

Cet arrêté apporte une innovation importante en ce sens qu'il institue un régime spécifique d'autorisation spéciale pour la fourniture des services d'interconnexion intranet boucle locale radio. Ce régime s'applique aux activités de fourniture de service d'interconnexion intranet sur le territoire national.

Il prend en compte les besoins des acteurs économiques, les services publics et des organisations sociales, en matière d'interconnexion intranet nationale ainsi que de leurs établissements, agences, filiales, succursales, départements et services. Il crée un environnement réglementaire formel pour la fourniture des services d'interconnexion intranet.

Arrêté n°008/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant homologation de la décision de l'ARCEP portant modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles

Cet arrêté homologue la décision n°137/ARCEP/DG/22 du 18 Juillet 2022 portant modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles.

Pour rappel, la décision n°137/ARCEP/DG/22 du 18 Juillet 2022 fixe les conditions et modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros notamment l'exigence pour les opérateurs de mettre en place une base de données centralisée, les modalités d'attribution d'un relevé d'identité opérateur mobile, de mise en œuvre du routage des appels etc.

Arrêté n°007/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant sur le partage d'infrastructures passives des opérateurs ex-

ploitants de réseaux de communications électroniques et des exploitants d'infrastructures alternatives

Il fixe les conditions de partage d'infrastructures passives des opérateurs exploitants de réseaux de communications électroniques et des exploitants d'infrastructures alternatives. Il précise également les règles applicables aux offres de référence et aux conventions de partage d'infrastructures.

Arrêté n°006/MENTD/CAB du 12 août 2022 fixant les modalités de modification des cahiers des charges des opérateurs de communications électroniques

Cet arrêté précise les modalités de modification des cahiers des charges des opérateurs de communications électroniques, en application de l'article 13 de la LCE et de l'article 19 du décret n°2014-088/PR du 31 mars 2014 portant sur les régimes juridiques applicables aux activités de communications électroniques, modifié par décret n°2018-145/PR du 03 octobre 2018.

Il détermine également les règles relatives à l'examen de la pertinence des dispositions des cahiers des charges compte tenu de l'évolution du secteur des communications électroniques ainsi que des enjeux

socio-économiques du pays. Il décrit, en outre, la procédure pouvant conduire, le cas échéant, à la modification de ces dispositions.

Arrêté n°005/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils

Il définit les indicateurs de qualité des services de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G et fixe les seuils à atteindre par les exploitants de réseaux mobiles ouverts au public.

La modification de 2022 a uniformisé le seuil des délais d'indisponibilité à 3 heures pour les indisponibilités de services sur les stations en zone densément et faiblement couverte.

Arrêté n°003/MENTD/CAB du 12 juillet 2022 fixant les conditions de mise en œuvre de l'itinérance nationale

Cet arrêté est pris en application de l'article 28 de la LCE et de l'article 31.3 du décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques modifié par le décret n°2018-144/PR du 3 octobre 2018. Il précise les conditions et les modalités de mise en œuvre de l'itinérance nationale ainsi

que le contenu des demandes. Il précise en outre, les règles générales applicables aux conventions d'itinérance nationale et les règles spécifiques relatives à la mise en œuvre de l'itinérance pour les besoins de la concurrence ou de l'aménagement du territoire.

Décisions

Décision n°224/ARCEP/DG/22 du 29 décembre 2022 relative au quitus de conformité au guide de préconisations pour la pose d'infrastructures fibres optiques par les opérateurs de communications électroniques

La présente décision oblige que toute exécution de travaux de déploiement d'infrastructure de fibre optique soit subordonnée à l'obtention préalable, auprès de l'ARCEP, d'un quitus de conformité au guide de préconisation.

Elle fait également obligation à la personne responsable de la mise en œuvre du projet d'obtenir auprès de l'ARCEP un quitus de contrôle de conformité de la pose de l'infrastructure.

Décision n°225/ARCEP/DG/22 du 29 décembre 2022 précisant la liste des pièces constitutives de la demande d'autorisation spéciale pour la fourniture des services d'interconnexion intranet boucle locale radio

En application de l'arrêté n°009/MENTD/CAB du 12 août 2022, la présente décision précise la liste des pièces constitutives de la demande d'autorisation spéciale pour la fourniture des services d'interconnexion intranet boucle locale radio.

Décision n°185/ARCEP/DG/22 du 24 octobre 2022 fixant les modalités de compensation des abonnés aux services d'accès internet fixe

Cette décision fixe les conditions et les modalités de compensation au profit des abonnés des opérateurs, notamment, en cas d'indisponibilité ou d'interruption de ses services, en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture de ses services au public ou en cas de non-respect des délais d'installation.

Elle fait obligation aux opérateurs de fournir un service continu et permanent, mais également, de réparer tout manquement du fait de leur obligation de résultat dans la fourniture des services.

Par ailleurs, dans le cadre des mesures édictées pour la protection des consommateurs, l'Autorité de régulation a notifié le 26 avril 2022 aux opérateurs du mobile l'obligation à leur charge de proroger automatiquement à leurs abonnés, les

délais de validité des forfaits de la durée correspondant à l'indisponibilité des services souscrits.

Décision n°137/ARCEP/DG/22 du 18 juillet 2022 portant modalités et conditions de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles

Cette décision rappelle les principes généraux de la portabilité tels que la gratuité des services de portabilité pour les abonnés mobiles, la mise en place d'un guichet unique virtuel par chaque opérateur et les informations à porter à l'attention des abonnés du mobile. Elle définit également les indicateurs de qualité de service en matière de mise en œuvre de la portabilité, le processus et le protocole du portage.

Décision n°108/ARCEP/DG/22 du 2 juin 2022 fixant les limites d'expositions aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques au Togo

Cette décision, prise en application du décret n°2022-020/PR du 23 février 2022 portant modalités de protection des personnes contre les effets des rayonnements non ionisants, fixe les valeurs limites d'exposition du public et des travailleurs aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques au Togo.

Elle fixe, en effet, les valeurs seuils de champs électriques, magnétiques et électromagnétiques, pour des signaux de fréquences de 0 à 300 GHz et indique les différentes actions à effectuer par les opérateurs et les titulaires de réseaux indépendants pour la protection du public et des travailleurs contre les effets de l'exposition aux rayonnements non ionisants.

1.2. SECTEUR POSTAL

Le secteur des postes au Togo, tout comme celui des autres pays, connaît depuis l'avènement du numérique, des mutations importantes qui ont rendu obsolète le cadre juridique en vigueur. Pour y remédier, l'Autorité de régulation, a entrepris des ac-

tions en vue de contribuer à la refonte du cadre légal et réglementaire.

Dans ce cadre, l'ARCEP apporte une contribution à l'élaboration des projets de la déclaration de la politique sectorielle (DPS) et de la loi sur les services postaux ainsi que de ses textes d'application.

En outre, l'ARCEP participe, également, à l'élaboration des avant-projets de textes d'application de la loi. Il s'agit notamment des avant projets de textes ci-après :

- décret définissant les modalités de fourniture du service postal universel ;
- décret portant conditions d'exploitation des activités postales ;

- arrêté fixant les redevances postales ;
- convention de concession du service postal universel ;
- cahier des charges de l'opérateur du service postal universel ;
- cahier des charges pour l'exploitation des activités postales.

La refonte du cadre légal et réglementaire du secteur postal est inscrite comme objectif stratégique de l'axe 2 du plan stratégique 2021-2023 de l'ARCEP

DEUX //

Mise en œuvre du service universel

2.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Conformément au décret n°2018-070/PR du 18 avril 2018 relatif au service universel des communications électroniques, l'Autorité de régulation est chargée de proposer au ministre des communications électroniques une stratégie du service universel. Le projet est en cours de

mise en œuvre avec l'accompagnement d'un prestataire externe. Les livrables ci-après soumis sont dans leur phase de validation :

- état des lieux des infrastructures numériques au Togo et mise en évidence du fossé numérique entre les territoires ;
- état des lieux des demandes actuelles et potentielles des services TIC au Togo ;

- état des lieux des capacités de financement pour le service universel applicable aux communications électroniques et à l'économie numérique au Togo ;
- méthodologie de priorisation des zones de desserte ou programmes éligibles ;
- stratégie du service universel ;
- programme prioritaire sur 3 et 5 ans.



Une licence d'établissement et d'exploitation de réseau de communications électroniques pour la vente de capacités nationales et internationales sur le marché de gros a été octroyée

2.2. SECTEUR POSTAL

Dans le cadre de la refonte du cadre légal et réglementaire du secteur postal, un projet de décret portant

sur le service postal universel a été élaboré. Dans l'attente de l'adoption de ce décret, des actions entrant dans le cadre du service universel n'ont pu être réalisées.

TROIS // Activités de régulation

3.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Gestion des licences et autorisations

Octroi de licences

Au cours de l'année 2022, une licence d'établissement et d'exploitation de réseau de communications électroniques pour la vente de capacités nationales et internationales sur le marché de gros a été octroyée à la société CSquared Woezon, par arrêté n°001/MENDT/CAB du 22 avril 2022. Cette nouvelle licence ouvre davantage le marché de gros des capacités nationales et internationales à la concurrence.

Le cahier des charges associé à cette licence autorise la société CSquared Woezon à établir et à exploiter sur le territoire national y compris les eaux territoriales et le plateau continental contigu, une ou plusieurs stations d'atterrissage de câbles sous-marins en fibre op-

tique et des réseaux de communications électroniques pour la vente en gros de capacité aux opérateurs autorisés au Togo.

Fréquences radioélectriques

• Autorisation de réseau indépendant

Au cours de l'année 2022, trente (30) demandes d'autorisation de réseau indépendant ont été enregistrées et réparties comme suit :

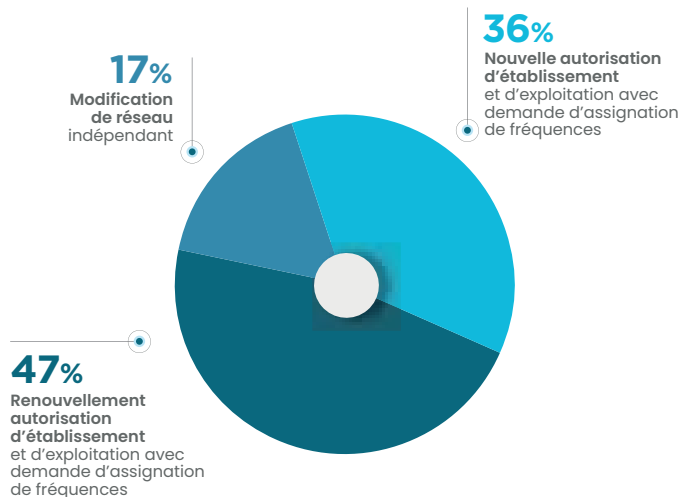
- 11 pour une nouvelle autorisation d'établissement et d'exploitation avec demande d'assignation de fréquences ;
- 5 au titre de la modification de réseau ;
- 14 pour renouvellement d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau avec demande d'assignation de fréquences.

A l'issue de l'instruction de ces demandes, une décision d'autorisation a été délivrée aux demandeurs.

Graphique 1

DEMANDES D'AUTORISATION DE RÉSEAU INDÉPENDANT

(en %)



• Suspension de fréquences

Une demande de suspension d'autorisation d'exploitation de réseau indépendant et d'assignation de fréquences radioélectriques a été introduite par une station de radiodiffusion sonore émettant d'Agou-Gare pour la période allant du 31 décembre 2021 au 31 mars 2022.

Après un contrôle de vérification, il est apparu que cette station continuait à émettre sur la même période. En conséquence, la demande de suspension n'a pas reçu l'avis favorable.

• Résiliation de fréquences

Au cours de l'année 2022, quatre (4) demandes de résiliation d'assignation de fréquences ont été introduites.

A la suite des contrôles effectués, deux (2) demandes ont reçu un avis favorable tandis que les deux (2) autres sont en cours d'instruction.

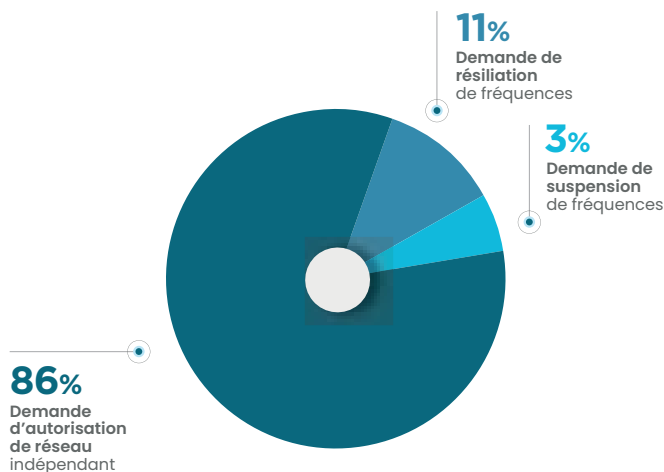
Au total, trente-cinq (35) demandes sont parvenues au cours de l'année 2022 à l'ARCEP au titre des fréquences et des réseaux indépendants. Le récapitulatif de ces demandes est présenté dans le graphique qui suit :

Au total, trente-cinq (35) demandes sont parvenues au cours de l'année 2022 à l'ARCEP au titre des fréquences et des réseaux indépendants

Graphique 2

RÉCAPITULATIF DES DEMANDES DE FRÉQUENCES TRAITÉES EN 2022

(en %)



*140 fréquences
enregistrées
dans le Plan GE-
84 pour le
compte du Togo*

• Optimisation du Plan GE-84

Pour rappel, au cours de l'année 2021, le Togo a soumis à l'UIT, 126 fréquences de radiodiffusion sonore FM autorisées en cours d'utilisation pour l'enregistrement en Partie B du Plan GE-84.

Au terme des réunions de coordination avec les autres pays de la région, notamment, le Nigéria, le Bénin, le Burkina-Faso, le Ghana, la Côte d'Ivoire et le Cameroun, quatorze (14) nouvelles fréquences ont été inscrites dans le plan GE-84, soit au total 140 fréquences enregistrées dans le Plan GE-84 pour le compte du Togo.

En 2022, un suivi a été fait en vue de l'enregistrement en Partie B du Plan GE-84 des 140 fréquences notifiées.

L'enregistrement en partie B du Plan GE-84 signifie que ces fréquences sont protégées contre les brouillages préjudiciables qui pourraient provenir de pays voisins.

• Protection de la position orbitale du Togo et des ressources en fréquences associées

L'ARCEP a fait le suivi des notifications des réseaux à satellites et des stations terrestres publiées dans la BR-IFIC et fait des commentaires pour exprimer l'avis de l'Administration du Togo.

Au total, vingt-deux (22) réseaux à satellites ont fait l'objet de commentaires dont un (1) seul ayant reçu un avis favorable de la part de l'Administration du Togo. Les désaccords sont fondés sur le non-respect de la souveraineté de la position orbitale du Togo.

L'administration du Togo a invité les opérateurs satellitaires à adapter en conséquence leurs paramètres techniques.

Le récapitulatif des réseaux à satellites commenté en 2022 est consigné dans le tableau ci-dessus :

N°	SATELLITES	PAYS	N° BR IFIC	DATE DE NOTIFICATION	DISPOSITIONS PRISES
1	USASAT-101B	USA	2985	29/11/2022	Désaccord
2	PACIFISAT BSS-75E	Papouasie-Nouvelle-Guinée	2982	18/10/2022	Désaccord
3	HISPASAT-2-36W	Espagne	2981	04/10/2022	Désaccord
4	HISPASAT-2-52.5W	Espagne	2981	04/10/2022	Désaccord
5	PAKSAT-MMI-38.2E-30B	Pakistan	2975	12/07/2022	Désaccord
6	F-SAT-P-30B-14.5E-F	France	2974	28/06/2022	Désaccord
7	CYP-30B-59.7E-4	Chypre	2973	14/06/2022	Désaccord
8	F-SAT-P-30B-39W-F	France	2973	14/06/2022	Désaccord
9	F-SAT-P-30B-80.5E-F	France	2966	08/03/2022	Désaccord
10	ODYSSEY FSS-68.5E	Allemagne	2783	01/03/2022	Accord
11	AMS-30B-78E	Israël	2965	22/02/2022	Désaccord
12	YAHSAT-FSS-15E	Emirats Arabes Unis	2965	22/02/2022	Désaccord
13	F-SAT-P-30B-8W-F	France	2965	22/02/2022	Désaccord
14	F-SAT-P-30B-48E-F	France	2965	22/02/2022	Désaccord
15	F-SAT-P-30B-28W-F	France	2958	02/02/2022	Désaccord
16	F-SAT-BSS2-80.5E	France	2958	02/02/2022	Désaccord
17	F-SAT-P-30B-28.5E-F	France	2963	25/01/2022	Désaccord
18	NSS-FSS-G3 57E	Pays – Bas	2963	25/01/2022	Désaccord
19	YAHSAT-FSS2-20W	Emirats Arabes Unis	2963	25/01/2022	Désaccord
20	F-SAT-P-30B-16E-F	France	2962	11/01/2022	Désaccord
21	F-SAT-P-30B-34.5E-F	France	2962	11/01/2022	Désaccord
22	F-SAT-30B-24.5W	France	2956	05/01/2022	Désaccord

Tableau 1.: Résultat des notifications BR-IFIC en 2022

quarante-six (46) attributions de ressources

Ressources en numérotation

Au total, quarante-huit (48) demandes de ressources en numérotation ont été enregistrées dont une (1) de 2021. Sur ce total, il y a eu quarante-six (46) attributions de ressources. Deux (2) demandes sont en cours d'instruction. Les attributions sont réparties comme suit :

- 33 au titre des services à valeur ajoutée dont neuf (9) codes USSD à 3 chiffres ;

- 10 pour les services d'urgence de sécurité nationale (4 chiffres) ;
- 1 pour les services d'urgence (3 chiffres) ;
- 1 pour un (1) bloc de cent mille (100 000) numéros pour le compte d'un opérateur de réseau mobile ;
- 1 pour quatre (4) blocs de cent mille (100 000) numéros pour le compte d'un opérateur de réseau mobile.

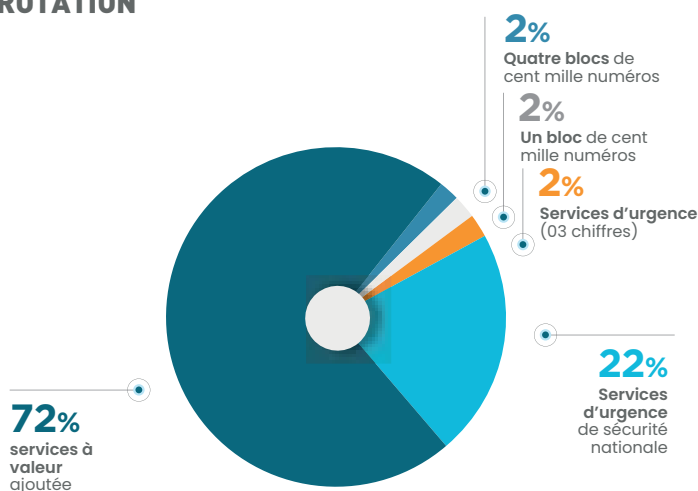


Quarante-huit (48) demandes de ressources en numérotation ont été enregistrées dont une (1) de 2021

Graphique 3

ATTRIBUTION DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

[en %]

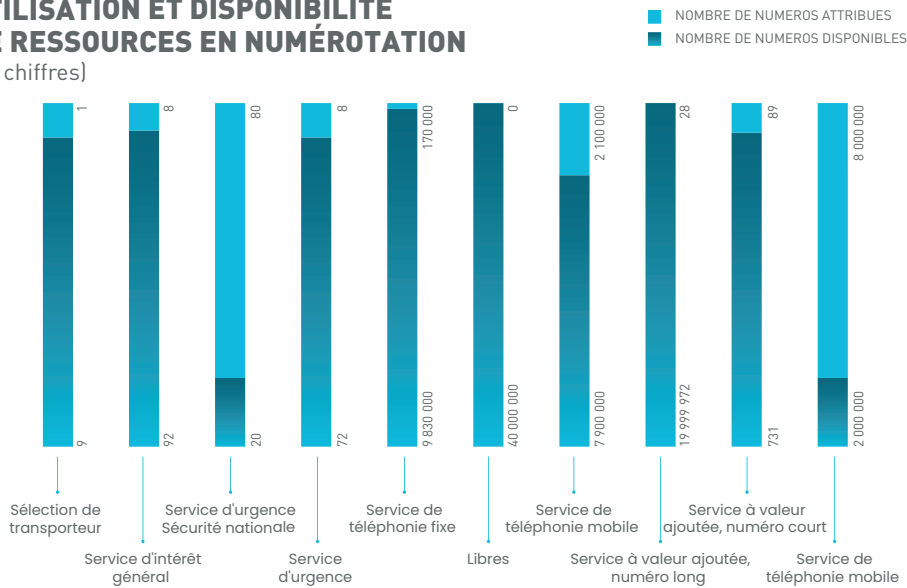


• Situation des ressources en numérotation par type de service au 31/12/2022

Graphique 4

UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

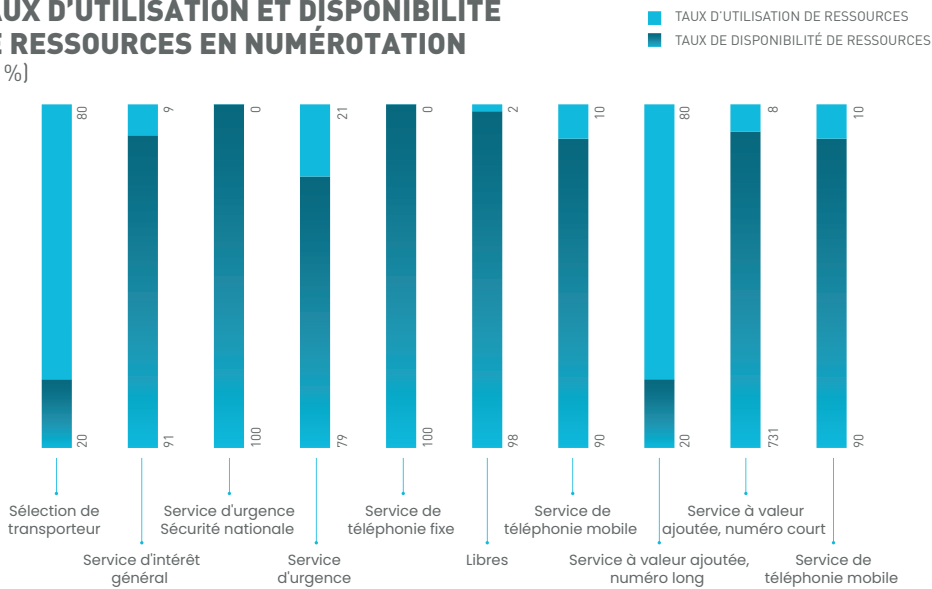
(en chiffres)



Graphique 5

TAUX D'UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

(en %)





101 blocs ABP ont été attribués, correspondant à 10100 000 numéros dont 54 à Togo Cellulaire et 47 à Moov Africa Togo

• **Evolution de l'attribution des numéros des services fixe et mobile**

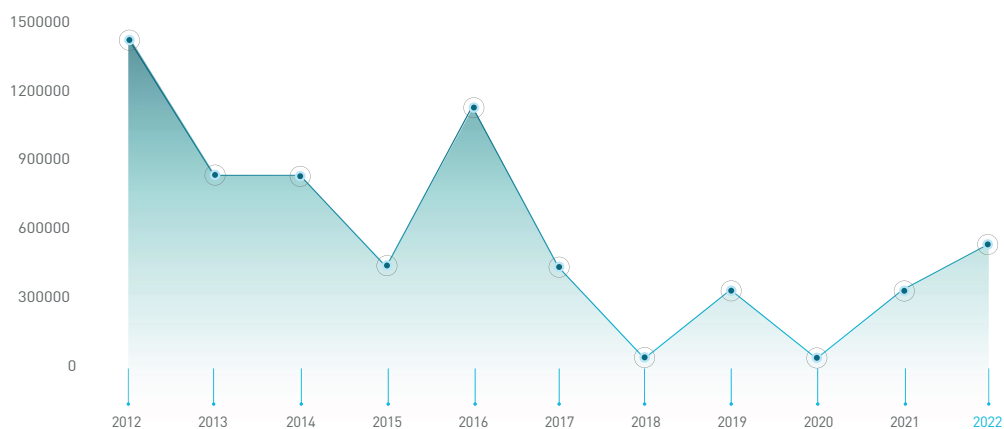
On constate que depuis 2014 il n'y a pas eu d'attribution de ressources en numérotation pour le service fixe. Par contre, pour les services mobiles, les attributions de ressources en numérotation sont importantes.

