



Rapport d'Activités

Exercice 2024



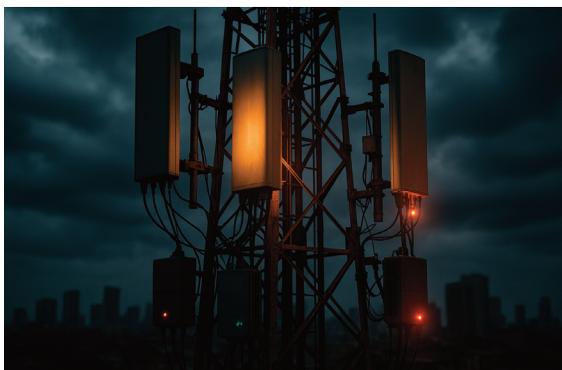


Rapport d'Activités

Exercice 2024

Sommaire

Sigles et acronymes	5
Liste des tableaux	7
Liste des graphiques	9
ARCEP	12
Avant-propos	14



CHAPITRE 01 RÉGULATION DES SECTEURS

1. Evolution du cadre juridique	16
1.1 Secteur des communications électroniques	16
1.2 Secteur des postes	16
2. Activités de régulation	19
2.1 Secteur des communications électroniques	19
2.2 Secteur des postes	67
2.3 Activités du centre de contact pour les consommateurs	70
3. Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs	73
3.1 Manquement à l'obligation de disponibilité de service	73
3.2 Manquement à l'obligation de qualité de service	73
4. Facturation et recouvrement	75
4.1 Facturation des redevances	75
4.2 Recouvrement des redevances	82
5. Coopération et partenariat	87
5.1 Sur le plan national	87
5.2 Sur le plan international	88
6. Participation aux événements des secteurs	94
6.1 Secteur des communications électroniques	94
6.2 Secteur des postes	97

CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

1. Modernisation de la gouvernance	99
2. Gestion interne	104
2.1 Ressources humaines	104
2.2 Renforcement des compétences	108
2.3 Contribution au développement de l'employabilité des jeunes diplômés	109
2.4 Outils et moyens logistiques	110
2.5 Commande publique	120
3. Appuis et actions sociales	124

PERSPECTIVES

Table des matières	126
--------------------------	-----

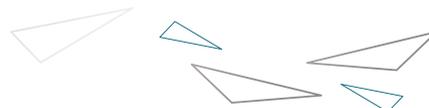


Sigles & Acronymes



ANAC	: Agence Nationale de l'Aviation Civile
ARCEP	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
ARTAO	: Assemblée des Régulateurs de Télécommunications d'Afrique de l'Ouest
ARTEC	: Autorité de Régulation des Technologies de Communications
ASECNA	: Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne en Afrique et à Madagascar
BLR	: Boucle Locale Radio
BR	: Bureau des Radiocommunications
BSS	: Business Support System
BTS	: Base Transceiver Station
ccTLD	: Country Code Top-Level Domains
CEDEAO	: Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CMR	: Conférence Mondiale des Radiocommunications
COL	: Collaborateur
DGTP	: Direction Générale des Travaux Publics
EBE	: Excédent Brut d'Exploitation
FAI	: Fournisseur d'Accès internet
FOLKAL	: Fibre optique Lomé-Kpalimé-Atakpamé-Lomé
FRATEL	: Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications
DFTTH	: Fiber to the home
GVA	: Groupe Vivendi Africa
FaHAAC	: Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication
IFIC	: International Frequency Information Circular
IMT	: International Mobile Telecommunication

INSEED	: Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques
ISO	: International Standard Organisations
L&R	: Légal et règlementaire
LCE	: Loi sur les Communications Électroniques
MAR	: Marché
MAT	: Moov Africa Togo
MCC	: Millenium Challenge Corporation
MENTD	: Ministère de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale
MIFR	: Base de données internationale des fréquences
NCA	: National Communication Authority
OMC-R	: Operating Maintenance Center- Radio
OTR	: Office Togolais des Recettes
PCS	: Processus
PIP	: Partie Intéressée Pertinente
PMR	: Professional Mobile Radio
PPM	: Plan de Passation des Marchés
PRMP	: Personne Responsable des Marchés Publics
QoE	: Quality of Experience
QoS	: Quality of Services
QUA	: Qualité
SICS	: Système Intégré de Contrôle du Spectre
SII	: Système d'information et informatique
SIM	: Subscriber Identity Module
SIN	: Société d'Infrastructure Numérique
SMQ	: Système de management de la qualité
SPT	: Société des Postes du Togo
TGC	: Togo Cellulaire
TIC	: Technologies de l'Information et de la Communication
UAT	: Union Africaine des Télécommunications
UEMOA	: Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
UHF	: Ultra Haute Fréquence
UIT	: Union Internationale des Télécommunications
UPU	: Union Postale Universelle
USSD	: Unstructured Supplementary Service Data
VHF	: Very High Frequency
VSAT	: Very Small Aperture Terminal

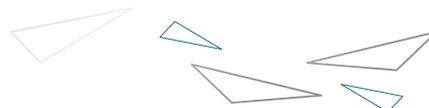


Liste des tableaux



TABLEAUX	TITRES	PAGES
Tableau 1:	Demande de ressources en numérotation reçues et traitées	20
Tableau 2:	Utilisation des numéros par type de service	22
Tableau 3:	Attribution des numéros des services mobiles	22
Tableau 4:	Evolution des attributions de numéros des services à valeur ajoutée	25
Tableau 5:	Evolution des homologations de 2021 à 2024	25
Tableau 6:	Agrément d'installateurs	26
Tableau 7:	Répartition des noms de domaine créés par registrar	27
Tableau 8:	Noms de domaine créés mensuellement par registrar	27
Tableau 9:	Parc de noms de domaine par registrar	28
Tableau 10:	Evolution du parc actif par registrar	29
Tableau 11:	Sites BTS de Togo Cellulaire	31
Tableau 12:	Sites BTS de Moov Africa Togo	31
Tableau 13:	Mode d'alimentation en énergie des sites radioélectriques des opérateurs	42
Tableau 14:	Plaintes de brouillage enregistrées	45
Tableau 15:	Etat du respect des accords de coordination	51
Tableau 16:	Résultats des mesures enregistrées	58
Tableau 17:	Répartition des numéros portés par opérateur et leur évolution mensuelle	66
Tableau 18:	Notification des incidents et des opérations de maintenance	70
Tableau 19:	Requêtes réceptionnées	76
Tableau 20:	Répartition des redevances facturées	77

Tableau 21:	Redevances facturées pour le compte du budget de l'Etat	78
Tableau 22:	Redevances facturées pour le compte des fonds spéciaux	79
Tableau 23:	Redevances facturées et affectées à la régulation	80
Tableau 24:	Produits des amendes facturées à MAT en 2024 et leurs affectations	81
Tableau 25:	Redevances facturées de 2024 par rapport à 2023	82
Tableau 26:	Répartition du montant recouvré conformément au décret	83
Tableau 27:	Recouvrement pour le budget de l'Etat	83
Tableau 28:	Recouvrement pour le budget de l'ARCEP	83
Tableau 29:	Recouvrement pour les fonds spéciaux	84
Tableau 30:	Recouvrement des amendes	84
Tableau 31:	Situation des paiements des factures courantes de 2024 par catégorie	85
Tableau 32:	Situation des paiements de redevances antérieures à 2024	86
Tableau 33:	Recouvrement par catégorie de client	91
Tableau 34:	Demandes de coordination de réseaux à satellites traitées en 2024	92
Tableau 35:	Fréquences PMR notifiées à l'UIT en 2024	100
Tableau 36:	Niveau de réalisation des objectifs qualité	106
Tableau 37:	Répartition du personnel par âge et par sexe	114
Tableau 38:	Liste des projets réalisés en 2024	114
Tableau 39:	Récapitulatif des incidents déclarés et traités par mois	115
Tableau 40:	Evolution du parc informatique sur les cinq (5) dernières années	116
Tableau 41:	Taux de réalisation des opérations de maintenance préventive	118
Tableau 42:	Taux de disponibilité du système d'information de l'ARCEP	118
Tableau 43:	Données de continuité et reprise d'activités en cas d'incident	120
Tableau 44:	Etat des lieux détaillé de l'exécution du PPM 2024	121
Tableau 45:	Etat d'exécution du PPM 2024	121
Tableau 46:	Indicateurs d'exécution de PPM en 2024	123
Tableau 47:	Evolution des principaux indicateurs de 2023 à 2024	123
Tableau 48:	Appuis et actions sociales	124



Liste des graphiques

GRAPHIQUES	TITRES	PAGES
Graphique 1:	Répartition des demandes de fréquences traitées	19
Graphique 2:	Demandes de ressources en numérotation reçues et traitées	20
Graphique 3:	Utilisation et disponibilité de ressources en numérotation	21
Graphique 4:	Evolution des attributions des numéros des services fixes	23
Graphique 5:	Evolution des attributions des numéros des services mobiles	23
Graphique 6:	Evolution des attributions des numéros des services mobiles par opérateur	24
Graphique 7:	Evolution des attributions de numéros des services à valeur ajoutée	24
Graphique 8:	Evolution des homologations de 2021 à 2024	26
Graphique 9:	Répartition des noms de domaine créés par registrar	27
Graphique 10:	Noms de domaine créés mensuellement par registrar	28
Graphique 11:	Parc de noms de domaine par registrar	29
Graphique 12:	Evolution du parc actif par registrar	29
Graphique 13:	Type d'énergie par site et par opérateur	33
Graphique 14:	Incidents majeurs par opérateur	33
Graphique 15:	Incidents majeurs par région	33
Graphique 16:	Incidents graves détectés sur les réseaux de MAT et TGC	35
Graphique 17:	Taux de réussite de l'établissement d'appels 2G	35
Graphique 18:	Taux de réussite de l'établissement d'appels 3G	35
Graphique 19:	Taux de coupure des connexions data 4G	36
Graphique 20:	Taux de succès des connexions data 4G	36
Graphique 21:	Evolution indicateur DR1 en 2024 MAT	36
Graphique 22:	Evolution indicateur DR1 en 2024 TGC	36
Graphique 23:	Evolution indicateur DR2 en 2024-TGC	36
Graphique 24:	Evolution indicateur DR2 en 2024 -MAT	37

Graphique 25:	Evolution indicateur taux d'indisponibilité -TGC	37
Graphique 26:	Evolution indicateur taux d'indisponibilité -MAT	37
Graphique 27:	Taux de conformité globale des opérateurs	41
Graphique 28:	Evolution du taux de conformité globale des opérateurs	45
Graphique 29:	Répartition des contrôles de fréquences en 2024	47
Graphique 30:	Taux d'utilisation des fréquences IMT par bande de fréquences et par opérateur	48
Graphique 31:	Utilisation des fréquences IMT par bande de fréquences et par opérateur	48
Graphique 32:	Taux d'utilisation du spectre par région et par opérateur	48
Graphique 33:	Sites de mesure du niveau des champs électromagnétiques à Lomé	51
Graphique 34:	Carte des sites de mesure du niveau des champs électromagnétiques	52
Graphique 35:	Evolution du niveau moyen de champ électrique	52
Graphique 36:	Image de la station transportable	53
Graphique 37:	Points de mesure suite aux plaintes	53
Graphique 38:	Résultat de contrôle de RNI à l'OTR pour les bandes de réseau mobile	57
Graphique 39:	Répartition des numéros portés par opérateur et leur évolution mensuelle	60
Graphique 40:	Analyse de consommation de forfait data du 1er janvier au 5 octobre 2024	60
Graphique 41:	Tests réalisés avec l'outil tariffstracker	64
Graphique 42:	Résultats des tests myPerf et nPerf	65
Graphique 43:	Chiffres clés des résultats de l'enquête de satisfaction des consommateurs	68
Graphique 44:	Prix unitaire moyen des envois de colis en import et export	68
Graphique 45:	Prix moyen du Kg de colis ordinaire pour le régime intérieur	68
Graphique 46:	Couverture du réseau des opérateurs postaux en 2024	70
Graphique 47:	Répartition des requêtes introduites à l'ARCEP par canal	71
Graphique 48:	Plaintes reçues par type de services	72
Graphique 49:	Plaintes reçues et plaintes traitées par opérateur	72
Graphique 50:	Plaintes reçues par opérateur	76
Graphique 51:	Plaintes traitées	76
Graphique 52:	Répartition des redevances et amendes facturées	77
Graphique 53:	Redevances facturées pour le compte du budget de l'Etat	78
Graphique 54:	Redevances facturées pour le compte des fonds spéciaux	79
Graphique 55:	Redevances facturées et affectées à la régulation	80

Graphique 56:	Produits des amendes facturées à MAT en 2024 et leurs affectations	85
Graphique 57:	Redevances facturées de 2024 par rapport à 2023	86
Graphique 58:	Evolution du taux de recouvrement des redevances	101
Graphique 59:	Répartition des non-conformités par processus	102
Graphique 60:	Bilan des actions	105
Graphique 61:	Evolution du personnel	105
Graphique 62:	Répartition par sexe	106
Graphique 63:	Pyramide des âges du personnel	107
Graphique 64:	Structure de l'effectif par catégorie professionnelle	107
Graphique 65:	Effectif par type de contrat	108
Graphique 66:	Répartition de l'effectif par domaine de compétence	109
Graphique 67:	Répartition du nombre de formations par domaine	109
Graphique 68:	Répartition des stagiaires par domaine	115
Graphique 69:	Evolution du parc informatique sur les cinq (5) dernières années	117
Graphique 70:	Taux de disponibilité du SII	118
Graphique 71:	Données de continuité et reprise d'activités en cas d'incident	121
Graphique 72:	Etat d'exécution du PPM 2024	122

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 Yaou 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.

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



Le Comité de direction est l'organe de pilotage stratégique et de supervision. La Direction générale est responsable de la mise en oeuvre des stratégies et de la gestion des opérations quotidiennes.



Avant-propos

Les actions du plan stratégique 2021-2023 accomplies à 96 %, les redevances recouvrées à un taux de 97% et les marchés exécutés à 81%.

