

# L'œil du Régulateur

#2 Janvier - Juin 2024

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

## La donnée au cœur de la régulation des communications électroniques

Actualité

**QUALITÉ DE SERVICE :  
REPENSER LA DÉFINITION  
DES SEUILS D'INDICATEURS**

Gouvernance

**UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE  
POUR L'ARCEP**

Enjeux

**PERCEPTION DES CONSOMMATEURS  
SUR LES OPÉRATEURS ET L'ARCEP**



Semestriel  
**GRATUIT**

Disponible en ligne



**CERTIFIÉE**  
ISO 9001-2015

arcep.tg

# Conservez votre numéro de téléphone

en changeant  
d'opérateur



La portabilité est un service qui permet à un abonné de conserver son numéro mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile

**Pour + d'infos**

Appel sur le **numéro « 8000 »**  
Envoi un message whatsapp au **numéro « 96 88 00 00 »**  
ou un mail à **callcenter@arcep.tg;**



CERTIFIÉE  
ISO 9001-2015

## Trois ans de régulation par la donnée...

Nous venons de sortir du séminaire annuel 2024 du Réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL). Une réunion avec des institutions sœurs que nous avons eu l'honneur d'accueillir avec grand succès, du 21 au 22 mai 2024, à Lomé. L'organisation de cette réunion internationale réunissant les régulateurs francophones du monde entier membres du réseau est une conséquence indéniable des progrès réalisés ces dernières années par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) du Togo.

Depuis trois ans, l'ARCEP insufflé un nouveau dynamisme à la régulation des communications électroniques, répondant ainsi à l'engagement pris vis-à-vis des consommateurs. Que ce soit la baisse des tarifs ou l'amélioration progressive et sensible de la qualité des services, nous avons franchi des étapes décisives, relevé des défis, grâce à l'appropriation des données du secteur. Et, nous continuons par viser loin. La portabilité lancée récemment donne désormais un pouvoir de décision supplémentaire aux consommateurs.

Au-delà des succès au plan national, en décembre 2023, Lomé a été le point de convergence des institutions sœurs pour des accords bilatéraux de free roaming. En trois mois, ARCEP Togo a su convaincre quatre régulateurs de la sous-région à accélérer la mise en œuvre du règlement C/REG 21/12/17 de la CEDEAO portant sur l'itinérance sur les réseaux de communication mobiles ouverts au public à l'intérieur de l'espace CEDEAO. Cela a été possible grâce à l'analyse des données du secteur qui nous a permis de proposer un référentiel convaincant à nos interlocuteurs.

Le nouvel élan que nous nous sommes donnés nous a valu la certification ISO 9001-2015, témoin d'un management



de qualité et inclusif. C'est dire combien l'ensemble de nos services et nos parties intéressées pertinentes que sont notamment les opérateurs, l'administration fiscale, la HAAC, les associations des consommateurs, se sont impliqués dans la réalisation de la mission qui nous a été confiée et des défis que nous nous sommes lancés.

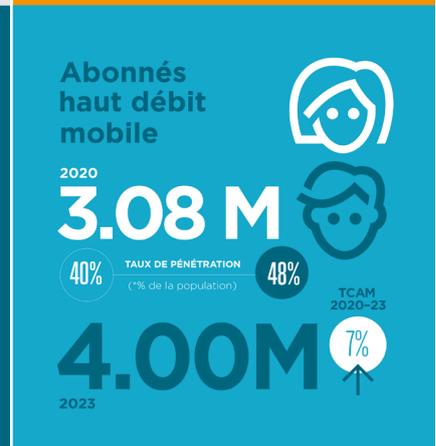
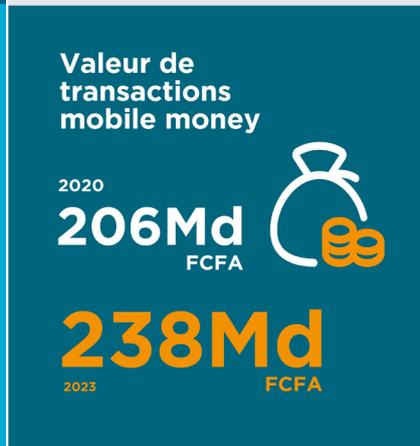
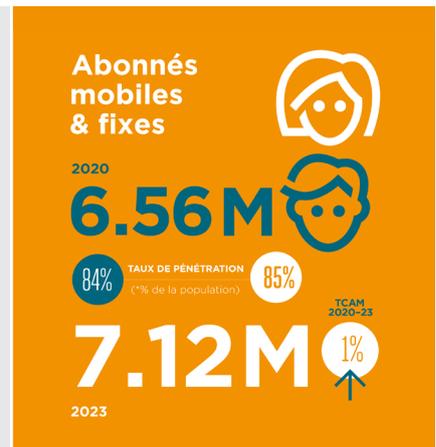
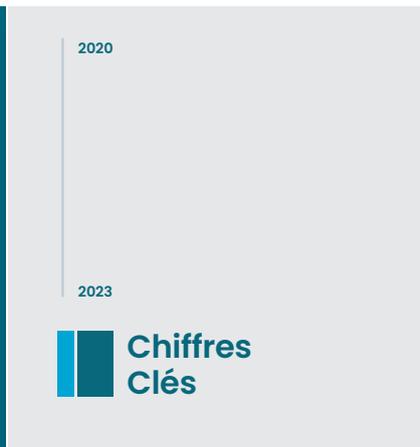
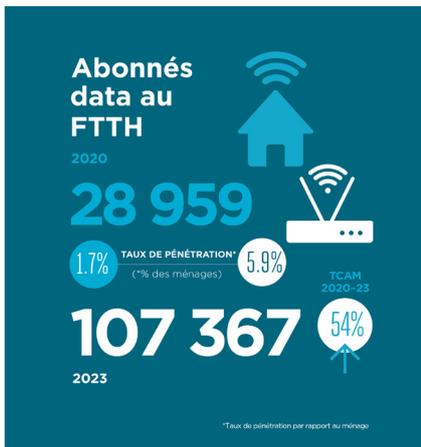
Pourrions nous arriver à ces résultats sans le soutien indéfectible du Comité de direction de l'ARCEP et de madame le ministre chargé de l'économie numérique ? Certainement pas. C'est le lieu d'exprimer notre gratitude à notre hiérarchie et toute notre reconnaissance à madame le ministre. Je voudrais prendre à mon compte cette déclaration de madame le ministre : *"il n'y a de qualité que d'hommes"*, pour féliciter les équipes de l'ARCEP et les inviter à prendre le cap vers la pérennisation et la consolidation de nos acquis.

Au moment où nous relançons ce magazine, permettez-nous d'avoir une pensée pieuse pour notre très cher et regretté Hervé Awidê Pana avec qui nous avons commencé cette aventure et qui a été arraché à notre affection en 2022. Puisse-t-il reposer en paix.

Nous espérons que ce deuxième numéro de votre magazine "L'œil du Régulateur" vous permettra d'avoir une vue panoramique du chemin parcouru depuis 2021 et de renouer avec l'information sur notre secteur. Ce faisant, vous deviendrez des acteurs avisés, à nos côtés, dans la régulation du secteur des communications électroniques et des postes au Togo.

Bonne lecture.

Michel G. Gallego  
Directeur Général



**Directeur de publication**  
Michel Yaovi Galley

**Comité scientifique**  
Amah Vinyo Capo,  
Kadiri Ouro-Agoro,  
Kossivi Dokoué,  
Firmin Kossi Kasségné,  
Yao Martial Dhossa,  
Kwasi M. Aïdam

**Coordonnateur de la rédaction**  
Amah Vinyo Capo

**Comité de rédaction**  
Carlos Tobias

Méhéza Yaovi Kazoulé  
Armelle Dziffa Gaba-Kpayedo  
Fabrice K. D. Bagolibe,  
Combélé Agbébavi Prince-Agbodjan,  
Barèrèm-Mèlgueba Mao,  
Seyram Lino Hervé Samklu

**Conception graphique & Montage**  
Axel Lavri

**Impression**  
Afrique Edition

**1 000 exemplaires**  
**Gratuit**

**L'oeil du Régulateur**

Magazine d'analyses et d'informations de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).

4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA  
BP 358 Lomé, Togo.  
**Tél : +228 22 23 63 80**  
**Fax : + 228 22 23 63 94**

**Nous écrire**

Cellule de Communication ARCEP  
loeilduregulateur@arcep.tg

[www.arcep.tg](http://www.arcep.tg)

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

**01** Editorial  
**Trois ans de régulation par la donnée...** 3

**02** Actualité  
**ARCEP Togo, hôte du 21<sup>ème</sup> séminaire des régulateurs du FRATEL** 5

**Qualité de service : vers l'harmonisation des indicateurs de performance** 14



**03** Gouvernance  
**La démarche qualité de l'ARCEP certifiée ISO 9001-2015** 20

**Plan Stratégique 2024-2027** 22

**04** Grand Angle  
**La portabilité, outil de décision des consommateurs** 24



**05** Tendances  
**Supervision du marché des communications électroniques : l'ARCEP monte en compétences** 26



**06** Parcours métiers  
**Communications numériques : dans l'ombre pour l'équilibre des ondes ...** 29

**07** Zoom  
**Free roaming : l'ARCEP Togo met en œuvre le Règlement CEDEAO** 31



**08** Enjeux  
**Enquête de satisfaction client** 34

**08** Actualité Internationale  
**L'ARCEP au colloque mondial des régulateurs à Kampala** 36

# SOMMAIRE



## ARCEP Togo, hôte du 21<sup>ème</sup> séminaire des régulateurs du FRATEL

*L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a accueilli, les 21 et 22 mai 2024, le 21<sup>ème</sup> séminaire du Réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL). Présidents, Directeurs généraux et représentants de 18 Autorités de régulation étaient à Lomé pour assister à ce rendez-vous. Ces assises se sont déroulées autour du thème : « Economie de la donnée, paiement mobile : quels enjeux de la régulation technico-économique ? » Pour le régulateur du Togo, abriter ce séminaire est une marque de reconnaissance des résultats enregistrés depuis trois ans ; en faisant de la régulation par la donnée son cheval de bataille.*

Les travaux du 21<sup>ème</sup> séminaire du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) ont été ouverts par Cina Lawson, ministre de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale du Togo. Occasion pour elle de souligner l'importance du thème pour le pays. Et pour cause, lors de la pandémie de la Covid 19, le Togo a dû faire recours à l'exploitation des données (mobiles) pour « prioriser les bénéficiaires » de l'aide de l'Etat aux populations vulnérables. L'analyse de ces données a permis d'identifier les populations éligibles dans les zones touchées par les mesures de restrictions de mobilité et en fonction de leur profession (les acteurs du secteur informel notamment), a témoigné le ministre de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale.

C'est fort de sa conviction de l'importance de la donnée que l'ARCEP Togo a fait le choix de la régulation par la donnée, a souligné le ministre de tutelle. « Cela nous a aidé par la suite dans la régulation, parce qu'il fallait s'appuyer sur les faits mais aussi comprendre le marché », a expliqué le ministre Cina Lawson.

## Une conviction profonde

L'ARCEP est convaincue qu'il est important, pour les régulateurs, de « *comprendre le fonctionnement du marché de la donnée, sa structuration, ses caractéristiques ; de connaître les différents acteurs, les manifestations de l'offre et de la demande* ». Selon Michel Yaovi Galley, Directeur général de l'ARCEP, c'est la condition sine qua non pour mieux appréhender l'économie de la donnée. « *A l'ARCEP Togo, nous avons très tôt eu cette profonde conviction. Et, depuis quelques années, nous avons manifesté notre foi en la puissance de la donnée pour révolutionner le métier de la régulation afin d'assurer l'atteinte de nos objectifs* », a confié le Directeur général de l'ARCEP.