Au 31 décembre 2022, 101 blocs ABP ont été attribués, correspondant à 10100 000 numéros dont 54 à Togo Cellulaire et 47 à Moov Africa Togo.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de l'attribution des numéros des services mobiles.

Graphique 6

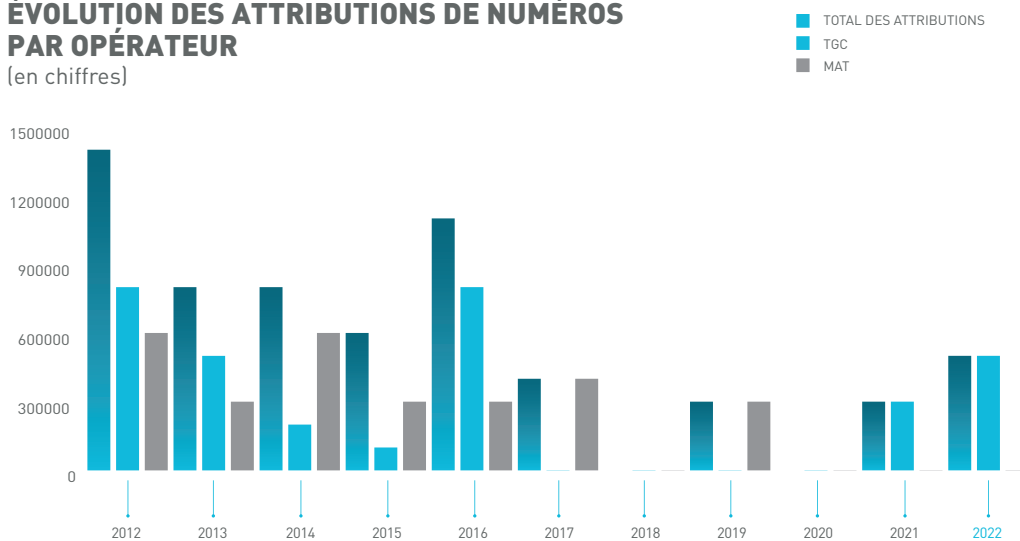
ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES MOBILES
(en chiffres)



Graphique 7

ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS DE NUMÉROS PAR OPÉRATEUR

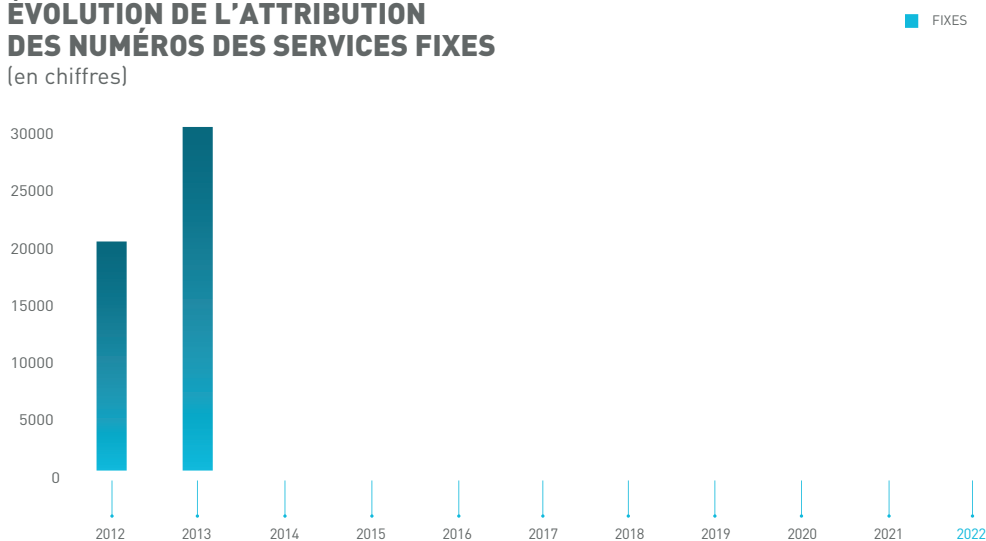
(en chiffres)



Graphique 8

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES FIXES

(en chiffres)



ANNÉE	ATTRIBUTION DES NUMÉROS MOBILES	ATTRIBUTION PAR OPÉRATEUR		ATTRIBUTION DES NUMÉROS FIXES
		TGC	MAT	
2012	1 400 000	800 000	600 000	20 000
2013	800 000	500 000	300 000	30 000
2014	800 000	200 000	600 000	0
2015	400 000	100 000	300 000	0
2016	1 100 000	800 000	300 000	0
2017	400 000	0	400 000	0
2018	0	0	0	0
2019	300 000	0	300 000	0
2020	0	0	0	0
2021	300 000	300 000	0	0
2022	500 000	500 000	0	0

Tableau 2.: Evolution de l'attribution des numéros des services fixes

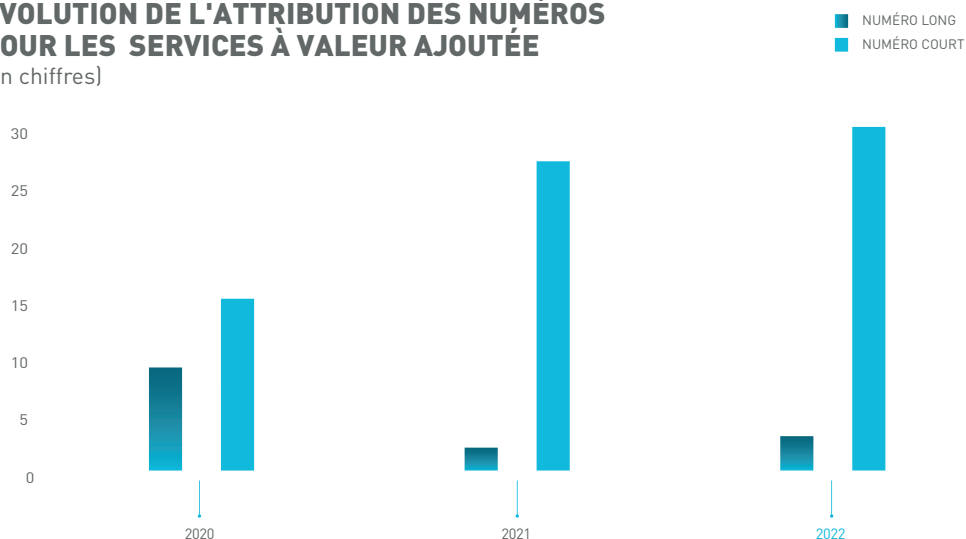
• Evolution de l'attribution des numéros des services à valeur ajoutée

On remarque une augmentation des demandes de numéros courts pour les services à valeur ajoutée.

Graphique 9

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS POUR LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

(en chiffres)



ANNÉE	NUMÉRO LONG	NUMÉRO COURT
2020	9	15
2021	2	27
2022	3	30

Tableau 3: Evolution de l'attribution des numéros pour les services à valeur ajoutée



Trois (3) demandes d'agrément d'installateur ont été reçues

Homologation d'équipements et terminaux radioélectriques

En 2022, cent cinquante-six (156) demandes d'homologation ont été enregistrées. Cent cinquante-une (151) demandes instruites ont donné lieu à l'attribution de certificats d'homologation. L'instruction de cinq (5) demandes n'a pas été terminée au 31 décembre 2022.

- les équipements de faible puissance et de faible portée, soit 142 demandes ;
- les équipements terminaux destinés à être connectés à un réseau de communications électroniques ouvert au public, soit 14 demandes.

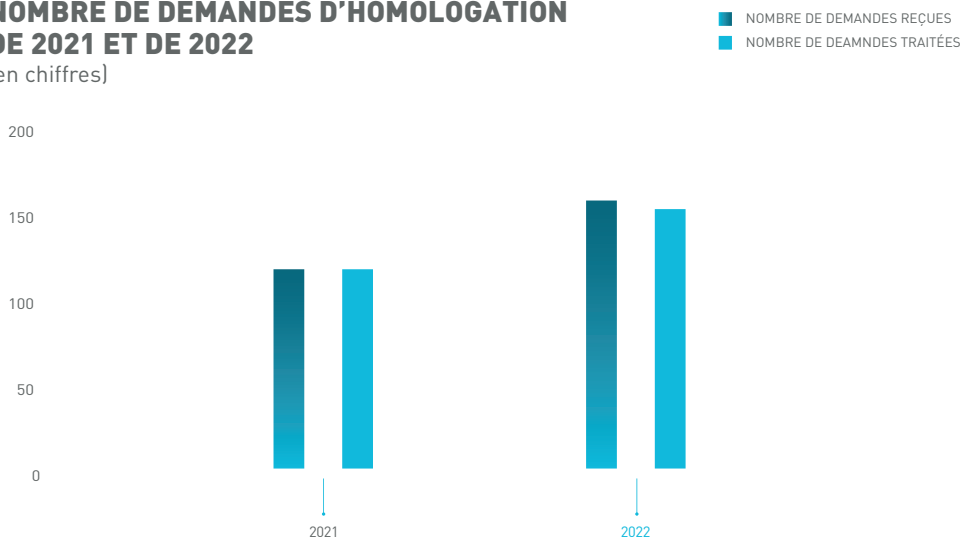
Le tableau ci-dessous fait le point des demandes d'homologation.

Les demandes d'homologation ont concerné :

Graphique 10

NOMBRE DE DEMANDES D'HOMOLOGATION DE 2021 ET DE 2022

(en chiffres)



ANNÉE	NOMBRE DE DEMANDES REÇUES	NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES	OBSERVATION
2021	116	116	
2022	156	151	5 demandes en instruction non finalisées au 31 décembre 2022

Tableau 4.: Nombre de demandes d'homologation de 2021 et de 2022



641 noms de domaine ont été créés

• Agrément d'installateur

Trois (3) demandes d'agrément d'installateur ont été reçues dont une (1) pour renouvellement. Deux (2) demandes ont donné lieu à délivrance d'autorisation et la troisième est en cours d'instruction.

A cet effet, un marché d'acquisition et de déploiement d'une nouvelle plateforme intégrant des évolutions technologiques majeures et tenant compte des innovations en matière de gestion des ccTLD a été lancé.

Adressage ou domaine internet national « .tg »

A la fin de l'année 2022, trois (3) bureaux d'enregistrement (registrar) se partagent le marché de la création des noms de domaine en « .tg ».

• Adressage internet

Sur la base de l'expérience tirée de la gestion du domaine national « .tg » au cours des sept (7) dernières années, l'ARCEP entend procéder à la redynamisation de cette activité tout en diversifiant les services offerts aux usagers. Ainsi, elle se projette de remplacer la plateforme actuellement en exploitation par le gestionnaire technique désigné.

• Noms de domaine créés par registrar en 2022

Au total, 641 noms de domaine ont été créés et répartis par registrar comme suit :

520 (81%) pour le NETMASTER, 88 (14%) pour le HOSTER et 33 (5%) pour IDS.

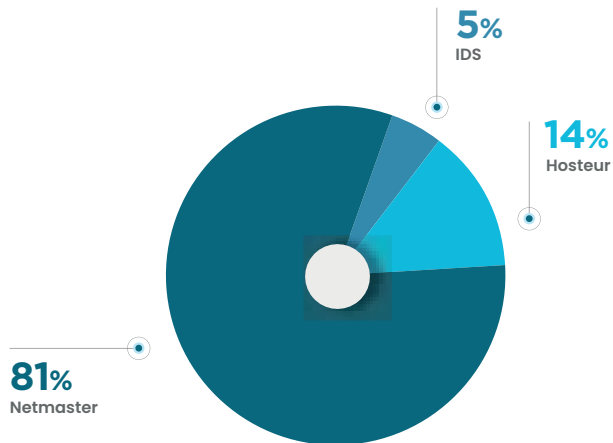
REGISTRAR	NOMS DE DOMAINE
IDS	33
HOSTEUR	88
NETMASTER	520
TOTAL	641

Tableau 5.: Répartition des noms de domaine créés par registrar

Graphique 11

RÉPARTITION DES NOMS DE DOMAINE CRÉÉS PAR REGISTRAR

(en %)



NETMASTER Sarl domine le marché avec un taux de création de 88,59% contre 6,09% pour HOSTEUR et 5,33% pour IDS TECHNOLOGIE

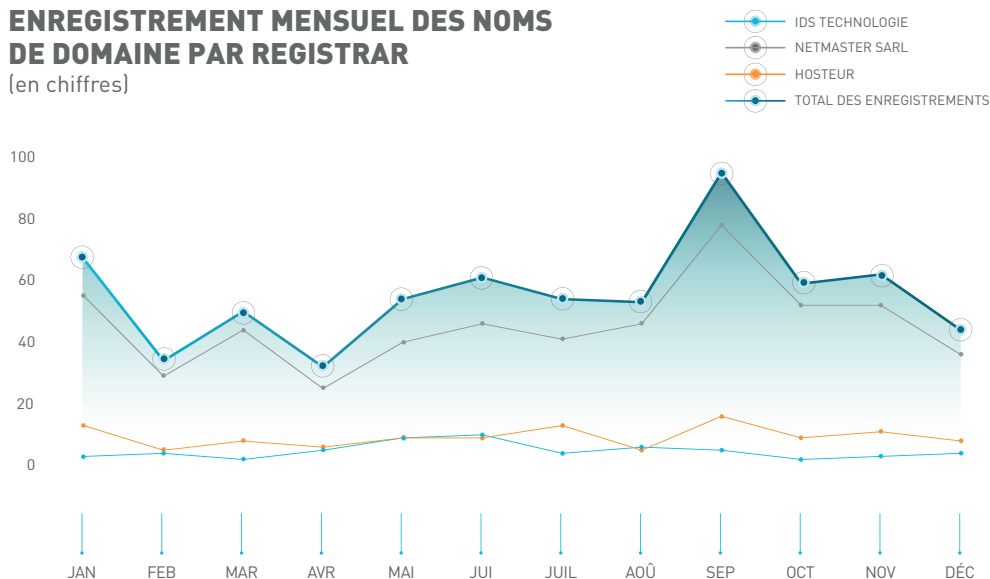
Registrars	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL
IDS	1	2	0	3	7	8	2	4	3	0	1	2	33
HOSTEUR	11	3	6	4	7	7	11	3	14	7	9	6	88
NETMASTER	53	27	42	23	38	44	39	44	76	50	50	34	520
TOTAL	65	32	48	30	52	59	52	51	93	57	60	42	641

Tableau 6.: Récapitulatif des noms de domaine créés mensuellement par registrar

Graphique 12

ENREGISTREMENT MENSUEL DES NOMS DE DOMAINE PAR REGISTRAR

(en chiffres)



Le nombre de noms de domaine en « .tg » actifs au 31 décembre 2022 est de 2234

• Situation des noms de domaine actifs par registrar au 31/12/22

Le nombre de noms de domaine en « .tg » actifs au 31 décembre 2022 est de 2234 contre 2123 en 2021, soit une progression de 5,23%.

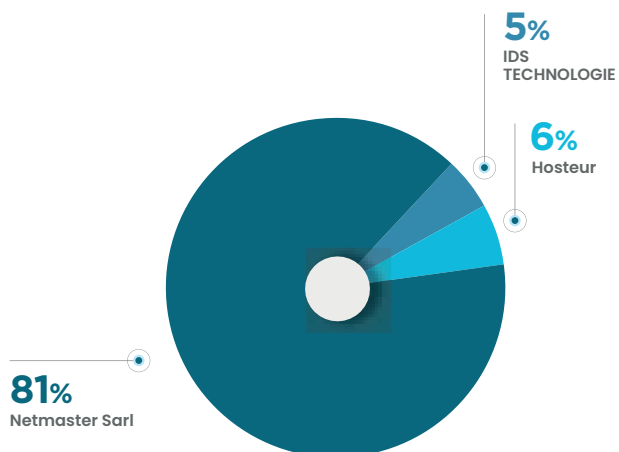
NETMASTER Sarl domine le marché avec un taux de création de 88,59% contre 6,09% pour HOSTEUR et 5,33% pour IDS TECHNOLOGIE.



Graphique 13

RÉPARTITION DES NOMS DE DOMAINE CRÉÉS PAR REGISTRAR

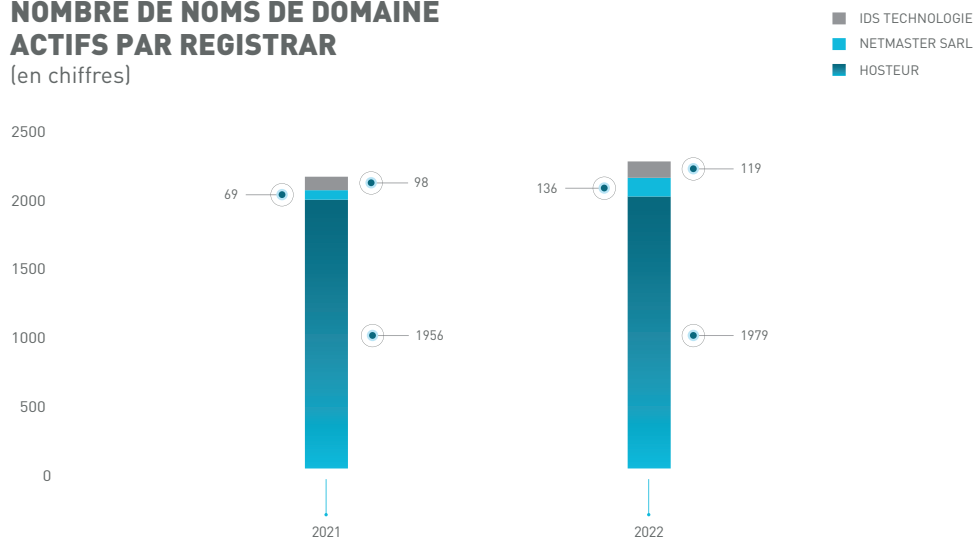
(en %)



Graphique 14

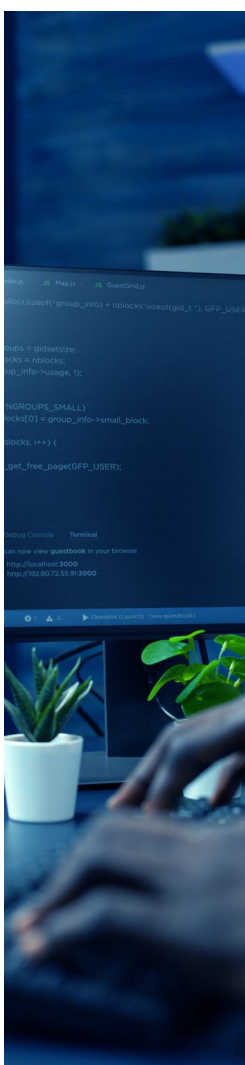
NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS PAR REGISTRAR

(en chiffres)



Registrars	NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS EN 2021	NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS EN 2022
NETMASTER Sarl	1956	1979
HOSTEUR	69	136
IDS TECHNOLOGIE	98	119
Total	2123	2234

Tableau 7.: Nombre de noms de domaine actifs par registrar



• Situation des noms de domaine actifs par extension au 31/12/22

Les extensions sont en « .tg ».

EXTENSIONS	IDS	HOSTEUR	NETMASTER	TOTAL
.edu.tg	0	0	1	1
.info.tg	0	0	0	0
.mairie.tg	3	3	13	19
.net.tg	0	0	1	1
.nom.tg	0	0	0	0
.org.tg	2	0	1	3
.prefecture.tg	0	1	0	1
.tg	110	132	1957	2199
.tm.tg	0	0	0	0
.village.tg	0	0	0	0
.ville.tg	0	0	0	0
TOTAL	119	136	1979	2234

Tableau 8.: Noms de domaine actifs par extension

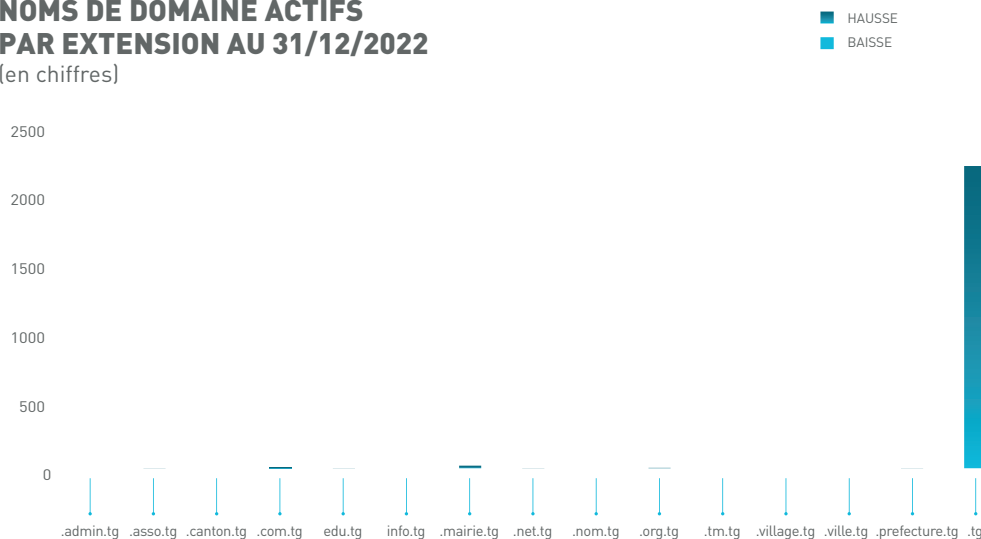


101 blocs ABP ont été attribués, correspondant à 10100 000 numéros dont 54 à Togo Cellulaire et 47 à Moov Africa Togo

Graphique 15

NOMS DE DOMAINE ACTIFS PAR EXTENSION AU 31/12/2022

(en chiffres)



Déclaration de service à valeur ajoutée

Trois (3) demandes ont été enregistrées. Deux (2) ont été instruites et ont donné lieu à la délivrance d'une autorisation. L'instruction de la troisième n'a pu être finalisée avant la fin de l'année.