Durant les quatre années d'opérationnalisation, l'ARCEP s'est donnée les moyens pour accomplir ses missions. Avec la transformation digitale et la modernisation de sa gouvernance, l'autorité a subi une profonde mutation qui fait d'elle aujourd'hui, une institution moderne dont la gouvernance, participative et inclusive, est orientée vers la démarche qualité.

L'ARCEP a fait preuve d'un remarquable dynamisme et s'est fortement engagée dans la pérennisation des acquis de la modernisation de sa gouvernance pour asseoir une régulation efficiente.

En 2024, le Comité de Direction a doté l'ARCEP d'un plan stratégique pour la période 2024-2026 qui vise, à travers les chantiers prioritaires, la poursuite de la réalisation de ses missions cardinales de couverture nationale du territoire en accès haut-débit, de tarifs abordables et de qualité de service conforme aux standards internationaux.

L'ARCEP a, par ailleurs, continué la mise en œuvre de son plan opéra-

tionnel pour soutenir la vision de « promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous ».

Parmi les indicateurs clés de performance de l'ARCEP, on peut notamment citer, la mise œuvre des actions du plan stratégique 2021-2023 accomplies à 96%, le taux de recouvrement des redevances qui se maintient, comme en 2023, à 97% et le taux d'exécution des marchés qui a connu une progression significative passant de 63% en 2023 à 81%.

En 2024, l'ARCEP a intensifié la digitalisation des processus métiers notamment les processus ressources humaines, les processus administratifs et comptables, les processus de collecte de données en les rendant automatique, les processus de contrôles techniques de réseaux et de couverture et les processus de fourniture de services. Elle s'est, par ailleurs, distinguée au cours de la même période par ses actions pour le renforcement de la protection des droits et intérêts des consommateurs.

Sur la base de l'accord de partenariat conclu en 2019 avec les associations de défense et de protection des droits et intérêts des consommateurs, l'ARCEP a poursuivi, à travers les différentes localités du territoire, la formation, l'information et la sensibilisation des utilisateurs sur leurs droits et devoirs ainsi que sur les thématiques cruciales des communications électroniques et des postes. Cette approche de proximité a permis d'amplifier l'impact des actions de l'autorité et de renforcer les liens avec les partenaires sur le terrain.

Les partenariats ont, également, été renforcés pour soutenir une logique de synergie accrue avec les partenaires bilatéraux, régionaux et internationaux, favorisant ainsi la notoriété de l'ARCEP à l'échelle internationale.



L'ARCEP se doit de poursuivre, résolument, l'amélioration continue de son système de management de la qualité.

La dimension internationale de notre institution s'est affirmée, notamment à travers sa participation active aux événements internationaux des secteurs et l'organisation réussie en mai 2024 du 21^{ème} séminaire du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL), sur le thème : « Économie de la donnée, paiement mobile : quels enjeux de régulation technico-économique ? ».

Fort de ces réalisations en 2024, l'ARCEP entend poursuivre cette dynamique en renforçant la digitalisation de ses processus tout en soutenant les réformes et en mobilisant les hommes et les femmes, acteurs clés des profondes mutations en cours.

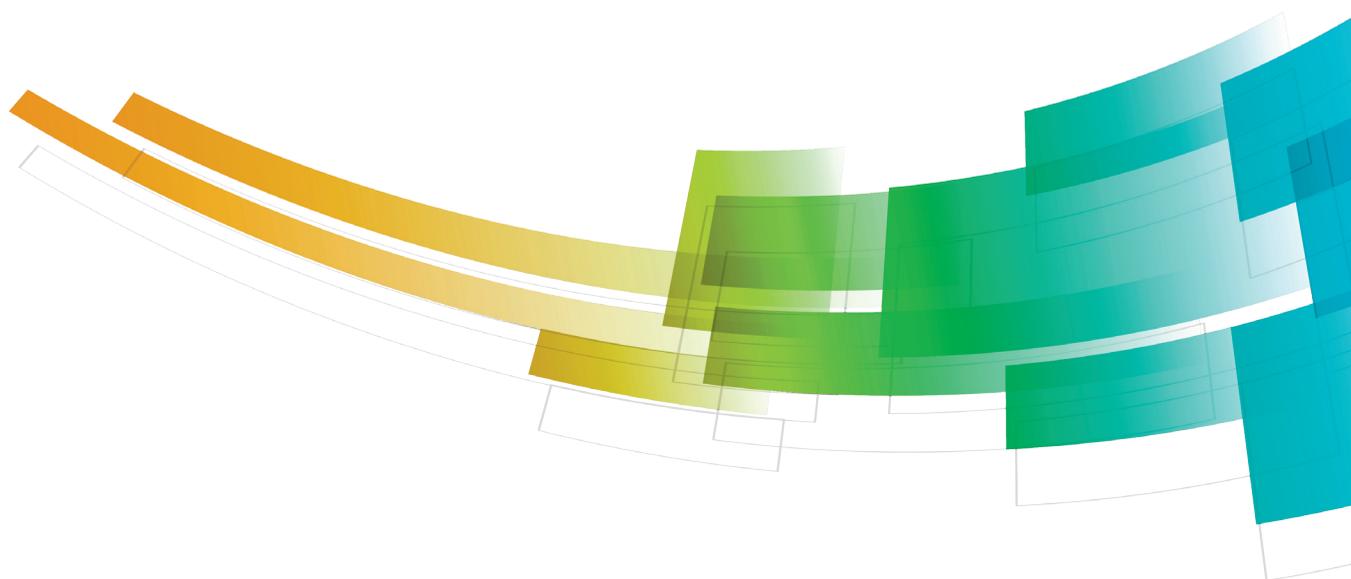
L'ARCEP a organisé en mai 2024 le 21^{ème} séminaire du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL), sur le thème : « Économie de la donnée, paiement mobile : quels enjeux de régulation technico-économique ? ».



01

CHAPITRE UN

RÉGULATION DES SECTEURS





UN //

Évolution du cadre juridique

1.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Décret

Le 2 décembre 2024, le gouvernement a adopté le décret relatif à l'identification systématique et obligatoire des abonnés aux services des communications électroniques. Ce nouveau texte abroge le décret n°2011-120/PR du 6 juillet 2011 portant identification systématique et obligatoire des abonnés aux services de télécommunications et apporte des innovations dont notamment :

- l'identification systématique préalable ;
- l'interdiction de la vente anarchique des cartes SIM ainsi que des cartes SIM pré-activées et pré-identifiées ;

- la limitation à trois (3) du nombre de cartes SIM à détenir par chaque abonné auprès d'un opérateur ;
- l'instauration de l'obligation pour les opérateurs de tenir une base de données ;
- l'obligation pour les opérateurs d'établir des rapports trimestriels sur l'identification de leurs abonnés, qui seront transmis à un certain nombre d'administrations.

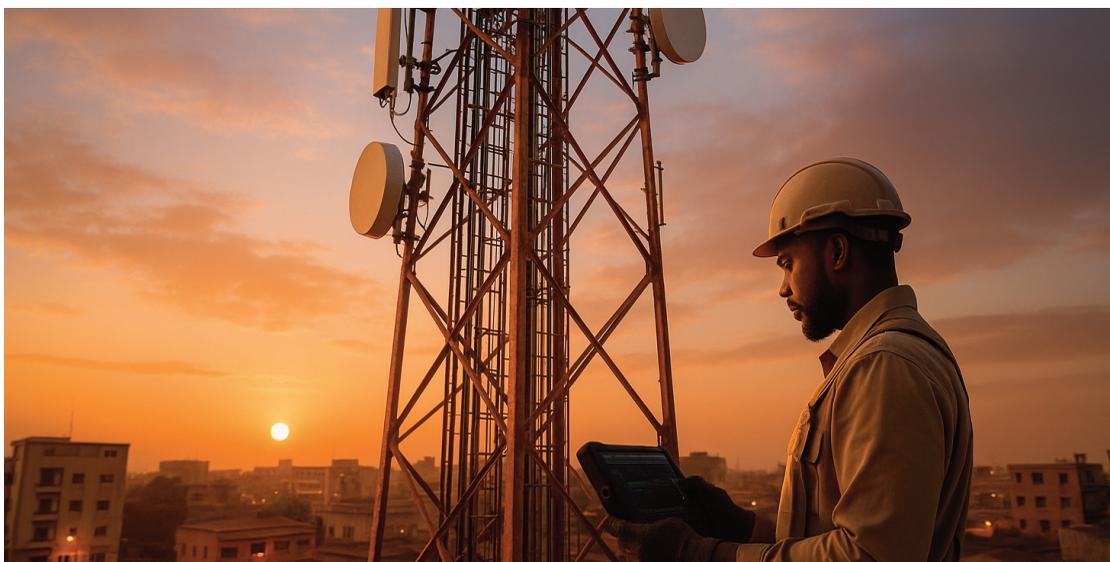
Décisions

L'Autorité de régulation a adopté la décision n°053/ARCEP/DG/24 du 8 avril 2024 portant plans de dispositions des canaux dans les bandes de fréquences exploitées par les systèmes hertziens fixes utilisés pour les liaisons du service fixe point à point.

1.2. SECTEUR POSTAL

L'ARCEP a procédé à la relecture des projets de textes élaborés par le Ministère de l'économie numérique et de la transformation digitale (MENTD) dans le cadre de la modernisation et de la refonte du secteur postal.

L'objectif du MENTD est de conduire le processus de façon participative et inclusive. A cet effet, les opérateurs ont été sollicités pour apporter leurs amendements et suggestions en vue de l'amélioration du projet de loi sur les services postaux.



Activités de régulation

2.1. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Gestion des licences et autorisations

Activités de gestion des fréquences radioélectriques

L'Autorité de régulation a, notamment, pour mission d'assurer une gestion efficace, efficiente, rationnelle, équitable et économique du spectre radio-électrique.

A cet effet, elle a, notamment, assuré au cours de l'année :

- le traitement de trente-neuf (39) demandes relatives aux autorisations de réseaux indépendants, renouvellement de réseaux, suspension d'utilisation de fréquences, résiliation de fréquences ;

- le suivi des autorisations de réseaux indépendants utilisant les fréquences radioélectriques ;
- la protection de la position orbitale du Togo et des ressources en fréquences associées.

Les trente-neuf (39) demandes enregistrées sont classées comme suit :

- dix (10) demandes pour une première autorisation d'établissement et d'exploitation de réseaux indépendants avec demande d'assignation de fréquences ;
- une (1) demande de modification de réseau indépendant ;
- vingt (20) demandes de renouvellement d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseaux indépendants avec demande d'assignation de fréquences ;

- une (1) demande de suspension de réseau indépendant ;
- deux (2) demandes de mise en service ;
- deux (2) demandes de remise en service de réseau indépendant après suspension ;
- trois (3) demandes de résiliation de réseau indépendant.

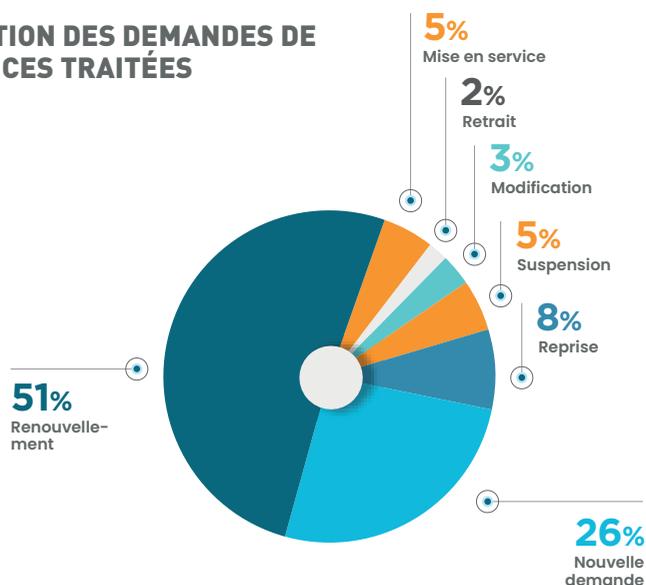
Après étude technique, la totalité des demandes a reçu un avis favorable, donnant ainsi lieu à la délivrance des autorisations d'établissement et d'exploitation ou au retrait d'autorisation.

Le récapitulatif des 39 demandes traitées est présenté dans le graphique ci-dessous :

GRAPHIQUE 1

RÉPARTITION DES DEMANDES DE FRÉQUENCES TRAITÉES

[en %]



Au cours de l'année 2024, treize (13) réseaux à satellites ont fait l'objet de commentaires de la part de l'Administration du Togo. Quarante (40) nouvelles fréquences assignées ont également été notifiées à l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

La notification a concerné les fréquences VHF et UHF assignées pour les communications professionnelles PMR (Professionnal Mobile Radio) au Togo. Celles-ci ont été approuvées par l'UIT et enregistrées dans la base de données internationale des fréquences (MIFR).

Pour rappel, l'ARCEP fait le suivi des notifications des réseaux à satellites et des stations terrestres publiées dans la Circulaire Internationale d'Informations sur les Fréquences du Bureau des Radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications (BR-IFIC) et fait des recommandations.