« **A l'heure du numérique, la donnée est devenue une matière incontournable, la clé pour la définition des méthodes de régulation efficiente ; pour la détermination des politiques économiques et sociales dans nos Etats** », a argumenté Michel Yaovi Galley.

## L'impératif numérique

Face aux défis liés à l'évolution rapide du secteur, les régulateurs ont l'impérieux devoir d'opérer leur propre transformation numérique. A juste titre, l'ARCEP Togo s'est engagée depuis près de trois ans dans cette transformation.

Le régulateur du Togo s'est doté des moyens technologiques nécessaires pour collecter et traiter la donnée. Ce qui a nécessité le renforcement des capacités de ses ressources humaines.

Ces dernières sont donc capables d'analyser et de tirer des données, « *la substance qui sert de carburant à tout le système de la régulation par la donnée* », a expliqué le Directeur général de l'institution. Le centre de supervision du régulateur togolais a d'ailleurs été visité, lors du séminaire, par les participants.

A ce prix, l'ARCEP Togo obtient des résultats encourageants qui contribuent à l'amélioration des conditions de jouissance, par les populations, des services offerts par les opérateurs de communications électroniques.

## Les défis de la régulation par la donnée

A la cérémonie d'ouverture, Louis-Marc Sakala, président du Comité de coordination 2024 du FRATEL et Directeur général de l'Autorité de régulation des postes et des communications électroniques du Congo (ARPE) a fait observer que la donnée est aujourd'hui partout.

« *Un appel par ici, un message par là. Une inscription sur une application d'un côté, une information sur notre position GPS de l'autre, une connexion internet (à Lomé), une trace électronique dans le wifi de l'aéroport ; voilà le monde dans lequel nous vivons !* » Louis-Marc Sakala a ajouté que « *par des traces électroniques laissées sur les réseaux ou sur internet aux informations volontairement renseignées, nous créons des données électroniques partout où nous sommes. Publiques, confidentielles, privées, sensibles, secrètes, ces données sont de plus en plus exploitées et se doivent d'être régulées.* »

Voilà tout l'enjeu du 21<sup>e</sup> séminaire du FRATEL. Il a été un rendez-vous de riches échanges et de partage d'expériences autour de la thématique de l'économie de la donnée et du paiement mobile. Une thématique décortiquée à travers trois tables rondes.



21<sup>ème</sup> Séminaire du FRATEL à Lomé

# Économie de la donnée et bonnes pratiques, objet des discussions de la 1<sup>ère</sup> table ronde

Les débats du 21<sup>ème</sup> séminaire du FRATEL à Lomé ont été ouverts autour du thème : « Economie de la donnée, paiement mobile : quels enjeux de la régulation technico-économique ? » Le premier panel de ce rendez-vous d'échange et de partage d'expériences a permis aux régulateurs de comprendre le fonctionnement de l'économie de la donnée et d'aborder l'importance de sa réglementation.

En 48 heures de travaux à Lomé, les Autorités du Réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) ont passé en revue les défis liés à leur métier à l'ère de la donnée.

## Comprendre l'économie de la donnée

« Quels enjeux soulève le développement de l'économie de la donnée ? » C'est la première question à laquelle les membres du FRATEL ont été amenés à répondre. Cette table ronde, animée par trois experts, a été modérée par Louis-Marc Sakala, président du Comité de coordination 2024 du FRATEL et Directeur général de l'ARPCE (Congo). Trois intervenants ont attiré l'attention sur les traces numériques laissées partout au quotidien et la nécessité de contrôler leur utilisation par des tiers. « Ces données ne se limitent pas aux données personnelles. Ces dernières ne sont qu'une partie de l'économie de la donnée, mais pas la partie majoritaire », a estimé David Guitton, avocat au cabinet Jones Day. Il a défini l'économie de la donnée comme « un écosystème d'organisation pour laquelle la donnée constitue la principale source ou le principal objet d'attractivité. » Selon l'expert, cet écosystème est fait d'interactions et de collaboration entre acteurs publics et privés.

L'enjeu, à en croire l'avocat de Jones Day « est d'organiser cette collaboration et d'être capable d'attribuer une valeur aux données. »

## Le modèle européen

Pour sa part, Laure de La Raudière a apporté l'expérience européenne au débat. La présidente de l'ARCEP (France) a évoqué la récente stratégie numérique européenne des



données (adoptée en 2020) qui a pour ambition de faire en sorte que « *la transformation numérique se fasse en profitant aux citoyens et aux entreprises européennes.* » Cette stratégie européenne a pour objectif de « *fixer des normes au lieu de suivre celles des autres, de faire en sorte de ne pas subir des normes imposées par les géants d'internet ; à la fois par l'économie et la société ; tout en défendant les valeurs européennes.* »

À l'heure du développement du numérique, de l'intelligence artificielle, du Cloud, il s'agit pour l'Europe de renforcer sa souveraineté numérique, avec un accent sur les données, les technologies, sur les infrastructures etc..., a rappelé la présidente du régulateur de la France.

### Outils d'innovations

Anne-Françoise Chivot-Gain d'Orange a été la voix des opérateurs dans ce débat. « *Nous opérateurs, nous collectons, traitons et stockons un certain nombre de données (données de souscriptions aux services, d'usage...)* », a-t-elle affirmé. Et d'expliquer que « *le cœur de métier des opérateurs n'est pas de créer de la valeur au sens financier à partir des données collectées.* » Selon elle, les opérateurs ont pour mission de développer l'économie numérique en apportant de la connectivité aux populations. Toutefois, ils exploitent les données dont ils disposent pour améliorer les offres et les services offerts aux clients.

Mme Chivot-Gain, responsable des Affaires réglementaires du Groupe Orange en Afrique et Moyen-Orient cite en exemple l'exploitation des données des clients pour fluidifier l'expérience client entre différents canaux, l'analyse des données réseaux pour leur amélioration par le choix des bons sites...

### Le Togo en avant-garde

En prélude à ce premier panel du séminaire, le ministre de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale du Togo, Cina Lawson, a présenté aux participants les usages pratiques que le Togo a mis en place grâce à l'exploitation des données. Pour le Togo, l'objectif de la transformation digitale est de permettre une meilleure inclusion sociale. Et pour y arriver, le pays a défini des fondamentaux comme l'identification biométrique afin de mieux répondre aux besoins ; la mise en place d'un registre social unique pour une visibilité claire sur le niveau de vie des populations ; et la construction d'infrastructures de communications électroniques robustes et inclusives. Cet ensemble d'actions s'appuie sur la donnée pour des décisions claires et précises.



« **C'est un devoir pour nos Etats de mettre des données à la disposition du secteur privé. Nous collectons de la donnée qu'il faut mettre à la disposition des acteurs** », a fait comprendre Cina Lawson.

Elle a insisté sur la valorisation de la donnée qui doit suivre l'évolution de la digitalisation des Etats à travers la mise en place d'un cadre réglementaire ; avec des lois sur la protection des données à caractère personnel, la cybersécurité et l'accès à l'information.



21<sup>ème</sup> Séminaire du FRATEL à Lomé

# Stockage des données : Quel rôle pour les acteurs publics ?

**Quelles interventions publiques pour remédier aux potentielles défaillances du marché du stockage et du traitement de la donnée ? La deuxième table ronde du séminaire de Lomé a abordé la question, avec le point de vue de divers acteurs : régulateur, opérateur du marché de stockage, banquiers.**

Modérateur de ce panel, Luc Tapella, Directeur de l'IRL, Institut Luxembourgeois de Régulation, a rappelé dans son introduction que « *les infrastructures et les services cloud sont devenus des éléments clés de notre société numérique...* » ; faisant ainsi allusion aux infrastructures de stockage et de traitement des données. Ce marché est dominé par des acteurs mondiaux auxquels les opérateurs télécoms font appel dans leur processus de digitalisation et de virtualisation de leurs équipements. Voilà pourquoi les régulateurs doivent garantir une saine concurrence sur ce segment, pour fluidifier le partage des données et impacter positivement l'économie de la donnée.

Les technologies de cloud computing qui consiste à délocaliser ses serveurs informatiques et à y accéder par internet pour stocker, gérer et traiter les données « *permettent aux entreprises de gagner en productivité et en création de valeur* », a estimé Rihab Rabbaj, business analyst chez Cullen International, fournisseur européen d'intelligence réglementaire.

Evoquant le cas européen, elle a expliqué que l'UE construit sa réglementation autour des points comme : le libre accès au marché, la responsabilité de l'intermédiaire, la protection des données, la libre circulation des données, le passage d'un service cloud à un autre, l'accès des données aux autorités publiques, la

cybersécurité, le pouvoir de marché et la protection du consommateur.

## Retour d'expérience utilisateur

Ecobank, la chaîne bancaire présente dans 35 pays en Afrique et en Europe peut confirmer la difficulté d'être soumise à diverses réglementations. Achille Hounyo, Senior IT Engineer, service superviseur technology infrastructure chez Ecobank a évoqué les challenges de la protection des données générées par le groupe dans ces conditions. A en croire son témoignage, Ecobank a entrepris de moderniser son système d'information dès 2006. Le but étant d'avoir un meilleur contrôle des accès aux données et de corriger les failles liées à la dispersion de ses systèmes d'information à travers les pays où est présente la banque.

Dans cette démarche, Ecobank a évolué du VSAT à une stratégie "Cloud first", a témoigné son représentant au 21<sup>ème</sup> séminaire du FRATEL. « *Cependant tout n'est pas dans le cloud, parce que nous avons des contraintes réglementaires* », a laissé entendre Achille Hounyo. Selon lui, ces réglementations sont beaucoup plus simples dans les zones monétaires comme l'UEMOA ou la CEMAC où les exigences voudraient que les données soient hébergées dans l'un des pays de la zone.

De quoi inviter à harmoniser les textes de régulation de ces données.

### Des solutions endogènes

Des solutions existent pour répondre aux enjeux de la domiciliation des données en Afrique. A la table des discussions, s'est invité un opérateur 100% africain : "ST Digital". Jean-Francis Ahanda, Directeur général Datacenter Services de ST Digital, a revendiqué la nécessité de faire confiance aux acteurs africains. Il y va, selon lui, de l'intérêt de la souveraineté des données du continent.

M. Ahanda a mis en évidence l'impact du stockage des données dans le cloud sur les offres de services aux consommateurs. Prenant le cas d'usage d'un opérateur de télévision par satellite, il soutient que le cloud permet « de créer de nouvelles offres, la non-dépendance des opérateurs classiques.»



Il concourt à l'amélioration de l'expérience utilisateur, a-t-il ajouté. Poursuivant avec l'exemple des opérateurs de télévision par satellite, le Directeur général Datacenter Services de ST Digital a soutenu que « sans les offres de cloud, on aura du mal à voir émerger la diversité des offres des opérateurs.»

Pour développer l'économie de la donnée par le marché du stockage et de traitement de la donnée, « il faut accompagner les acteurs locaux », a conclu M. Ahanda.

### Quid de l'implication de l'Etat

Daniel Anougba, Chef de service partage d'infrastructures et accès de l'ARTCI a présenté, pour sa part, une vue panoramique du marché du cloud, avec ses défaillances et les initiatives pour les pallier. De son intervention, on en déduit que les Etats balisent la voie à l'émergence du marché du stockage à travers diverses dispositions réglementaires. Les lois sur la protection des données à caractère personnel, sur les communications électroniques ; les lois sur la cybersécurité et la lutte contre la cybercriminalité sont des arsenaux juridiques qui permettent de réguler ce marché.