Contrôles

Contrôle de la couverture des réseaux

Obligations du cahier des charges

Conformément à leur cahier des charges, Togo Cellulaire et Moov Africa Togo ont respectivement pour obligation de couvrir en 3G et 4G, au total 43 localités et 83 sur l'ensemble du territoire au titre de l'année 2022. Au 31 décembre 2022, les deux opérateurs ont couvert la totalité de ces localités ainsi qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous :

Au 31 décembre 2022, les deux opérateurs ont couvert la totalité de 43 localités

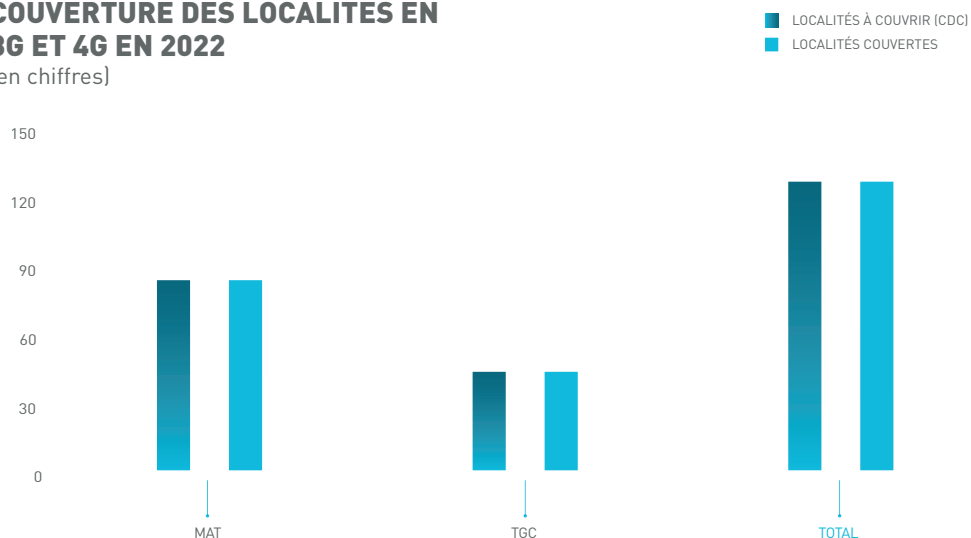
Opérateurs	Localités à couvrir (CDC)			Localités couvertes		
	3G	4G	TOTAL	3G	4G	TOTAL
MAT	77	6	83	77	6	83
TGC	36	7	43	36	7	43
Total	113	13	126	113	13	126

Tableau 9.: Couverture des localités en 3G et 4G en 2022

Graphique 16

COUVERTURE DES LOCALITÉS EN 3G ET 4G EN 2022

(en chiffres)



• Ambitions de couverture au titre de la feuille de route du Gouvernement

La feuille de route gouvernementale prévoit une couverture de 95% de la population togolaise à l'horizon 2025. Dans le cadre de la mise en œuvre de cette ambition, l'Autorité de régulation a identifié 6808 localités qui concentrent 95% de la population sur les 16452 localités que compte le Togo (source : INSEED).

Sur les 6808 localités éligibles, 88 ne sont pas desservies (zones blanches).

En fin d'année 2022, 36 localités blanches sur les 88 ont été couvertes, soit un taux de couverture de 40,9% des zones blanches.

Déploiement des réseaux des opérateurs

Les opérateurs ont poursuivi le déploiement de nouveaux sites sur le territoire national et procédé, par ailleurs, à une migration de technologie. Ainsi, tous les sites BTS des deux opérateurs du mobile ont migré à la 2G/3G/4G, rendant toutes les zones couvertes potentiellement éligibles au haut débit.

Au 31 décembre 2022, le nombre des sites BTS de Togo cellulaire et de Moov Africa Togo a respectivement progressé de 14 et 17 %.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de sites BTS par opérateur.



En fin d'année 2022, 36 localités blanches sur les 88 ont été couvertes, soit un taux de couverture de 40,9% des zones blanches.

Graphique 17

COUVERTURE DES LOCALITÉS EN 3G ET 4G EN 2022

(en chiffres)



ANNÉES	2G/3G		2G/3G/4G		TOTAL	
	TGC	MAT	TGC	MAT	TGC	MAT
2019	291	316	402	159	693	475
2020	413	320	429	165	842	485
2021	207	80	668	451	875	531
2022	0	0	1000	621	1000	621

Tableau 10.: Evolution des sites BTS par opérateur

Les points de présence du FTTH ont connu un accroissement avec la desserte de neuf (9) nouvelles localités qui s'ajoutent à Lomé et ses environs.

Supervision des réseaux des opérateurs

Les réseaux des opérateurs font l'objet d'une supervision depuis le centre de monitoring (OMC-R) logé à l'ARCEP. Il s'agit d'un centre opérationnel permettant à l'Autorité de ré-

gulation de superviser, d'identifier et d'alerter sur les problèmes de qualité et de continuité des services des opérateurs de communications mobiles.

Comme véritable atout, l'OMC-R est un outil qui permet à l'ARCEP d'avoir une vision ubiquiste, en temps quasi-réel, du fonctionnement de toute l'infrastructure des opérateurs partout sur l'ensemble du territoire national.



Le nombre des sites BTS de Togo cellulaire et de Moov Africa Togo a respectivement progressé de 14 et 17%

66

incidents majeurs impliquant au moins 4 sites colocalisés et impactant la continuité de service dans une localité ont été identifiés

Le centre de monitoring des réseaux permet, notamment de :

- suivre les principaux indicateurs de qualité de service des réseaux des opérateurs, et leur respect des seuils définis par la réglementation ;
- suivre les disponibilités des services voix et données ;
- identifier et alerter sur les problèmes d'indisponibilité et de qualité de service.

• Fonctionnement

L'OMC-R collecte de façon automatique et à flux continu des compteurs bruts de qualité de service, directement depuis les infrastructures des opérateurs. Ces données brutes sont rapatriées par liaisons sécurisées au centre de monitoring où elles sont traitées, stockées et analysées. Les indicateurs issus de ces traitements font l'objet d'un suivi quotidien ce qui permet à l'ARCEP d'avoir le même niveau d'information que les opérateurs quant à la qualité et la disponibilité de leurs réseaux mobiles 2G, 3G et 4G.

Durant l'année 2022, le centre a permis de suivre, d'identifier et d'alerter sur les dégradations et les pannes survenues sur les réseaux des opérateurs de communications mobiles. De plus, le centre historise systématiquement ces indicateurs en vue de leur suivi dans le temps.

• Surveillance des réseaux

Les indicateurs de qualité de service, définis par l'arrêté n°005/MENDT/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils, ainsi que tous les principaux indicateurs de qualité de service tels que définis par l'UIT font l'objet d'une surveillance systématique au centre de monitoring. Les écarts constatés par rapport aux seuils définis sont, immédiatement, analysés en vue de déterminer la gravité et l'impact sur les abonnés.

Ainsi, les dégradations constatées dans l'établissement des appels voix et des connexions data, les coupures intervenues pendant les appels, les trafics sont enregistrés et étroitement surveillés.

Un autre indicateur principal, monitoré par le centre, est la disponibilité de service. En effet, l'arrêté ci-dessus indiqué a défini deux indicateurs qui permettent de mesurer la disponibilité de l'infrastructure des opérateurs. Il s'agit de :

- DR1 qui mesure le nombre de fois qu'une station de base est indisponible au cours du mois ;
- DR2 qui calcule la durée d'indisponibilité au cours d'une journée.

Au-delà de la surveillance de ces indicateurs, tout incident impliquant plusieurs sites et impactant la dis-

ponibilité de service dans une localité donnée est automatiquement enregistré et surveillé, et le cas échéant, signalé.

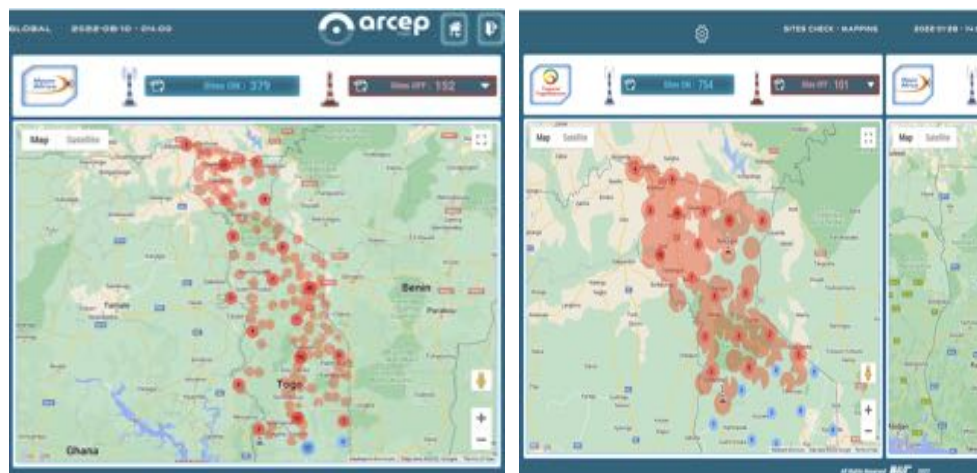
Ainsi, des incidents graves comme celui du 10 août 2022 sur le réseau de MAT impactant la moitié du territoire national ; ou celui du 28 janvier 2022 sur le réseau de Togo Cellulaire affectant la continuité de

service dans les régions de la Kara et des Savanes ont pu être détectés à temps avant les notifications envoyées par les opérateurs conformément à la décision n°068/ARCEP/ DG/21 du 11 mars 2021 qui fixe le protocole de notification en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture de services de communications électroniques.

Graphique 18

INCIDENTS MAJEURS PAR OPÉRATEUR

(en images)



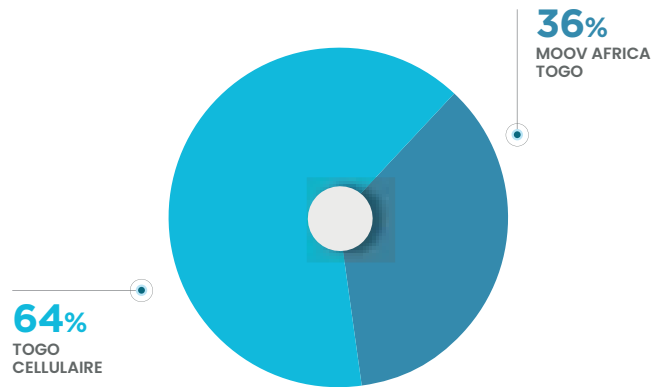
Au cours de cette année, 66 incidents majeurs impliquant au moins 4 sites colocalisés et impactant la continuité de service dans une loca-

lité ont été identifiés, enregistrés et notifiés selon leur gravité. Ils sont répartis comme suit par opérateur et par région :

Graphique 19

INCIDENTS MAJEURS PAR OPÉRATEUR

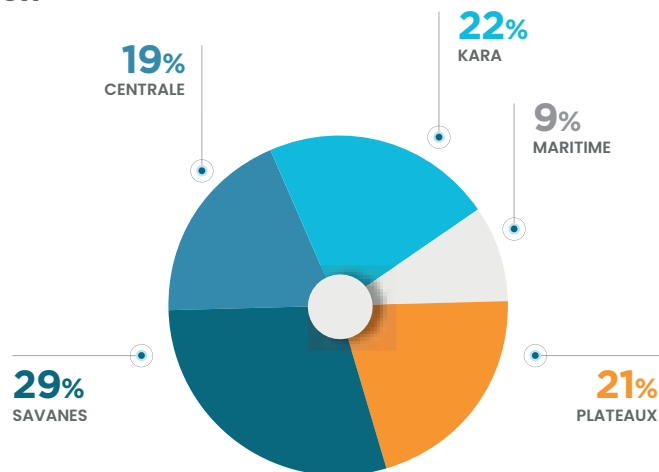
(en %)



Graphique 20

INCIDENTS MAJEURS PAR RÉGION

(en %)



• Veille et alerting

Tout incident grave identifié est remonté et partagé avec l'opérateur concerné en vue d'une prise en compte immédiate. En ceci, l'OMC-R constitue un support supplémentaire pour l'opérateur dans la mesure où il identifie, avec précision, la région, la préfecture, le canton ou la commune impacté ainsi que le nœud de réseau coupable. Ceci permet de réduire sensiblement le temps de prise en charge des problèmes.

En outre, le centre constitue un porte-voix pour les abonnés, en ce qu'il alerte les opérateurs sur les dysfonctionnements identifiés sur leurs réseaux dans les situations de rupture complète de service, situations dans lesquelles il est de facto impossible aux abonnés de remonter leurs plaintes.

Tous les incidents graves font l'objet de notification et leurs impacts sur les abonnés analysés et enregistrés.

• Résultats

On note que la surveillance et la veille permanentes de l'Autorité de régulation incitent les opérateurs à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour améliorer et/ou pour maintenir les performances de leurs réseaux.

On relève également que les indicateurs radio des opérateurs se sont améliorés ou maintenus durant cette année. Ainsi, à titre d'exemple, le taux de réussite des établissements des appels 2G est passé de 92% à 99,43% entre janvier et décembre 2022 pour l'opérateur Moov Africa Togo et de 99.33% à 99.43% pour l'opérateur Togo Cellulaire sur la même période.

De 96%, l'accessibilité voix sur la 3G est passée à 99.13% pour l'opérateur Moov Africa Togo et de 99.54% à 99.32% pour l'opérateur Togo Cellulaire au 31 décembre 2022. La même amélioration est constatée au niveau des indicateurs de connexions data et de disponibilité du réseau.

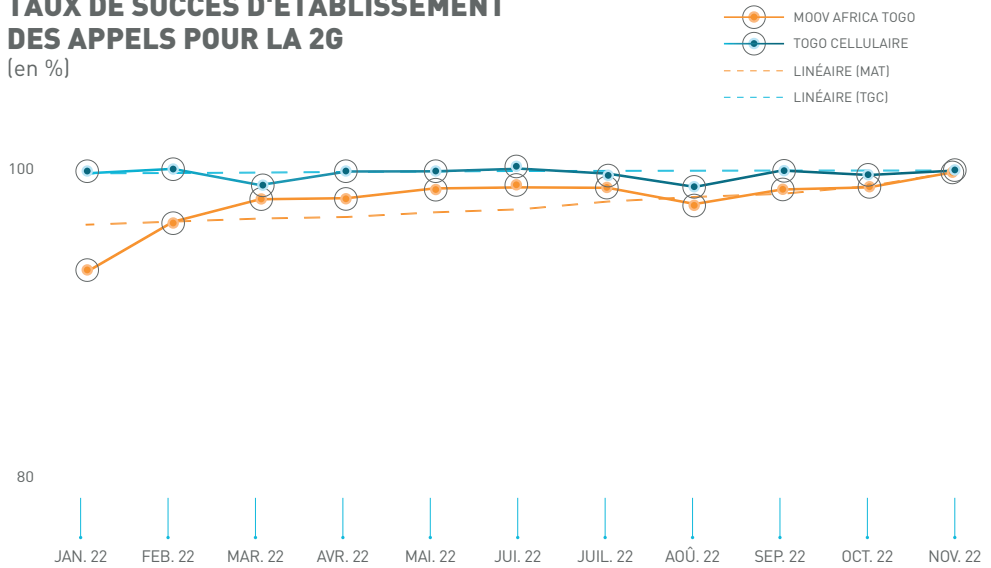


Tous les incidents graves font l'objet de notification et leurs impacts sur les abonnés analysés et enregistrés



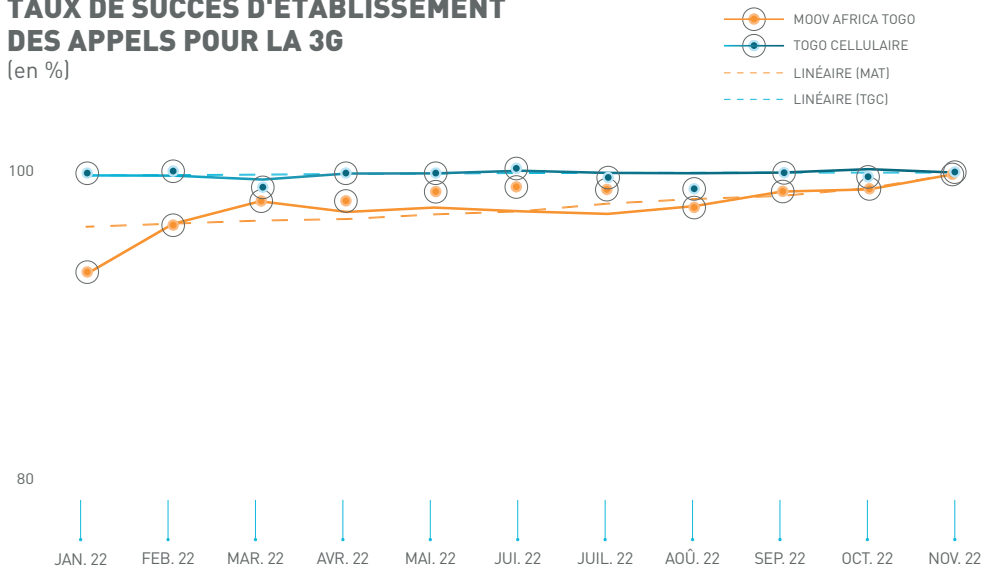
Graphique 21

TAUX DE SUCCÈS D'ÉTABLISSEMENT DES APPELS POUR LA 2G (en %)



Graphique 22

TAUX DE SUCCÈS D'ÉTABLISSEMENT DES APPELS POUR LA 3G (en %)

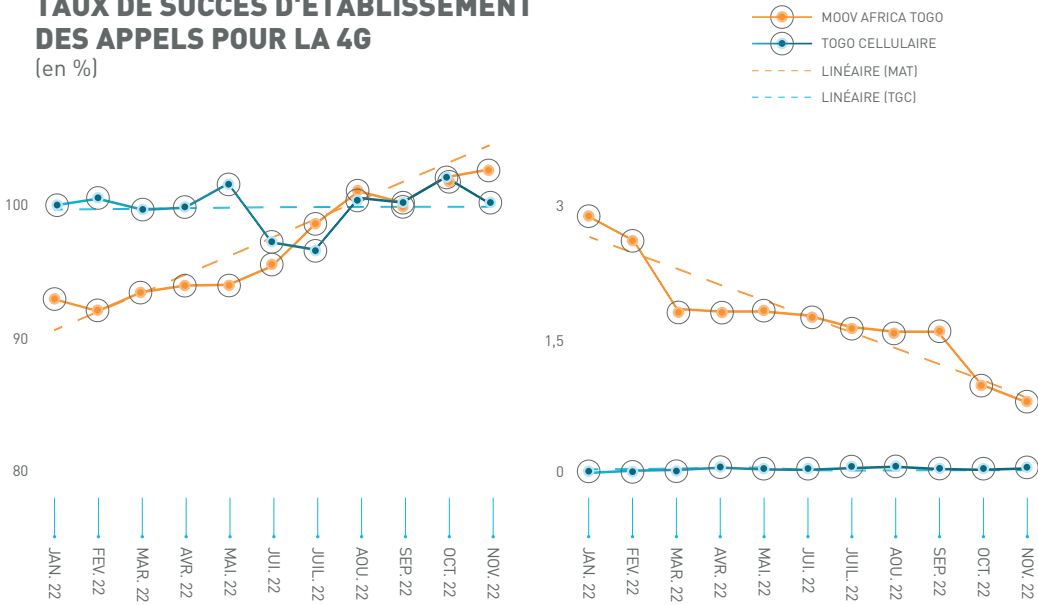


Les améliorations sont également perceptibles en matière d'indicateurs

de connexion data et de disponibilité du réseau.

Graphique 23

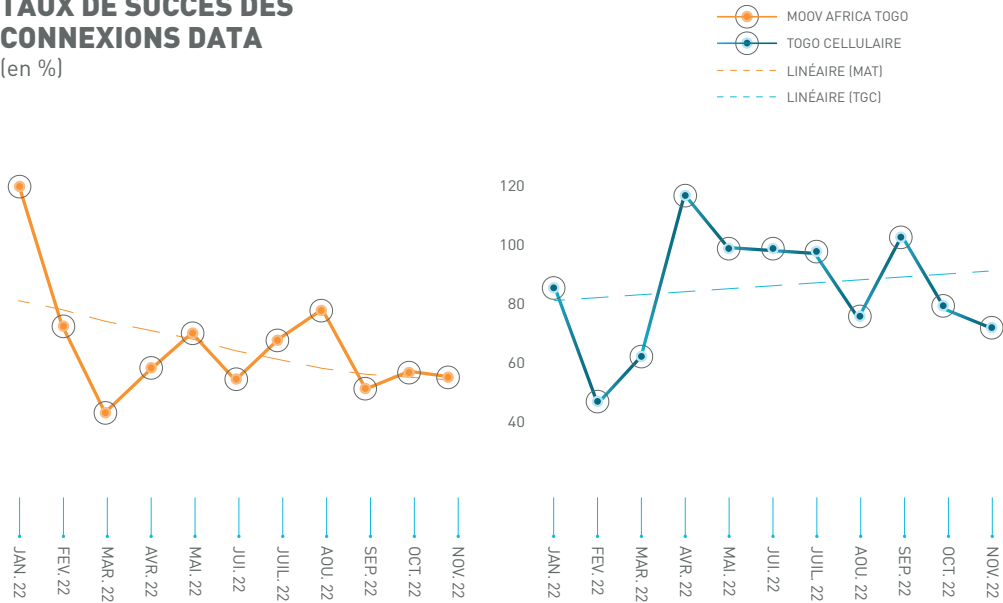
TAUX DE SUCCÈS D'ÉTABLISSEMENT DES APPELS POUR LA 4G (en %)



Exemple de l'évolution des indicateurs d'accessibilité voix et data

Graphique 24

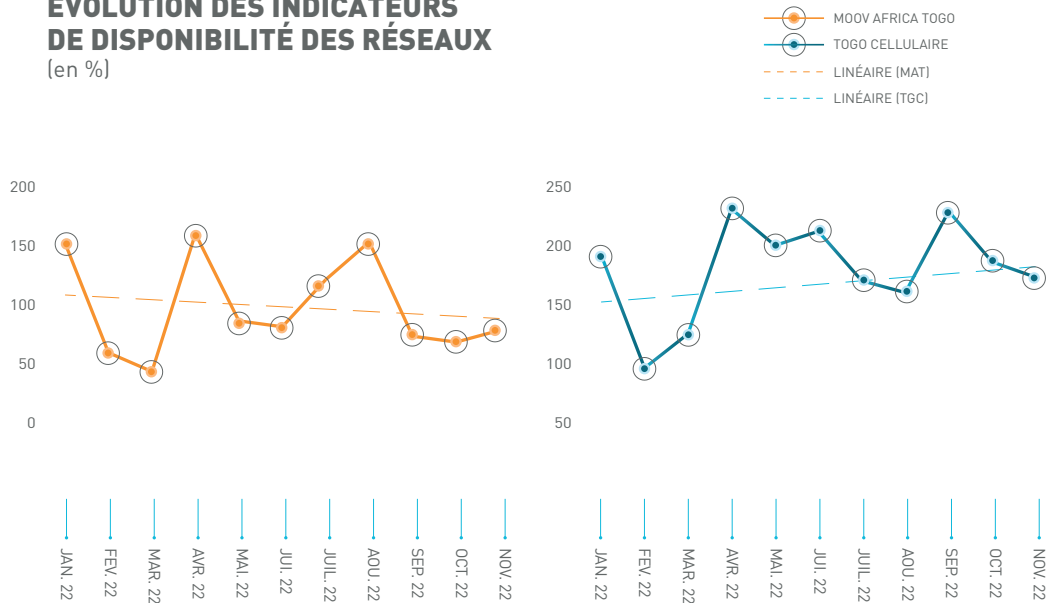
TAUX DE SUCCÈS DES CONNEXIONS DATA (en %)



Exemple de l'évolution des indicateurs d'accessibilité voix et data

Graphique 25

ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ DES RÉSEAUX (en %)



L'Autorité de régulation a renforcé sa présence sur le terrain avec l'intensification des activités de collecte et de traitement des données QoS

Contrôle de la couverture et de la qualité de services (QoS)

A la faveur de l'acquisition des nouvelles chaînes de mesure de la qualité de services et de l'opérationnalisation de l'OMC-R, l'Autorité de régulation a renforcé sa présence sur le terrain avec l'intensification des activités de collecte et de traitement des données QoS.

Au cours de l'année, trois (3) types de mesures ont été réalisées :

- les mesures permanentes ;
- les mesures inopinées ;
- les mesures de campagne nationale.