Ressources en numérotation

Au total, cinquante (50) demandes de ressources en numérotation ont été enregistrées en 2024 par l'ARCEP. La situation des demandes figure dans le tableau ci-après :

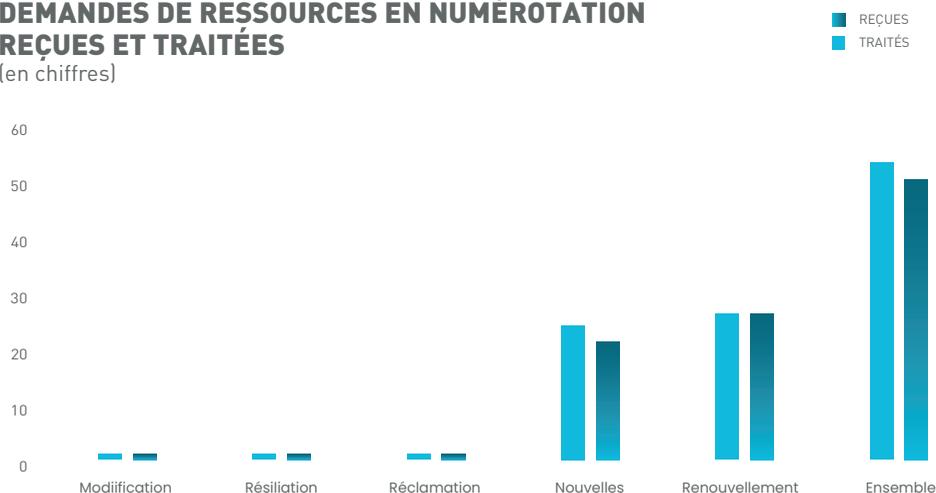
DEMANDE	REÇUES	TRAITÉES
Nouvelles	21	24
Renouvellement	26	26
Modification	1	1
Résiliation	1	1
Réclamation	1	1

Tableau 1: Demande de ressources en numérotation reçues et traitées

GRAPHIQUE 2

DEMANDES DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION REÇUES ET TRAITÉES

(en chiffres)



Cinq (5) ressources en numérotation ont été retirées pour les raisons suivantes : non renouvellement de la décision d'attribution, non-paiement des factures relatives aux redevances d'utilisation, non mise en service des ressources attribuées et demande de résiliation.

Vingt-quatre (24) nouvelles attributions de ressources dont trois (3) au titre des demandes reçues en fin d'année 2023 ont été faites en 2024 et sont réparties comme suit :

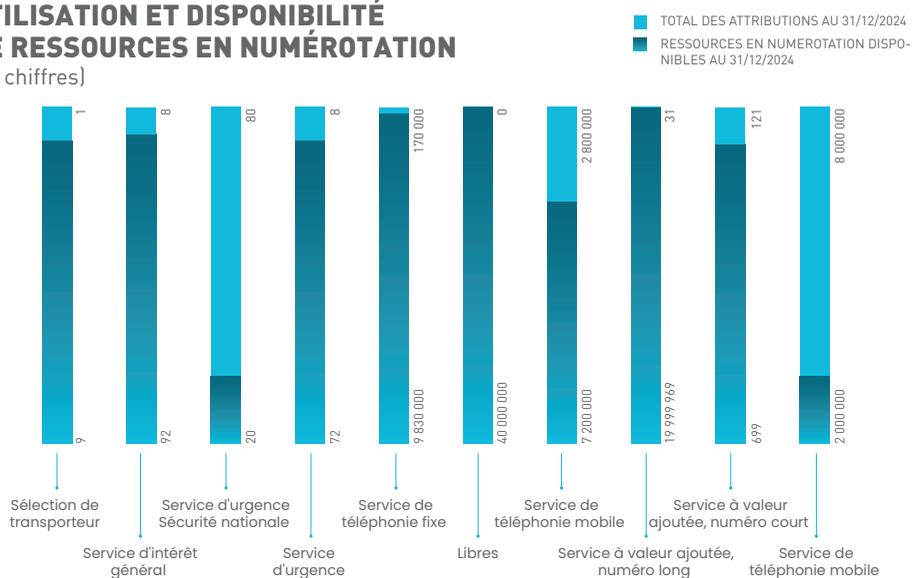
- vingt-trois (23) au titre des services à valeur ajoutée dont un (1) code USSD à 3 chiffres ;
- une (1) pour quatre (4) blocs de cent mille (100 000) numéros pour le compte d'un opérateur du mobile.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'utilisation et des disponibilités des ressources en numérotation par type de service :

GRAPHIQUE 3

UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION

(en chiffres)



Préfixe	Affectation	Total des ressources en numérotation (a)	Ressources en numérotation disponibles au 31/12/2023 (b)	Cumul des attributions au 31/12/2023 (c)	Nombre d'attribution en 2024 (d)	Cumul des attributions au 31/12/2024 (e)= (c)+(d)	Ressources en numérotation disponibles au 31/12/2024 (f) = (a) - (e)
0	Sélection de transporteur (2 chiffres)	10	9	1	0	1	9
10	Service d'intérêt général (4 chiffres)	100	92	8	0	8	92
12	Service d'urgence sécurité nationale (4 chiffres)	100	20	80	0	80	20
11 et 13 à 19	Service d'urgence (3 chiffres)	80	72	8	0	8	72
2	Service de téléphonie fixe (8 chiffres)	10 000 000	9 830 000	170 000	0	170 000	9 830 000
3, 4, 5, et 6	Libres (8 chiffres)	40 000 000	40 000 000	0	0	0	40 000 000
7	Service de téléphonie mobile (8 chiffres)	10 000 000	7 600 000	2 400 000	400 000	2 800 000	7 200 000
80 et 81	Service à valeur ajoutée, numéro long (8 chiffres)	20 000 000	19 999 970	30	1	31	19 999 969
82 à 89	Service à valeur ajoutée, numéro court (4 chiffres)	800	719	81	20	101	699
9	Service de téléphonie mobile (8 chiffres)	10 000 000	2 000 000	8 000 000	0	8 000 000	2 000 000

Tableau 2: Utilisation des numéros par type de service

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

Les attributions de numéros des services fixe et mobile se présentent comme indiqué ci-dessous :

ANNÉE	TOTAL DES ATTRIBUTIONS	ATTRIBUTION PAR OPÉRATEUR	
	ENSEMBLE	TGC	MAT
Avant 2012	4 100 000	2 200 000	1 900 000
2012	1 400 000	800 000	600 000
2013	800 000	500 000	300 000
2014	800 000	200 000	600 000
2015	400 000	100 000	300 000
2016	1 100 000	800 000	300 000
2017	400 000	0	400 000
2018	0	0	0
2019	300 000	0	300 000
2020	0	0	0
2021	300 000	300 000	0
2022	500 000	500 000	0
2023	300 000	300 000	0
2024	400 000	400 000	0
Total	10 800 000	6 100 000	4 700 000

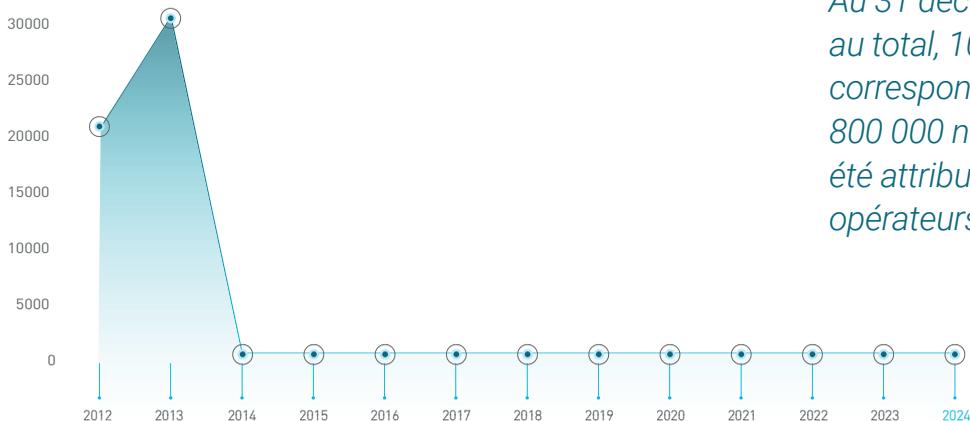
Tableau 3: Attribution des numéros des services mobiles

• Evolution des attributions des numéros des services fixes

GRAPHIQUE 4

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES FIXES

(en chiffres)



FIXES

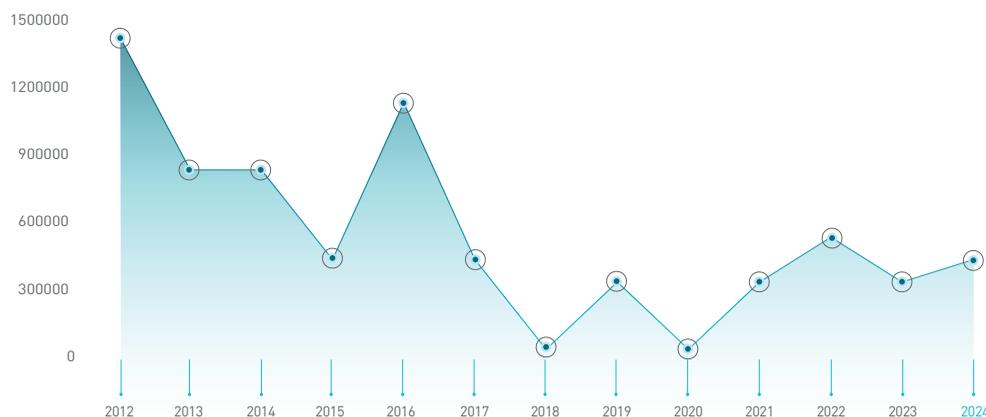
Au 31 décembre 2024, au total, 108 blocs ABP correspondant à 10 800 000 numéros ont été attribués aux opérateurs

• Evolution des attributions des numéros des services mobiles

GRAPHIQUE 5

ÉVOLUTION DE L'ATTRIBUTION DES NUMÉROS DES SERVICES MOBILES

(en chiffres)



MOBILE

• Evolution des attributions des numéros des services mobiles par opérateur

Jusqu'au 31 décembre 2024, au total, 108 blocs ABP correspondant à 10 800 000 numéros ont

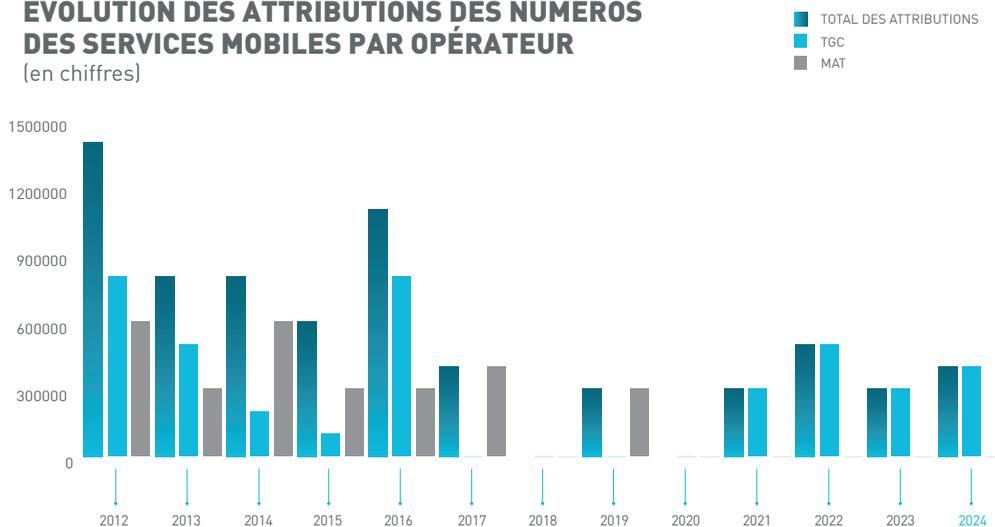
été attribués aux opérateurs : 61 à Togo Cellulaire et 47 à Moov Africa Togo dont la dernière

demande date de 2020.

GRAPHIQUE 6

ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS DES NUMÉROS DES SERVICES MOBILES PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)



• **Evolution des attributions de numéros des services à valeur ajoutée**

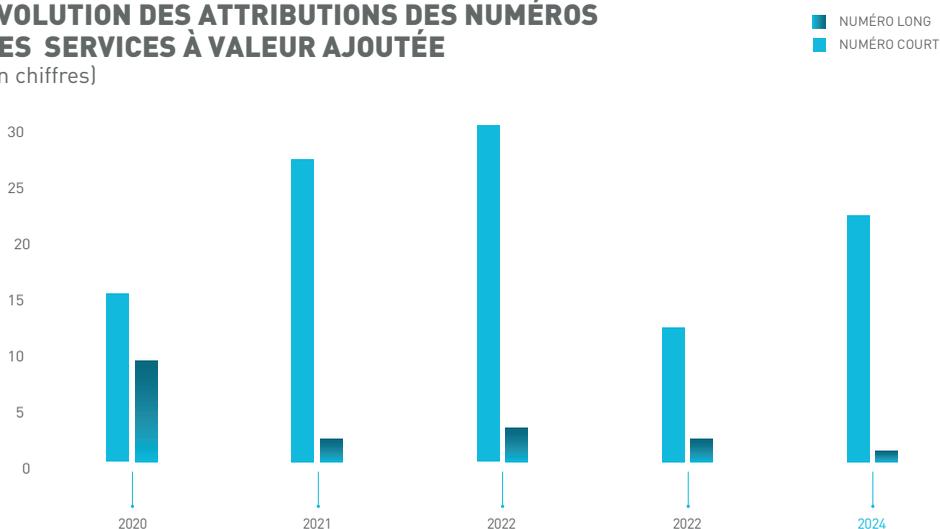
Les attributions de numéros courts des services à valeur ajoutée sur les cinq (5) dernières

années se présentent comme suit :

GRAPHIQUE 7

ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS DES NUMÉROS DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

(en chiffres)





ANNÉE	NUMÉRO LONG	NUMÉRO COURT
2020	9	15
2021	2	27
2022	3	30
2023	2	12
2024	1	22

Tableau 4: Evolution des attributions de numéros des services à valeur ajoutée

Homologation d'équipements, des terminaux radioélectriques et agrément d'installateurs

• Homologation d'équipements

L'ARCEP a instruit au total cent-une (101) demandes d'homologation dont :

- quatre-vingt-dix-huit (98) au titre de l'année 2024 réparties comme suit :
 - quatre-vingt-une (81) nouvelles demandes ;
 - quatorze (14) renouvellements ;
 - deux (2) modifications ;
 - et une (1) réclamation ;
- et trois (3) demandes au titre de l'année 2023.

Sur les 101 demandes instruites, quatre-vingt-dix-neuf (99) ont donné lieu à la délivrance de nouveaux certificats d'homologation dont 96 au titre de 2024. Au 31 décembre de l'année, deux (2) demandes sont en cours d'instruction.

Sur les 96 demandes ayant donné lieu à la délivrance de certificats d'homologation, soixante-dix-huit (78) ont porté sur les équipements de faible puissance et de faible portée et dix-huit (18) sur les équipements terminaux destinés à être connectés à un réseau de communications électroniques ouvert au public.