Sur le marché du stockage, le représentant de l'ARTCI note quelques insuffisances. Il s'agit, entre autres, de la mauvaise connectivité, des espaces d'hébergement inadaptés ou encore l'absence de redondance.

En guise de réponse, les Etats sont appelés à proposer des datacenter nationaux ; notamment pour les administrations. C'est le choix de la Côte d'Ivoire qui construit son datacenter national. Le Togo et d'autres pays en disposent déjà. Domicilier les données dans des centres locaux devrait améliorer leur gouvernance.

21<sup>ème</sup> Séminaire du FRATEL à Lomé

# L'interopérabilité des moyens de paiements mobiles, priorité 2024 pour les régulateurs de l'UEMOA



*Le paiement mobile stimule l'inclusion financière des populations, surtout celles exclues du système bancaire traditionnel. C'est un constat indéniable en Afrique où l'accès au téléphone mobile connaît sa plus belle croissance. De 22,9% en 2005, son taux de pénétration est passé à 89% en 2021 sur le continent. Une accessibilité qui fait la part belle à l'adoption du paiement mobile. Fort de son impact sur les communautés, les régulateurs dont la mission vise le bien-être des consommateurs des services de communications électroniques veulent s'impliquer dans la régulation de ce pan du marché. Les échanges se sont déroulés sous la modération du Directeur des Marchés et Régulation par la donnée de l'ARCEP Togo, Amah Vinyo Capo.*

Il existe sur le marché du paiement mobile en Afrique, une panoplie de solutions proposées aux consommateurs. Animé par des opérateurs télécoms, des banques et des startups d'innovation, le marché du paiement mobile suscite l'intérêt des régulateurs qui veulent désormais s'impliquer dans la régulation du secteur. Dans une approche de co-régulation, les régulateurs, réunis lors du séminaire du FRATEL à Lomé, ont exploré plusieurs pistes pour « créer une concurrence loyale entre les acteurs, stimuler l'innovation, la croissance et la compétitivité sur ce marché. » La démarche vise à renforcer la liberté de choix des utilisateurs.

Pour cela, l'interopérabilité des moyens de paiement mobile est un des préalables. Dans son rapport de 2023, GSMA a recensé 169 services de mobile money en Afrique. Le nombre de comptes a connu une croissance de 19%, soit 856 millions de comptes enregistrés. Selon ce même rapport, 919 milliards de dollars ont transité par le mobile en 2023 sur le continent. Et ce, alors qu'il n'existe pas une interopérabilité entre toutes les solutions. Cette réalité laisse présager le boom de l'inclusion financière, si l'interopérabilité devenait une réalité entre toutes les plateformes de mobile money sur le continent.

## 2024 : l'année du grand défi pour la zone UEMOA

Il s'agira de rendre effective l'interopérabilité des solutions de mobile money dans la zone monétaire. Au terme des échanges de Lomé, Michel Yaovi Galley, Directeur général de l'ARCEP Togo a insisté sur l'effectivité de cette mesure en cette année. « *En ce qui concerne l'interopérabilité des paiements mobiles, nous espérons que son opérationnalisation sera effective au cours de l'année 2024, comme s'y est engagée la BCEAO par sa représentante* », a martelé le DG de l'ARCEP Togo.

En effet, Fatou Dieng Gueye, Adjoint au Directeur des systèmes et moyens de paiement au siège de la BCEAO s'est voulue rassurante face à l'impatience des régulateurs de la zone. La promesse de l'interopérabilité des moyens de paiement mobile dans l'espace UEMOA date de 2015. Mais la BCEAO soutient qu'elle travaille à sa mise en place et rassure qu'il s'agira d'une plateforme robuste, « *capable de fonctionner h24, tous les jours de l'année et capable de traiter tous les cas d'usage quel que soit le type de compte.*»

### La CEMAC, le bon exemple

Dans la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC), les moyens de paiement mobile sont interconnectés. Cela a été possible avec le cadre réglementaire du secteur bancaire qui définit « *l'interopérabilité du système de paiement mobile en zone CEMAC avec la plateforme GIMACPAY de la commission bancaire de l'Afrique centrale (Cobac)* », a témoigné Régis Ondo Moro, Directeur des Marchés à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes du Gabon.

« *A ce niveau, le rôle du Régulateur en charge des communications électroniques est juste de garantir la fiabilité du réseau, en veillant au respect des obligations des cahiers de charges des licences des opérateurs de téléphonie mobile et à compléter les dispositions réglementaires par la mise en place de normes techniques et de meilleures pratiques pour assurer le bon fonctionnement de l'interopérabilité des paiements mobiles au Gabon* », a ajouté M. Régis Ondo Moro. Selon Achille Tefong Vaumi, responsable de l'Engagement marché programme mobile money Afrique francophone

du GSMA, l'interopérabilité contribuera également « *à la numérisation de l'argent liquide dans l'écosystème, à la modernisation et à l'efficacité des systèmes de paiement ; tout comme à améliorer l'inclusion financière en comblant le fossé entre les consommateurs bancarisés et non bancarisés.*» Cet avis est partagé par l'économiste togolais, Mawuli Couchoro, Doyen de la faculté d'Economie et de Gestion de Lomé. De ses recherches, il conclut que « *les utilisateurs de mobile money sont plus résilients aux chocs (socio-économique) que ceux qui n'en utilisent pas.*» Dans son intervention, Séfa Husunukpè, Directeur mobile money à Togocom a rappelé que l'adoption du paiement mobile a connu une accélération depuis 2020. Selon lui, cette accélération s'explique par l'amélioration des services et leur accessibilité, les initiatives de l'Etat pour la digitalisation, sans oublier l'incitation du régulateur pour faire améliorer la qualité des services.

Interaction et coopération, ce sont les deux canaux proposés pour faciliter l'interopérabilité des solutions de paiement mobile. Ils permettront d'harmoniser la réglementation, d'assainir le marché. La co-régulation permettra de protéger au mieux les consommateurs, gage de confiance pour stimuler une adoption plus rapide et plus généralisée du mobile money sur le continent. Cette dynamique est déjà en marche dans la zone CEMAC. Quant à l'UEMOA, elle reste suspendue à la capacité de la BCEAO à accélérer l'opérationnalisation de sa plateforme d'interopérabilité dès cette année 2024.

2024  
**146**  
Inscrits  
au total

2024  
**15**  
Panélistes

SÉMINAIRE DU  
FRATEL 2024  
21-22 MAI  
HOTEL 2 FÉVRIER - LOMÉ

## Qualité de service : vers l'harmonisation des indicateurs de performance

Les Présidents et Directeurs généraux des régulateurs se sont retrouvés, lors du séminaire du FRATEL pour une réunion à huit-clos autour du sujet sur les indicateurs de mesure de la qualité des services dans le secteur des télécommunications. L'occasion a été donnée au Directeur général de l'ARCEP Togo de présenter le modèle utilisé par son institution, ses bases juridiques et réglementaires. Michel Yaovi Galley a partagé avec ses pairs les leçons tirées de trois ans de régulation par la donnée, à travers des analyses et benchmarks de différents marchés en Afrique et en Europe.

Il a été convenu de mettre en place une commission « pour proposer un référentiel ambitieux et non contraignant d'indicateurs et des seuils de qualité de services et d'expérience client. » Le but est « d'amener les opérateurs les moins performants à se hisser aux meilleurs standards observés dans le monde », a expliqué le DG de l'ARCEP Togo.



*Une commission doit être mise en place pour proposer un référentiel ambitieux et non contraignant d'indicateurs et des seuils de qualité de services et d'expérience client, le but étant d'amener les opérateurs les moins performants à se hisser aux meilleurs standards observés dans le monde*

**Michel Yaovi Galley**  
Directeur général de l'ARCEP



# Le référentiel togolais en bref ...

## ■ Constat QoS/QoE au Togo

### QoS Drive Test \*



\* 16 indicateurs



### QoE nPerf

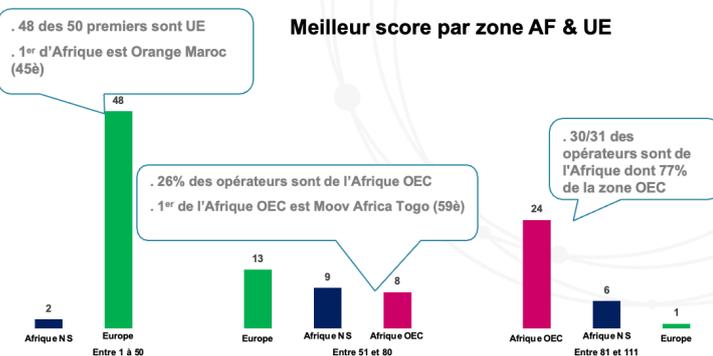
	MAT	TGC
Débit descendant en Mb/s	31,6	27,8
Débit montant en Mb/s	8,9	6,7
Latence (ms)	51,7	46,4
Navigation (%)	46,2	42,5
Streaming (%)	79,0	80,7
Score nperf (nPoints)	55 172	52 763

MAT et TGC meilleurs scores nPerf en Afrique OEC mais la conformité aux seuils de qualité de service (QoS) est d'à peine 50% et l'expérience client (QoE) n'est que passable !



## ■ Constat QoE Afrique

- Le premier opérateur africain dans le classement est **45<sup>ème</sup>** (Orange Maroc) sur 111 opérateurs
- Le premier opérateur dans la zone OEC est **59<sup>ème</sup>** (Moov Africa Togo)
- 30/31 opérateurs d'Afrique se retrouvent en bas du classement dont 77% sont de la zone OEC**



Pourquoi une si faible performance des opérateurs africains notamment ceux de la zone OEC ... et ce en dépit de l'utilisation des mêmes équipements qu'en Europe?