Dans les trois cas, les mesures ont permis de caractériser la qualité des services offerts sur les réseaux mobiles au regard des indicateurs définis par arrêté n°005/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils.

Les mesures portent sur les services voix (taux de succès d'appel, qualité vocale, taux de coupure d'appel...) et accès à internet en 3G & 4G (taux de succès d'ouverture de page web, taux de succès de téléchargement de fichier...).

• Les mesures permanentes

Sur la base d'un calendrier prédéfini, l'Autorité de régulation a procédé, dès le mois de janvier 2022, à la collecte et au traitement en permanence des données de qualité de services sur les réseaux des opérateurs du mobile.

Les collectes sont effectuées suivant une fréquence hebdomadaire et les lieux sont alternés entre le Grand Lomé (Lomé et ses banlieues) et les localités de l'intérieur réparties dans les cinq (5) régions économiques du pays.

Les mesures permanentes ont permis d'atteindre trois objectifs principaux :

- suivre l'évolution de la qualité de service dans les localités identifiées avec une mauvaise performance lors de la campagne précédente ;
- détecter les tentatives de détournement, par les opérateurs, des capacités des infrastructures dans les localités environnantes, dans le but de renforcer temporairement les performances du réseau dans les localités ciblées pour les mesures ;
- constituer une base de données des localités afin de déterminer un échantillonnage pertinent pour les prochaines campagnes nationales.

• Mesures inopinées

Dans le cadre de la lutte contre les menaces et périls sécuritaires dans la région des Savanes, et sur instruction des pouvoirs publics, l'Autorité de régulation a procédé en fin d'année 2021 à des mesures d'évaluation de la couverture et de la qualité de service dans des localités identifiées.

A la suite de cette évaluation, l'Autorité de régulation, conjointement avec les opérateurs du mobile ont effectué ensemble, du 3 au 8 janvier 2022, une mission de terrain dans la zone afin d'identifier les actions correctives nécessaires et de définir les modalités de leur mise en œuvre dans le court terme. L'objectif, in fine, est de garantir en permanence une bonne qualité de service des réseaux mobiles dans cette zone.

La mise en œuvre des actions correctives identifiées a permis d'apporter des solutions aux attentes des pouvoirs publics.

• Campagne nationale de mesures

En application de la décision n°273/ARCEP/DG/21 du 23 décembre 2021 portant organisation des campagnes de mesures de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G, l'Autorité de régulation, en collaboration avec les opérateurs du mobile a organisé en 2022, deux (2) campagnes nationales de mesures de qualité de service.

L'Autorité de régulation, en collaboration avec les opérateurs du mobile a organisé en 2022, deux (2) campagnes nationales de mesures de qualité de service



**L'Autorité de
régulation a
effectué en 2022,
au total quarante-
sept (47) contrôles
de fréquences**

La première, organisée du 19 avril au 14 juin 2022 pour le compte du premier semestre de l'année, a porté sur un échantillon de 92 localités réparties sur l'ensemble du territoire national, dont Lomé et ses environs, représentant ainsi 40% de la population du pays.

Les résultats de cette première campagne sont disponibles à l'adresse ci-après :
www.arcep.tg/QoS-2022-S1.

La seconde, débutée le 3 novembre 2022 pour s'achever le 9 janvier 2023, pour le compte du second semestre, porte sur 219 localités représentant environ 40% de la population du pays.

Les résultats de cette campagne sont attendus en janvier 2023.

**Contrôle et surveillance du spectre
des fréquences radioélectriques**

• **Outils de contrôle**

Le parc d'outils de contrôle de fréquences radioélectriques de l'ARCEP est composé de deux stations mobiles et des équipements portatifs : deux récepteurs et un analyseur.

• **Contrôles effectués**

Dans le cadre de sa mission de veille et de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, l'Autorité de régulation a effectué en 2022, au total quarante-sept (47) contrôles de fréquences suivant la typologie ci-après :

- contrôle de routine ;
- contrôle de brouillage ;
- contrôle de validation de sites dans le cadre des demandes d'autorisation de réseaux indépendants ;
- contrôle dans le cadre de la vérification du respect des accords de coordination avec les pays limitrophes.

Le récapitulatif des activités de contrôle de fréquences est présenté dans le graphe ci-contre :

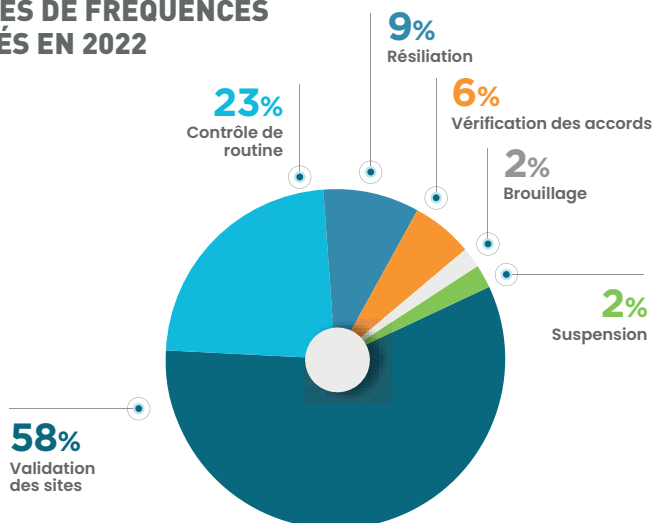


CONSULTER LES RÉSULTATS DE LA PREMIÈRE CAMPAGNE QoS

www.arcep.tg/QoS-2022-S1

CONTRÔLES DE FRÉQUENCES EFFECTUÉS EN 2022

(en %)



• Contrôles de routine

Les contrôles de routine ont couvert la presque totalité du territoire. Il s'agit pour l'ARCEP de détecter notamment, les installations d'équipements radiofréquences non autorisées ainsi que les émissions illicites.

Ces contrôles ont globalement révélé ce qui suit :

- les stations FM, principalement celles de l'intérieur du pays, ont une très mauvaise couverture ;
- des cas de non-respects des paramètres d'émission par des stations de radiodiffusion sonore en bande FM. Ceci est dû parfois à l'absence de filtre et au dysfonctionnement des équipements ;
- une faible présence des fournisseurs d'accès internet (FAI) à l'intérieur du pays;

- la non détection d'émission de radiodiffusion télévisuelle analogique terrestre à l'intérieur du pays.

• Contrôles de brouillage

En 2022, l'ARCEP a été saisie d'une plainte de brouillage d'une station de radiodiffusion FM du Togo qui met en cause des émissions de radiodiffusion sonore provenant du Ghana.

La National Communication Authority (NCA) du Ghana, de son côté, a également saisi l'ARCEP d'une plainte de brouillage mettant en cause une station de radiodiffusion FM du Togo et dont les émissions occasionneraient du brouillage à une station d'émission FM du Ghana.

Les contrôles de routine ont couvert la presque totalité du territoire

L'ARCEP et la NCA se sont accordées pour éliminer ces cas de brouillage

Dans les deux cas, après contrôle, l'ARCEP et la NCA se sont accordées pour éliminer ces cas de brouillage.

- **Contrôles dans le cadre de demande d'autorisation d'exploitation de réseau indépendant**

L'ARCEP a enregistré onze (11) nou-

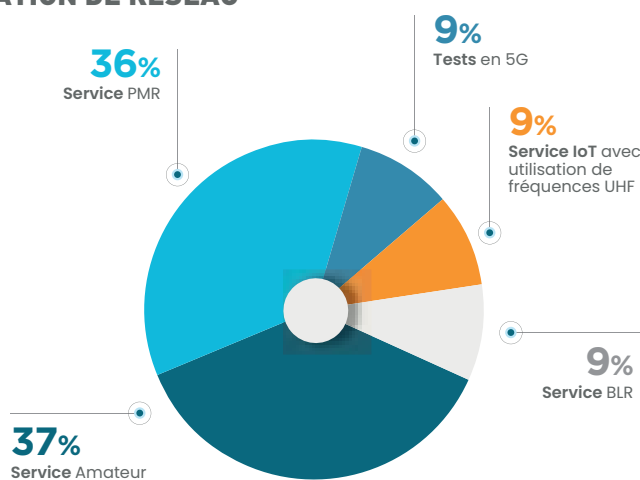
velles demandes d'autorisation d'exploitation de réseau dont :

- 4 pour le service amateur ;
- 4 pour le service PMR ;
- 1 pour des tests en 5G ;
- 1 pour le service IoT avec utilisation de fréquences UHF ;
- 1 pour le service BLR.

Graphique 27

NOUVELLES DEMANDES D'AUTORISATION D'EXPLOITATION DE RÉSEAU

(en %)



L'ARCEP et la NCA se sont accordées pour éliminer ces cas de brouillage.

Ces demandes ont fait l'objet de contrôle de validation de sites avec des avis favorables.

- **Contrôles dans le cadre de demande de renouvellement d'autorisation**

L'ARCEP a reçu quatorze (14)

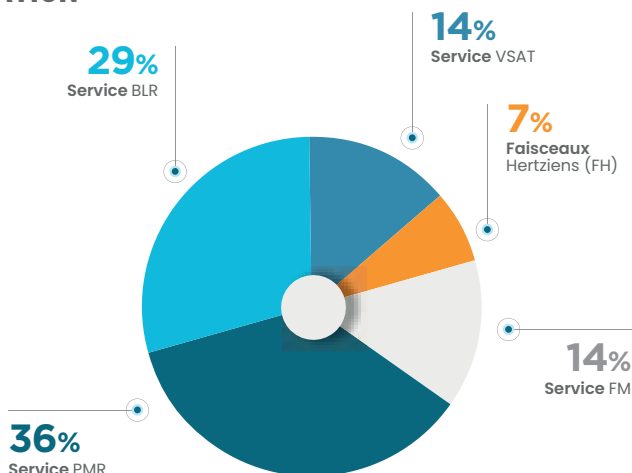
demandes de renouvellement d'autorisation dont :

- 2 pour le service VSAT ;
- 1 pour les Faisceaux Hertziens (FH) ;
- 5 pour le service PMR ;
- 2 pour le service FM ;
- 4 pour le service BLR.

Graphique 28

DEMANDES DE RENOUVELLEMENT D'AUTORISATION

(en %)



Ces demandes ont fait l'objet de contrôle de validation de site et ont reçu des avis favorables.

Cinq (5) demandes de modification de réseau ont été introduites auprès de l'ARCEP :

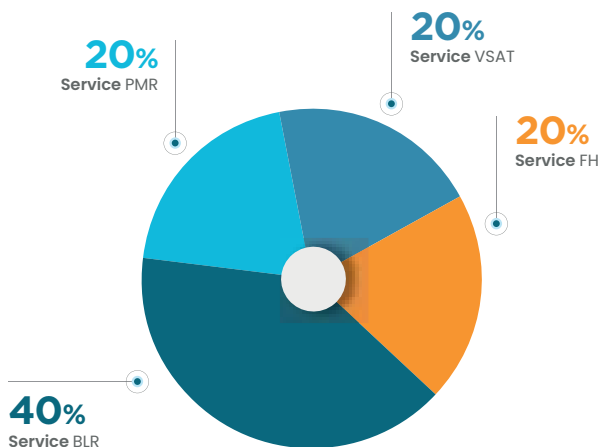
• **Contrôles dans le cadre de demande de modification de réseau**

- 1 pour le service VSAT ;
- 1 pour le service PMR ;
- 1 pour le service FH.
- 2 pour le service BLR.

Graphique 29

DEMANDES DE MODIFICATION DE RÉSEAU

(en %)



Ces demandes ont fait l'objet de contrôle de validation de site qui ont donné lieu à des avis favorables.

• **Contrôles dans le cadre de demande de résiliation de fréquences**

Au total, quatre (4) demandes sont introduites pour une résiliation d'utilisation de fréquences :

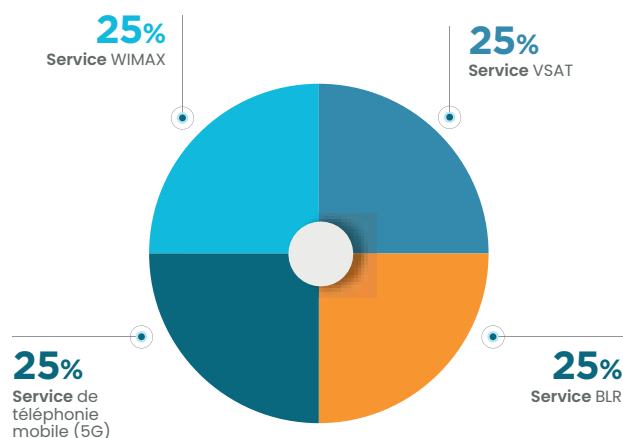
- 1 pour le service VSAT ;
- 1 pour le service WIMAX ;
- 1 pour le service de téléphonie mobile (5G) ;
- 1 pour le service BLR.

Ces demandes ont fait l'objet de contrôle de validation de site et ont reçu des avis favorables.

Graphique 30

DEMANDES DE RÉSILIATION DE FRÉQUENCES

(en %)



Les demandes ont fait l'objet de contrôle qui ont donné lieu à des avis favorables.

• **Contrôles dans le cadre de demande de suspension**

L'ARCEP a enregistré en 2022, une (1) demande de suspension d'utili-

sation de fréquence d'une station de radio FM. Le contrôle de vérification de l'arrêt d'utilisation de fréquence effectué dans le cadre de cette demande a révélé que la fréquence est en cours d'utilisation. Par conséquent, cette demande de suspension n'a pas été accordée.

- **Contrôles du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières**

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord de coordination entre le Togo et le Bénin et entre le Togo et le Ghana, l'ARCEP effectue des missions de contrôle aux frontières avec les deux pays voisins.

Au titre de l'année 2022, deux (2) contrôles ont été effectués dans les localités frontalières entre le Togo et le Bénin et un (1) dans les localités frontalières entre le Togo et le Ghana.

L'objectif est de s'assurer du respect, par les opérateurs de téléphonie mobile du Ghana et du Bénin, des termes de l'accord de coordination dans les localités frontalières.

A ce titre, les paramètres techniques suivants ont fait l'objet de mesures :

- les niveaux des signaux des réseaux des opérateurs du mobile du Bénin et du Ghana à la distance de pénétration ;
- les distances de pénétration des signaux des réseaux des opérateurs du mobile du Bénin et du Ghana sur le territoire togolais.

Les résultats des contrôles révèlent que les opérateurs des deux (2) pays ne respectent pas les termes des accords de coordination. Lesdits résultats sont communiqués aux Autorités de régulation de ces

pays afin qu'elles instruisent les opérateurs respectifs à se conformer aux dispositions des accords.

Activités de contrôle des rayonnements non ionisants

- **Acquisition et mise en place d'un observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants**

L'Autorité de régulation a mis en place un observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants dans le but d'évaluer l'exposition du public aux rayonnements non ionisants. Cette activité est mise en œuvre conformément à la décision n°108/ARCEP/DG/22 du 02 juin 2022 fixant les limites d'exposition aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques au Togo.

L'observatoire est composé de trois modules et d'un centre de supervision. Les modules sont ci-après :

- module de mesure de type « fixe » ;
- module de mesure de type « drive test » ;
- module de mesure portatif.

Les équipements qui permettent d'effectuer les mesures sont :

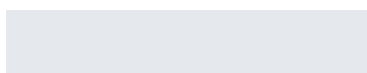
- 5 stations fixes de mesures des champs électriques pour les mesures large bande (100 KHz – 7 GHz) et les mesures dans les bandes de téléphonie mobile 900, 1800 et 2100 MHz ;

L'Autorité de régulation a mis en place un observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants

L'observatoire dispose d'un portail web pour l'affichage en temps quasi réel

- 1 station transportable de mesures des champs électriques multi bande programmable qui couvre les bandes de fréquences de 100 KHz à 6 GHz ;
- 1 station pour les mesures de drive tests.

L'observatoire dispose également d'un portail web pour l'affichage, en temps quasi réel, des résultats des mesures de l'intensité des champs électromagnétiques par les stations fixes et la station transportable. Les résultats des mesures drive test y sont disponibles.



• Résultats des stations fixes

Les stations fixes de l'observatoire sont installées dans les lieux suivants :

- Aéroport International Gnassingbé Eyadéma ;
- Port Autonome de Lomé ;
- Siège de l'ARCEP ;
- Commissariat du 1^{er} arrondissement ;
- Centre Hospitalier Universitaire Sylvanus Olympio.

Les résultats des stations fixes présentés dans le tableau ci-dessous montrent que les valeurs mesurées sont en dessous des valeurs seuils fixées.

SITE	SEUIL DE RÉFÉRENCE	INTENSITÉ DE CHAMP RMS	COMPARÉ AU SEUIL	CONFORMITÉ
Aéroport International Gnassingbé Eyadéma (AIGE)	27,5 V/m	6.25 V/m	22.73 %	Oui
CHU Sylvanus Olympio (CHU SO)	27,5 V/m	0.72 V/m	2.62 %	Oui
Commissariat du 1 ^{er} arrondissement	27,5 V/m	8.02 V/m	29.16 %	Oui
Port Autonome de Lomé	27,5 V/m	2.92 V/m	10.62 %	Oui

Tableau 11.: Résultats des mesures des stations fixes du 12 décembre 2022

• Station transportable

L'ARCEP dispose, à son siège, d'une station de mesure transportable paramétrée pour mesurer les champs électromagnétiques dans vingt (20) bandes de fréquences différentes.

En cas de besoin ou suite à une demande d'un citoyen, elle peut être déployée en tout lieu pour effectuer les mesures.

SITE	SEUIL DE RÉFÉRENCE	INTENSITÉ DE CHAMP RMS	COMPARÉ AU SEUIL	CONFORMITÉ
3 - 70 MHz	28 V/m	0.11 V/m	0.39 %	Oui
87.5 - 108 MHz	28 V/m	0.07 V/m	0.25 %	Oui
108 - 136 MHz	36 V/m	0.06 V/m	0.17 %	Oui
137 - 174 MHz	39 V/m	0.05 V/m	0.13 %	Oui
174 - 230 MHz	41 V/m	0.04 V/m	0.10 %	Oui
400 - 470 MHz	58 V/m	0.03 V/m	0.05 %	Oui
470 - 694 MHz	61 V/m	0.04 V/m	0.07 %	Oui
703 - 733 MHz	61 V/m	0.01 V/m	0.02 %	Oui
791 - 821 MHz	61 V/m	0.01 V/m	0.02 %	Oui
925 - 960 MHz	61 V/m	0.01 V/m	0.02 %	Oui
1805 - 1880 MHz	61 V/m	0.01 V/m	0.02 %	Oui
2110 - 2170 MHz	61 V/m	0.01 V/m	0.02 %	Oui
2400 - 2500 MHz	61 V/m	0.05 V/m	0.08 %	Oui
2620 - 2690 MHz	61 V/m	0.02 V/m	0.03 %	Oui
3300 - 3400 MHz	61 V/m	0.03 V/m	0.05 %	Oui
3400 - 3600 MHz	61 V/m	0.06 V/m	0.10 %	Oui
3600 - 3800 MHz	61 V/m	0.06 V/m	0.10 %	Oui
3800 - 4200 MHz	61 V/m	0.1 V/m	0.16 %	Oui
4200 - 5150 MHz	61 V/m	0.3 V/m	0.49 %	Oui
5150 - 6000 MHz	61 V/m	0.59 V/m	0.97 %	Oui

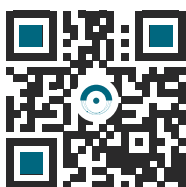
Tableau 12.: Résultats des mesures de la station transportable sur le site de l'ARCEP le 13 décembre 2022

Tous les résultats sont disponibles sur l'observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants accessible à l'adresse emf.arcep.tg.

Par ailleurs, tout citoyen peut demander à l'ARCEP d'effectuer des

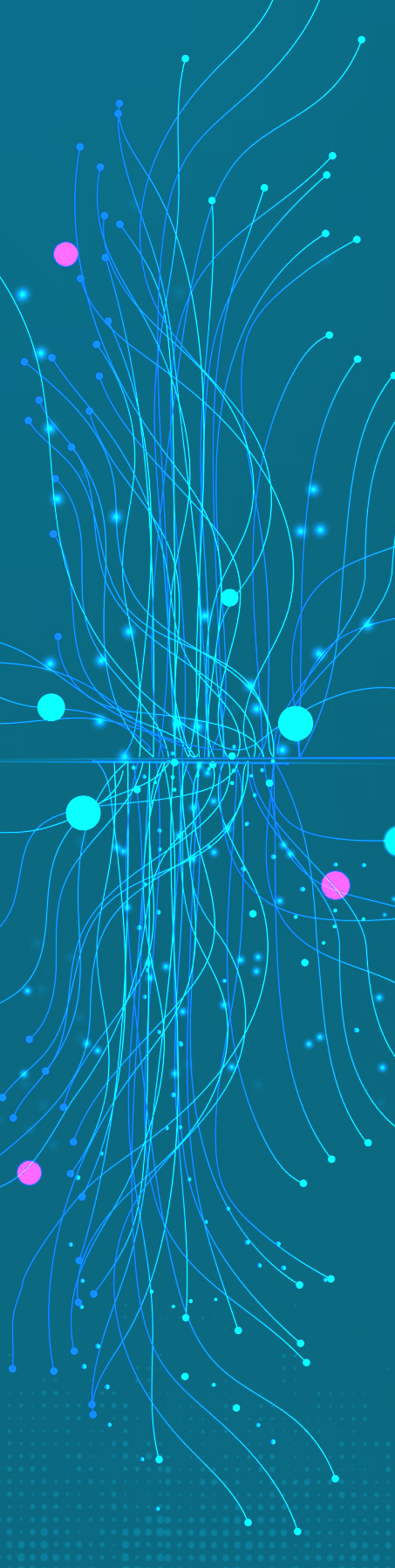
contrôles d'exposition aux rayonnements non ionisants, au sein de son habitation et/ou dans des lieux publics. A cet effet, un formulaire dédié à une telle demande est disponible sur le portail web de l'observatoire de l'ARCEP.

Tout citoyen peut demander à l'ARCEP d'effectuer des contrôles d'exposition aux rayonnements non ionisants



CONSULTER LE SITE DE L'OBSERVATOIRE

www.emf.arcep.tg



Régulation économique

Audit de la comptabilité analytique des opérateurs

L'audit du système de comptabilité analytique des opérateurs, Togo Cellulaire, Togo Télécom et Moov Africa Togo, pour l'exercice 2022 a été réalisé avec l'accompagnement d'un prestataire externe.

Lors de l'audit de 2022, il est ressorti que les recommandations faites en 2021 ont été prises en compte par les opérateurs qui, aujourd'hui, mettent entièrement en œuvre la comptabilité analytique. L'audit a consisté également à apprécier l'allocation des coûts ayant abouti aux résultats sur les coûts de revient calculés par les opérateurs et transmis à l'ARCEP en juin 2022.

Approbation des catalogues et conventions d'interconnexion et d'accès

Par décisions n°109, 110 et 111/ARCEP/DG/22 du 24 juin 2022, l'Autorité de régulation a approuvé les catalogues d'interconnexion et d'accès respectivement de Moov Africa Togo, de Togo Cellulaire et de Togo Telecom pour le compte de l'exercice 2022.

Dans la même décision, l'ARCEP exige de l'opérateur Togo Telecom les offres ci-après aux stations d'atterrissage :

- accès et connexion aux capacités internationales ;
- colocalisation physique ;

- raccordement ou prestation de location des liaisons entre la station d'atterrissage et le point de présence de l'opérateur éligible situé sur le territoire national.

- Tous ces services ont été ajoutés aux catalogues d'interconnexion et d'accès approuvés par l'ARCEP en 2022.