Le tableau ci-dessous fait le point des demandes d'homologation instruites de 2021 à 2024 :

	NOMBRE DE DEMANDES REÇUES	NOMBRE DE CERTIFICATS DÉLIVRÉS
2021	116	116
2022	156	151
2023	161	154
2024	101	99

Tableau 5: Evolution des homologations de 2021 à 2024

GRAPHIQUE 8

EVOLUTION DES HOMOLOGATIONS

(en chiffres)



• Agrément d'installateurs

Quatre (4) demandes d'agrément d'installateurs ont été reçues et traitées dont une (1) nouvelle demande et trois (3) relatives au renouvellement.

	NOMBRE DE DEMANDES REÇUES	NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES	TAUX DE TRAITEMENT
2021	1	1	100%
2022	3	3	100%
2023	1	1	100%
2024	4	4	100%

Tableau 6: Agrément d'installateurs

Adressage ou domaine internet national « .tg »

L'appel à concurrence initié pour l'acquisition d'une nouvelle plateforme de gestion du nom de domaine internet national est à l'étape de la soumission des offres.

Par ailleurs, en fin d'année 2024, l'ARCEP a reçu cinq (5) demandes d'accréditation de registrars dont deux (2) nouvelles demandes et trois (3) renouvellements des bureaux d'enregistrement qui se partagent le marché de la création des noms de domaine en « .tg ».

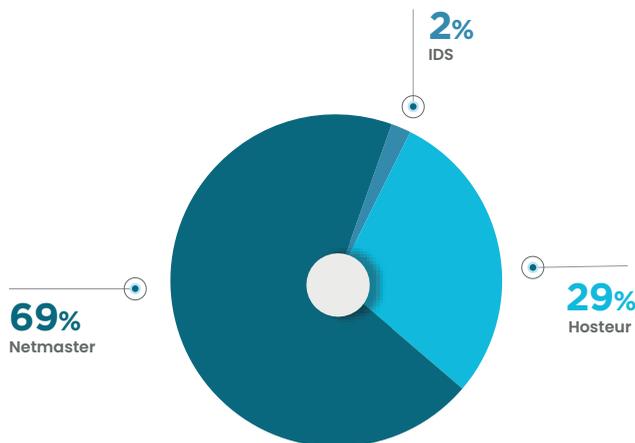
• Répartition des noms de domaine créés par registrar

Au total 2118 noms de domaine ont été créés en 2024 et répartis par registrar dans le tableau ci-dessous :

GRAPHIQUE 9

RÉPARTITION DES NOMS DE DOMAINE CRÉÉS PAR REGISTRAR

(en %)



REGISTRAR	NOMS DE DOMAINE	%
NETMASTER	1465	69
HOSTEUR	622	29
IDS	31	2
Total	2118	100



2118 noms de domaine ont été créés en 2024

Tableau 7: Répartition des noms de domaine créés par registrar

• Noms de domaine créés mensuellement par registrar en 2024

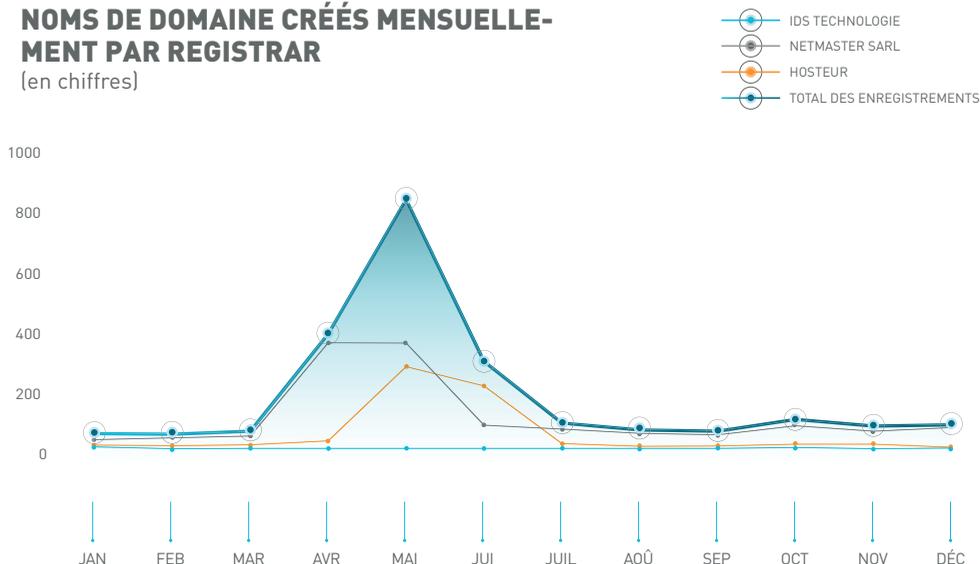
Registrars	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL
IDS	7	1	2	2	2	2	2	2	2	5	1	3	31
HOSTEUR	13	11	14	27	273	209	18	9	10	16	16	6	622
NETMASTER	31	37	43	352	351	79	66	52	47	77	59	71	1465
Total	51	49	59	381	826	290	86	63	59	98	76	80	2118

Tableau 8: Noms de domaine créés mensuellement par registrar

GRAPHIQUE 10

NOMS DE DOMAINE CRÉÉS MENSUELLEMENT PAR REGISTRAR

(en chiffres)



le nombre de noms de domaine en «.tg» actifs est de 4644

• Situation des noms de domaine actifs par registrar

Au 31 décembre 2024, le nombre de noms de domaine en «.tg» actifs est de 4644. NETMASTER domine le marché de création de noms de domaine en «.tg».

Le tableau ci-dessous représente le parc de noms de domaine détenu par registrar :

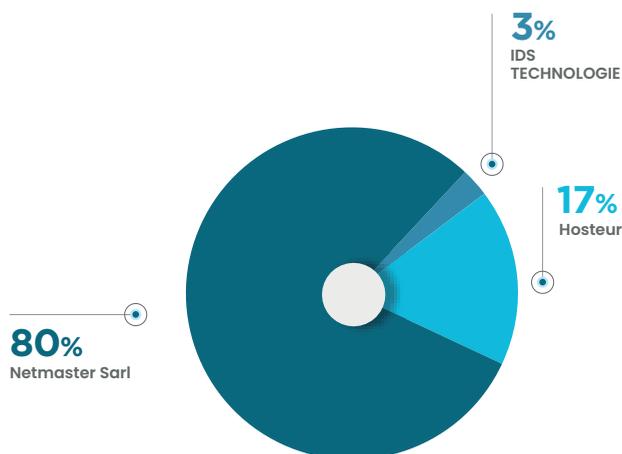
REGISTRAR	PARC DE NOMS DE DOMAINE	%
NETMASTER	3 718	80%
HOSTEUR	805	17%
IDS	121	3%
Total	4 644	100%

Tableau 9: Parc de noms de domaine par registrar

GRAPHIQUE 11

PARC DE NOMS DE DOMAINE PAR REGISTRAR

(en %)



Evolution du parc actif par registrar

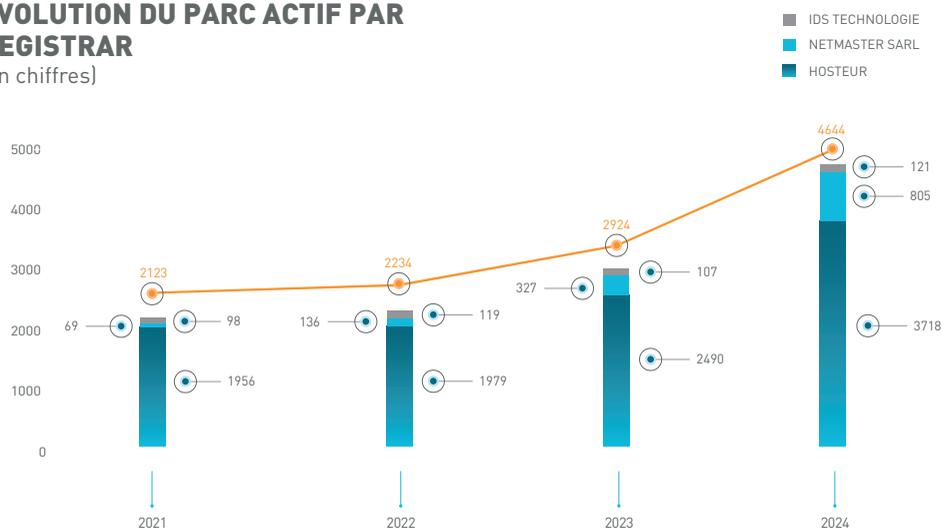
REGISTRAR	2021	2022	2023	2024
NETMASTER	1 956	1 979	2 490	3 718
HOSTEUR	69	136	327	805
IDS	98	119	107	121
Total	2 123	2 234	2 924	4 644

Tableau 10: Evolution du parc actif par registrar

GRAPHIQUE 12

EVOLUTION DU PARC ACTIF PAR REGISTRAR

(en chiffres)



L'ARCEP s'est dotée d'un outil de modélisation et d'évaluation de la couverture des réseaux mobiles

Garantir une évaluation fiable et objective fondée sur l'analyse approfondie des données

Déclaration de services à valeur ajoutée

Au total 24 déclarations de services à valeur ajoutée ont été instruites en 2024 dont 15 de 2023.

En fin décembre 2024, l'ARCEP a octroyé au total dix-sept (17) certificats d'enregistrement dont dix (10) de 2023, relatifs à l'activité wifi zone Sept (7) déclarations d'activités de wifi zone dont cinq (5) de 2023 et deux (2) de 2024 n'ont pas donné lieu à l'octroi de certificat d'enregistrement en raison des informations complémentaires non fournies par les demandeurs.

En somme, sur les 24 déclarations de services à valeur ajoutée, 22 relèvent des activités de wifi zone.

Contrôle de la couverture des réseaux

L'ARCEP a renforcé ses capacités techniques en se dotant d'un outil pour la modélisation et l'évaluation de la couverture des réseaux mobiles des opérateurs. L'acquisition de cet outil est stratégique et marque une avancée significative dans l'analyse de la performance des infrastructures de communications électroniques en intégrant des méthodologies de simulation radio avancées.

La mise en œuvre de cette évaluation a débuté au troisième trimestre de l'année par une phase préparatoire comprenant la collecte, la vérification et l'intégration des données techniques fournies par les opérateurs Togo Cellulaire et Moov Africa Togo. Ces données incluent, notamment, la topologie des réseaux, les paramètres physiques et logiques des stations de base.

En fin d'année, les premiers calculs de couverture ont été initiés, permettant ainsi de générer des cartographies préliminaires de la couverture des réseaux mobiles. Ces résultats serviront de base pour une optimisation progressive, en intégrant les données de terrain afin d'affiner la précision des simulations.

Par cette approche itérative, l'ARCEP vise à garantir une évaluation fiable et objective, fondée sur l'analyse approfondie des données collectées.

Déploiement des réseaux des opérateurs

Les opérateurs du mobile ont poursuivi le déploiement de leurs réseaux sur l'ensemble du territoire national. Togo Cellulaire déploie dans la plupart des grandes villes des cinq (5) régions économiques du Pays la technologie 5G.

Moov Africa Togo a amélioré ses offres en ajoutant la fonctionnalité 4G+ sur plus de la moitié de ses sites.

En 2024, le nombre de sites BTS de l'opérateur Togo Cellulaire a progressé de 5,5% tandis que Moov-Africa Togo n'a pas implanté de nouveaux sites.

Pour rappel, la progression en 2023 était de l'ordre de 6% pour Togo Cellulaire et de 8% pour Moov-Africa Togo.

Les tableaux ci-dessous présentent la progression des sites BTS des opérateurs du mobile.

	2021	2022	2023	2024
Sites 2G/3G/4G/5G	0	0	0	54
Sites 2G/3G/4G	668	1 000	1 064	1 069
Sites 2G/3G uniquement	207	0	0	0
Sites 2G uniquement	0	0	0	0
Total	875	1 000	1 064	1 123

Tableau 11: Sites BTS de Togo Cellulaire

	2021	2022	2023	2024
Sites 2G/3G/4G/4G+	0	0	0	392
Sites 2G/3G/4G	451	621	671	304
Sites 2G/3G uniquement	80	0	0	0
Sites 2G uniquement	0	0	0	0
Total	531	621	671	696

Tableau 12: Sites BTS de Moov Africa Togo



113 incidents majeurs impactant la continuité de service ont été identifiés, enregistrés et notifiés selon leur gravité

La couverture de nouvelles localités par le réseau FTTH de l'opérateur Togo Telecom s'est poursuivie. On constate le fibrage des sites de l'opérateur Moov Africa Togo dans toute la ville de Lomé ainsi que le fibrage du tronçon Lomé-Kpalimé dans le cadre du projet FOLKAL (Fibre optique Lomé-Kpalimé-Atakpamé-Lomé) qui donnera une possibilité de fibrage des sites radioélectriques des localités parcourues.

Dans le cadre du suivi de l'application du décret n°2020-116/PR du 23 décembre 2020 portant sur le déploiement national de réseaux de communications électroniques en fibre optique, l'ARCEP a participé, avec la Société d'Infrastructures Numériques (SIN), la Direction Générale des Travaux Publics (DGTP) du Ministère des Travaux Publics et des Infrastructures, à des activités rentrant dans le cadre de l'exécution des travaux de génie civil de télécommunications et de câbles à fibres optiques sur les projets routiers Avépozo-Togokomé, et Togokomé - Aného.

Supervision des réseaux des opérateurs

Le centre de monitoring des réseaux des opérateurs est un pilier essentiel dans l'amélioration des performances des réseaux, en veillant au respect des normes et des obligations réglementaires.

Le centre permet à l'ARCEP de :

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

A travers le centre, l'ARCEP monitor la disponibilité des services des opérateurs grâce à deux (2) indicateurs clés :

- 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.