\*Afrique NS: Afrique du Nord et du Sud  
\*Afrique OEC: Afrique de l'ouest, de l'est et du centre

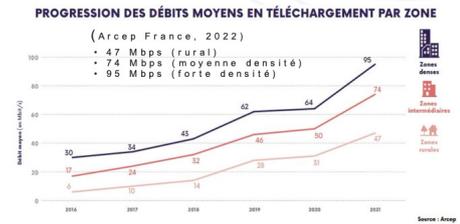
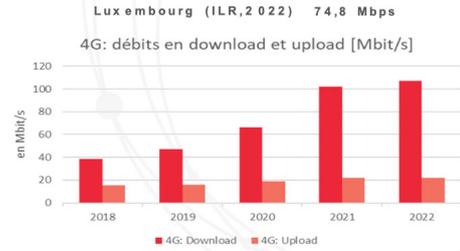
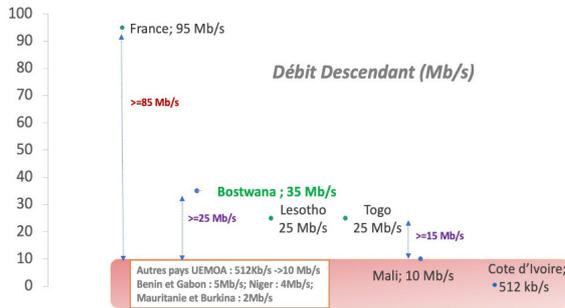
## ■ Diagnostic 1

### La mauvaise qualité de service en Afrique, une fatalité?

- Les performances en Afrique sont en deçà de celles de la zone Europe en dépit de l'utilisation des mêmes équipements qu'en Europe

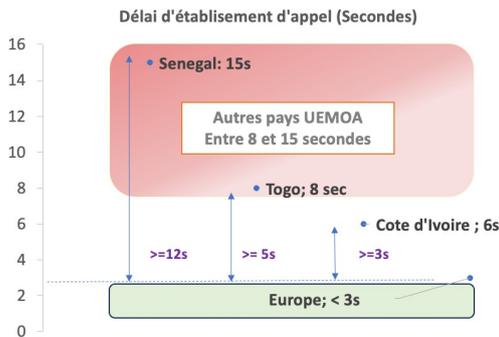


- Illustration des débits descendants: l'Afrique vs la zone Europe



## ■ Diagnostic 2

- Illustration du délai d'établissement d'appel : AF vs EU



La Cote d'Ivoire qui est le plus exigeant en Afrique OEC a un délai plus de deux fois plus long qu'en Belgique

Pays	Seuil	Source	Date
Botswana	≥ 98% (< 5s for GSM) (< 4s for UMTS)	Information communication technologies quality of service and quality of experience guidelines	01/09/2022
Côte d'Ivoire	≥ 95% (6s)	Décision N°2020-0596 du conseil de régulation de l'ARTCI	09/09/2020
Lesotho	≥ 98% (8s)	Lesotho Communications Authority, QoS Rules, 2023	21/04/2023
Togo	≥ 98% (≤ 8s)	Décision N°182/ARCEP/DG/22 portant protocoles de mesures des indicateurs de QoS mobiles 2G, 3G, 4G	2022
Autres (plupart)	6s ≤ ... ≤ 15s	---	---



## ■ Expériences du Togo



- Deux entités essentielles avec des caractéristiques précises pour l'amélioration de la QoS:

- un régulateur ayant la capacité de collecter des données incontestables (Phase 1), de faire évoluer ses indicateurs de QoS (Phase 2), crédité d'un pouvoir crédible de sanction (Phase 3)
- des opérateurs pour investir dans l'amélioration de la qualité de service (Phase 4) par peur de sanction (concurrence locale) et d'image (image internationale)

### • OBJECTIF:

#### Aller plus loin, ensemble...

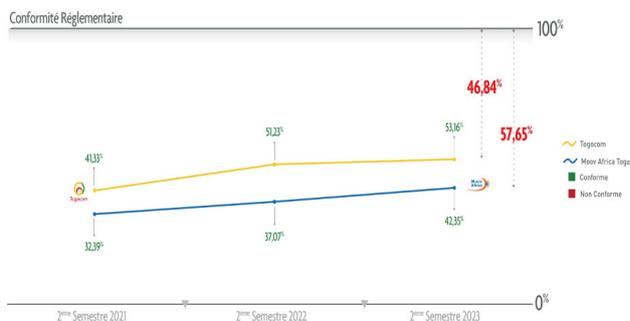
Les régulateurs doivent se doter d'un référentiel d'indicateurs et de seuils QoS/QoE au niveau du FRATEL pour harmoniser les exigences ...

... afin d'amener tous les opérateurs de l'Afrique à se hisser au niveau des meilleurs standards observés sur les marchés matures

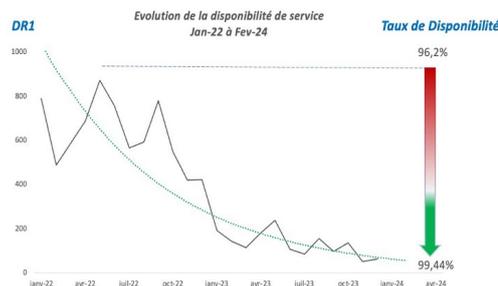


## Résultats QoS au Togo

- En 2021, l'Arcep a mis à jour les indicateurs et seuils QoS en phase avec les évolutions technologiques et ce malgré les protestations des opérateurs du Togo qui les jugeaient « inatteignables » .. Par ex le **débit descendant fixé à 25 Mbps**
- En 2 ans la QoS s'est améliorée de 10% pour les deux opérateurs mobiles; le **débit descendant est passé à plus de 25 Mbps à 100% dans les grandes agglomérations**



- La disponibilité de service est passée de 96% à plus de 99,4%



## Résultats QoE au Togo

- La qualité d'expérience client (QoE) s'est significativement améliorée faisant passer les deux opérateurs mobiles parmi les meilleurs de l'Afrique OEC



## Effet positif de l'amélioration QoS

### Baisse tarifaire

L'amélioration de la QoS de Moov Africa Togo (Second en part de marché) suivie d'une baisse tarifaire a entrainé une baisse spectaculaire des tarifs sur l'ensemble du marché duopolaire





- SEMESTRIEL D'INFORMATIONS DU RÉGULATEUR

## Ils ont dit ...



« Nous avons élaboré une stratégie de transformation digitale axée sur l'inclusion des populations. Parce que nous nous sommes dit qu'il fallait un sens à ce que nous faisons et ce sens, c'est l'humain. L'objectif de la transformation digitale est de permettre une meilleure inclusion sociale des populations dans notre pays. Nous avons un programme dédié au registre social qui nous permettra de segmenter les populations, d'acquies de la donnée sur ces populations, de manière objective, pour mieux les servir. »

### Cina Lawson,

Ministre de l'Economie Numérique  
et de la Transformation Digitale



« A l'ère du numérique, la donnée est devenue une matière incontournable. La donnée est la clé pour la définition des méthodes de régulation efficiente et pour la détermination de politiques économiques et sociales dans nos Etats. S'agissant tout particulièrement de l'économie de la donnée, nous les autorités de régulation, nous avons besoin de comprendre le fonctionnement du marché de la donnée, la structuration de ce marché, ses caractéristiques, les différents acteurs de ce marché, les manifestations de l'offre et de la demande. »

### Michel Yaovi Galley,

Directeur général - ARCEP



« Nous créons des données électroniques partout où nous sommes. Publiques, privées, confidentielles, sensibles ou secrètes, ces données sont de plus en plus exploitées et se doivent d'être régulées. Le sujet revêt une importance capitale pour le secteur des communications électroniques en pleine et constante mutation. L'essor des données massives, couplées à la montée de l'intelligence artificielle transforment radicalement nos économies, tout comme nos sociétés.»

### Marc Sakala,

Directeur général - ARPCE République  
du Congo. Président du Comité de  
coordination du FRATEL 2024.



« Il était important pour nous de présenter notre nouvelle manière de travail qui est basée essentiellement sur la collecte de la donnée. Depuis trois ans, cette méthode fait ses preuves. Nous allons, à travers cette plateforme, chercher la donnée brute et nous en tirons tous les enseignements nécessaires pour pouvoir prendre les décisions pour réguler. Vous avez vu le dernier rapport nPerf qui montre la performance des opérateurs nationaux. Ces résultats nous donnent raison. Pendant longtemps, la régulation par la donnée a été présentée comme un concept. A l'ARCEP Togo, nous l'avons concrétisée à travers la mise en place de ce centre de supervision.»

### Kwasi M. Aïdam,

Directeur de la Digitalisation et des Systèmes  
d'information (DDSI) - ARCEP



## Gouvernance

Gouvernance

# La démarche qualité de l'ARCEP certifiée ISO 9001-2015

*L'année 2023 s'est achevée sur la plus belle des notes pour l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Elle a décroché sa certification ISO 9001-2015, le 20 décembre 2023. Cette distinction couronne plusieurs mois d'efforts et de travail acharné, marqués par un engagement collectif pour la qualité au sein des équipes du régulateur.*

L'ARCEP a fait de la promotion de la qualité son cheval de bataille. Elle en montre l'exemple. Le régulateur togolais a soumis sa politique de management qualité à l'audit de SGS, l'un des leaders mondiaux en matière de certification ISO. Ces choix managériaux de l'ARCEP sont jugés conformes aux standards internationaux, principalement aux normes ISO 9001-2015.

Ainsi, le 20 décembre 2023, dans la fièvre de fin d'année, l'ARCEP a officiellement reçu sa reconnaissance. Opérateurs télécoms, institutions publiques et privées, partenaires de l'ARCEP, médias ont été témoins de ce moment unique dans l'histoire du régulateur togolais. Le certificat décerné a été présenté au ministre de tutelle, Cina Lawson, ministre de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale. C'est à elle qu'est revenu l'honneur de transmettre cette reconnaissance internationale à l'ARCEP par le biais de son Directeur général, Michel Yaovi Galley.

### Au-delà de la certification, un projet à fort impact

L'ambition du régulateur est de faire de la qualité la norme pour l'ensemble du secteur des télécommunications. C'est pourquoi, il s'est engagé à en faire un élément essentiel de sa propre gouvernance. L'ensemble des neuf processus de l'ARCEP ont été audités. En effet, pour décrocher la certification 9001-2015, « *l'ARCEP a dû mettre en place un management pour sa gouvernance, trois processus opérationnels pour le respect de la réglementation et de la protection des consommateurs, pour la fourniture des services et pour la régulation des marchés. De même, cinq autres processus supports ont été mis en place notamment pour l'administration et les finances, la gestion des ressources humaines, les commandes publiques, la transformation digitale et les contrôles techniques* », a expliqué Michel Yaovi Galley, DG de l'ARCEP.

Avec cette certification, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes du Togo s'est donnée les moyens nécessaires pour assurer la satisfaction de ses "Parties intéressées pertinentes" (PIP).

Elle inspire davantage confiance vis-à-vis des PIP que sont les consommateurs, les opérateurs télécoms, l'administration fiscale, la Haute autorité de l'Audiovisuel et de la communication, les associations des consommateurs. L'ensemble des partenaires du régulateur peuvent donc se rassurer de la qualité des démarches qu'il entreprend avec eux.



« Cette reconnaissance internationale des bonnes pratiques managériales constitue l'un des projets dont l'ARCEP est le plus fier », a confié son Directeur Général.

**CERTIFIÉE**  
ISO 9001-2015

### Un défi sans précédent

C'est la première fois que l'ARCEP Togo est certifiée pour la qualité de son management. L'institution a placé la barre très haute avec pour défi de maintenir le cap et de jouer sa partition dans l'atteinte des objectifs que le pays s'est fixé pour le secteur du numérique. En ce sens, le rôle du régulateur a d'ailleurs été rappelé par le ministre de tutelle, Cina Lawson, ministre de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale qui a déclaré lors de la cérémonie de remise de l'attestation de certification : « *quelle que soit l'ambition que nous avons pour le secteur, s'il n'y avait pas d'Autorité de régulation performante, nous ne saurions la mettre en œuvre.* » Elle a saisi l'occasion pour inviter le régulateur à poursuivre dans ce sens. Le vœu du ministère est de voir l'ARCEP continuer dans cette dynamique de la qualité.

Ce défi, l'ARCEP compte le relever avec l'implication de toutes ses ressources. « *Cette certification est le début d'une amélioration continue de la qualité dans la réalisation de notre mission de régulation et d'accompagnement du gouvernement dans sa politique de développement des communications électroniques et des postes au Togo* », a rassuré Michel Yaovi Galley, Directeur général de l'ARCEP.





01

### RENFORCEMENT DE L'ACTION DU CONSOMMATEUR DANS LA REGULATION PAR LA DONNÉE

Protéger les droits et intérêts des consommateurs et renforcer la confiance dans l'usage des services de communications électroniques et des postes

### STIMULATION DE LA CONCURRENCE ET AMÉLIORATION DE LA COUVERTURE, DE LA QUALITÉ DE SERVICES ET DES TARIFS

Actionner les leviers réglementaires de la concurrence pour dynamiser les marchés et stimuler les investissements pour améliorer la couverture et la qualité de service

02

03

### CONTRIBUTION À L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Inciter à l'innovation et développer un écosystème d'innovations pour promouvoir les technologies émergentes telles que l'IA, l'Internet des objets, etc.