Adoption de décisions et mesures pour améliorer l'expérience ou le parcours client

A la suite des mesures prises en 2021 pour améliorer l'expérience client, notamment les principes tarifaires, l'application du droit des consommateurs de refuser de recevoir des messages de masse, l'obligation aux opérateurs d'envoyer une alerte sonore à l'épuisement de forfaits, l'ARCEP a adopté d'autres décisions et mesures en 2022 en faveur des consommateurs. Il s'agit notamment de :

- **décision n°185/ARCEP/DG/22 du 24 octobre 2022, fixant les modalités de compensations des abonnés aux services d'accès Internet fixe.**

Elle fixe les conditions et modalités de compensation que chaque fournisseur d'accès Internet est tenu d'assurer au profit de ses abonnés en cas d'indisponibilité ou d'interruption de ses services, en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture de ses services au public ou en cas de non-respect des délais d'installation.

- mesures édictées par courriers n°0881 et 0882/ARCEP/DG/DEMC/22 du 26 avril 2022 exigeant des opérateurs du mobile de proroger automatiquement en faveur de leurs abonnés, les délais de validité des forfaits de la durée correspondante d'indisponibilité de leurs services.

Etudes tarifaires

Les études tarifaires réalisées ont porté sur les marchés du mobile et de l'internet à domicile (FTTH). Les résultats de ces études peuvent être consultés à partir des liens ci-après :

Régulation tarifaire

L'ARCEP a réalisé six (6) études portant sur les tarifs et une enquête de satisfaction client. Les résultats de ces études et enquête ont fait l'objet de publications.



L'ARCEP a réalisé six (6) études portant sur les tarifs et une enquête de satisfaction client.



TOGO VS PAYS UEMOA BENCHMARK SUR LES TARIFS

bit.ly/benchmarksurlestarifsmobiles

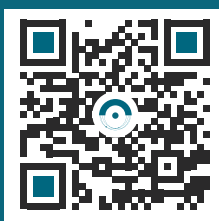
FÉVRIER 2022



ANALYSE DES OFFRES DES OPÉRATEURS DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES MOBILES AU TOGO

bit.ly/analysedesoffresmobiles

MARS 2022



ANALYSE DES OFFRES TARIFAIRES RÉVISÉES DE TOGO CELLULAIRE ET COMPARAISON VS MOOV AFRICA TOGO ET UEMOA

bit.ly/analysedesoffrestarifaires

FÉVRIER 2022



BENCHMARK SUR LES TARIFS FTTH GVA TOGO VS TOGO
TELECOM & TOGO VS PAYS UEMOA

bit.ly/benchmarksurlestarifsfth

MAI 2022



COMPARAISON DES NOUVELLES OFFRES PROPOSÉES PAR MOOV
AFRICA TOGO À CELLES DE TOGO CELLULAIRE ET DE L'UEMOA

bit.ly/comparaisondesnouvellesoffres

JUIN 2022



BENCHMARK SUR LES TARIFS FTTH – TOGO
ET LES PAYS DE L'UEMOA

bit.ly/benchmarksurlestarifsfthtg

NOVEMBRE 2022

*L'ARCEP continue
à déployer les
leviers
réglementaires
pour pousser les
opérateurs
mobiles à baisser
davantage les
tarifs des offres en
entrée de gamme*

La publication des résultats de ces études a contribué à la dynamique baissière des tarifs en 2022 ; chaque opérateur mobile ou FAI ayant procédé à une refonte tarifaire, Togo Cellulaire en avril, Moov Africa Togo en mai, GVA Togo en mai et Togo Telecom en juillet.

Même si cette dynamique baissière est appréciée, le niveau des tarifs surtout en entrée de gamme demeure parmi les plus élevés de la zone UEMOA.

L'ARCEP continue à déployer les leviers réglementaires pour pousser les opérateurs mobiles à baisser davantage les tarifs des offres en entrée de gamme.

Enquête de satisfaction client

L'ARCEP a réalisé une enquête de satisfaction à l'endroit des consommateurs des services de communications électroniques mobiles et fixes au Togo.

L'objectif principal de cette enquête est de mesurer la perception des utilisateurs vis-à-vis de leur(s) opérateur(s) de communications électroniques à travers des services qu'ils commercialisent et de leur relation client.

La collecte de données a été réalisée sur la période du 30 mai au 17 juin 2022. Au total, 32 009 réponses ont été enregistrées dont 30 334 à

travers le canal USSD (*800#) et 1 675 à travers les canaux web, application mobile et centre d'appel (appels entrants et campagnes d'appels sortants sur un échantillon de numéros transmis par les deux opérateurs mobiles).

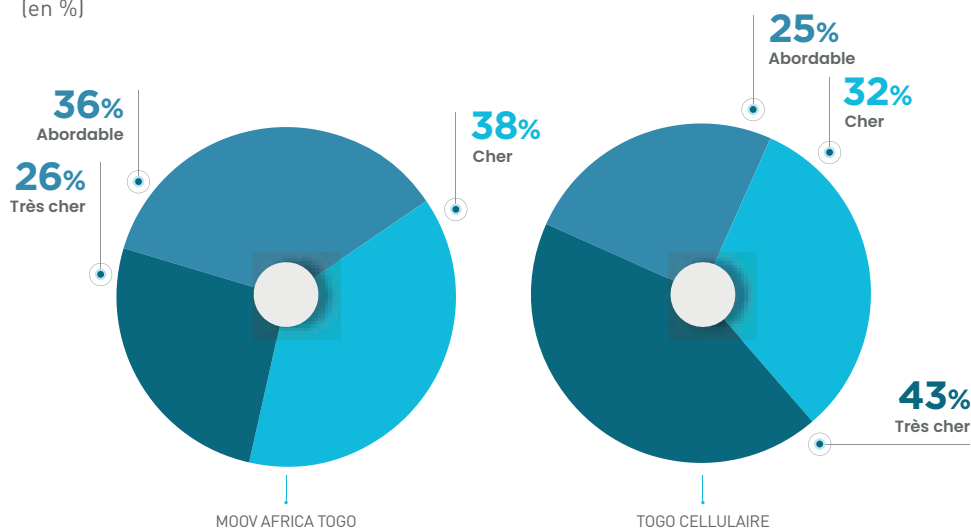
Les résultats de cette étude ont révélé un niveau élevé d'insatisfaction

de la majorité des consommateurs sur les services offerts par les opérateurs mobiles et fixes. Ils ont été publiés par l'ARCEP. Il en est dégagé, en ce qui concerne les tarifs mobiles, que la majorité des répondants jugent les tarifs chers et très chers.

Graphique 31

RÉPONDANT DÉCLARANT LES PRIX CHERS OU TRÈS CHERS DE SERVICE DES OPÉRATEURS

(en %)



CONSULTER LES RÉSULTATS PEUVENT ÊTRE CONSULTÉS SUIVANT LE LIEN

www.bit.ly/EnqSat2022-S2

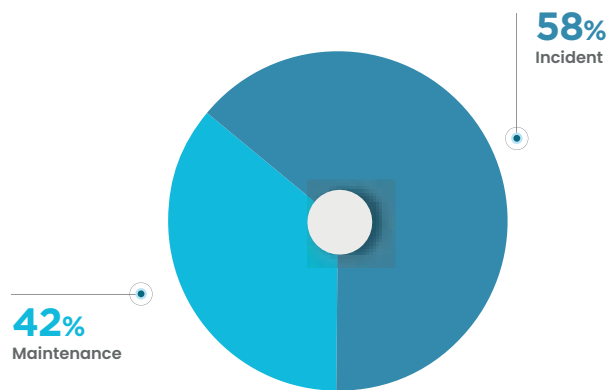
Suivi des incidents et maintenance sur les réseaux des opérateurs

L'ARCEP a enregistré 312 notifications dont 182 incidents et 130 pour la maintenance.

Graphique 32

TOTAL INCIDENTS ET MAINTENANCES EN 2022

(en %)



Togo Cellulaire a notifié 117 incidents sur son réseau

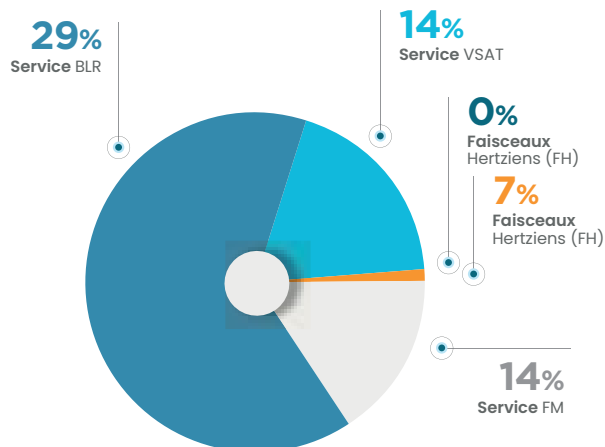
Les notifications sont faites conformément à la décision n°068/ARCEP/DG/21 fixant le protocole de notification à l'ARCEP des incidents dans la fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs.

En matière d'incidents, Togo Cellulaire a notifié 117 incidents sur son réseau soit 64% de l'ensemble, Moov Africa Togo a envoyé 34 notifications soit 19% et Togo Télécom 29, soit 16% des incidents signalés.

Graphique 33

INCIDENTS SIGNALÉS EN 2022

(en %)



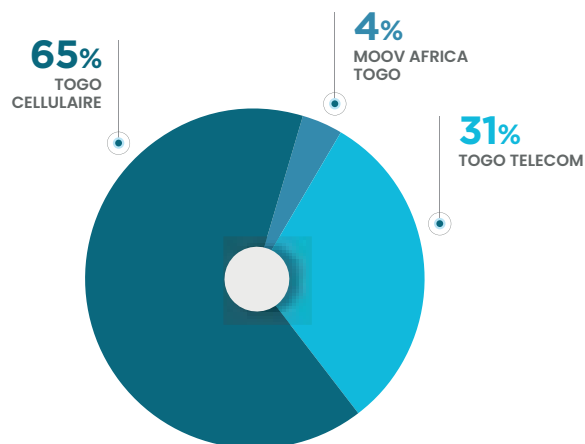
S'agissant des opérations de maintenance, Togo Cellulaire a envoyé 85 notifications de maintenance soit 65%, Moov Africa Togo a signalé 5 maintenances au cours de

l'année soit près de 4% et Togo Télécom a notifié 40 maintenances soit 31% des signalements de maintenances.

Graphique 34

MAINTENANCES NOTIFIÉES EN 2022

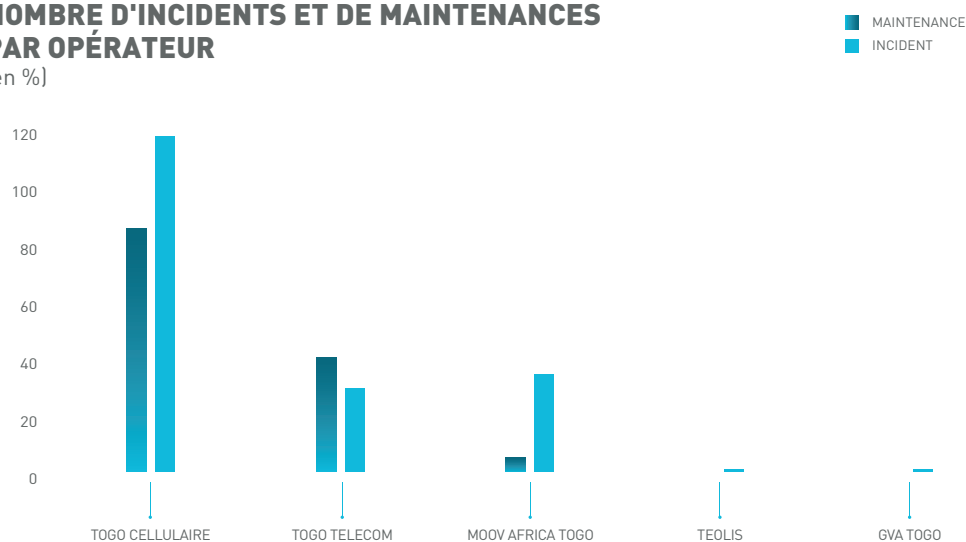
(en %)



Graphique 35

NOMBRE D'INCIDENTS ET DE MAINTENANCES PAR OPÉRATEUR

(en %)



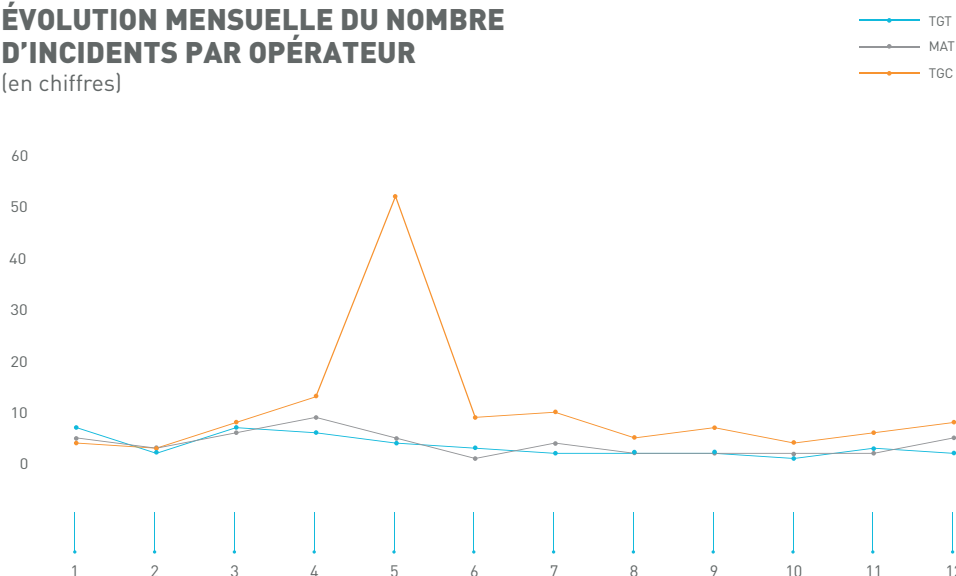
	INCIDENTS	MAINTENANCES	TOTAL
GVA Togo	1		1
Teolis	1		1
Moov Africa Togo	34	5	39
Togo Télécom	29	40	69
Togocel	117	85	202
Total	182	130	312

Tableau 13.: Notification des incidents et maintenances par opérateur

Graphique 36

ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE D'INCIDENTS PAR OPÉRATEUR

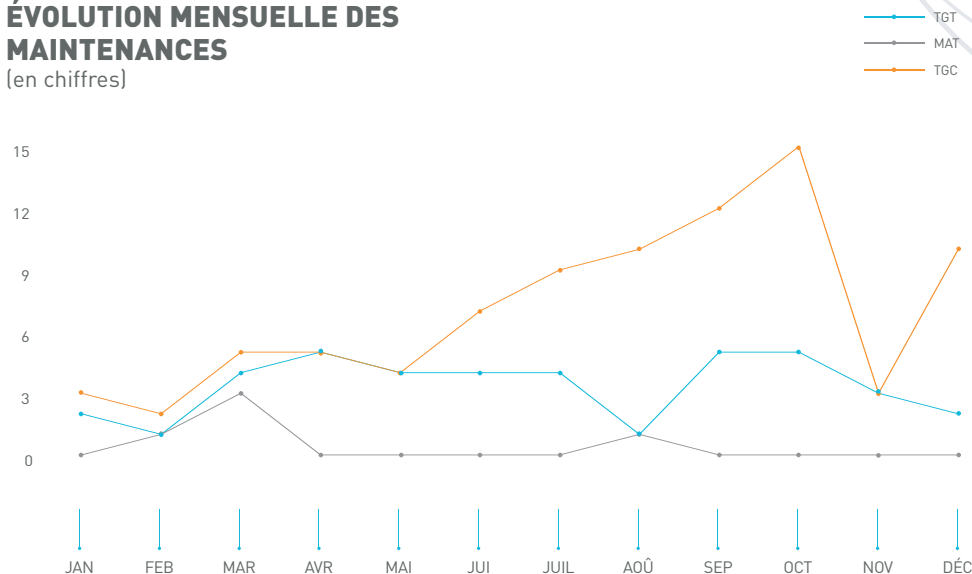
(en chiffres)



Graphique 37

ÉVOLUTION MENSUELLE DES MAINTENANCES

(en chiffres)



3.2 SECTEUR DES POSTES

Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux

Les autorisations d'exploitation des services postaux octroyées aux opérateurs sont arrivées à échéance en août 2021. Les projets d'arrêtés et de cahiers des charges en vue du renouvellement de ces autorisations ont été élaborés pour les sociétés ci-après : DHL International Togo, Pako Agency LTD/Federal Express (PAKO FEDEX), Société Afrique Holding Company (UPS), Bolloré Transport & Logistics, Top Chrono.

Mise en place de l'observatoire du marché postal

Dans la perspective de la mise en place de l'observatoire du marché postal découlant du nouveau cadre réglementaire, il a été procédé à l'élaboration de la méthodologie et à la définition des indicateurs des services postaux. Les études seront finalisées avec la décision définissant les seuils des indicateurs, une fois le nouveau cadre réglementaire adopté.

L'ARCEP met en place un observatoire du marché postal

L'ARCEP a entamé les travaux pour la mise en place d'un système de contrôle de la qualité des services postaux (le système GMS ONE)

Mise en place d'un système de mesure de la qualité des services postaux

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan opérationnel 2021-2023, l'ARCEP a entamé les travaux pour la mise en place d'un système de contrôle de la qualité des services postaux (le système GMS ONE). Ces travaux ont consisté en une étude des sites devant faire l'objet d'installation des équipements dudit système sur le réseau de la Société des postes du Togo (SPT).

Cet outil permettra à l'Autorité de régulation de renforcer le contrôle des opérateurs postaux notamment en ce qui concerne les mesures de la qualité des services de courrier.

Le GMS ONE (Global Monitoring System - Operator Network Evaluator) est un système d'évaluation de la qualité de service de courrier depuis la prise en charge des envois par le prestataire de services jusqu'à leur distribution au destinataire. Il s'agit donc d'un système d'évaluation de la qualité de service qui fournit les résultats du traitement de bout en bout du courrier.

Elaboration des procédures

Dans le cadre de la mise en place des outils de la régulation postale, l'Autorité de régulation a élaboré certaines procédures. Celles-ci sont en instance de validation :

- procédure de mesure des indicateurs de la qualité de service ;
- procédure d'octroi d'autorisation d'exploitation des activités postales ;
- méthodologie de collecte de données.

Couverture postale

La Société des Postes du Togo (SPT) et les cinq (5) opérateurs privés autorisés se partagent le marché postal au Togo.

Le réseau, tous opérateurs confondus postal, est peu étendu. En fin d'année 2022, ce réseau postal compte 217 agences ou points de service ou de contact dont 112 agences pour la SPT et 105 points de contacts répartis entre les cinq opérateurs privés.



Ce réseau postal compte 217 agences ou points de service ou de contact

Sur les 217 points de contact, 185 sont localisés dans les zones urbaines et 32 en zones rurales. La proportion de la population vivant en zone urbaine représente 42,9% contre 57,1% en zone rurale d'après les données du RGPH 5 de 2022. De l'analyse de la couverture postale, il ressort ce qui suit :

- faible couverture postale du pays : 217 points de service ou de contacts pour une population de 8 095 498 habitants en 2022, soit 1 point de service pour 37 306 habitants ou un point pour 262 Km² ;
- faible couverture postale des zones rurales : 32 points de

présence pour 4 621 706 habitants, soit 1 point de présence pour 144 428 dans des zones rurales contre 185 points de présence pour 3 473 792 en zones urbaines et semi urbaines (1 point de présence pour 18 777 habitants).

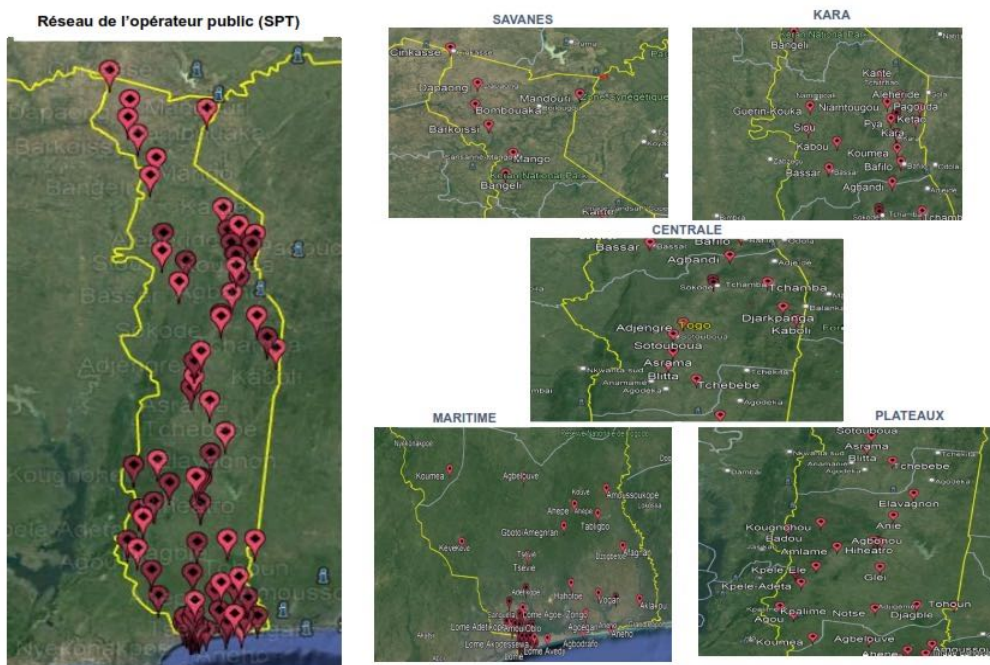
Dans le cadre de la mise en place des outils de contrôle de la couverture postale, il a été entrepris la réalisation de la cartographie du réseau postal sur l'ensemble du territoire. A ce jour, les données collectées ont permis de dresser le réseau de la SPT. A terme, il s'agira d'étendre ce projet à l'ensemble des opérateurs postaux.

L'ARCEP met en place des outils de contrôle de la couverture postale

Graphique 38

RÉSEAU DE L'OPÉRATEUR PUBLIC (SPT)

(en images)





3.3 RÉCLAMATIONS ET PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Les réclamations et les plaintes des consommateurs sont enregistrées à l'ARCEP par différents canaux : courriers, courriel ou centre d'appels (appels téléphoniques, courriels, chats...).

En 2022, au total quatre-vingt-huit (88) plaintes ont été enregistrées par l'ARCEP dont :

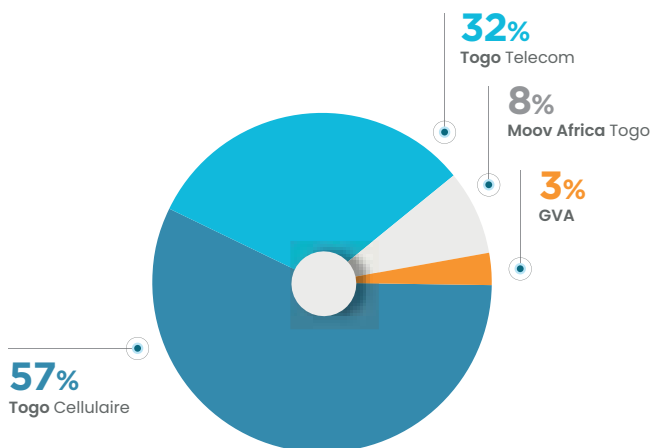
- 50 relatives à Togo Cellulaire qui en a traité 15 dont 11 en moins de 7 jours, soit 22%;
- 28 relatives à Togo Telecom dont 7 traitées en moins de 7 jours, soit 25%;
- 7 concernant Moov Africa Togo dont 5 sont traitées en moins de 7 jours, soit 71,24%;
- 3 au sujet de GVA Togo qui a fait un retour des trois en moins de 7 jours, soit 100%.