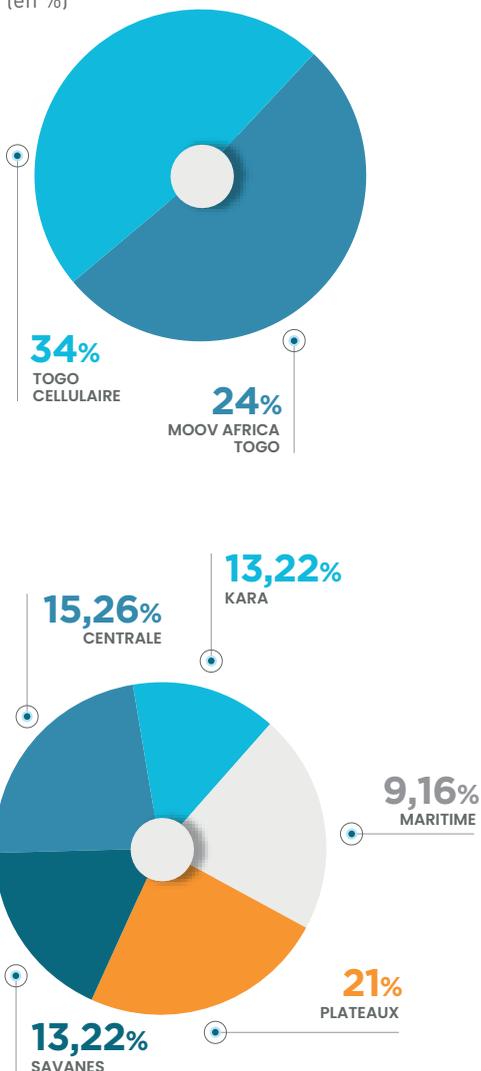
Au-delà de la surveillance de ces indicateurs, tout incident impliquant plusieurs sites et impactant la disponibilité de service dans une localité donnée est, automatiquement, enregistré et surveillé, et le cas échéant signalé.

Au cours de l'année 2024, 113 incidents majeurs impactant la continuité de service ont été identifiés, enregistrés, notifiés selon leur gravité et sont repartis comme suit par opérateur et par région :

GRAPHIQUE 13 & 14

INCIDENTS PAR OPÉRATEUR ET PAR RÉGION

(en %)



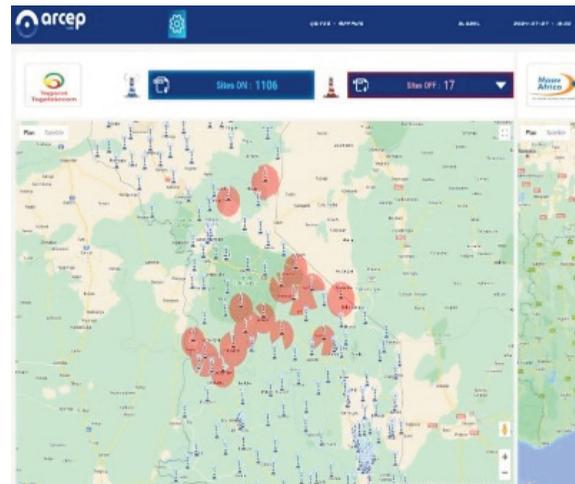
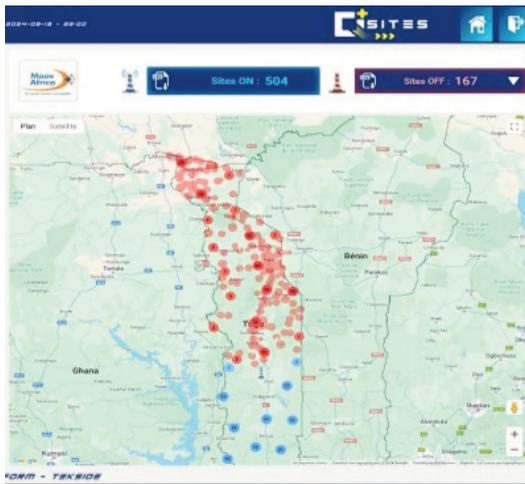
Des incidents graves comme celui du 13 septembre 2024 sur le réseau de MAT impactant la moitié du territoire national ou celui du 27 juillet de la même année sur le réseau de TGC affectant la continuité de service dans la région de la Kara ont pu être détectés bien avant les notifications faites par les opérateurs.

Les figures ci-contre présentent les cas d'incidents relevés par opérateur.

• La veille et l'alerting

Tout incident grave identifié est remonté et partagé avec l'opérateur concerné en vue d'une prise en compte immédiate. En cela, le Centre constitue un support complémentaire à l'opérateur ; ce qui améliore sensiblement le temps d'intervention et de correction des problèmes.

Il alerte l'opérateur 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.



113 incidents majeurs impactant la continuité de service ont été identifiés, enregistrés, notifiés selon leur gravité

• Les Résultats

La surveillance et la veille permanentes ont incité les opérateurs à mettre en œuvre tous les moyens en vue d'améliorer et/ou maintenir les performances de leurs réseaux. Les indicateurs radio se sont, globalement, améliorés.

Sur le réseau de Togo Cellulaire, le taux de réussite de l'établissement des appels 2G est resté relativement stable tout au long de l'année, passant légèrement de 99,77% en janvier à 99,55% en décembre, indiquant un maintien des performances malgré quelques variations mineures.

Sur la même période chez l'opérateur Moov Africa Togo, on note une amélioration progressive avec un

taux de réussite qui est passé de 96,65% en janvier à 98,54% en décembre malgré une forte baisse observée en mars.

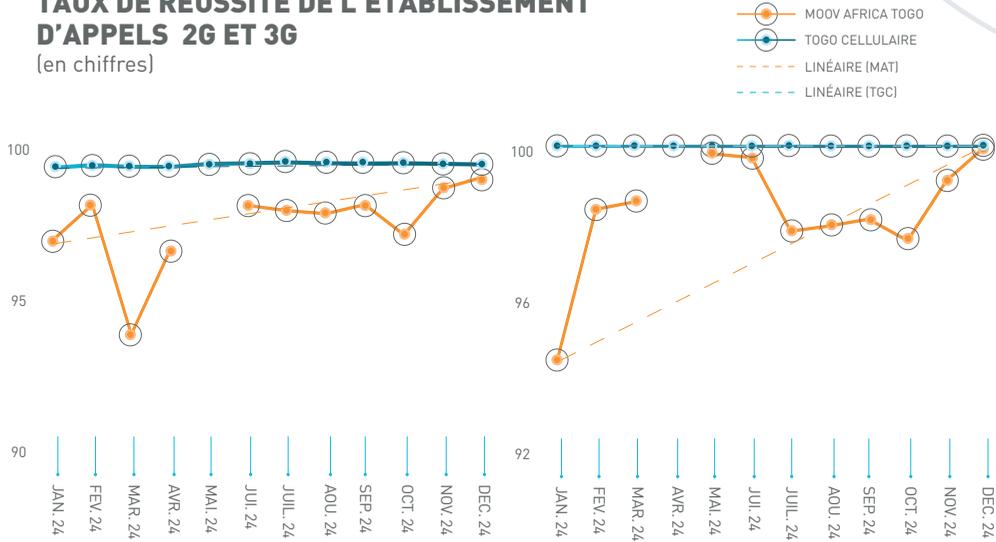
Le taux d'accessibilité voix sur la 3G de l'opérateur Moov Africa Togo a connu une amélioration substantielle, passant de 94,27% en début d'année à 99,68% en fin d'année. Chez Togo Cellulaire le taux d'accessibilité voix sur la 3G a été globalement stable, passant de 99,54% à 99,32% sur la période.

La même tendance est observée pour les indicateurs de connexions data et de disponibilité du réseau, avec une amélioration continue des performances pour Moov Africa Togo et une stabilité des performances pour Togo Cellulaire.

GRAPHIQUE 16 & 17

TAUX DE RÉUSSITE DE L'ÉTABLISSEMENT D'APPELS 2G ET 3G

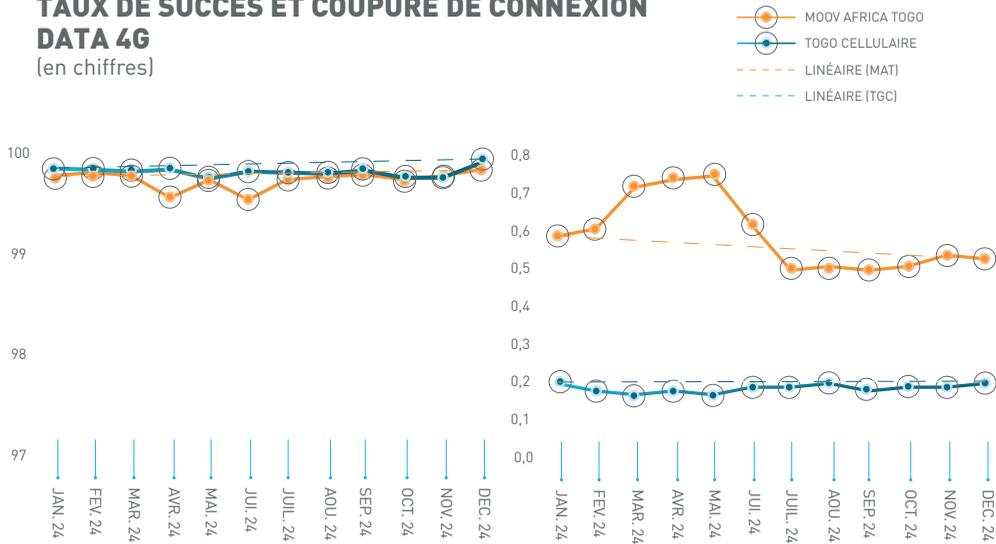
(en chiffres)



GRAPHIQUE 18 & 19

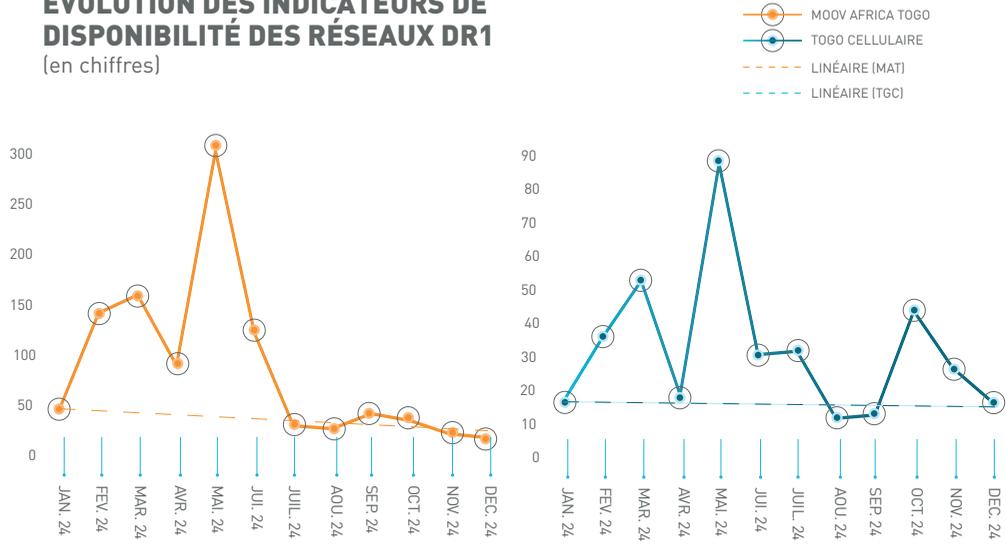
TAUX DE SUCCÈS ET COUPURE DE CONNEXION DATA 4G

(en chiffres)



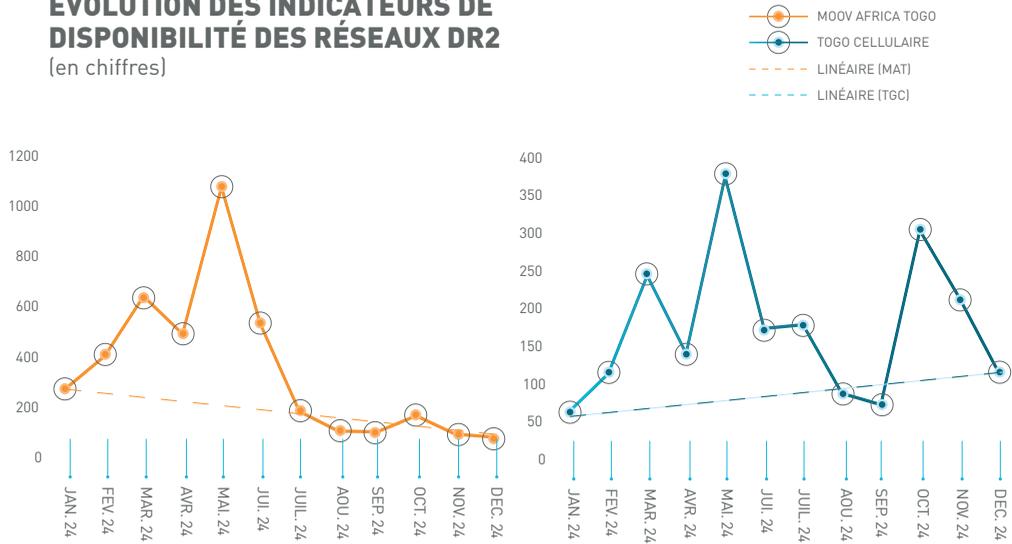
GRAPHIQUE 20 & 21

EVOLUTION DES INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ DES RÉSEAUX DR1
(en chiffres)



GRAPHIQUE 22 & 23

EVOLUTION DES INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ DES RÉSEAUX DR2
(en chiffres)



GRAPHIQUE 24 & 25

EVOLUTION INDICATEUR TAUX D'INDISPONIBILITÉ (en chiffres)





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

La couverture et la qualité de service sont contrôlés à travers les mesures réalisées sur le terrain. Conformément à la décision n°181/ARCEP/DG/22 du 07/10/2022 portant organisation des campagnes de mesure de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leur seuils, trois (3) types de mesures sont réalisées :

- les mesures permanentes ;
- les mesures sur demande ;
- les mesures de campagne nationale.