### CONSOLIDATION DE LA GOUVERNANCE

Pérenniser les acquis du Système de management Qualité (SMQ), atteindre sa maturité digitale et poursuivre la transformation de ses méthodes de travail, en renforçant les compétences de son personnel, l'impliquant davantage dans la gouvernance et répondre efficacement aux exigences des PIP

04

## Plan Stratégique

2024 - 2027

Quatre axes  
stratégiques

## Orientation : Plan Stratégique 2024-2027

Le Comité de direction de l'ARCEP a adopté le 9 juillet 2024, le nouveau plan stratégique de l'ARCEP pour la période 2024-2027, après la mise en œuvre du plan stratégique 2021-2023.

Fort du bilan exhaustif du plan stratégique 2021-2023 ainsi que des nouveaux défis et enjeux identifiés à travers l'analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces) de l'ARCEP et l'analyse PESTEL (facteurs politiques, économiques, sociaux, technologiques, environnementaux, légaux) réalisée par ses parties intéressées pertinentes (PIP), le nouveau plan stratégique de l'ARCEP a retenu quatre (4) axes stratégiques qui se déclinent à travers son système de management qualité qui place le consommateur au cœur de sa vision. (Voir page ci-contre)

Au total, dix-sept orientations ou objectifs stratégiques ont été retenus par le Comité de direction pour faire face aux nouveaux défis et enjeux. Pour chaque orientation stratégique, il sera identifié des chantiers prioritaires qui, ensemble, constitueront le plan opérationnel dont l'élaboration a été confiée à la direction générale.



Awoh M. Dedji

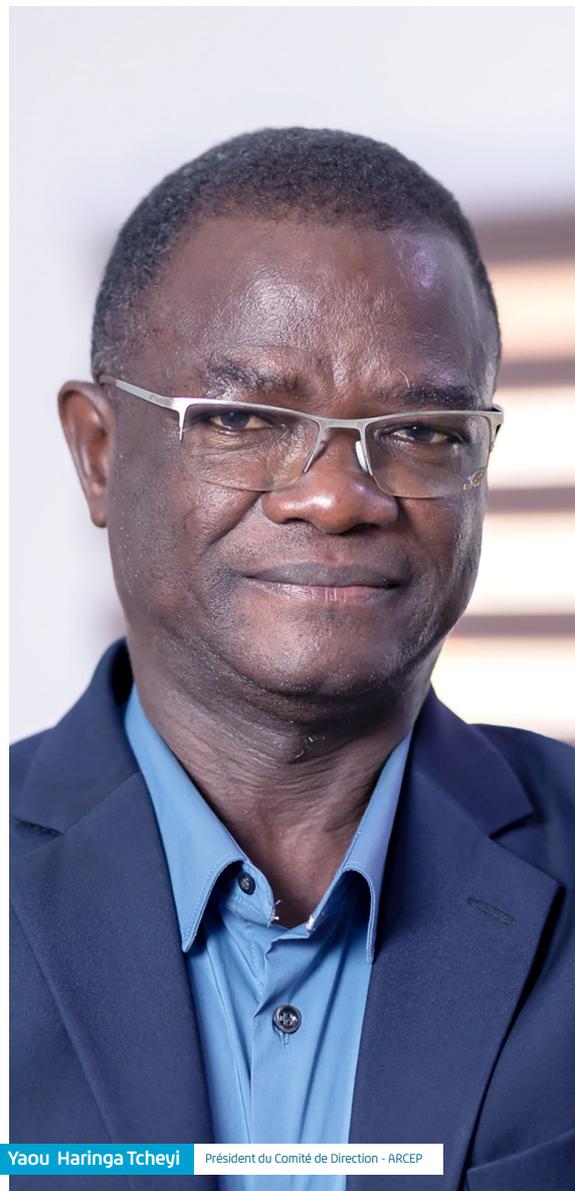
Membre du Comité de Direction

Cossi Sogoyou

Membre du Comité de Direction

Djahlin Broohm

Membre du Comité de Direction



Yaou Haringa Tcheyi

Président du Comité de Direction - ARCEP

En matière de pilotage de ce plan stratégique, il incombe à la direction générale d'établir l'organisation et les moyens pour la mise en œuvre des chantiers prioritaires retenus et définir un mécanisme de suivi-évaluation à travers l'adoption d'un référentiel de gestion de projets dans la dynamique de l'amélioration continue.

Un comité de suivi-évaluation sera mis en place pour assurer le suivi de la réalisation des livrables attendus ; lesdits livrables devant être disponibles sous forme d'informations documentées et accessibles sur une plateforme dédiée dans le cadre de l'alimentation de la connaissance organisationnelle de l'ARCEP.

Le document prévoit un outil de suivi-évaluation à la fois pour le comité de direction et pour la direction générale.



Cina Lawson

Ministre de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale

## 04 La portabilité, outil de décision des consommateurs

*Au terme de 12 mois de travaux acharnés, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a lancé la portabilité des numéros mobiles, le vendredi 3 mai 2024. Désormais, la possibilité est donnée aux abonnés de la téléphonie mobile de changer d'opérateur tout en conservant leurs numéros. Cet important projet vient donner davantage de dynamisme au secteur des services mobiles, par la stimulation de services de qualité et la baisse des prix.*

C'est le ministre de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale, Madame Cina Lawson qui a officiellement lancé les services de la portabilité des numéros mobiles au Togo. La cérémonie, organisée à l'occasion par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), a vu la participation des directeurs généraux des deux opérateurs mobiles du pays, Pierre-Antoine Legagneur de Togocom et Younes El Bedraoui de Moov Africa Togo. Pour les deux opérateurs, une nouvelle course est ainsi lancée pour la fidélisation des abonnés.

### Stimuler la qualité et l'abordabilité des services

Pour garantir une liberté de communication aux abonnés, déjà en 2021, le régulateur avait mis fin à la pratique de la différenciation tarifaire inter et intra réseau. Cela « a permis aux consommateurs togolais de pouvoir émettre des appels vers les deux réseaux mobiles du pays sans se soucier du numéro appelé. C'était déjà un pas important pour mettre fin à cette pratique anti-concurrentielle qui prenait en otage les abonnés, obligés alors d'acquiescer les cartes SIM des deux opérateurs et de souscrire à de multiples abonnements auprès de ceux-ci pour bénéficier de tarifs réduits, en fonction du numéro appelé », a rappelé Michel Y. Galley.

Avec l'effectivité de la portabilité des numéros mobiles, le régulateur togolais voulait à juste titre donner un nouveau coup d'accélérateur à l'amélioration de la qualité des services mobiles et à la baisse des prix.

L'ARCEP a opté pour un modèle de gestion fondée sur une base centrale de données et, conformément aux orientations du ministère, cette base centrale est exploitée par un tiers.

Amah Vinyo Capo  
Directeur Marchés et Régulation  
par la donnée de l'ARCEP



Amah V. Capo

DMRD - ARCEP, Directeur du projet de la portabilité

Deux ans plus tôt, sur environ 35 000 consommateurs sondés, plus de 95% ont plébiscité la portabilité. Le 3 mai 2024, lors du lancement officiel, Michel Yaovi Galley, Directeur Général de l'ARCEP, a rappelé « *qu'il s'agit d'un levier important de concurrence et de compétition sur le marché des services mobiles.* »

Le DG de l'ARCEP s'est alors réjoui qu'avec la portabilité,



les consommateurs ne seront désormais guidés dans leur choix que par « **la seule qualité de services offerte par les opérateurs ou l'abordabilité des offres tarifaires, ou la combinaison des deux.** »

Selon lui, la portabilité vient parachever le processus pour rendre aux consommateurs leur liberté. Il a saisi l'occasion pour saluer l'appui du ministre de tutelle, madame Cina Lawson qui a permis de corriger cette défaillance.

### Une portabilité encadrée

Si le but de la portabilité des numéros mobiles est d'offrir une grande liberté de choix aux consommateurs en supprimant la barrière liée au numéro, elle ne peut se faire que dans des normes définies. D'abord, le consommateur doit prouver être propriétaire des numéros, avec une pièce d'identité. Une mesure de sécurité ! Ensuite, les abonnés ne peuvent faire porter leur numéro que si le solde de crédit, de forfaits et de mobile money est nul. La portabilité est impossible si une demande de portage est en cours ou si elle est faite depuis moins de 90 jours. Enfin, pour être porté, le numéro doit être actif. Ce qui suppose qu'il a, durant les 90 derniers jours, émis ou

reçu un appel ou un SMS ; s'est connecté à internet au moins une fois ou a effectué une transaction mobile money. Lorsque toutes les conditions sont réunies, le délai de traitement de la demande de l'abonné est de deux jours au maximum. Ces dispositions sont prises pour faciliter l'accès au service. Cependant, les opérateurs ont le droit d'opposer un refus à la demande, lorsque l'une des conditions édictées n'est pas respectée.

### Une synergie partagée par les acteurs du secteur

Depuis près de trois ans, l'ARCEP s'est inscrite dans une approche inclusive. En effet, conformément à l'article 36 nouveau de la loi sur les communications électroniques, l'ARCEP a consulté les consommateurs à travers une étude de marché. Le plébiscite donné au projet a conduit le régulateur à définir les modalités et les conditions de sa mise en œuvre.

Mais avant, l'autorité de régulation a effectué un benchmark international lui permettant d'identifier les meilleurs standards internationaux. Ainsi, en concertation avec les opérateurs, « *ces modalités et conditions ont fait l'objet de la décision n°137/ARCEP/DG/22 du 18 juillet 2022 qui elle-même a été homologuée par l'arrêté n°008/MENTD/CAB du 12 août 2022* », a précisé Amah Vinyo Capo, Directeur Marchés et Régulation par la donnée de l'ARCEP (DRMD), Directeur du projet portabilité.

Pour garantir la neutralité du processus, l'ARCEP a opté pour « *un modèle de gestion fondée sur une base centrale de données et, suivant les orientations du ministère, cette base centrale est exploitée par un tiers* », a fait savoir M. Capo. Ainsi, suite à l'appel d'offres lancé le 22 juillet 2022, le groupement PXS-Porting Bénin a été retenu pour la fourniture de la Solution de la portabilité. Le tout, avec l'accompagnement du cabinet KPMG.



# Supervision du marché des communications électroniques : l'ARCEP monte en compétences

*L'Autorité de régulation monte en compétence dans la supervision du marché des communications électroniques. Mai 2024, l'ARCEP déploie une version plus avancée de son centre de contrôle et de supervision des services des opérateurs télécoms. Le régulateur se dote ainsi de moyens techniques pour une vue 360° sur le secteur.*

Le nouveau centre de contrôle et de supervision des services des communications électroniques impressionne par sa taille, ses équipements et les nouvelles capacités qu'il procure à l'ARCEP. Le régulateur togolais a désormais de quoi élargir le spectre de ses actions de contrôle, avec en toile de fond, de belles perspectives pour continuer à impacter positivement la qualité des services, la baisse des tarifs et l'amélioration du taux de couverture des réseaux.