En 2022, quatre-vingt-huit (88) plaintes ont été enregistrées par l'ARCEP

Graphique 39

PLAINTES ENRÉGISTRÉES EN 2022 À L'ARCEP

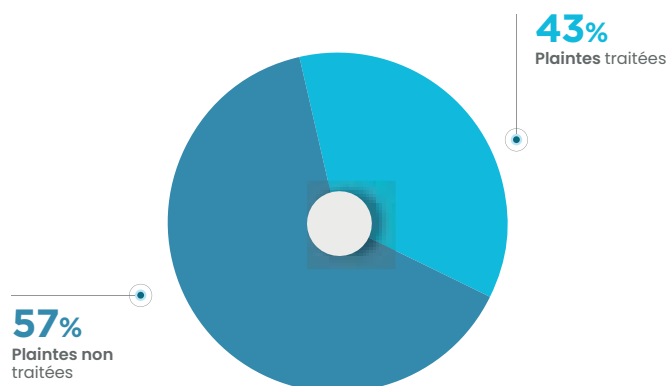
[en %]



Graphique 40

PLAINTES REÇUES ET PLAINTES TRAITÉES PAR LES OPÉRATEURS

(en %)



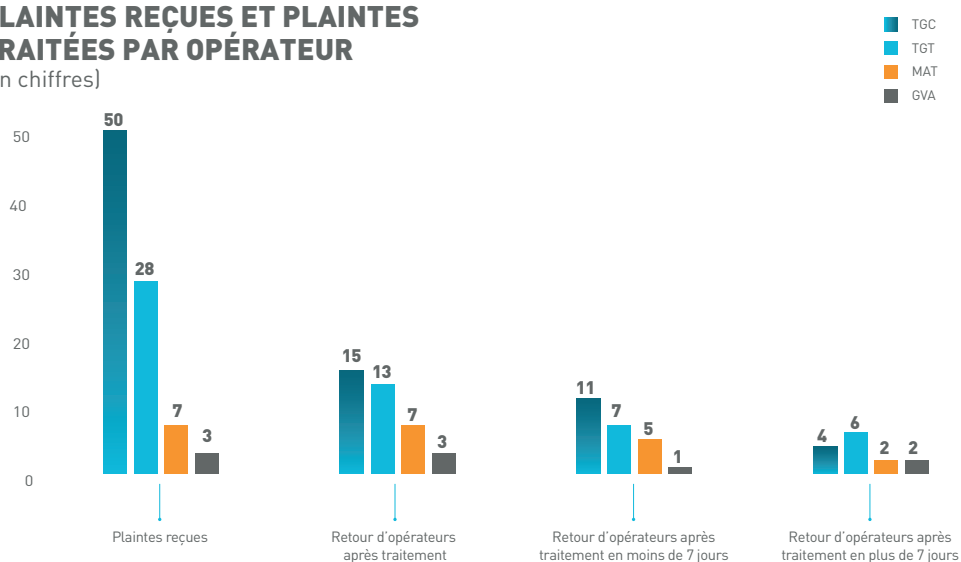
En somme, 88 plaintes ont été enregistrées par l'ARCEP dont 38 ont fait l'objet d'un retour par les opéra-

teurs. Sur les 38 plaintes traitées, 24 plaintes l'ont été en moins de 7 jours, soit dans le délai.

Graphique 41

PLAINTES REÇUES ET PLAINTES TRAITÉES PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)



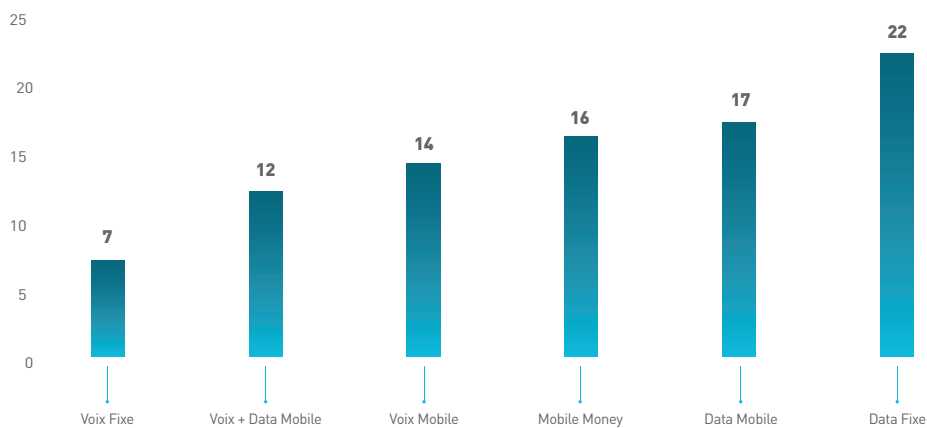
Les plaintes portent, essentiellement, sur les services financiers

mobiles, l'internet fixe, la voix mobile et la data mobile.

Graphique 42

PLAINTES REÇUES PAR TYPE DE SERVICES

(en chiffres)



QUATRE //

Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs

4.1 PROCÉDURE AYANT ABOUTI À UNE SANCTION

Par décision n°2022-006/ARCEP/CD/22 du 24 juin 2022, le Comité de direction de l'ARCEP a infligé à l'opérateur Togo Cellulaire une amende de deux milliards trois cent soixante et un millions cent cinquante-huit mille trois cent onze (2 361 158 311) F CFA, correspondant à 2% de son chiffre d'affaires certifié de l'exercice 2021, pour manquements graves à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles, conformément à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques.

Pour rappel, l'ARCEP avait mis en demeure l'opérateur Togo cellulaire de mettre en œuvre tous les équipements, procédures, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service conformément à son cahier des charges.

Cette mise en demeure fait suite à plusieurs violations par l'opérateur de ses obligations prescrites à l'article 27 de son cahier des charges qui stipule que « le titulaire assure la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre et des services aux exigences nouvelles. Le service doit être disponible de façon continue, 24h/24, 7j/7, sauf cas de force majeure ».

L'opérateur a payé le montant de l'amende sans pour autant exercer un quelconque recours contre la décision de sanction.

4.2 PROCÉDURES DE SANCTION EN COURS D'INSTRUCTION

Deux procédures de sanction ouvertes à l'encontre de deux opérateurs, notamment GVA-Togo, et Moov Africa Togo sont en cours d'instruction.

En rappel :

par décision n° 163/ARCEP/DG/22 du 2 septembre 2022, l'Autorité de régulation a ouvert à l'encontre de l'opérateur GVA-TOGO, une procédure de sanction pour

non-respect des obligations de permanence, disponibilité et continuité des services de fibre à domicile (Canal Box) conformément aux articles 1er et 27.3 de son cahier des charges et également pour défaut de notification d'incidents en violation de la décision n°068/ARCEP/DG/21 fixant le protocole de notification à l'ARCEP des incidents dans la fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs.

par décision n°2022-005/ARCEP/CD du 2 juin 2022, le Comité de direction a mis en demeure l'opérateur Moov Africa Togo pour manquement à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communication électroniques en violation de l'article 27 de son cahier des charges.



En 2022, Deux procédures de sanction ouvertes à l'encontre de GVA-Togo et de Moov Africa Togo sont en cours d'instruction

CINQ //

Facturation et recouvrement

L'article 65 (z) de la loi sur les communications électroniques habilite l'Autorité de régulation à facturer et à recouvrer les redevances et amendes prévues.

Les textes de référence en la matière sont les suivants :

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 réseau et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques ;

le décret n°2003-279/PR du 20 novembre 2003 fixant les taux et les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances d'opérateurs et de prestataires de services postaux ;

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

L'Autorité de régulation est habilitée à facturer et à recouvrer les redevances et amendes prévues

5.1 FACTURATION

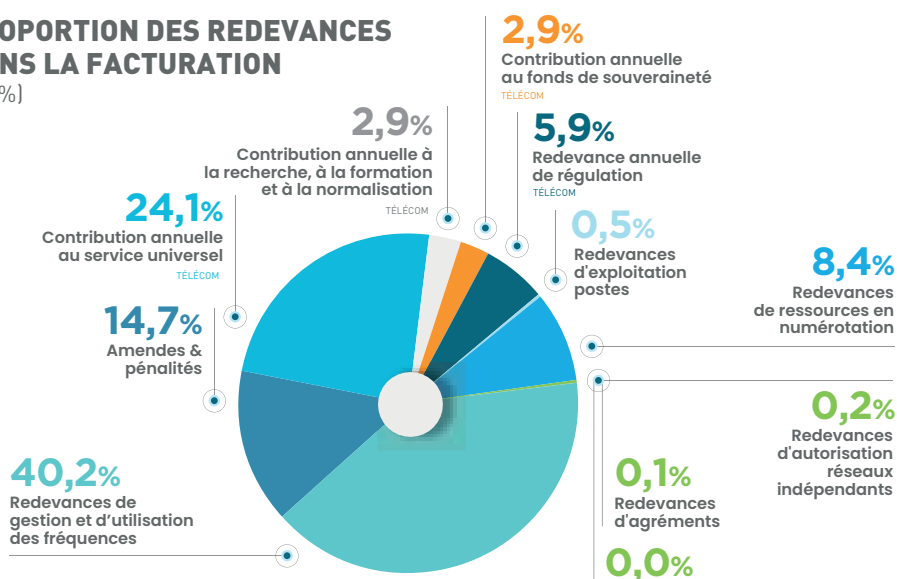
Le montant total facturé au cours de l'exercice s'élève à 17 717 919 142 F CFA et réparti ainsi qu'il suit dans le tableau ci-dessous :

DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ EN 2022	PROPORTION
Redevances de gestion & d'utilisation de fréquences	7 119 963 334	40,19%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	4 267 580 510	24,09%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	520 801 730	2,94%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté (télécom)	520 801 730	2,94%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	1 041 603 460	5,88%
Redevances d'exploitation postes	89 898 233	0,51%
Redevances de ressources en numérotation	1 491 830 834	8,42%
Redevances d'autorisations réseaux indépendants	29 100 000	0,16%
Redevances d'agrément	23 550 000	0,13%
Noms de domaine	650 000	0,003%
Amendes & pénalités	2 612 139 311	14,74%
Total	17 717 919 142	100%

Tableau 14.: Facturation de l'exercice 2022

Graphique 43

PROPORTION DES REDEVANCES DANS LA FACTURATION (en %)



Désignation	Montant facturé en 2021(a)	Montant facturé en 2022 (b)	Evolution	
			Variation nette (c)=(b)-(a)	Taux de croissance (d)=(c)/(a) X100
Redevances de gestion & d'utilisation de fréquences	7 156 615 000	7 119 963 334	-39 151 666	-0,55%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	3 911 751 947	4 267 580 510	355 828 563	9,1%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	474 664 827	520 801 730	46 136 903	9,7%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom)	474 664 827	520 801 730	46 136 903	9,7%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	949 329 651	1 041 603 460	92 273 809	9,7%
Redevances d'exploitation postes	112 140 661	89 898 233	-22 242 428	-19,8%
Redevances de ressources en numérotation	1 458 318 333	1 491 830 834	33 512 501	2,3%
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	76 500 000	29 100 000	-47 400 000	-62,0%
Redevances de renouvellement d'autorisation postes	10 437 402	0	-10 437 402	100%
Redevances d'autorisation radios	0	0	0	-100%
Redevances d'agrément	19 250 000	23 550 000	4 300 000	-22,3%
Noms de domaine	650 000	650 000	0	0,0%
Amendes & pénalités	1 624 097 103	2 612 139 311	988 042 208	61%
Total	16 270 919 751	17 717 919 142	1 446 999 391	8,9%

Tableau 15.: Evolution des redevances facturées de 2021 à 2022

L'analyse comparative des redevances facturées au titre de l'année 2022 d'un montant total de 17 717 919 142 FCFA à celles de l'année 2021 dont le total est de 16 270 919 751 FCFA, laisse apparaître un différentiel de 1 446 999 391 FCFA, soit une progression de 8,9 %.

Cette progression résulte principalement des amendes et pénalités facturées pour un montant de 2 612 139 311 FCFA en 2022 et de l'augmentation des chiffres d'affaires de l'année 2021 des opérateurs télécoms induisant la

croissance positive des redevances de 2022 dont la base de calcul est le chiffre d'affaires hors taxes nets des frais d'interconnexion de l'année 2021 que sont :

- la contribution annuelle au service universel (2%) ;
- la contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (0,25%) ;
- la contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (0,25%) ;
- la redevance de régulation (0,5%).

L'analyse comparative des redevances facturées au titre de l'année 2022 d'un montant total de 17.717.919.142 FCFA

5.2 RECOUVREMENT DES REDEVANCES

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'orientation stratégique 5 de l'axe 1 du plan stratégique triennal 2021-2023 de l'ARCEP, l'Autorité de régulation a mis en place des mécanismes depuis l'exercice précédent pour améliorer le taux de

recouvrement des redevances. Ces différentes mesures ont permis de porter le taux de recouvrement à 98% pour une prévision de 70% au titre de l'année 2022.

L'évolution du taux de recouvrement des redevances facturées depuis l'exercice 2016 est présentée dans le tableau ci-dessous :

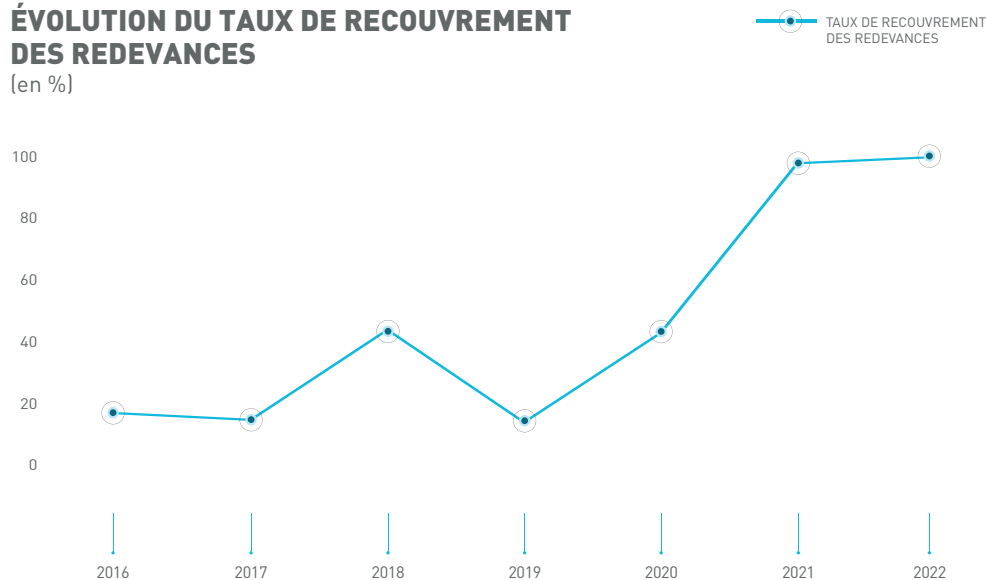
ANNÉES	TAUX (%)
2016	15,0%
2017	12,8%
2018	42,0%
2019	12,0%
2020	41,0%
2021	96,0%
2022	98,0%

Tableau 16.: Evolution du taux de recouvrement des redevances

Graphique 44

ÉVOLUTION DU TAUX DE RECOUVREMENT DES REDEVANCES

(en %)



5.3 RECOUVREMENT DES REDEVANCES FACTURÉES EN 2022

Sur un montant total de dix-sept milliards sept cent dix-sept millions neuf cent dix-neuf mille cent quarante-deux (17 717 919 142) francs CFA facturé, dix-sept milliards deux

cent soixante-dix-sept millions quatre-vingt-six mille deux cent trente-deux (17 277 086 232) francs CFA ont été recouverts, soit un taux de recouvrement annuel de 98%.

Le tableau suivant présente la situation du recouvrement par opérateur.

Opérateur	Montant facturé	Total recouvert par paiement	Reste à recouvrer au 31/12/2022	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	981 637 044	954 993 109	26 643 935	97%
Togo Cellulaire	8 067 708 769	7 754 458 771	313 249 999	96%
Moov Africa Togo	5 224 238 249	5 224 238 249	0	100%
Café informatique	23 468 500	23 468 500	0	100%
GVA	171 654 565	171 558 416	96 149	100%
TEOLIS	13 487 137	13 507 848	-20 711	100%
Opérateurs postaux	29 799 129	27 817 721	1 981 408	93%
SPT	60 099 104	0	60 099 104	0%
Radios et Télévisions	65 875 000	32 348 756	33 526 244	49%
Sociétés civiles	468 793 334	463 536 553	5 256 781	99%
TOTAL (a)	15 106 760 831	14 665 927 921	440 832 911	98%
AMENDES (b)	2 361 158 311	2 361 158 311	0	100%
ASTREINTE(c)	250 000 000	250 000 000	0	100%
TOTAL GENERAL (a) + (b) + (c)	17 717 919 142	17 277 086 236	440 832 911	98%

Tableau 17.: Situation du recouvrement des factures de 2022

Globalement, la quasi-totalité des redevances facturées au titre de l'année 2022 a été recouvrée. Cependant, le recouvrement des arriérés dus par les radios et télévisions reste toujours difficile. C'est le cas de vingt-deux (22) radios en situation irrégulière qui ont fait des propositions d'échéancier pour la régularisation de leur situation.

Ainsi, à la demande de l'Union des radios et télévisions (URATEL), l'ARCEP a accordé aux radios et télévisions jusqu'au 30 avril 2023 pour se mettre en règle en ce qui concerne le paiement des arriérés et des factures courantes.

En fin d'année 2022, six (6) dossiers restent en instruction en vue de recouvrement forcé des redevances dues.



98%

Taux de recouvrement au titre de l'exercice 2021

5.4 RECOUVREMENT DES AMENDES DE SANCTION

L'ARECP a recouvré la totalité de l'amende de deux milliards trois cent soixante et un millions cent cinquante-huit mille trois cent onze (2 361 158 311) francs CFA ainsi que l'astreinte de deux cent cin-

quante millions (250 000 000) francs CFA prononcées à l'encontre de l'opérateur Togo Cellulaire au titre de la sanction pour manquements graves à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles, conformément à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques.

Gros Opérateurs		Montant facturé en 2022 (a)	Total recouvré (b)	Taux de recouvrement (en %) c = (b)/(a)
TOGOCELLULAIRE	Astreinte	250 000 000	250 000 000	100%
	Amende	2 361 158 311	2 361 158 311	100%
TOTAL DES AMENDES ET ASTREINTES		2 611 158 311	2 611 158 311	100%

Tableau 18.: Situation des amendes facturées en 2022



97%

Taux de recouvrement représentant les redevances facturées au titre de l'année 2021

5.5 RECOUVREMENT DES ARRIÉRÉS DE REDEVANCES AYANT FAIT L'OBJET D'ACCORDS D'ÉCHELONNEMENT

Le montant à récupérer en 2022 pour le compte des arriérés de redevances en exécution des proto-

coles d'accords d'échelonnement des redevances de 2018 et 2020 s'élève à dix milliards six cent soixante-seize millions cinquante-six mille sept cent soixante-huit (10 676 056 768) francs CFA. Ce montant est recouvré à 100% comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Opérateurs	Montant facturé	Total recouvré	Reste à recouvrer au 31/12/2021	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	275 458 416	275 458 416	0	100%
Togo Cellulaire	4 694 057 404	4 694 057 404	0	100%
Atlantique Telecom Togo	5 706 540 948	5 706 540 948	0	100%
Total	10 676 056 768	10 676 056 772	0	100%

Tableau 19.: Situation des créances sous protocole d'accord

Les redevances de 2018 et 2020 à récupérer en 2022 s'élève à dix milliards six cent soixante-seize millions cinquante-six mille sept cent soixante-huit (10 676 056 768) francs CFA

5.6 TAUX DE RECOUVREMENT GLOBAL

Sur un portefeuille de créances exigibles de vingt-neuf milliards quatre cent quatre-vingt-dix millions deux cent cinquante mille six cent vingt-neuf (29 490 250 629) francs

CFA, l'Autorité de régulation a recouvré un total de vingt-huit milliards cinquante-cinq millions trois cent quarante mille deux cent seize (28 055 340 216) francs CFA, soit un taux de recouvrement global de 95% au titre de l'année 2022.

Opérateurs	Montant des créances dues en 2022 (a)	Paiement reçu sur créance (b)	Reste à recouvrer au 15/12/2022	Taux de recouvrement global (b+c) / (a)
Togo Telecom	1 250 051 524	1 230 451 526	19 599 998	98%
Togo Cellulaire	15 937 393 827	15 059 674 486	877 719 342	94%
Atlantique Telecom Togo	10 930 779 198	10 930 779 198	0	100%
Café informatique	23 468 500	23 468 500	0	100%
GVA	171 558 416	171 558 416	0	100%
TOELIS	58 171 233	28 507 852	29 663 381	49%
Opérateurs postaux global	46 567 041	42 158 319	4 408 722	91%
SPT	343 818 757	0	343 818 757	0%
Radios et Télévisions	185 518 522	73 704 256	111 814 266	40%
Sociétés civiles	542 927 463	495 037 663	47 889 800	91%
Total (a)	29 490 250 629	28 055 340 216	1 434 910 413	95%

Tableau 20.: Taux de recouvrement global par opérateur



96%

Taux de recouvrement au titre de l'exercice 2021



SIX //

Coopération

6.1. COOPÉRATION NATIONALE

Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication

Le 16 novembre 2022, l'ARCEP a tenu une réunion d'échanges avec la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC) au sujet des stations sonores FM.

Les travaux, qui se sont déroulés au siège de la Haute Autorité, ont porté sur la régularisation des décisions portant assignation de fréquences pour l'établissement et l'exploitation des stations sonores FM arrivées à expiration.

Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo

Au cours de l'année 2022, l'ARCEP a participé à des séances de travail organisées par l'Agence Nationale de l'Aviation Civile au Togo (ANAC-TOGO) sur les processus d'octroi des autorisations d'exploitation des drones civils au Togo.

L'objectif à terme est de renforcer la coopération entre les différents acteurs impliqués dans ce processus mais également de concevoir et de mettre en place un outil numérique de gestion centralisée des demandes d'autorisation d'exploitation des drones civils au Togo.

L'ARCEP intervient dans ce processus pour :

- la définition des paramètres techniques à utiliser ;
- l'homologation suivant les normes internationales ;
- l'assignation de fréquences pour leur exploitation.

Institut national de la statistique des études économiques et démographiques

L'ARCEP a participé à deux ateliers nationaux organisés par l'Institut national de la statistique des études économiques et démographiques (INSEED).

Le premier qui a regroupé les responsables des structures du Système statistique national (SSN) a porté sur les enjeux et défis liés à la production des indicateurs pour le suivi des différents agendas, programmes et projets nationaux et internationaux ainsi qu'à la satisfaction des besoins en données des partenaires.

Cette rencontre a également permis d'échanger, entre autres, sur le projet de renforcement de capacité des responsables étatiques et non étatiques du SSN sur la cartographie des indicateurs des différents agendas, programmes et projets de développement.



L'ARCEP a effectué une campagne de contrôle des fréquences dans vingt-cinq (25) localités frontalières avec le Ghana.

La seconde rencontre est un atelier national de plaidoyer en faveur de la deuxième Stratégie pour l'Harmonisation des Statistiques en Afrique (SHaSA 2) qui a permis de sensibiliser les participants sur cette stratégie, les exigences et les principes de la charte africaine de la statistique. Cet atelier a également permis d'établir une synergie entre les programmes de travail de l'INSEED Togo, de la CEDEAO et de AFRICS-TAT dans le cadre du Projet d'harmonisation des statistiques en Afrique de l'ouest (PHASAO).