Elles permettent de caractériser la qualité des services offerts sur les réseaux des opérateurs du mobile au sens des indicateurs tels que définis par l'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 services pris en compte dans les mesures sont la voix (taux de succès d'appel, qualité vocale, taux de coupure d'appel...) et l'accès internet en 3G & 4G (taux de succès d'ouverture de page web, taux de succès de téléchargement de fichier...).

Les mesures sont réalisées conformément aux protocoles définis par la décision n°182/ARCEP/DG/22 du 7 octobre 2022 portant protocoles de mesures des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils.

• Les mesures permanentes

L'Autorité de régulation a réalisé sur une période de huit (8) mois, une campagne de collecte régulière des données sur la qualité de service des réseaux mobiles. Les collectes de données sont réalisées en alternance entre le Grand Lomé (Lomé et ses banlieues) et les localités de l'intérieur réparties dans les cinq (5) régions du pays. Ces mesures permettent de :

- suivre l'évolution de la qualité de service dans les localités identifiées avec une mauvaise performance lors de la campagne précédente ;
- fournir une base de données des localités afin de déterminer un échantillonnage pertinent pour les prochaines campagnes nationales.

• Les mesures sur demande

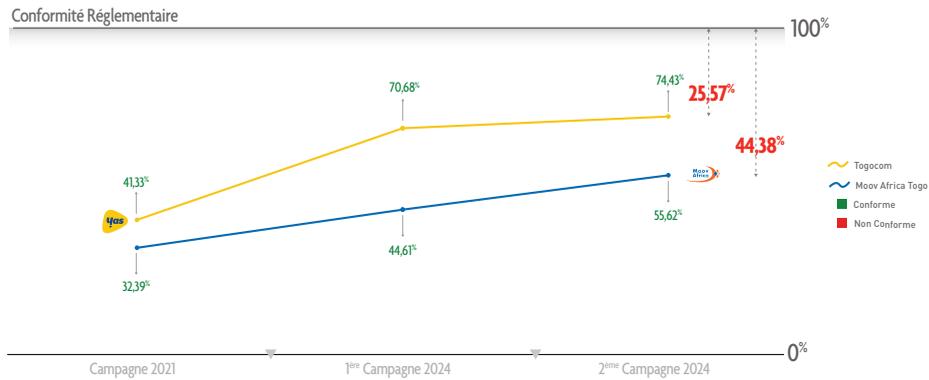
L'ARCEP réalise des mesures sur sollicitations internes ou externes. Ces mesures ont été réalisées de janvier à octobre 2024.

L'analyse des données collectées a, notamment, permis suivant le cahier des charges de l'opérateur, d'évaluer le déploiement et la présence de son service 5G d'une part, et d'objectiver des plaintes des consommateurs relatives à la qualité de service, d'autre part.

Deux (2) campagnes nationales ont été organisées au cours de l'année.



Graphique 26: Taux de conformité globale des opérateurs



Graphique 27: Evolution du taux de conformité globale des opérateurs

Les résultats de cette première campagne ont été présentés aux opérateurs et sont publiés sur le site web de l'ARCEP et sur les réseaux sociaux.

La seconde campagne, débutée le 2 décembre 2024 s'est poursuivie jusqu'au 21 janvier 2025 et a porté sur un échantillon de 99 localités réparties sur l'ensemble du territoire national. Les données collectées sont en cours de traitement.

Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques

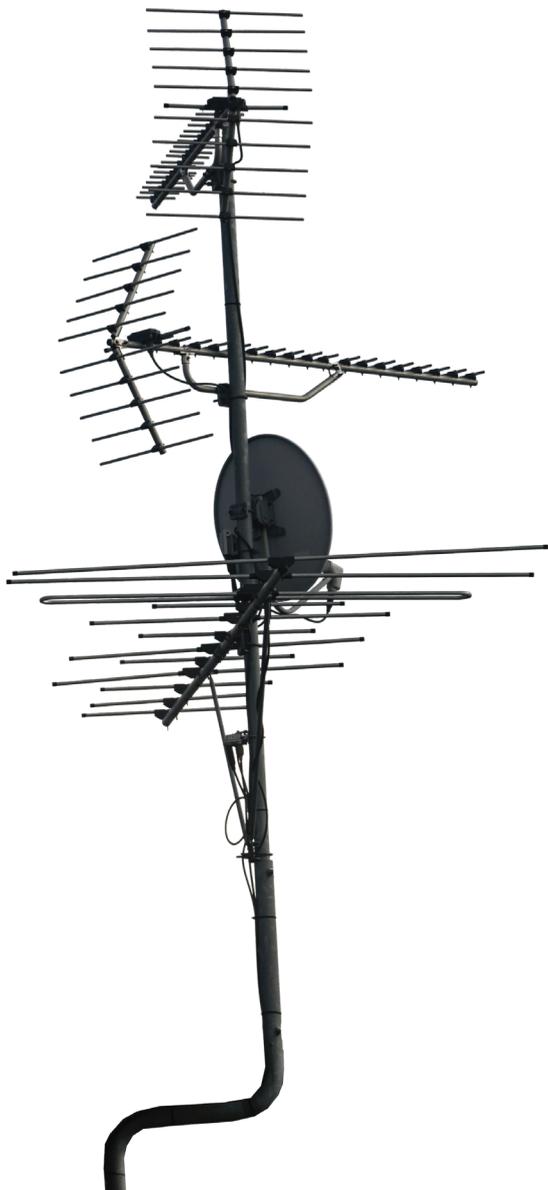
Conformément à ses missions, l'ARCEP assure la surveillance régulière des émissions radioélectriques, la détection, la localisation et l'identification des émissions non autorisées. A cet effet, elle a effectué au cours de l'année, plusieurs contrôles.

Pour rappel, le système de contrôle de fréquences radioélectriques utilisé par l'ARCEP est composé de :

- deux (2) stations mobiles utilisant des équipements et logiciels ;
- une (1) station fixe de contrôle de fréquences radioélectriques ;
- trois (3) stations transportables ;
- des équipements portatifs, à savoir :
 - trois (3) récepteurs de fréquences ;
 - quatre (4) analyseurs de spectre ;
 - un (1) scanner de fréquences.

Une cinquantaine de contrôles réalisés au cours de l'année

Dans le cadre de sa mission de veille et de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, l'ARCEP a effectué une cinquantaine de contrôles au cours de l'année. Il s'agit des contrôles de routine, de brouillage et de validation de sites dans le cadre des demandes d'autorisations de réseaux indépendants.



Par ailleurs, l'ARCEP a réalisé des contrôles dans le cadre des demandes de :

- suspension d'utilisation de fréquences ;
- modification de réseau ;
- vérification du respect des accords de coordination avec les pays limitrophes ;
- remise en service de réseau ;
- vérification des corrections des anomalies.

• **Contrôle suite aux plaintes de brouillage**

L'ARCEP a enregistré trois (3) plaintes de brouillage de la part des assignataires de fréquences récapitulées dans le tableau ci-dessous.

PLAIGNANT		NATURE DU BROUILLAGE	RÉSOLUTION DU BROUILLAGE
ANAC	Perte de signaux GPS par deux avions, signalée par l'ASECNA		Oui
LCT	Pertes fréquentes de réception des signaux GPS par les grues de manutention lors de leurs déplacements		Oui
FINAM	Brouillage des fréquences dans la bande des 5 GHz assignées à FINAM		Oui

Tableau 13: Plaintes de brouillage enregistrées

- **Contrôle dans le cadre de nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation de réseau indépendant**

L'ARCEP a enregistré sept (7) nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation de réseau :

- une (1) pour le service amateur ;
- cinq (5) pour le service PMR ;
- une (1) pour le service VSAT.

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

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

Dix-neuf (19) demandes de renouvellement d'autorisation ont été enregistrées :

- sept (7) pour le service VSAT ;
- six (6) pour le service PMR ;
- six (6) pour le service BLR.

- **Contrôle dans le cadre de demande de modification de réseau**

L'ARCEP a enregistré une (1) demande de modification de réseau avec utilisation de station VSAT.

Cette demande a fait l'objet de contrôle de validation de site ayant donné lieu à un avis favorable.

- **Contrôle dans le cadre de demande de résiliation de fréquences**

L'ARCEP a enregistré trois (3) demandes de résiliation d'utilisation de fréquences qui ont donné lieu à des avis favorables. Il s'agit de :

- deux (2) pour le service VSAT ;
- une (1) pour le service PMR.

- **Contrôle dans le cadre de demande de suspension**

L'ARCEP a enregistré une (1) demande de suspension de fréquences. Il s'agit de la demande de suspension d'une station de radio-diffusion sonore à la suite d'un incendie. Cette demande a fait l'objet de contrôle qui a donné lieu à un avis favorable.

Faisant suite à la demande de sa remise en service, l'ARCEP a procédé à un contrôle de vérification des paramètres d'émission à l'issue duquel la radio a été autorisée à émettre de nouveau.

Dans le cadre de la coordination des fréquences, 2 contrôles ont été réalisés dans les localités frontalières avec le Bénin et le Ghana

• **Contrôle de mise en service**

Trois (3) demandes de mise en service ont été enregistrées au cours de l'année. Les tests de mise en service de deux (2) demandes ont été concluants. A fin décembre 2024, la troisième demande était en cours de traitement, le demandeur n'ayant pas fini la configuration des fréquences assignées.

• **Contrôle de routine**

L'ARCEP a réalisé des contrôles de routine dans la ville de Lomé et ses environs et dans toutes les communes du pays. Au total, onze (11) contrôles de routine ont été réalisés couvrant les cent-dix-sept (117) communes.

Il en ressort les constats suivants :

- les stations FM, principalement celles de l'intérieur du pays, ont une très mauvaise couverture ;
- une absence de couverture des stations de télévision analogique terrestre à l'intérieur du pays ;
- une sous-utilisation des bandes de fréquences assignées aux opérateurs de réseau de téléphonie mobile dans certaines localités à l'intérieur du pays ;
- l'absence des FAI à l'intérieur du pays.

• **Contrôle du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières**

Dans le cadre du suivi de l'accord de coordination entre le Togo et le

Bénin et entre le Togo et le Ghana, l'ARCEP effectue chaque année des missions de contrôle aux frontières des deux pays voisins. En 2024, deux (2) contrôles ont été effectués dans les localités frontalières : l'un avec le Bénin et l'autre avec le Ghana :

- du 27 mai au 6 juin 2024 : contrôle de l'empiètement des signaux des opérateurs du Ghana sur le territoire du Togo dans vingt (24) localités frontalières ;
- du 9 au 18 juillet 2024 : contrôle de l'empiètement des signaux des opérateurs du Bénin sur le territoire du Togo dans vingt-quatre (28) localités frontalières.

L'objectif pour l'ARCEP était de s'assurer du respect par les opérateurs de téléphonie mobile du Ghana et du Bénin des termes de l'accord de coordination dans ces localités.

Les paramètres techniques mesurés à l'occasion de ces contrôles sont les suivants :

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

Il ressort des résultats des contrôles que les opérateurs des deux (2) pays ne respectent pas, dans certaines localités, les termes des accords de coordination. Ces résultats ont été notifiés aux régulateurs de ces pays en vue des corrections nécessaires par les opérateurs respec-

tifs, conformément aux termes des accords.

Par ailleurs, une étude comparative des résultats avec ceux de l'année 2023 montre que les situations de

non-respect des accords de coordination ont augmenté.

Le tableau ci-dessous illustre l'état du respect des accords de coordination :

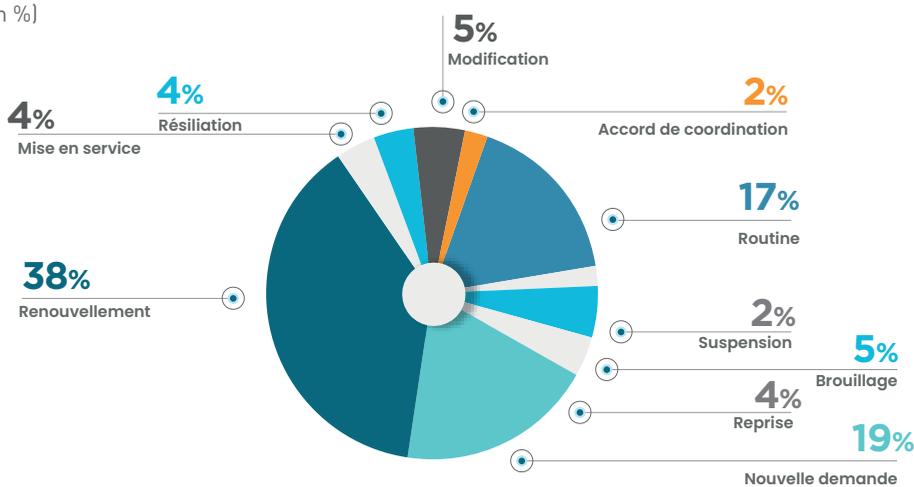
TRAITEMENT	2023	2024	
2021	1	1	100%
2022	3	3	100%
2023	1	1	100%
2024	4	4	100%

Tableau 6: Agrément d'installateurs

GRAPHIQUE 28

RÉPARTITION DES CONTRÔLES DE FRÉQUENCES

(en %)





• **Etat des lieux de l'utilisation des bandes de fréquences IMT**

Sur la base des résultats des contrôles des services de radio-communications effectués en 2023, l'ARCEP a réalisé une étude sur l'utilisation des bandes de fréquences IMT au Togo.

L'objectif de l'étude est de présenter la quantité de spectre réservée aux réseaux mobiles IMT, la quantité de spectre effectivement assignée aux deux (2) opérateurs mobiles Togo Cellulaire et Moov Africa Togo, ainsi que le degré d'utilisation des fréquences assignées qui leurs sont assignées.

Les données de mesures qui ont servi à cette étude sont les résultats des contrôles réalisés dans cent cinquante-neuf (159) localités et sont présentées par opérateur, par bandes de fréquences et par région. Il découle de cette étude que la répartition spatiale des sites et la couverture des populations montrent une forte disparité régionale.