Fidèle à cette vision, l'ARCEP renforce sa capacité de veille. Depuis mai 2024, son centre de contrôle et de supervision, lancé en juin 2021, intègre de nouveaux outils. Ce renforcement de capacité technique étend le champ de vision du gendarme du secteur des télécommunications et des communications électroniques. M. Kwasi Mensah Ewomvo Aïdam, Directeur de la Digitalisation et des Systèmes d'Informatisation (DDSI) de l'ARCEP explique que



Kwasi M. Aïdam

Directeur de la Digitalisation et des Systèmes d'informations

« le nouveau centre de supervision intègre plus de plateformes », dans la logique « du bond impressionnant que fait l'ARCEP depuis 2021 en matière d'acquisition d'outils nécessaires à sa mission de régulation. » En termes clairs, le régulateur collecte désormais plus de données qu'au lancement de son centre de QoS (Qualité de service).

### Une gouvernance maîtrisée

Ce qui fait la force de la démarche de l'ARCEP, c'est la quête de satisfaction des consommateurs à travers une régulation juste et équilibrée du marché des communications électroniques. L'ARCEP est ainsi tenu à la rigueur et à la qualité qu'elle recommande aux opérateurs.

Devant ce challenge, le régulateur s'est doté d'une stratégie claire et fiable de la gouvernance de la donnée. Dans une transparence totale, les outils techniques mis en place permettent aux opérateurs de déposer, par eux-mêmes, les données requises sur le serveur de l'ARCEP, explique M. Aïdam. Ces outils sont non-intrusifs et ne modifient pas les informations transmises à l'Autorité de régulation. La puissance de calcul dont dispose l'ARCEP grâce à son centre de contrôle et de supervision lui permet enfin de rendre intelligibles ces données. A la lumière des analyses basées sur des faits, l'Autorité de régulation en sort des décisions, des rapports, des informations qui, depuis trois ans, changent radicalement l'écosystème des services des communications électroniques au Togo.

Une vision claire, déclinée en plan stratégique ; des outils de pointe parfaitement maîtrisés par des compétences continuellement formées ; la fiabilité garantie par la sécurité et la confidentialité, voilà autant de paramètres qui favorisent l'efficacité de la politique de la gouvernance de la donnée mise en place par l'institution de régulation au Togo. Ce, avec des résultats probants.

### Des décisions avisées !

Le régulateur, les opérateurs ou encore les consommateurs, tous sont mieux éclairés par les données. Autant les opérateurs sont associés à la collecte des données du secteur, autant les consommateurs le sont. En utilisant des outils comme l'application MyPerf déployée par l'ARCEP,

ces derniers contribuent à remonter des informations sur l'expérience utilisateur et par ricochet sur la qualité des services. Sur MyPerf, le consommateur peut « mesurer le débit montant, le débit descendant, le temps de latence, la qualité de la navigation, du streaming... » de son réseau, rappelle Yao Ronald Martial Dhossa, Directeur du Spectre Radiofréquences (DSR) de l'ARCEP. Ce qui montre à suffisance que les données sont un outil de décision pour le consommateur également.

Cette prise de décision avisée des consommateurs grâce à la donnée est parfaitement illustrée par le Directeur du spectre radiofréquences (DSR), Martial Dhossa, lorsqu'il explique par exemple comment les outils de simulation du régulateur permettent aux consommateurs de choisir les services adaptés à leurs budgets, en fonction de la qualité de services etc. « Imaginez un consommateur dans une zone où un seul opérateur est présent ou performant ! Grâce à la plateforme de simulation de l'ARCEP, il est informé et peut choisir de privilégier l'opérateur qui a la meilleure qualité dans sa zone », argumente M. Dhossa.

De son côté, avec la densité des données collectées, l'Autorité de régulation prend des décisions justes et pertinentes pour l'ensemble des acteurs. Le Directeur de la Digitalisation et des Systèmes d'Informatisation (DDSI) peut donc se réjouir que « l'analyse de l'ensemble de ces données permet d'en tirer plus de leçons qui induisent les décisions prises. »



Selon M. Aïdam, l'Expert des systèmes de télécommunications BSS/OSS de l'ARCEP, **« plus il y a de données, plus l'exercice est aisé puisque les leçons tirées sont plus nombreuses et plus précises. Aujourd'hui, avec toutes les plateformes acquises, l'ARCEP a une vision 360° sur le secteur des télécoms. »**

Et pour cause, avec son centre de contrôle et de supervision, le régulateur remonte les informations collectées sur les équipements techniques des opérateurs, lors des drive-tests, sur les usages des consommateurs ;



sur les opinions de ces derniers par les enquêtes et sondages, sans oublier le crowdsourcing qui permet de remonter la qualité d'expérience des utilisateurs finaux. De quoi permettre au gendarme du secteur d'avoir une vue précise et claire du secteur.

### Des enjeux transversaux

La gestion et le contrôle du spectre radiofréquences est l'un des secteurs de la régulation où les données sont précieuses. C'est grâce aux données que les fréquences disponibles sont par exemple déterminées, attribuées en fonction des besoins réels des opérateurs. C'est encore grâce à elles que le contrôle technique est fait pour s'assurer de la bonne utilisation de ces fréquences. Comme l'explique le Directeur du spectre radiofréquences (DSR), des campagnes de drive tests font remonter des données pertinentes sur la qualité de service des opérateurs à partir de leurs fréquences.

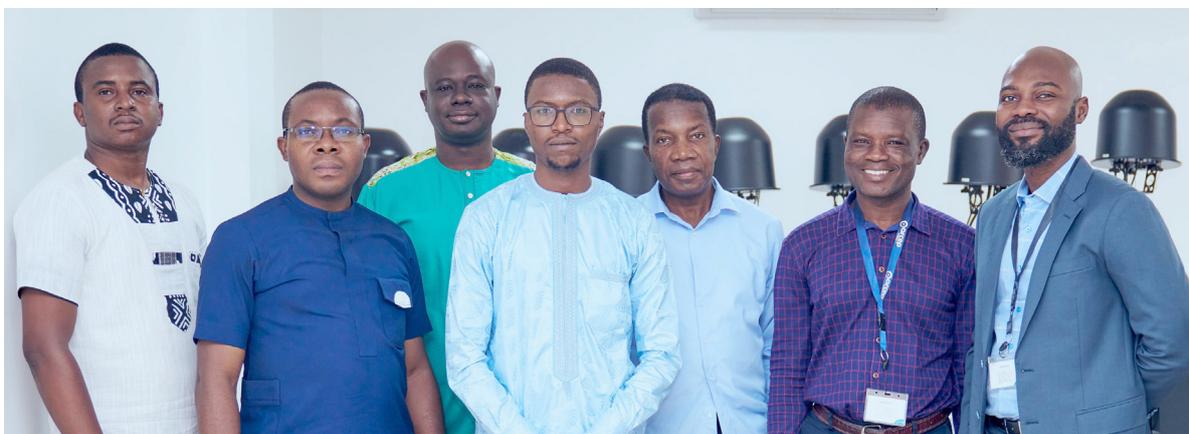
Les données collectées sur les fréquences sont aussi utilisées pour formuler des recommandations qui aident les opérateurs à optimiser la qualité de leurs services. D'ailleurs, l'impact de la régulation par la donnée sur la qualité des services est aujourd'hui plus palpable. Cette tendance est confirmée par le classement des opérateurs du pays dans les meilleures performances de la sous-région par le rapport nPerf publié en mars 2024, même si des efforts restent à fournir. « *Un contrôle technique bien mené permet de déterminer les bandes de fréquences nécessaires à un opérateur pour une qualité de service*

*optimale. De ce fait, l'opérateur n'aura pas besoin de plus de fréquences que nécessaires. Or, avoir juste les fréquences qu'il faut permet de payer moins de redevance. Ce qui agit, d'une manière ou d'une autre, sur le coût que paie le consommateur final* », explique M. Dhossa.

La régulation par la donnée a permis, depuis 2021, à l'ARCEP de prendre des décisions incontestables, basées sur des données tangibles. Ces décisions ont surtout conduit à la baisse des tarifs et à l'amélioration progressive de la qualité des services. À cet effet, Kwasi Mensah Ewomvo Aïdam, le Directeur de la Digitalisation et des Systèmes d'Informatisation (DDSI) fait remarquer que le secteur a connu « *une baisse considérable des prix dans l'ordre d'environ 70% sur les services mobiles, et 60% sur les services fixes, ces trois dernières années.*»

Un centre de contrôle et de supervision renforcé ; des plateformes d'analyses de plus en plus performantes ; des équipes essentiellement locales, qualifiées et dont les expertises sont régulièrement mises à jour ; une gouvernance de la donnée sans complaisance... L'ARCEP met tout en place pour sa montée en puissance dans la régulation du secteur des communications électroniques par la donnée. Ainsi, le régulateur togolais est en passe de relever d'autres défis majeurs de la régulation, comme la mesure précise du taux de couverture des réseaux télécoms. Il disposera dès lors de données irréfutables pour agir sur l'amélioration de ce segment important dans l'accès pour tous aux services numériques innovants au Togo.

## Communications numériques : dans l'ombre pour l'équilibre des ondes ...



*L'une des missions confiées à l'ARCEP est la gestion et le contrôle du spectre des radiofréquences. A l'ARCEP, c'est la Direction du Spectre des Radiofréquences (DSR) qui a le lead sur ce domaine. Projecteurs sur un métier stratégique pour les communications numériques.*

Ingénieur en radiocommunication ou télécommunications, Ingénieur de conception en génie électrique, technicien supérieur en électronique ; tous ont en commun une expertise avérée dans le secteur des télécoms. A l'ARCEP, la direction chargée du spectre des radiofréquences (DSR) est un mélange de divers profils pointus spécialisés dans la gestion et le contrôle des fréquences radioélectriques.

Dans son rôle régali en matière de gestion et de contrôle des fréquences électromagnétiques, de transmission sans fil des signaux de communication, l'ARCEP s'appuie sur la DSR dont le service de gestion organise toutes les fréquences pour en assurer une utilisation efficiente et ce, conformément au Plan National d'Attribution de

Fréquences (PNAF). Il s'agit de s'assurer que les utilisateurs qui ont besoin de ces fréquences pour l'exploitation de services de radiocommunications, en disposent sans interférences. Pour la DSR, cette mission de gestion des fréquences s'accompagne de celle du contrôle des dites fréquences. S'assurer de la disponibilité du spectre pour les demandeurs et veiller à la bonne utilisation faite par ceux qui en disposent déjà, voilà ce qui constitue la mission clé du service de contrôle de la direction du spectre des radiofréquences.

Afin de réussir la mission qui lui est assignée, la DSR recourt à la force des données. Que ce soit via la station fixe de contrôle équipée d'un récepteur de mesure et d'une antenne de radiogoniométrie, les stations mobiles

de contrôle de fréquences ou encore les différents équipements portatifs (scanners de fréquences, chaînes de mesures de qualité de service (QoS), analyseurs de spectre, etc.), les équipes de cette direction collecte des informations nécessaires à l'analyse du spectre des fréquences et de l'activité radioélectrique. C'est ainsi que la DSR alimente les décisions du régulateur par des analyses qui facilitent une projection claire de l'évolution du secteur des ondes. C'est donc dire que, comme toutes les autres actions de l'ARCEP, l'attribution des fréquences et leur contrôle technique se basent sur des faits concrets, sur la donnée. Par ailleurs, ayant la protection des consommateurs toujours au cœur de sa stratégie, et fidèle à sa vision de régulation par la donnée, l'ARCEP a déployé depuis bientôt deux ans, à travers la Direction du Spectre des Radiofréquences, l'observatoire du niveau d'exposition du public aux rayonnements non ionisants (RNI), conformément au décret N°2022-020/PR du 23 février 2022. Ce dispositif permet à tout consommateur de connaître son niveau d'exposition aux rayonnements quelque soit le lieu où il se trouve au Togo. Il s'agit d'une plateforme en ligne (<https://emf.arcep.tg/>), qui publie des données sur les niveaux d'exposition aux rayonnements à l'attention du public.