6.2 COOPÉRATION INTERNATIONALE ET PARTICIPATION AUX ÉVÉNEMENTS DES SECTEURS

Secteur des communications électroniques

Coordination internationale du spectre radioélectrique

En dehors de la coordination au niveau international avec à la clé la notification des fréquences à l'UIT, l'ARCEP a, conformément aux procédures de coordination de fréquences aux frontières, effectué au cours de l'année 2022, la coordination des fréquences avec les pays limitrophes.

• Coordination des fréquences radioélectriques avec le Bénin

Du 2 au 5 août 2022, les Autorités de régulation du Togo et du Bénin ont tenu à Lomé une réunion de

coordination et de partage des fréquences radioélectriques dans les zones frontalières entre les deux pays.

Les opérateurs de téléphonie mobile des deux pays ont également pris part aux travaux qui ont porté sur :

- la lutte contre le roaming accidentel dans les zones frontalières;
- l'évaluation du respect de l'accord de coordination ;
- l'amendement de l'accord de coordination du 25 mars 2021.

A l'issue des échanges, les parties ont apporté des amendements à l'accord de coordination du 25 mars 2021 en vue de trouver des solutions aux non conformités observées lors des contrôles de fréquences au niveau des frontières des deux pays. Les aspects juridiques et techniques de l'accord ont également fait l'objet de modification. Un nouvel accord de coordination et de partage de fréquences radioélectriques entre le Togo et le Bénin a été signé le 05 août 2022.

• Coordination des fréquences radioélectriques avec le Ghana

Du 23 mai au 3 juin 2022, l'Autorité de régulation a effectué une campagne de contrôle des fréquences dans vingt-cinq (25) localités frontalières avec le Ghana en vue de vérifier le respect, par les opérateurs du Ghana, de l'accord de coordination et de partage de fréquences signé entre les deux pays le 1er juin 2019.

EN IMAGE RCIFF 2022



Les résultats des mesures ont été communiqués à la National Communication Authority (NCA) du Ghana afin qu'elle puisse demander aux opérateurs du Ghana de procéder aux actions correctives nécessaires.

La NCA, de son côté, a par courrier du 29 septembre 2022 communiqué à l'ARCEP les résultats des mesures portant sur quatorze (14) localités du Ghana frontalières du Togo. Les mesures ont montré des points de non-conformité des opérateurs du Togo eu égard à l'accord de coordination. A cet effet, l'ARCEP a demandé à Togo Cellulaire et à Moov Africa Togo de prendre les mesures nécessaires pour corriger les non-conformités constatées par la National Communication Authority.

Participation aux principaux événements du secteur

L'ARCEP a pris une part active aux réunions internationales notamment la Conférence mondiale du développement des télécommunications (CMDT) à Kigali, les Plénipotentiaires de l'UIT à Bucarest, l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT).

• **Conférence des plénipotentiaires**

L'ARCEP a participé à la 21^{ème} conférence des plénipotentiaires 2022 de

l'Union internationale des télécommunications (PP22) tenue du 26 septembre au 14 octobre à Bucarest en Roumanie.

En rappel, la conférence des plénipotentiaires constitue la plus haute instance décisionnelle de l'Union internationale des télécommunications.

Organe suprême de l'Union, la conférence des PP est tenue tous les 4 ans et, notamment, elle :

- **détermine les principes généraux permettant de satisfaire l'objet de l'Union;**
- **élit l'équipe de direction de l'Union (le bureau), les Etats membres du Conseil et les membres du RRB;**
- **amende la constitution et la convention ;**
- **adopte le plan stratégique et le plan financier.**

A l'issue des votes pour le renouvellement des instances de l'Union, Mme Doreen Bogdan-Martin des Etats Unis d'Amérique a été élue Secrétaire générale de l'UIT. Monsieur Cosmas Zavazava du Zimbabwe, candidat soutenu par l'Union Africaine a été élu au poste de Directeur du Bureau de développement des télécommunications de l'UIT (BDT).

La prochaine Conférence de plénipotentiaires de l'UIT se tiendra à Doha (Qatar) en 2026.

• **20^{ème} réunion annuelle du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL).**

L'ARCEP a pris part aux travaux de la 20^{ème} réunion annuelle du Réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) tenue les 10 et 11 novembre 2022 en République de Maurice sur le thème : « Enjeux et moyens d'améliorer la résilience et la sécurité des réseaux de télécommunications ».

La thématique de la résilience et de la sécurité des réseaux a été débattue au sein de trois (3) tables rondes dont la première a traité des mesures de réduction des risques de congestion des réseaux, la seconde consacrée à l'amélioration de la résilience des réseaux en cas d'événements extrêmes et la troisième sur les moyens à mettre en œuvre pour assurer l'intégrité et la confidentialité des réseaux et services.

Lors des travaux au sein des panels, l'ARCEP Togo a été citée en exemple par les différents panélistes pour son approche pragmatique de la régulation des communications électroniques tant sur les volets technologique, réglementaire, surveillance des marchés que tarifaire.

Sur le plan international, la reconnaissance des changements innovants effectués par l'ARCEP en termes de régulation des marchés est, certes, un motif de satisfaction

collective mais surtout, une pression supplémentaire pour l'ARCEP en vue de l'amélioration continue des performances enregistrées.

• **Réunion des experts de l'UEMOA en charge de l'économie numérique sur les projets de textes communautaires et sur le programme régional de développement de l'économie numérique**

Du 7 au 10 novembre 2022, l'ARCEP a pris part à Cotonou (République du Bénin), à la réunion des Experts des Etats membres de l'UEMOA en charge de l'Economie Numérique sur les projets de textes communautaires relatifs :

- à la création du Comité des régulateurs nationaux du numérique des Etats membres de l'UEMOA;
- à l'utilisation de masse du numérique;
- aux conditions et modalités de mise à disposition de données publiques sous format électronique;
- à l'adoption du Programme Régional de Développement de l'Economie Numérique (PRDEN);
- aux conditions et modalités de sa mise en œuvre du PRDEN.

Cette rencontre s'inscrit dans le cadre de la préparation de la réunion des Ministres en charge de l'économie numérique des Etats membres de l'UEMOA qui s'est tenue le 11 novembre 2022 à Cotonou.

• **3^{ème} réunion Préparatoire de l'Union Africaine des Télécommunications pour la CMR23**

Du 29 août au 2 septembre 2022 a l'ARCEP a pris part à Lusaka (Zambie) à la troisième réunion préparatoire africaine (APM23-3) pour la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2023 (CMR-23).

Cette réunion de l'UAT avait pour objectif d'étudier et d'harmoniser les positions de l'Afrique par rapport aux différents points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-23.

• **Règlement de la CEDEAO relatif à l'itinérance internationale en Afrique de l'Ouest**

L'ARCEP a participé aux travaux de la 10^{ème} réunion du comité des points focaux des Autorités de Régulation relative à la mise en œuvre du Règlement C/REG.21/12/17 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public dans l'espace CEDEAO, tenue à Accra (Ghana) les 7 et 8 avril 2022.

Les travaux ont porté sur la mise en œuvre du règlement C.REG.21/12/17, notamment, l'état de mise en œuvre des résolutions 1, 2 et 3 ainsi que l'état d'avancement des travaux de tests de contrôle et le tableau de bord de la mise en œuvre. La réunion a en outre examiné les conclusions des travaux du groupe ad'hoc sur les tarifs et le mécanisme régional de lutte contre la fraude.

Secteur des postes

L'ARCEP a participé du 17 au 28 octobre 2022 à Berne en Suisse aux sessions du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU).

L'objectif principal de ces deux sessions était d'examiner les questions liées à la gouvernance de l'Union, de traiter les sujets d'ordre réglementaire, opérationnel et technique et de mener des réflexions sur les principaux enjeux de la transformation numérique et de l'innovation dans le secteur des postes afin de trouver les voies et solutions idoines pour le développement du secteur.

SEPT //

Partenariat

7.1 PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS DES CONSOMMATEURS DU TOGO

Du 15 au 22 novembre 2022, l'ARCEP a organisé, en collaboration avec l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC), la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT) et le Mouvement Martin Luther King (MMLK), une tournée nationale de sensibilisation, d'information et de formation à l'endroit des membres actifs des associations de consommateurs des localités de l'intérieur du pays.

La tournée a mobilisé plus de six cent (600) délégués venant de toutes les préfectures du Togo et répartis dans huit (8) localités (Aného, Atakpamé, Bassar, Dapaong, Kara, Kpalimé Notsè, et Sokodé).

L'objectif principal était de sensibiliser et de former les participants sur certains sujets, notamment sur les thématiques ci-après :

- les résultats des campagnes de mesure de la qualité de service et de l'enquête de satisfaction des clients qu'elle a réalisées au cours de l'année ;
- les dispositions de la décision n°185/ARCEP/DG/22 du 24 octobre 2022 fixant les modalités de compensation des abonnés aux services d'accès Internet fixe ;
- les procédures de plaintes et réclamations de tout consommateur ou client à l'encontre des opérateurs de communications électroniques.

La tournée a, en outre, permis à l'ARCEP de recueillir des plaintes et des réclamations des consommateurs à l'encontre des opérateurs ainsi que les difficultés auxquelles les populations des localités de l'intérieur du pays sont confrontées dans l'utilisation quotidienne des services offerts par les opérateurs.

Ces plaintes sont relatives, notamment, à l'absence d'agences ou de représentations des opérateurs dans certaines villes de l'intérieur et aux dysfonctionnements des services de mobile money.

Une tournée nationale de sensibilisation, d'information a été organisée en collaboration avec les associations de consommateurs



7.2 PARTENARIAT AVEC LES INSTITUTIONS DE RÉGULATION SŒURS

ARCEP Togo ARCEP Gabon

Dans le cadre de leur partenariat, les deux institutions ont effectué des visites d'échanges d'expériences qui ont conduit par la suite à une assistance technique de l'ARCEP Togo à l'ARCEP Gabon et à la signature d'un protocole d'accord free roaming entre le Togo et le Gabon.

• Assistance technique

En février 2022, l'ARCEP Gabon a effectué à l'ARCEP Togo une visite d'échange au cours de laquelle elle a sollicité l'assistance technique de l'ARCEP Togo pour le traitement et l'analyse des données résultant des mesures de la qualité de service des réseaux mobiles du Gabon.

A la suite de cette visite, une équipe technique de l'ARCEP Togo s'est rendue à Libreville au Gabon où elle a accompagné l'équipe de mesure de la qualité de service de l'ARCEP Gabon dans la réalisation d'une campagne réduite, le post-traitement et l'analyse des données. Cette campagne s'est déroulée à Libreville et dans 7 provinces du 19 février au 10 mars 2022.

• Signature du protocole d'accord free roaming

Le 4 août 2022, un protocole d'accord est signé à Libreville entre le Togo et le Gabon pour la mise en œuvre du free roaming entre les deux pays.

La mise en œuvre effective de cet accord aura pour effet la baisse substantielle des tarifs des services des communications mobiles (voix, data et sms) en itinérance. Concrètement, il sera désormais possible d'utiliser une carte SIM togolaise au Gabon et vice versa sans devoir payer des frais de roaming qui rendent les communications mobiles assez coûteuses.

La signature de ce protocole d'accord s'inscrit dans le cadre de la création d'un marché unique africain au sein de l'alliance SMART AFRICA dont le Togo fait partie.

ARCEP Togo ARCEP Bénin

En prélude à la signature prochaine d'un protocole d'accord de partenariat entre les deux Autorités de régulation sœurs du Togo et du Bénin, l'ARCEP Togo a reçu une délégation de l'ARCEP Bénin le 25 novembre 2022. Les échanges ont porté sur les domaines de coopération entre les deux institutions, notamment, les domaines technologique, juridique et économique ainsi que sur le roaming et le free roaming entre les deux pays.

ARCEP Togo AMRTP

Une délégation de l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications/TIC et des Postes, (AMRTP) a effectué du 25 au 30 novembre 2022, une mission d'information, d'étude et de partage d'expériences à l'ARCEP.

Au cours des séances de travail, l'ARCEP a présenté son plan stratégique 2021-2023 ainsi que le plan opérationnel tout en soulignant sa vision qui est de promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous.

Les échanges ont également porté sur des sujets d'ordre techniques notamment, la gestion de l'observatoire des marchés des communications électroniques, la régulation par la donnée et le partenariat avec les associations de défense et de protection des droits des consommateurs.

Les outils, notamment, les stations mobiles de contrôle du spectre radiofréquences, l'observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non-ionisants ainsi que la plateforme de supervision de la qualité de service ont été présentés aux hôtes.

ARCEP Togo ARCEP Niger

Dans le cadre de la coopération et du partenariat entre les deux institutions, une délégation de l'ARCEP Niger a effectué à Lomé du 11 au 15 avril 2022 une visite de travail et de partage d'expériences. Les sujets de discussion ont notamment porté sur :

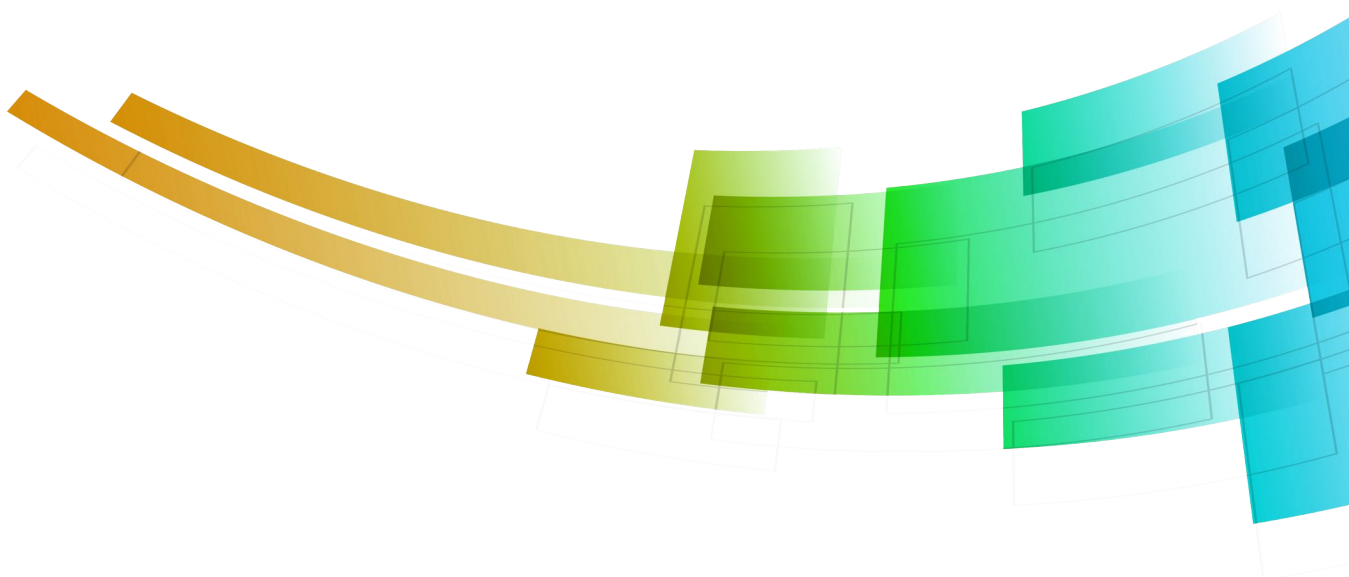
- l'organisation et le fonctionnement des deux institutions ;
- le système de gouvernance et de contrôle ;
- les outils de contrôle et le système d'information ;
- l'audit interne.



02

CHAPITRE **DEUX**

ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION





UN //

Gestion interne

1.1 RESSOURCES HUMAINES

Au titre de l'axe 1 du plan stratégique 2021-2023 relatif à la transformation digitale de l'ARCEP et à la modernisation de la gouvernance, il est mis en œuvre un certain nombre de chantiers qui visent à améliorer les performances individuelles et globale des ressources humaines.

L'ARCEP a recruté six (6) nouvelles compétences portant ainsi l'effectif global de 84 à 90 collaborateurs

Il s'agit notamment de :

- la modification de la structure organisationnelle et fonctionnelle ;
- l'amélioration continue des conditions de vie et de travail des agents,
- l'instauration de nouvelles dispositions et règles de conduite ;
- le recrutement de nouvelles compétences ;
- le renforcement des capacités des ressources humaines ;
- la modernisation et la digitalisation de la fonction RH.

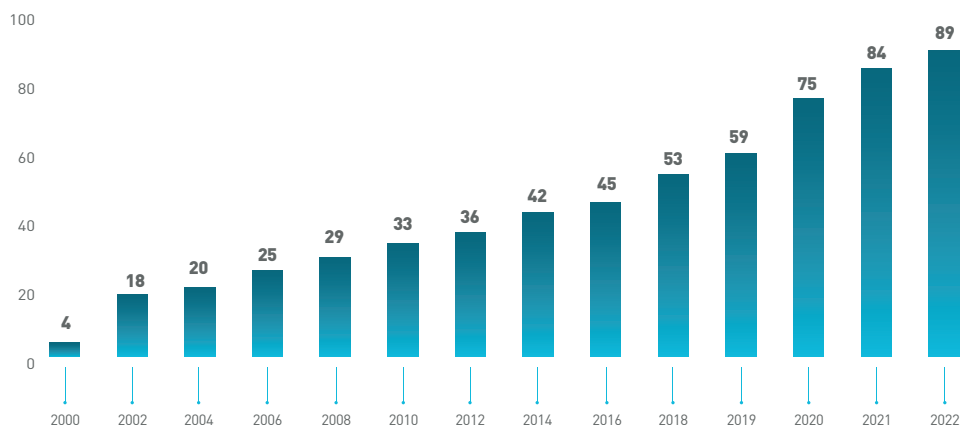
Effectif du personnel

En 2022, l'ARCEP a recruté six (6) nouvelles compétences portant ainsi l'effectif global de 84 à 90 collaborateurs. Au cours de l'année, le décès d'un collaborateur a ramené cet effectif à 89 dont 76,40% d'hommes et 23,60% de femmes, soit une progression d'environ 6% au 31 décembre 2022.

Graphique 45

EVOLUTION DE L'EFFECTIF DU PERSONNEL

(en chiffres)

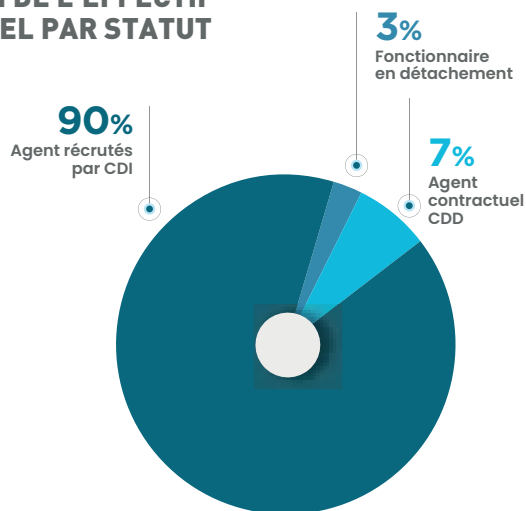


Le personnel est composé de 89,9% de collaborateurs recrutés sur la base d'un contrat à durée indé-

terminé, 6,7% de collaborateurs contractuels et de 3,4% de fonctionnaires en position de détachement.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DU PERSONNEL PAR STATUT

(en %)



Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe

L'effectif du personnel d'encadrement représente 49,4% de l'effectif total. Il est passé de 42 en 2021 à 45 (40 hommes et 5 femmes), soit une progression de 7,1%.

L'effectif des agents de maîtrise est passé de 29 à 32 (16 hommes et 16 femmes) en 2022, soit une progression de 10,3%. Ils représentent 36% de l'effectif global.

Les agents d'exécution représentent 14,6% de l'ensemble. Leur effectif est resté constant, soit 13 agents (12 hommes et 1 femme).

Les agents d'exécution représentent 14,6% de l'ensemble

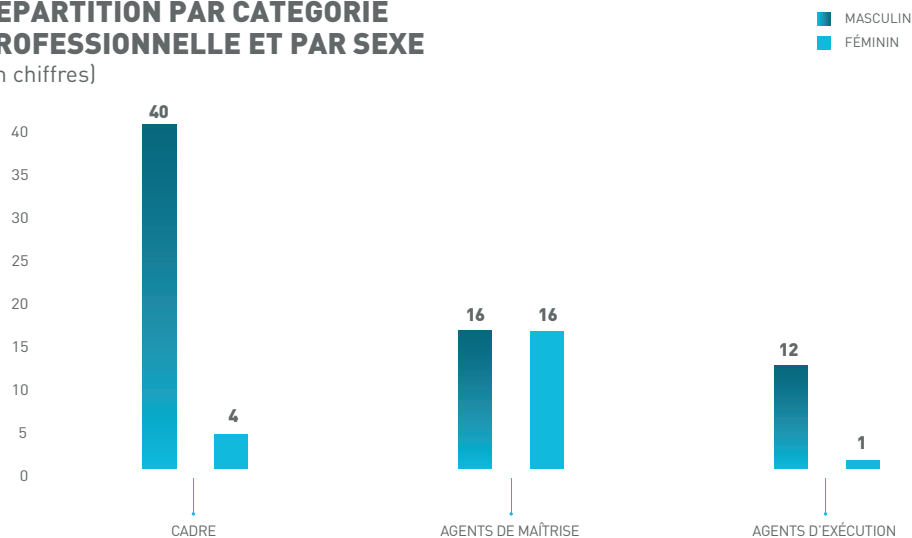


L'effectif du personnel d'encadrement représente 49,4% de l'effectif total.

Graphique 47

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE ET PAR SEXE

(en chiffres)



Répartition de l'effectif selon les domaines d'activité

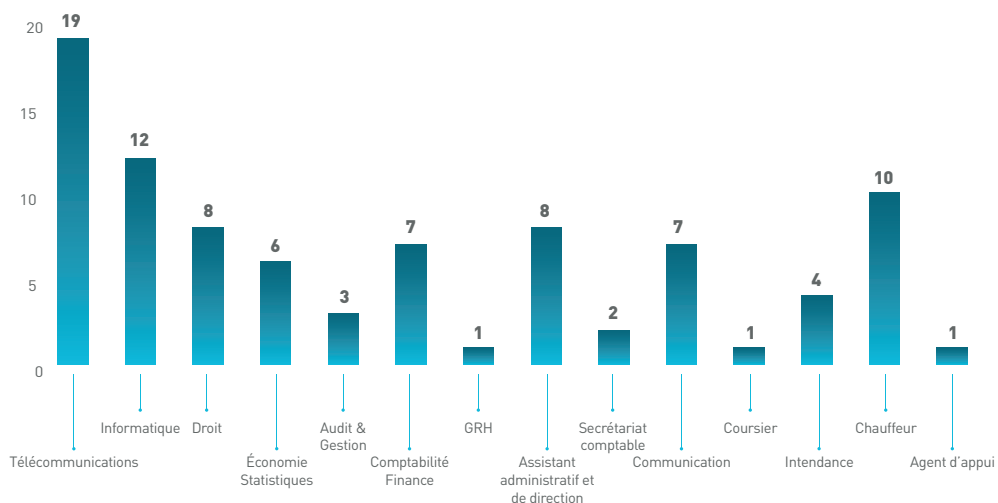
La majorité du personnel, soit

58.43%, exerce des métiers liés directement à l'activité de régulation et le reste, soit 41.67%, exerce des fonctions supports.