En effet :

- la région Maritime est la plus desservie en stations de bases et la région des Savanes la moins desservie ;
- en termes de couverture par superficie :
 - le district du grand Lomé présente la meilleure couverture par superficie, soit un (1) site pour 0,69 Km², suivie de la région Maritime (sans grand Lomé) qui dispose d'un (1) site pour chaque 24,7 Km² ;
 - la région Centrale présente la plus faible couverture par superficie, soit un (1) site pour 74,68 Km² ;
- en termes de couverture par population :
 - le district du grand Lomé présente la meilleure couverture par population soit un (1) site pour 3570 habitants ;
 - la région des Savanes présente la plus faible couverture par population soit un (1) site pour 6727 habitants.
- les opérateurs du mobile du Togo disposent, en moyenne, de plus de quantité de spectre que les opérateurs des pays comme la Côte d'Ivoire, l'Ethiopie, la France, le Rwanda, le Sénégal, etc. ;
- les deux opérateurs n'utilisent pas l'entièreté du spectre qui leur est assigné ;
- les fréquences de couverture dans les bandes 800 MHz et 900 MHz sont les plus utilisées ;

- les fréquences dans les bandes 1800 MHz et 2100 MHz sont utilisées partiellement dans quelques localités ;
- les fréquences dans la bande 2600 MHz ne sont utilisées que dans les grandes villes.

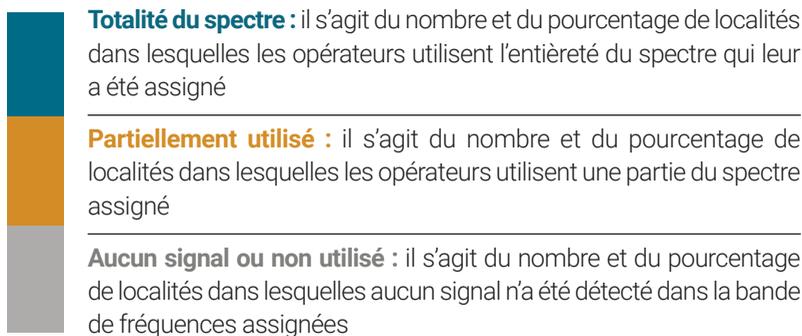
La forte disparité des sites IMT s'explique en partie par la répartition non uniforme de la population (forte concentration de la population dans le District Autonome du Grand Lomé (DAGL) : 27% de la population

occupe 0,75% de la superficie du territoire) et le relief du Togo composé de plaines, de plateaux, de chaînes de montagnes, de cours d'eau et de forêts.

Les graphes ci-dessous illustrent les taux d'utilisation des fréquences dans les cent cinquante-neuf (159) localités contrôlées par bande de fréquences et par opérateur.

Le code de couleurs utilisé s'explique comme suit :

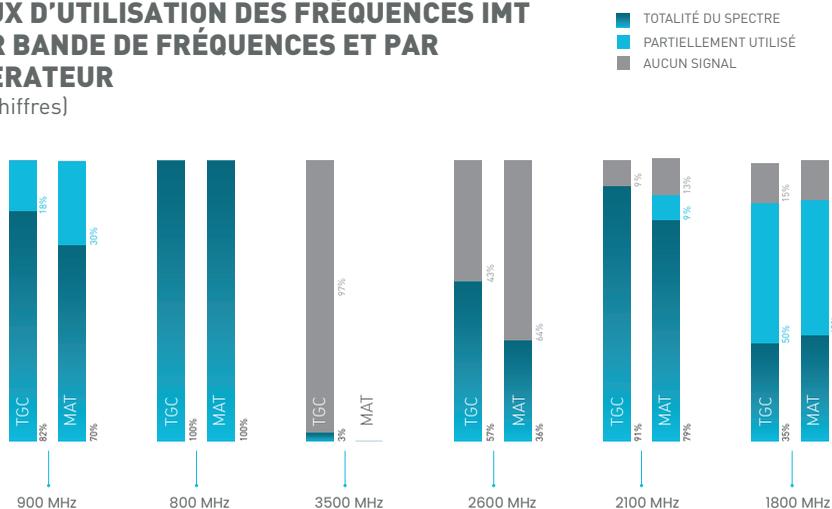
Renforcement du réseau de contrôle des rayonnements non ionisant avec l'installation de nouvelles stations fixes dans plusieurs communes de l'intérieur du pays. En 2 ans, le parc des stations fixes a connu un accroissement de 840%



GRAPHIQUE 29

TAUX D'UTILISATION DES FRÉQUENCES IMT PAR BANDE DE FRÉQUENCES ET PAR OPÉRATEUR

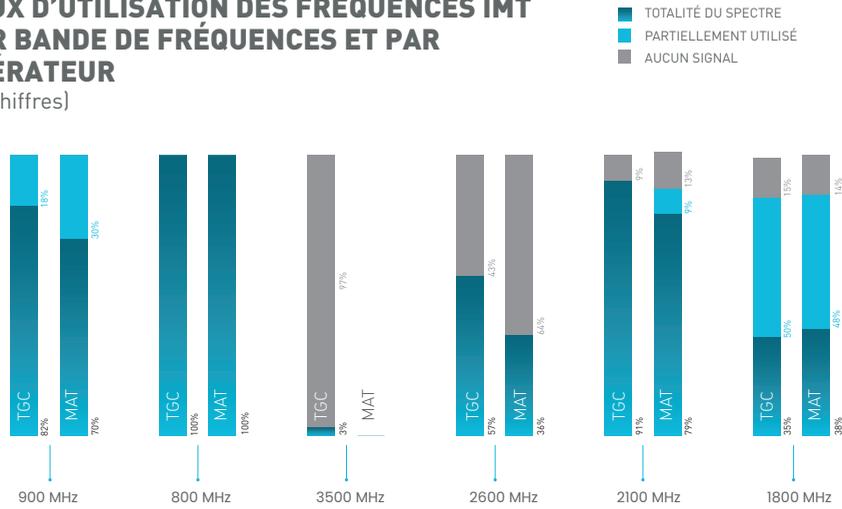
(en chiffres)



GRAPHIQUE 29

TAUX D'UTILISATION DES FRÉQUENCES IMT PAR BANDE DE FRÉQUENCES ET PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)



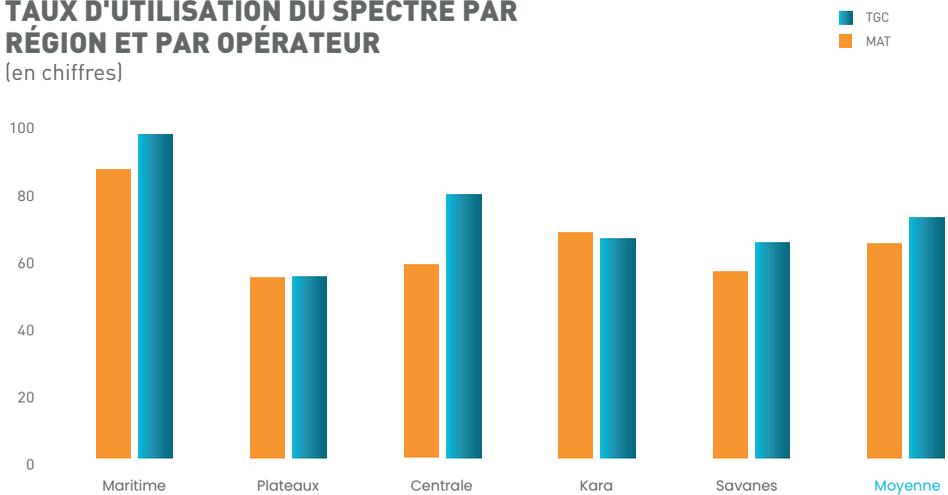
Par ailleurs, l'étude a porté sur l'utilisation des fréquences IMT dans chaque région du Togo.

Le graphique ci-dessous récapitule le taux d'utilisation des fréquences pour chaque opérateur dans chaque région.

GRAPHIQUE 31

TAUX D'UTILISATION DU SPECTRE PAR RÉGION ET PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)



Il ressort de ce graphique, les observations suivantes :

- la région maritime présente la meilleure utilisation du spectre ;
- le spectre IMT est peu utilisé dans la région des plateaux ;
- de façon générale, l'opérateur Togo Cellulaire présente une meilleure utilisation du spectre que l'opérateur Moov Africa Togo. En effet, le taux moyen d'utilisation de spectre est de 71,46% pour Togo Cellulaire et de 63,93% pour Moov Africa Togo.

Contrôle des rayonnements non ionisants

Afin d'évaluer l'exposition du public aux rayonnements non ionisants, conformément à la décision n°108/ARCEP/DG/22 du 2 juin 2022 fixant les limites d'exposition aux champs électriques, magnétiques et électromagnétiques au Togo, l'Autorité de régulation a mis en place un observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants.

Cet observatoire est composé des modules suivants :

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

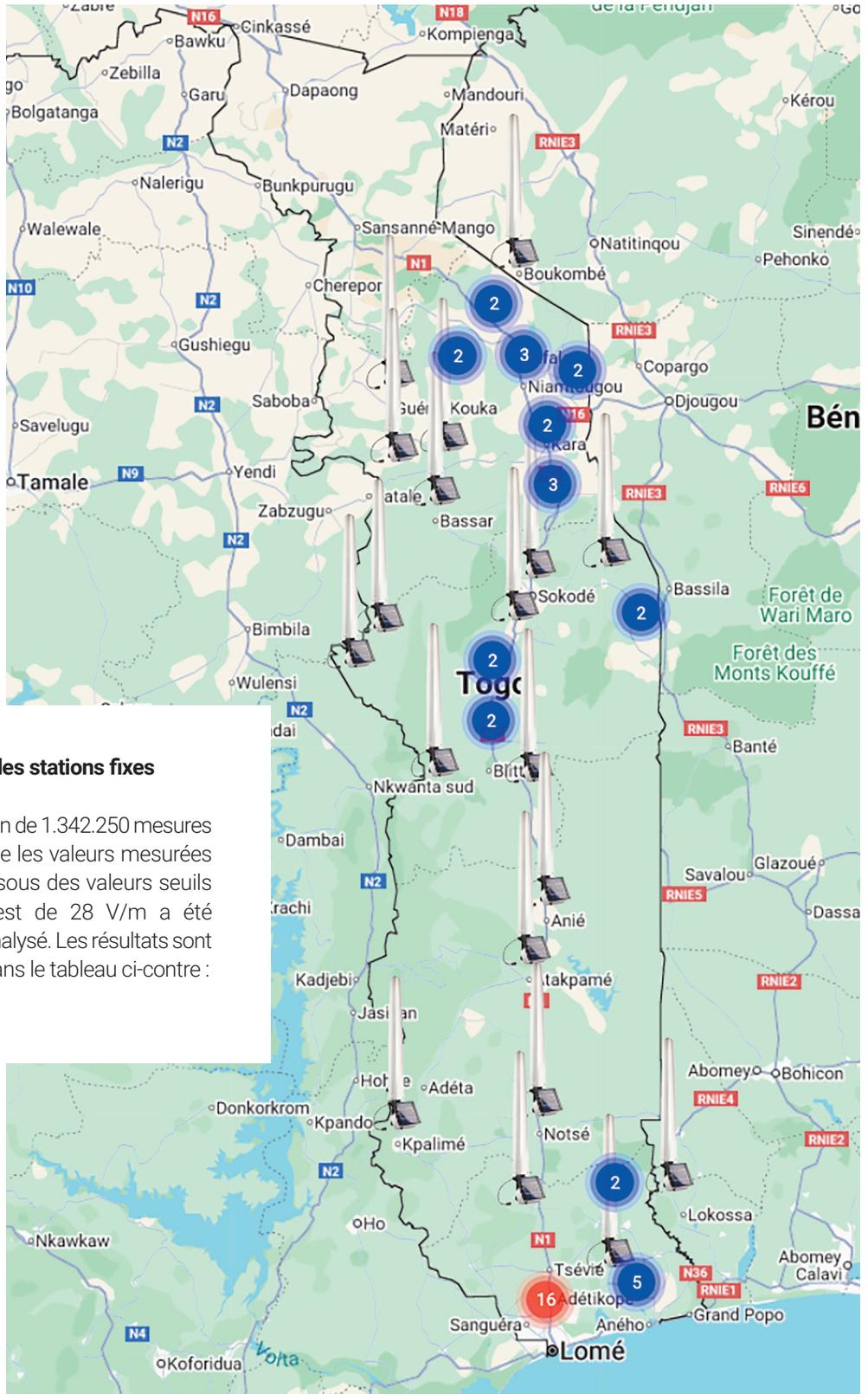
Au cours de l'année 2024, l'ARCEP a densifié son réseau de contrôle des rayonnements non ionisants avec l'acquisition de nouveaux équipements et l'installation de nouvelles stations fixes dans plusieurs communes de l'intérieur du pays :

- dix-sept (17) nouvelles stations fixes installées dans plusieurs communes à l'intérieur du pays ;
- un (1) équipement portatif pour les mesures dans les lieux difficiles d'accès ;
- vingt-cinq (25) nouvelles stations fixes récemment réceptionnées sont en cours d'installation ;
- vingt-cinq (25) stations en instance de réception.

Ainsi, de cinq (5) en 2022, le nombre de stations fixes est passé à quarante-sept (47) en 2024, soit un accroissement de 840% du parc de stations fixes en deux (2) ans :

- dix-sept (17) installées ;
- cinq (5) en étalonnage ;
- vingt-cinq (25) en cours d'installation.

Les figures ci-après illustrent la répartition géographique des cinq (5) sites dans la ville de Lomé d'une part, et des douze (12) autres sites installés à l'intérieur du pays, d'autre part.