### Passion et application

En contribuant, en ce qui la concerne aux côtés des autres départements, à la mise en œuvre de la stratégie du régulateur, l'équipe dédiée à la gestion et au contrôle des fréquences peut faire rêver plus d'un. Alors, comment en arriver là ?

M. Yao Ronald Martial Dhossa, Directeur du Spectre des Radiofréquences (DSR) de l'ARCEP est formel : il faut avant tout être passionné par la thématique de la régulation en générale et celle des fréquences en particulier ! Si au Togo, il n'existe pas encore d'école qui forme spécifiquement au métier de la régulation, encore moins à celui de spécialiste en gestion et contrôle des fréquences radioélectriques, l'ARCEP a réussi à offrir un cadre propice à la spécialisation par le « learning by doing », le renforcement des compétences et un parcours métier qui galvanise la confiance des ressources humaines dédiées au domaine. Cependant, il est nécessaire d'avoir de bonnes bases dans des domaines comme les radiocommunications, les télécommunications, l'ingénierie électrique et électronique, et d'autres domaines connexes de la physique. Dans un secteur en perpétuelle mutation, les spécialistes des fréquences sont appelés à être des autodidactes, aimant la veille technologique et capables de mettre à jour régulièrement leurs connaissances.

A l'ARCEP, ces hommes de "l'ombre" sont les "petites fourmis" indispensables au bon fonctionnement du marché des télécommunications sans fils. Comme pour évoquer leur capacité, dans leurs diverses tâches, à contribuer à l'efficacité globale du régulateur.



**Martial Y. Dhossa**  
Directeur du Spectre Radiofréquences



**Zandjina K. Dadjogou**  
Chef service Contrôle des Fréquences



**Ayao Toglo**  
Chef service Gestion des Fréquences



**Tchadabi Batchassi**  
Technicien en Télécommunication



**Pierre N. Azondega**  
Ingénieur en Télécommunication



**Agbeko K. Tsipoaka**  
Ingénieur en génie électrique



Team DSR



## Free roaming : l'ARCEP met en œuvre le Règlement CEDEAO

*Garantir un meilleur accès des consommateurs aux communications électroniques, au-delà des frontières nationales, telle est la motivation de l'Autorité de régulation. 2022- 2023, elle a pesé de tout son poids pour accélérer la mise en œuvre du Règlement free roaming au sein de la sous-région ouest-africaine et au-delà.*

L e régulateur des communications électroniques aborde la problématique de l'accessibilité des services sous un angle global. C'est pourquoi la mise en œuvre du free roaming reste l'une de ses priorités. Fin 2023, l'autorité de régulation du Togo a signé des accords avec le Bénin, le Ghana, la Côte d'Ivoire et le Mali. L'impact direct de ces accords, c'est la suppression des frais d'itinérance sur les services des communications électroniques pour les consommateurs togolais en déplacement dans ces différents pays, et vis-versa pour ceux des pays partenaires.

En réalité, l'ARCEP s'est faite ambassadrice de la mise en œuvre du règlement C/REG.21/12/17 de la CEDEAO portant sur le free roaming. Cet important outil communautaire devrait favoriser l'intégration régionale en matière de communications électroniques, mais il tarde à être mis en branle. Soucieux de la satisfaction optimale des consommateurs, le régulateur togolais a réussi à mettre en œuvre le Règlement CEDEAO en signant les accords avec les pays sus-cités. Ces accords font suite à la proposition de l'approche bilatérale entre pays, à défaut de la mise en œuvre de façon communautaire par l'ensemble des pays de la CEDEAO.



**Signature d'accord de free roaming avec le Bénin**  
Lomé, le 18 octobre 2023



**Signature d'accord de free roaming avec le Ghana**  
Accra, le 01 novembre 2023



**Signature d'accord de free roaming avec la Côte d'Ivoire**  
Abidjan, le 06 décembre 2023



**Signature d'accord de free roaming avec le Mali**  
Lomé, le 09 décembre 2023

### Approche bilatérale de mise en œuvre : un modèle convaincant

C'est ainsi que, le 18 octobre 2023, l'ARCEP Togo a matérialisé cette volonté avec l'Autorité sœur du Bénin, ARCEP Bénin. Au terme de deux jours de travail à Lomé, les deux institutions de régulation ont acté l'accord qui permet aux consommateurs du Togo et du Bénin de conserver leurs cartes SIM lorsqu'ils sont en déplacement dans les deux pays. Cet accord a prévu une baisse sensible des coûts de communication en itinérance. L'ARCEP Togo a estimé que cette baisse allait jusqu'à 3600 fois moins cher sur certains services pour le consommateur togolais.

Par exemple, grâce à cet accord, la data mobile devrait revenir à 2,2 F CFA le mégaoctet au consommateur togolais en déplacement au Bénin, contre 8000 F CFA auparavant. Dans la même dynamique, la réception d'appel est désormais gratuite, et les tarifs des divers services drastiquement réduits. De quoi lever la barrière de communication pour les consommateurs, même en voyage.

Le modèle d'accord signé entre le Togo et le Bénin est vite devenu un référentiel pour d'autres accords. A l'instar de celui signé le 9 décembre à Lomé avec le Mali. Le même jour, le Mali signait le même protocole avec le Bénin, toujours dans la capitale togolaise. Premier du genre dans l'histoire de la régulation dans la sous-région, ces résultats confirment que la démarche de l'ARCEP Togo a convaincu les acteurs du secteur. Surtout que, avec l'analyse pertinente du marché grâce à la donnée, le régulateur togolais n'a pas manqué d'arguments ni de preuves pour convaincre ses interlocuteurs que l'accessibilité des services au-delà des frontières reste fondamentale pour l'intégration des peuples, mais aussi pour le développement économique.

Après le Bénin, le Ghana, et avant le Mali, c'était avec l'ARTCI que l'ARCEP Togo a signé son troisième accord de free roaming de l'année 2023. Avec son homologue ivoirien, l'Autorité togolaise de la régulation des communications électroniques a convenu de baisser jusqu'à hauteur de 50% les tarifs des communications internationales en roaming.

Mieux, les tarifs ont été plafonnés à 150F CFA la minute pour l'ensemble de ces types de communication. Cet accord a été signé le 06 décembre 2023.

La même démarche a été adoptée avec le Ghana. La National Communications Authority (NCA) a accueilli l'ARCEP le 1<sup>er</sup> novembre 2023 pour le même but : la gratuité des réceptions, la baisse sensible des tarifs des appels et des services data en roaming.

### Outil d'intégration

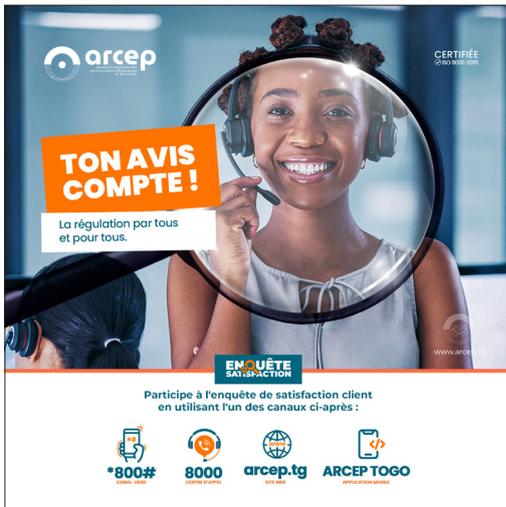
Ces accords sont mis en application depuis début 2024. Les opérateurs télécoms des différents pays concernés sont impliqués dans ce processus qui vise à faciliter la vie aux consommateurs dans leur mobilité. Outre les pays de la CEDEAO, l'ARCEP mise sur les relations de coopération entre ses homologues afin d'exporter ce modèle de partenariat au-delà de la CEDEAO. Pour preuve, déjà en août 2022, un accord de free roaming a été conclu avec l'ARCEP Gabon. Ce faisant, le Togo devenait le premier pays d'Afrique de l'Ouest à signer un tel accord avec un pays d'Afrique centrale.

L'ARCEP Togo se positionne ainsi, à travers la régulation des communications électroniques, comme un facilitateur pour la création d'un marché unique des télécommunications. C'est un vœu de l'Alliance Smart Africa dont le Togo est membre et qui a vocation à encourager les actions favorisant l'inclusion par le numérique.

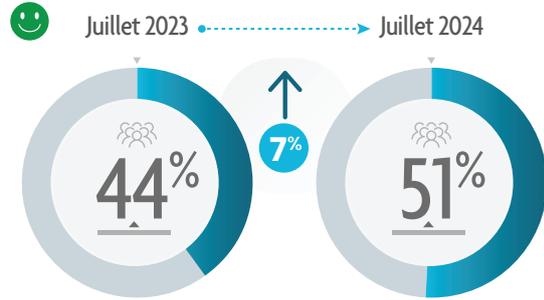
Premiers bénéficiaires de toutes ces mesures, les consommateurs ne sont pas au bout de leur surprise. Car, d'autres pays comme le Niger et le Burkina-Faso ont déjà annoncé leur intention d'activer le free roaming avec le Togo. En un an, l'ARCEP a pu établir un partenariat avec cinq pays pour faciliter les communications électroniques aux consommateurs togolais. Au Bénin, en Côte d'Ivoire, au Mali, au Ghana et au Gabon, il est alors aisé de communiquer comme si l'on était sur le territoire togolais, lors d'un voyage de court séjour.

**CERTIFIÉE**  
ISO 9001-2015

# Enquête de satisfaction des clients au Togo : Que retenir ?



## POUR LES CLIENTS DES OPÉRATEURS MOBILES Taux de satisfaction globale



Hausse de 07% passant de 44% en 2023 à 51% en 2024.

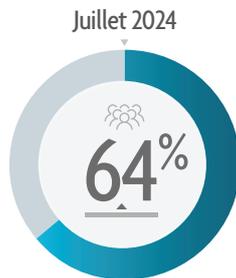
Taux de satisfaction par opérateur		TARIFS	
Juillet 2024			
Moov Africa	Togocom	MAT = 35%	TGC ↑ 21%
HAUSSE 58%	HAUSSE 47%	0%	5%
↑ 1%	↑ 9%	QUALITÉ DE SERVICE	
		MAT ↑ 47%	TGC ↑ 40%
		↑ 10%	↑ 20%

LES TARIFS RESTENT ÉLEVÉS POUR LES CLIENTS

ENQ. SAT/2024

## POUR LES CLIENTS DES OPÉRATEURS POSTAUX Taux de satisfaction globale

Taux de satisfaction globale



ENQ. SAT/2024

Taux de satisfaction par opérateur		SPT		UPS		AGL	
Juillet 2024							
BAISSE	65%	↓ 1%	BAISSE	50%	↓ 12%	BAISSE	58%
							↓ 9%
BAISSE	52%	↓ 2%	HAUSSE	59%	↑ 1%	HAUSSE	63%
							↑ 2%
							↑ 3%





15 531 RÉPONSES COMPLÈTES

11 533 PAR CANAL USSD

3176 PAR WEB & APPS

822 PAR CENTRE D'APPEL



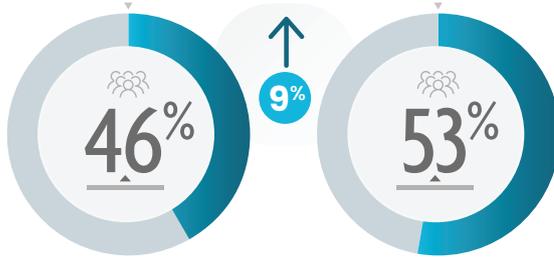
SOURCE : ARCEP TOGO



### POUR LES CLIENTS DES FAI Taux de satisfaction globale



Juillet 2023 → Juillet 2024



Hausse de 09% passant de 46% en 2023 à 53% en 2024.