Graphique 48

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

(en chiffres)



Répartition du personnel par tranche d'âge et par sexe

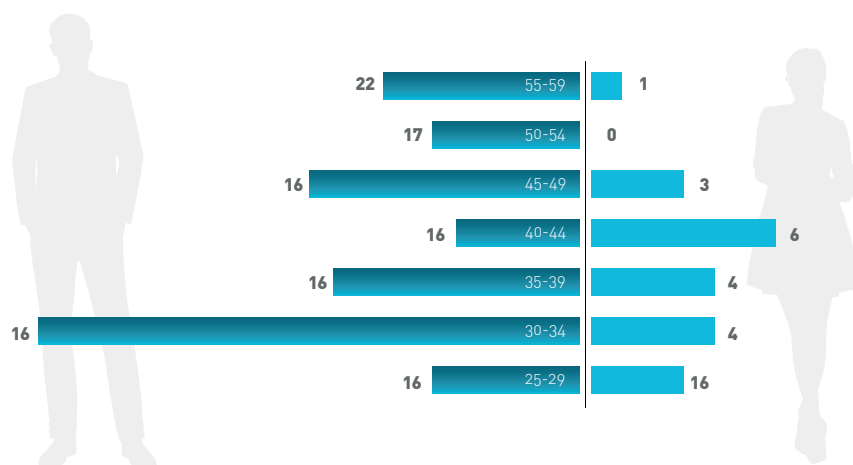
En 2019, l'âge moyen du personnel était d'environ 33 ans. Cette

moyenne est passée à 41 ans en 2020, puis est restée constante à 40 ans en 2021 et en 2022. D'ici 10 ans, environ 17% du personnel sera admis à la retraite.

Graphique 49

PYRAMIDE DES ÂGES DU PERSONNEL EN 2022

(en chiffres)



Renforcement des compétences

La mise en œuvre de l'orientation stratégique 2 de l'axe 1 du plan stratégique 2021-2023 a permis de renforcer les compétences du Comité de direction et de trente-deux (32) collaborateurs, dont 19 cadres et 13 agents de maîtrise.

Formation sur le système de management de la qualité (SMQ)

Dans le cadre du projet de mise en place d'un système de management de la qualité en vue de la certification à la norme ISO 9001 version 2015, le personnel d'encadrement a bénéficié d'une formation sur les principes généraux du management de la qualité et sur les exigences de la norme.

*58.43%,
exerce des métiers liés
directement à
l'activité de
régulation,
41.67% les
fonctions de
support*

Le personnel d'encadrement a bénéficié d'une formation sur le management de la qualité

A terme, la mise en place du SMQ devra permettre à l'ARCEP d'asseoir et de pérenniser une culture d'amélioration continue des performances et de s'orienter dans une dynamique d'agilité opérationnelle.

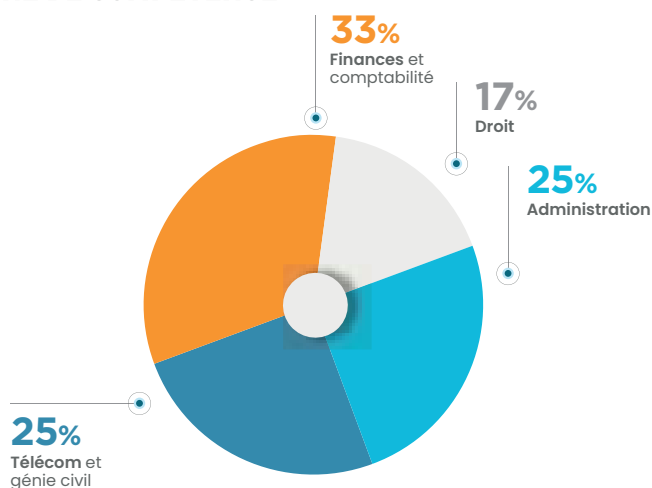
Contribution au développement de l'employabilité des jeunes diplômés

Dans la continuité de sa stratégie de promotion de l'emploi, l'ARCEP a accordé en 2022 des stages d'imprégnation professionnelle à douze (12) diplômés afin de leur permettre d'acquérir de l'expérience en matière professionnelle.

Graphique 50

RÉPARTITION DES STAGIAIRES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

(en %)



1.2 OUTILS ET MOYENS LOGISTIQUES

Equipements QoS

La cellule QoS exploite 3 chaînes modernes pour les mesures de la qualité de service. Trois (3) véhicules 4X4 sont affectés à la cellule pour ses activités.

Système d'information et informatique

Depuis l'année 2020, l'Autorité de régulation s'est engagée dans un vaste chantier de refonte de son système d'information consistant, entre autres, au renforcement des infrastructures, à l'optimisation et à la dématérialisation des processus métiers, à l'usage de nouveaux outils digitaux ainsi qu'à la conduite des changements.

Renforcement des infrastructures du système d'information

L'ARCEP a acquis en 2022, des équipements microinformatiques et renforcé son réseau et parc de serveurs afin de faciliter l'accès aux ressources du système d'information et d'améliorer les capacités opérationnelles des agents.

Le parc informatique a été renforcé avec l'acquisition de 48 nouveaux ordinateurs et de 14

nouvelles imprimantes. Par ailleurs, 6 équipements de vidéoconférence et divers accessoires ont également été acquis.

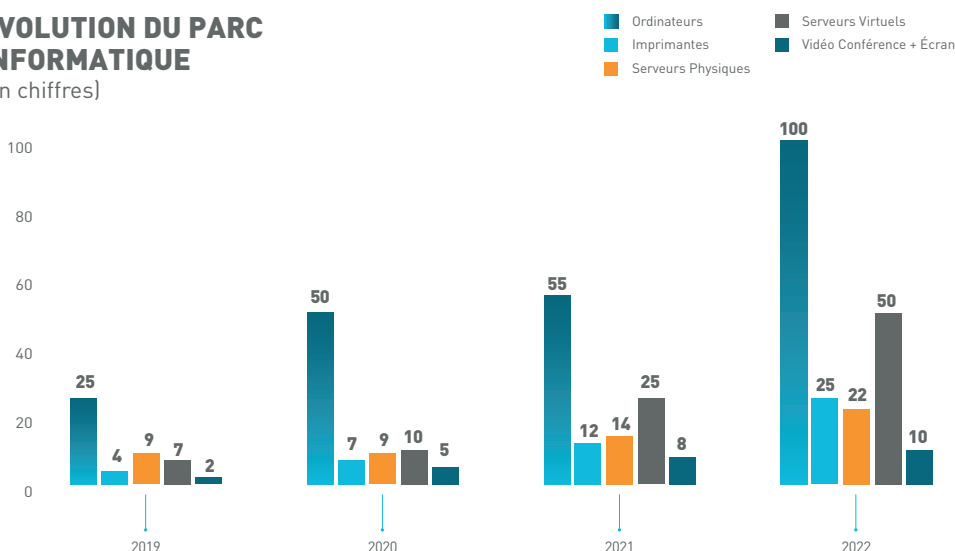
Le parc des serveurs a été renforcé avec 7 machines physiques et 25 machines virtuelles déployées pour l'exploitation de nouvelles applications.

Des licences de logiciels ont été acquises ou renouvelées en vue des exploitations.

Graphique 51

ÉVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE

(en chiffres)



Réseau informatique et sécurité du système d'information

Le réseau informatique a connu une modification structurelle dans l'optique d'offrir une meilleure qualité de service aux utilisateurs. Ainsi, une nouvelle liaison hertzienne a été

établie pour faciliter les transferts des données à haut débit depuis les plateformes de service des opérateurs vers la plateforme OMC-R/BSS de l'ARCEP. La couverture des réseaux sans fil et du réseau téléphonique a été renforcée puis étendue à l'ensemble de l'immeuble ARCEP.



Le réseau informatique a connu une modification structurelle dans l'optique d'offrir une meilleure qualité de service aux utilisateurs.

L'ARCEP s'est engagée dans un processus de renforcement de la résilience du système d'information

Sur le plan de la sécurité, des mesures ont été prises pour assurer la sécurité physique du réseau par le déploiement de dispositifs de contrôle d'accès aux entrées du bâtiment et à la salle des serveurs de l'ARCEP. Il est également prévu le déploiement de dispositifs de vidéo-surveillance de haute résolution pour contrôler les accès aux points névralgiques du bâtiment de l'ARCEP.

L'ARCEP s'est, par ailleurs, engagée dans un processus de renforcement de la résilience du système d'information. Ce projet permettra, à terme, d'assurer la continuité et la reprise de ses activités en cas d'un sinistre. Le projet consiste au déploiement d'une plateforme secondaire et à l'élaboration de procédures de continuité et reprise d'activités.

Afin d'accompagner et d'accélérer le processus de digitalisation par la sécurisation et l'instauration de la confiance dans l'utilisation des données et des applications digitales, un projet de déploiement d'une infrastructure à clé publique est en cours de mise en œuvre.

Ce projet vise à renforcer et à moderniser les mécanismes d'authentification aux différents systèmes et applications par l'utilisation de certificats numériques. Ces certificats doivent aussi permettre, la signature électronique des documents, le chiffrement des données et des communications de l'ARCEP.

Digitalisation des services

Dans le cadre de la digitalisation de ses services, l'ARCEP a mis en place des outils innovants afin de dématérialiser ses processus métiers. Il s'agit notamment de :

- la plateforme BSS qui permettra de suivre en temps réel le marché des communications électroniques à travers les mesures des données de trafic, le suivi des parcs (abonnés, cartes SIM, téléphones, etc ...), le suivi des données économiques du secteur, le suivi de la satisfaction client, le suivi des investissements réalisés par les opérateurs, bref de toutes les données pertinentes du marché des communications électroniques ;
- la plateforme de gestion des ressources humaines (AGIRH) dédiée à la gestion des ressources humaines ;
- le système de gestion intégré : le processus d'acquisition de cet outil est en cours. Cet outil sera exploité pour les besoins de la facturation, du recouvrement, de la comptabilité et des finances etc. ;
- les e-services : il s'agira à terme de mettre à la disposition des usagers des moyens de paiement en ligne aux fins de faciliter les formalités inhérentes aux demandes de service pour ainsi étendre la portée géographique des services offerts par l'ARCEP ;

- La plateforme secondaire de gestion du ccTLD : le processus d'acquisition et de déploiement est en cours. Il s'agit d'un outil moderne dont l'exploitation intègre des évolutions technologiques majeures et des innovations en matière de gestion des ccTLD.

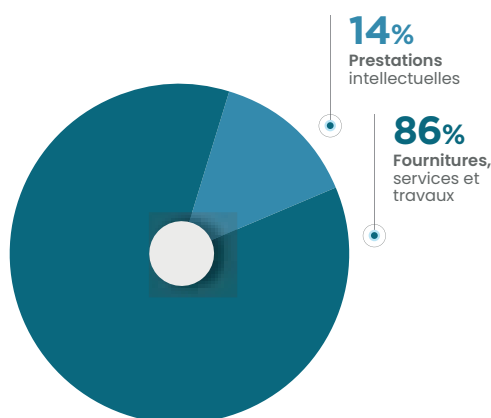
1.3 COMMANDE PUBLIQUE

Au titre de l'année 2022, l'ARCEP a planifié soixante-onze (71) marchés pour un montant total de 8 631 600 000 de francs CFA dont 1 228 800 000 F CFA pour les prestations intellectuelles et 7 402 800 000 francs CFA pour les fournitures, services et travaux.

Graphique 52

PLANIFICATION DES MARCHÉS PUBLICS

(en %)



Au 31 décembre 2022, seize (16) marchés ont été exécutés pour un montant prévisionnel de 1 182 600 000 F CFA francs CFA représentant un taux de réalisation de 13,7%. Au nombre de ces marchés, quatre (4) au titre des prestations intellectuelles d'un montant prévisionnel de 425 000 000 de francs CFA et douze (12) pour les fournitures et services, d'un montant prévisionnel de 752 600 000 francs CFA.

Les coûts réels d'exécution de ces marchés s'élèvent à 400 606 189 francs CFA pour les prestations intellectuelles et 855 275 603 francs CFA pour les fournitures, services et travaux.

Les marchés en cours d'exécution, soit deux (2), sont évalués pour un montant prévisionnel de 165 000 000 francs CFA, équivalant à un taux de réalisation de 1,91%.

Au 31 décembre 2022, seize (16) marchés ont été exécutés pour un montant prévisionnel de 1.182.600.000 francs CFA

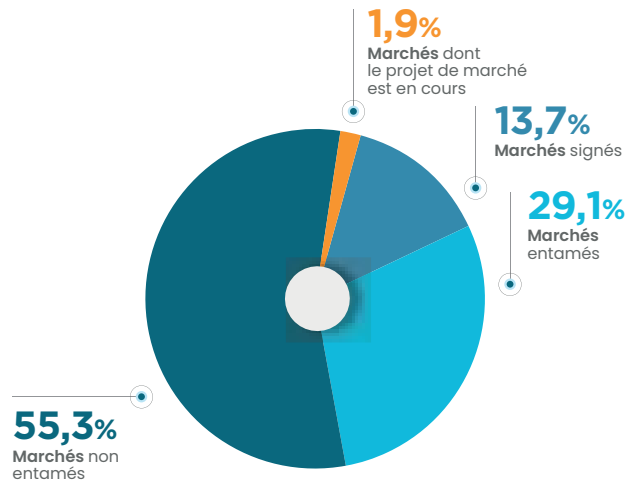
Les marchés non entamés, soit quarante-cinq (45) pour un montant prévisionnel de 4 776 200 000 francs CFA représentant un taux de 55,33%, dont treize (13) relatifs aux prestations intellectuelles, d'un

montant prévisionnel de 693 000 000 francs CFA et trente-deux (32) au titre des fournitures et services pour un montant de 4 083 000 000 francs CFA.

Graphique 53

TAUX D'EXÉCUTION DES MARCHÉS PLANIFIÉS

(en %)



Les marchés entamés et qui sont à l'étape d'analyse et de publication sont au nombre de huit (8) pour un

montant prévisionnel de 2 508 000 000 francs CFA, soit un taux de 28,26%.

	MONTANT (FCFA)	TAUX
Marchés planifiés	8 631 600 000	100%
Marchés non entamés	4 776 000 000	55,33%
Marchés entamés	2 508 000 000	29,06%
Marchés en cours de signature	0	0
Marchés dont le projet de marché est en cours	165 000 000	1,91%
Marchés signés	1 182 600 000	13,70%

Tableau 21.: Exécution des marchés planifiés en 2022

DEUX //

Communication et relations publiques

2.1 JOURNÉE D'ÉCHANGES AVEC LES JOURNALISTES

L'ARCEP a organisé à l'occasion de la journée internationale des télécommunications célébrée le 17 mai de chaque année, au profit d'une trentaine de journalistes et représentants de associations de consommateurs, un atelier de renforcement de capacités portant sur « Le rôle du journaliste dans le dispositif de régulation par la donnée ». Conçu sur le modèle d'un master class, cet atelier avait pour objectif majeur de jeter, à travers des échanges constructifs, les bases d'un vaste programme d'optimisation des contenus rédactionnels afin d'accroître leur impact auprès des consommateurs et publics cibles.

Le Directeur général de l'ARCEP a fait observer aux participants qu'« En s'appuyant sur des outils technologiques de dernière génération ainsi que sur sa plateforme de contrôle et de supervision de la qualité de service (QoS), l'ARCEP démontre aussi bien son savoir-faire que son faire savoir ; tels sont les rudiments d'une stratégie de régulation par la donnée ».

2.2 CAMPAGNE DE COMMUNICATION MÉDIAS

L'ARCEP a organisé du 15 au 22 novembre 2022, en collaboration avec les associations des consommateurs, une tournée nationale d'information, de formation et de sensibilisation des populations et des membres actifs des associations des consommateurs à l'intérieur du pays.

La délégation de l'ARCEP a présenté l'institution et ses missions. Elle a, par ailleurs, expliqué aux populations le contenu de certaines décisions prises dans l'intérêt des consommateurs. A cette occasion, elle a animé, sur des radios locales, des émissions sur les thématiques ci-après :

- **qualité des services (QoS)/Qualité d'expérience (QoE) et enquête de satisfaction des consommateurs ;**
- **présentation de la décision relative à la compensation ;**
- **procédure de sanction à l'encontre d'un opérateur de communications électroniques.**





2.3 CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL DU PERSONNEL

Des actions visant l'épanouissement du personnel ont été réalisées en 2022. Il s'agit, notamment de :

- l'aménagement de bureaux et salles de travail au niveaux R-1, R3 et R+5 de l'immeuble ARCEP en vue d'augmenter les capacités d'occupation des locaux ,
- l'extension du parking intérieur ;
- équipement des bureaux et salles de travail avec de nouveaux meubles adaptés ;

- la révision du contrat d'assurance maladie pour de meilleures conditions de prise en charge,
- mise en place d'un nouveau dispositif de restauration avec l'aménagement d'une salle dédiée et la revue à la hausse de la subvention accordée à l'ensemble du personnel ;
- aménagement d'une salle de gym et de jeux ;
- mise en place d'une équipe de football ;
- abonnement à l'internet à domicile pour l'ensemble du personnel.

2.4 ACTIONS SOCIALES

Au cours de l'année 2022, l'ARCEP a réalisé des actions de sponsoring et de mécénat en faveur de certaines

institutions et organisations, comme l'indique le tableau ci-dessous :

N°	Actions	Bénéficiaires	Montant
1	Appui aux associations des consommateurs	Associations	10 590 000
2	Appui financier journée mondiale des droits de l'homme	CACIT	2 000 000
3	Appui financier pour la participation du Togo Olympiades mathématiques	SSM@T	5 000 000
4	Appui financier à la HAAC pour l'organisation d'une session à Kara	HAAC	2 714 000
5	Appui financier achat de poubelles et autres à la pouponnières sainte Claire lors de la journée de la femme	Pouponnières Sainte Claire	366 000
Total			20 670 000

Tableau 22.: Actions de sponsoring et de mécénat en faveur des institutions

PERSPECTIVES

La mobilisation intelligente des ressources disponibles à l'ARCEP a permis d'engager la totalité des 209 chantiers inscrits au plan opérationnel 2021-2023. Au regard de cette dynamique, l'année 2023 sera consacrée à la finalisation des actions dont la mise en œuvre est en cours.

En la faveur de l'adoption de nouveaux dispositifs qui renforcent la réglementation en matière de partage d'infrastructures et d'itinérance nationale l'ARCEP, prendra les mesures nécessaires pour ouvrir davantage les marchés à une concurrence saine, loyale, équitable et durable dans l'intérêt des consommateurs.

En matière de qualité de service, les acquis seront renforcés. Avec l'essor de nouvelles infrastructures fixes constituées de réseaux en fibre optique (FTTH), l'ARCEP mettra un accent particulier sur la réalisation de mesures de QoS des services fixes.

Par ailleurs, il faut noter que l'opérationnalisation de l'OMC-R en 2021 a permis à l'ARCEP de booster la régulation par la donnée. La démocratisation des données-opérateurs ainsi réalisée a favorisé l'amélioration de l'expérience client qui sera substantiellement renforcée en 2023 avec le crowdsourcing et l'opérationnalisation de la plateforme BSS.

Sur le plan de la coopération, les actions seront intensifiées. A ce titre, la diversification de nos partenariats en Afrique et à l'international reste essentielle pour faire connaître davantage l'ARCEP comme institution de référence en matière de régulation.

La modernisation de la gouvernance a amené l'ARCEP à s'engager dans un processus de mise en place d'un Système de Management de la Qualité (SMQ). Cette démarche enclenchée en fin d'année 2022 sera vigoureusement poursuivie en vue de la certification de l'ARCEP en 2023 à la norme ISO 9001 version 2015.

Table des matières

Sigles et acronymes	5
Liste des tableaux	7
Liste des graphiques	8
ARCEP	10
Avant-propos	12

CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Évolution du cadre juridique	15
1.1 Secteur des communications électroniques	16
1.1.1 Décrets	16
1.1.2 Arrêtés	16
1.1.3 Décisions	18
1.2 Secteur postal	19
2. Mise en œuvre du service universel	19
2.1 Secteur des communications électroniques	19
2.2 Secteur postal	20
3. Activités de régulation	20
3.1 Secteur des communications électroniques	20
3.1.1 Gestion des licences et autorisations	20
3.1.1.1 Octroi de licences	20
3.1.1.2 Fréquences radioélectriques	20
3.1.1.3 Ressources en numérotation	25
3.1.1.4 Homologation d'équipements, terminaux radioélectriques et agrément d'installateurs	29
3.1.1.5 Adressage ou domaine internet national « .tg »	30
3.1.1.6 Déclaration de services à valeur ajoutée	35
3.1.2 Contrôles	35
3.1.2.1 Contrôle de la couverture des réseaux	35
3.1.2.2 Déploiement des réseaux des opérateurs	36
3.1.2.3 Supervision des réseaux des opérateurs	37
3.1.2.4 Contrôle de la couverture et de la qualité de services (QoS)	44
3.1.2.5 Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques	46
3.1.2.6 Activités de contrôle des rayonnements non ionisants	51
3.1.3 Régulation économique	54
3.1.3.1 Audit de la comptabilité analytique des opérateurs	54
3.1.3.2 Approbation des catalogues et conventions d'interconnexion et d'accès	54
3.1.3.3 Adoption de décisions et mesures pour améliorer l'expérience ou le parcours client	54
3.1.4 Régulation tarifaire	55
3.1.4.1 Etudes tarifaires	55
3.1.4.2 Enquête de satisfaction client	56
3.1.5 Suivi des incidents et maintenance sur les réseaux des opérateurs	58
3.2 Secteur des postes	61
3.2.1 Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux	61
3.2.2 Mise en place de l'observatoire du marché postal	61
3.2.3 Mise en place d'un système de mesure de la qualité des services postaux	62
3.2.4 Elaboration des procédures	62
3.2.5 Couverture postale	62
3.3 Réclamations et plaintes des consommateurs	65
4. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs	68
4.1 Procédure ayant abouti à une sanction	68
4.2 Procédures de sanction en cours d'instruction	68
5.. Facturation et recouvrement	69

5.1 Facturation	70
5.2 Recouvrement des redevances	72
5.3 Recouvrement des redevances facturées en 2022	73
5.4 Recouvrement des amendes de sanction	74
5.5 Recouvrement des arriérés de redevances ayant fait l'objet d'accords d'échelonnement	74
5.6 Taux de recouvrement global	75
6. Coopération	76
6.1 Coopération nationale	76
6.1.1 Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication	76
6.1.2 Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo	76
6.1.3 Institut national de la statistique des études économiques et démographiques	76
6.2 Coopération internationale et participation aux événements des secteurs	77
6.2.1 Secteur des communications électroniques	77
6.2.1.1 Coordination internationale du spectre radioélectrique	77
6.2.1.2 Participation aux principaux événements du secteur	78
6.2.2 Secteur des postes	80
7. Partenariats	81
7.1 Partenariat avec les associations des consommateurs du Togo	81
7.2 Partenariat avec les institutions de régulation sœurs	82
7.2.1 ARCEP Togo-ARCEP Gabon	82
7.2.2 ARCEP Togo - ARCEP Bénin	82
7.2.3 ARCEP Togo – AMRTP du Mali	82
7.2.4 ARCEP Togo – ARCEP Niger	82

CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

1. Gestion interne	85
1.1 Ressources humaines	85
1.1.1 Effectif du personnel	86
1.1.2 Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe	87
1.1.3 Répartition de l'effectif selon les domaines d'activités	88
1.1.4 Répartition du personnel par tranche d'âge et par sexe	89
1.1.5 Renforcement des compétences	89
1.1.6 Formation sur le système de management de la qualité (SMQ)	89
1.1.7 Contribution au développement de l'employabilité des jeunes diplômés	90
1.2 Outils et moyens logistiques	90
1.2.1 Equipements QoS	90
1.2.2 Système d'information et informatique	90
1.2.2.1 Renforcement des infrastructures du système d'information	91
1.2.2.2 Réseau informatique et sécurité du système d'information	91
1.2.2.3 Digitalisation des services	91
1.3 Commande publique	93
2. Communication et relations publiques	95
2.1 Journée d'échanges avec les journalistes	95
2.2 Campagne de communication médias	95
2.3 Conditions de vie et de travail du personnel	96
2.4 Actions sociales	96

PERSPECTIVES





Rapport d'Activités

Exercice 2022