#### Taux de satisfaction par opérateur

Juillet 2024



GVA ↑ 10%  
61%



TGT ↑ 8%  
50%

#### TARIFS

BAISSE	GVA	3%	↓	HAUSSE	TGT	2%	↑
	27%				28%		

#### QUALITÉ DE SERVICE

BAISSE	GVA	2%	↓	BAISSE	TGT	6%	↓
	46%				45%		

L'OFFRE LA PLUS ACCESSIBLE AU TOGO POUR LA FIBRE EST DE 15000F/ MOIS

ENQ. SAT/2024

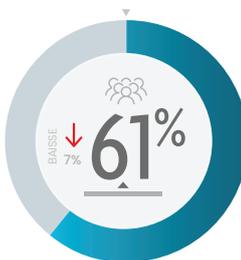


### POUR L'ARCEP Taux de satisfaction globale



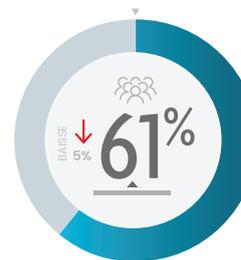
Que pensent les consommateurs des actions de l'ARCEP ?

« 61% satisfaits des actions pour la baisse des tarifs et l'amélioration Qualité de Service



Juillet 2024

» 61% satisfaits des actions de défense des intérêts des consommateurs



ENQ. SAT/2024

DU 03 AU 23 JUIN 2024

## L'ARCEP au colloque mondial des régulateurs à Kampala (Ouganda)

Organisé par l'Union internationale des télécommunications (UIT), cet évènement annuel s'est tenu, du 1er au 4 juillet, à Kampala en Ouganda, sous le thème : "Contribuer à fixer le cap pour des technologies porteuses de transformations positives". L'ARCEP Togo a pris une part active aux travaux de ce 23<sup>e</sup> colloque des régulateurs des télécommunications/TIC du monde où d'importantes lignes directrices ont été adoptées.



### Défis et perspectives pour un environnement numérique concurrentiel, sécurisé et inclusif

Les décideurs et régulateurs, réunis à Kampala, ont identifié plusieurs défis à relever dans l'adoption des technologies porteuses de transformations aux effets renforcés. Cloisonnement réglementaire, contraintes administratives, fragmentation des politiques et chevauchements sectoriels sont les points particulièrement mis en exergue. Tout comme l'incertitude concernant le rôle et les responsabilités des régulateurs sectoriels face aux défis posés par les télécommunications/TIC en tant que catalyseurs des technologies porteuses de transformations. Les préoccupations relatives à l'éthique, y compris la confidentialité des données, les défis liés aux mégadonnées, les préjugés en matière d'intelligence artificielle (IA), la délocalisation des emplois, la fiabilité des informations font partie des défis.

A cela, s'ajoutent la gouvernance des données et les problèmes transfrontières, y compris les problèmes de

concurrence supranationale. Les nouveaux modèles économiques qui entravent l'investissement et l'innovation, dans lesquels il est difficile d'appliquer de mesures de responsabilisation et de désigner des responsables ; la complexité des technologies et le manque de connaissances en matière de gestion des risques ; les risques pour la sécurité ; l'empreinte environnementale et la consommation d'énergie sont aussi des défis identifiés. Et ce n'est pas tout. Le colloque a aussi relevé les inégalités en matière d'accès aux technologies ; le manque d'investissement dans le développement, l'adoption et l'utilisation des infrastructures, ainsi que dans l'accès à ces dernières ; la pénurie de personnel qualifié dans le secteur des télécommunications/TIC ; ou encore les coûts de déploiement élevés et la perte éventuelle de gains pouvant freiner la mise en œuvre pour les opérateurs de réseau.

Face à ces défis, les décideurs et régulateurs ont suggéré de libérer le potentiel d'un accès égal et mondial aux services numériques existants et aux technologies

porteuses de transformations. Ce qui revient à offrir des perspectives comme l'amélioration de l'efficacité des services par la rationalisation des processus et par l'automatisation et l'innovation dans le domaine des technologies. Il s'agit, pour les opérateurs, de tirer parti des technologies porteuses de transformation comme l'utilisation de l'IA dans la planification de réseau ou la prévention de la fraude par le biais de leur réseau.

C'est donc la promotion de l'innovation. Elle impactera alors la croissance économique, la compétitivité, l'amélioration de la transparence, l'émergence de nouveaux secteurs d'activités etc. De ce fait, la responsabilité des citoyens sera renforcée à travers de nouveaux moyens de participation, d'accès à l'information et aux services publics et de partage des informations.



### Mesures politiques et réglementaires ; principes directeurs en faveur de transformations positives et inclusives

L'objectif de ces mesures est d'optimiser les avantages tirés des télécommunications/TIC. Selon les décideurs et régulateurs de l'UIT, il s'agit de trouver un équilibre entre l'innovation et une réglementation responsable. Ce, afin d'avoir des retombées positives pour les sociétés et les économies. Pour cela, ils ont proposé d'adopter une démarche préventive qui concilie la promotion de l'innovation et la réduction des risques. Il est aussi prévu l'adoption de règlements favorisant l'éthique et le traitement des manquements ; la réduction des contraintes bureaucratiques par la rationalisation de la réglementation et des processus. Ces mesures prévoient que les parties prenantes soient davantage impliquées dans le processus réglementaire, avec des consultations publiques.

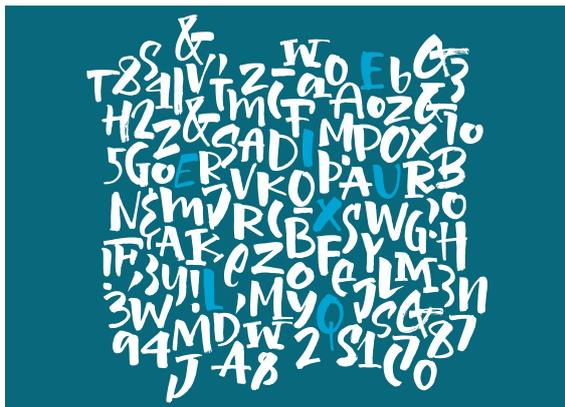
Transparence, responsabilisation dans la prise de décisions fondées sur l'analyse des données, voilà autant de valeurs encouragées pour la mise en place de marchés concurrentiels et inclusifs. Pour cela, la collecte et le partage de données doivent être renforcés. Pour y arriver, le colloque de Kampala demande

d'harmoniser les cadres réglementaires sur les bonnes pratiques, d'adopter l'approche fondée sur les risques, d'appliquer des normes, stratégies et réglementations de cybersécurité solides pour faire face aux menaces. Les acteurs sont encouragés à promouvoir un accès équitable aux technologies, à leur utilisation ; à travers des coûts abordables, cohérents et non discriminatoires pour réduire la fracture numérique. Pour l'UIT, l'optimisation des avantages des télécommunications/TIC implique également la disponibilité suffisante des ressources limitées comme le spectre. Tous les acteurs, y compris les startups devront avoir un accès équitable au marché. Décideurs et régulateurs sont appelés à mettre en place des mécanismes de financement innovants pour stimuler l'investissement et la tarification concurrentielle. Au cœur de ces mesures politiques, doivent figurer en bonne place la protection des consommateurs et des données.

A Kampala, les décideurs et régulateurs ont ainsi fixé le cap pour des technologies porteuses de transformations positives. Ils ont insisté sur l'éthique, la sécurité, la durabilité, la promotion de marchés concurrentiels et inclusifs ; et ont appelé à renforcer l'éducation et la sensibilisation. Le souhait est d'intensifier l'investissement dans des initiatives de renforcement des capacités et de sensibilisation, afin d'améliorer les connaissances, l'alphabetisation et les compétences des décideurs et des régulateurs, et promouvoir les compétences numériques de la population. Ce qui, au final, contribuera à une utilisation optimale des technologies de télécommunication/TIC porteuses de transformations.

Quant aux acteurs du marché, ils sont encouragés à utiliser davantage l'analyse et l'évaluation des risques pour anticiper les crises et proposer des plans nationaux d'urgence. En outre, il leur est recommandé de diversifier leurs activités, de s'inscrire dans la durabilité et d'investir dans la recherche et le développement ; conditions indispensables pour rester à l'avant-garde du secteur et stimuler l'innovation.





Le secteur de la régulation a son propre jargon. Pour ceux qui ne sont pas du domaine, certains termes techniques peuvent être difficiles à comprendre. Cette rubrique est créée pour vous donner les clés de compréhension de ces termes. Une sorte de pédagogie qui vous facilitera l'assimilation de ces notions et une meilleure connaissance du secteur à travers les informations que nous diffusons sur la régulation des communications électroniques.

Pour ce numéro, nous avons sélectionné pour vous, des termes dont vous avez régulièrement entendu parler ces derniers mois, dans la mesure de la qualité de l'expérience utilisateur.

#### Débit descendant

Fréquemment utilisé dans la mesure de la qualité de la connexion, le débit descendant est également appelé le débit de téléchargement. Il désigne la quantité de données que peut recevoir un utilisateur final en une seconde. Un débit descendant élevé est synonyme de qualité et d'une meilleure expérience utilisateur.

#### Débit ascendant

Le débit ascendant indique la capacité de donnée que l'utilisateur final peut envoyer vers un serveur ou vers un autre point de son réseau. Comme le débit descendant,

un débit ascendant élevé est synonyme d'une qualité de votre réseau. Plus vous avez un début ascendant faible, plus vous avez du mal à envoyer des données.

#### Temps de latence

Il désigne le temps nécessaire pour l'aller-retour d'une petite quantité de données entre votre terminal (ordinateur, téléphone etc) et un serveur de test de débit. Plus ce temps est court, plus vous avez une bonne qualité d'expérience utilisateur. Car, cela suppose que les informations circulent plus vite à travers le réseau, entre votre ordinateur et le serveur de destination.

#### Test de navigation

Dans la mesure de la qualité de service, le test de navigation consiste à mesurer le temps nécessaire pour le chargement complet de cinq (5) sites les plus visités dans un pays. Ce chargement tient compte des pages, des images et toutes les autres données nécessaires ou accessibles sur ces sites. Il permet d'évaluer le ressenti des consommateurs dans l'usage de ces services numériques que sont les sites web.

#### Test de streaming

Ce test permet de déterminer la qualité de la résolution d'une vidéo, d'un son et sa stabilité en diffusion live. C'est aussi la mesure du temps de chargement d'une vidéo en trois (3) mesures sur Youtube. Avec chaque résolution chargée, le test de streaming renseigne sur la qualité telle que perçue par l'utilisateur.

Pour connaître la qualité  
de votre débit internet,  
n'hésitez pas à utiliser  
l'application MyPerf by  
ARCEP, téléchargeable sur  
Play store.

# Découvrez Myperf by ARCEP Togo,

l'application de crowdsourcing dédiée à la mesure de la qualité d'expérience des consommateurs !

SCANNE - MOI



 Google Play



Télécharge gratuitement ton application en scannant ce QR code

**Promouvoir l'accès  
aux services numériques  
par une régulation  
par tous et pour tous !**