• **Résultats des stations fixes**

Un échantillon de 1.342.250 mesures montrant que les valeurs mesurées sont en dessous des valeurs seuils fixées qui est de 28 V/m a été collecté et analysé. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-contre :

GRAPHIQUE 33

SITES DE MESURE DU NIVEAU DES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES À LOMÉ



MOIS	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC
AIGE	4,63	4,71	4,68			4,65	4,74	4,74	4,80	4,79	4,74	4,79
ARCEP	1,56	1,56	1,58	1,56	1,60	1,50	1,41		1,54	1,51	1,47	1,51
CHU SO	0,32	0,22	0,26			1,27	1,26	1,24	1,29	1,26	1,27	1,29
Commissariat	6,66	6,23	6,21	6,44	6,09	6,68	6,92	7,02	7,09	7,18	7,19	7,11
PAL	1,79	1,77	1,74	1,76	1,76	1,82	1,90	1,87	1,93	2,04	2,05	1,98
CHP Aného									0,58	0,62	0,57	0,63
CHP Notsé									2,17	2,11	2,02	1,16
CHR Atakpamé												1,38
CHP Anié												1,03
CHP Blitta												0,29
HV Sotouboua												0,38
SPT Sokodé												2,10
CHP Tchamba												0,40
HV Bassar												0,99
HV Kara												0,82
SPT Kanté												1,12
CHP Niamtougou												0,93

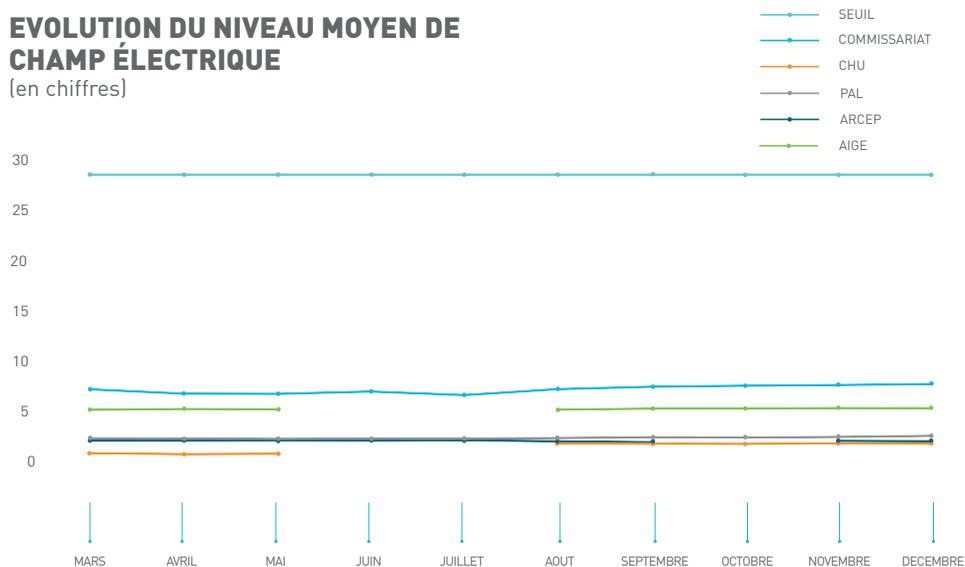
Tableau 15: Résultats des mesures enregistrées

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du niveau moyen de champ électrique sur les différents sites au cours de l'année. Les stations d'Aného et de Sokodé n'étant

installées qu'en août et les autres stations de l'intérieur du pays en novembre, seules les données des stations de Lomé ont été prises en compte.

GRAPHIQUE 34

EVOLUTION DU NIVEAU MOYEN DE CHAMP ÉLECTRIQUE (en chiffres)



• Résultats de la station transportable

L'ARCEP a enregistré cinq (5) plaintes de consommateurs relatives à l'exposition aux rayonnements non ionisants. Il s'agit essentiellement des inquiétudes des populations concernant les effets des antennes des opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire installées à proximité de leurs lieux d'habitation.

Les contrôles ont été effectués à l'aide de la station de mesure transportable figurant ci-après :

GRAPHIQUE 35

IMAGE DE LA STATION TRANSPORTABLE

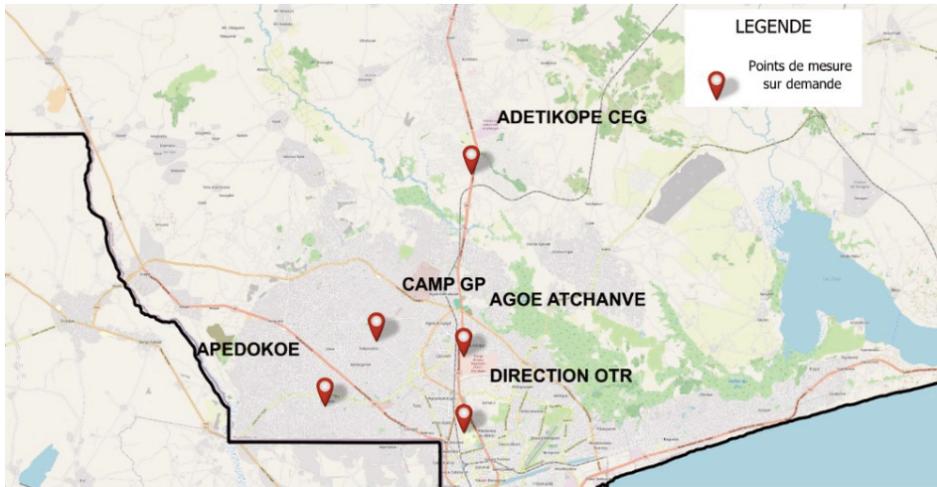


La figure ci-contre indique les points où les mesures ont été effectuées avec la station transportable à la

suite des plaintes des consommateurs.

GRAPHIQUE 36

POINTS DE MESURE SUITE AUX PLAINTES

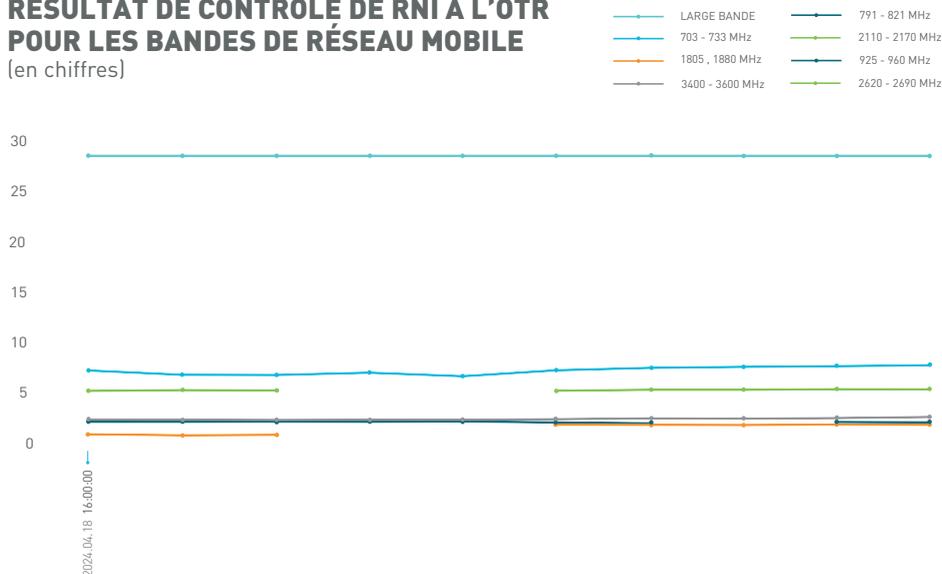


Un extrait de résultat de mesure effectué dans la journée du 18 avril 2024 pour le compte de l'Office Togolais des Recettes (OTR) pour les

bandes de fréquences de réseau mobile est illustré à la figure suivante :

GRAPHIQUE 37

RÉSULTAT DE CONTRÔLE DE RNI À L'OTR POUR LES BANDES DE RÉSEAU MOBILE
(en chiffres)



Il en ressort que le niveau maximal de l'intensité du champ électromagnétique mesuré à tous les points de contrôle ne dépasse pas 3% des valeurs seuils.

Par conséquent, les émissions électromagnétiques en provenance des antennes des opérateurs qui ont fait l'objet de contrôle sont conformes à la réglementation relative aux rayonnements non ionisants.

Les rapports ont été transmis aux plaignants pour leur communiquer les résultats des mesures.

Par ailleurs, tous les résultats sont disponibles sur l'observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants, accessibles à l'adresse emf.arcep.tg.

Contrôle de l'identification des abonnés

Le décret n°2011-120/PR du 6 juillet 2011 portant identification systématique et obligatoire des abonnés aux services de télécommunications, notamment en son article 2 dispose que l'identification par les exploitants de réseaux ou services de télécommunications ouverts au public de leurs abonnés est obligatoire et systématique sur l'ensemble du territoire national.

L'article 7 du décret prévoit que les exploitants de réseaux ou ser-

vices de communications électroniques ouverts au public ne peuvent activer les services aux nouveaux abonnés que s'ils ont noté, au préalable, les informations sur l'identification des abonnés.

Afin de s'assurer du respect de l'obligation d'identification systématique et obligatoire des abonnés mise à la charge des exploitants ou opérateurs de réseaux ouverts au public, notamment de téléphonie mobile, l'ARCEP a réalisé deux campagnes de contrôle du respect de la mise en œuvre par les opérateurs de cette obligation qui a concerné plusieurs localités des parties septentrionales et méridionales du territoire national.

La première, sur deux jours, les 30 et 31 juillet 2024. La seconde, du 25 novembre au 14 décembre 2024 a été réalisée en marge de la tournée nationale d'information et de sensibilisation des professionnels des médias et des membres des associations de consommateurs.

Il ressort de ces contrôles que les deux opérateurs ne respectent pas l'obligation d'identification systématique et obligatoire des abonnés mise à leur charge. Le manquement à cette obligation est encore plus grave s'agissant de l'opérateur TGC.

• Contrôle du respect de la limitation du nombre de cartes SIM par abonné et par opérateur

Conformément à l'article 3 de l'arrêté n°007/MENTD/CAB du 29 avril 2021 portant limitation de nombre de cartes SIM par abonné aux services de communications électroniques mobiles, le nombre maximum de cartes SIM d'un opérateur de réseaux et/ou services de communications électroniques, qu'un abonné, personne physique, peut détenir à la fois est limité à trois (3). A la lumière des résultats de contrôle, l'ARCEP note que les deux opérateurs manquent, systématiquement, à l'obligation mise à leur charge de limiter à trois (3), le nombre de carte SIM par abonné et par opérateur.

• Contrôle de la mise en œuvre de l'obligation d'information des clients

L'ARCEP a, par ailleurs, procédé au contrôle du respect, par les exploitants ou opérateurs de réseaux ouverts au public, de la mise en œuvre de l'obligation d'information des clients. Le contrôle s'est déroulé du 25 novembre au 14 décembre 2024.

Il est fait obligation aux exploitants ou opérateurs de réseaux ouverts au public, conformément à leur cahier des charges, de mettre notamment à la disposition des clients, les informations utiles relatives aux offres de produits et services, les conditions techniques, commerciales et contractuelles y afférentes.

Le contrôle du respect de l'obligation a été réalisé sur les sites web et dans les agences de Togo Cellulaire et Moov Africa Togo, dans différentes localités du sud et du nord du pays. Il ressort des contrôles en agences que les opérateurs mettent à la disposition des consommateurs, soit par affichage soit via les flyers, les informations tarifaires sur les services voix, data et sms. Cependant, les flyers y sont insuffisamment disponibles.

S'agissant des informations contractuelles sur les produits et services, soit elles sont inexistantes soit elles manquent d'exhaustivité.

L'ARCEP note, par ailleurs, la concordance entre les informations disponibles physiquement dans les agences et celles publiées sur les sites respectifs des opérateurs. En ce qui concerne les offres spéciales, il ressort parfois que les opérateurs ne communiquent pas clairement ou que certaines informations mises à la disposition des abonnés sont illisibles portant ainsi atteinte à la règle de la transparence.

Contrôle des offres de services

L'ARCEP a réalisé divers contrôles qui ont, notamment, porté sur :

- la transparence et la comparabilité des offres ;
- la durée de validité des recharges de crédit de communication au tarif de base ;
- les frais appliqués pour les transferts de crédit de communication de compte à compte ;
- l'accès du public aux services d'assistance clientèle des opérateurs ;
- la désactivation des SMS à caractère publicitaire ou commerciale ;
- la réactivation des SMS à caractère publicitaire ou commerciale ;
- l'insertion du code désactivation dans les sms publicitaires ;
- l'opérationnalisation du code *801# ;
- l'effectivité du bip sonore pour avertir de la fin du forfait.

Faisant suite à ces contrôles, l'ARCEP a enjoint les opérateurs de procéder diligemment aux régularisations nécessaires.

Pour permettre aux abonnés du mobile de pouvoir désactiver les SMS à visée publicitaire ou commerciale, l'ARCEP a, après discussion avec les opérateurs, mis en place le code unique *801# avec un menu unique pour faciliter le parcours client au consommateur.

L'ARCEP a réalisé un audit des coûts des opérateurs du mobile



En termes de perspectives, l'ARCEP entend étendre ces contrôles, notamment :

- aux offres de facturation détaillée ;
- à la compensation des clients en cas de coupure générale, de dérangement, de non-respect de délai contractuel pour l'installation et l'activation de services ou de rendez-vous prévu chez le client ;
- au respect de l'obligation de satisfaire les demandes de portabilité.

Régulation économique

Audit des coûts

L'ARCEP a procédé, avec l'appui technique d'un cabinet international, à l'audit des coûts des opérateurs Togo Cellulaire, Moov Africa Togo et Togo Telecom. L'audit a porté sur les données de 2023 et s'est étendu aux offres de gros de location de la fibre noire ainsi que des capacités nationales grâce à la mise à jour des états de synthèse de la comptabilité analytique des opérateurs.

Les résultats de l'audit font ressortir que :

- le modèle de liaisons louées a révélé que le coût mensuel d'un mètre linéaire de la fibre noire est de 8 FCFA chez TGT vs 3 FCFA chez MAT ;

- le coût mensuel du mètre linéaire d'une alvéole est de 31 FCFA chez TGC vs 61 chez MAT.

Dans le cadre de l'élaboration du modèle des coûts des offres de fibre optique noire (FON) et de capacité un benchmark a été réalisé. L'analyse des données collectées permettra à l'ARCEP de prendre une décision pour encadrer les tarifs de gros. La décision d'encadrement devra, notamment, préciser les tarifs plafonds applicables aux prestations liées à l'accès aux infrastructures de transmission nationale et internationale.

Par ailleurs, l'ARCEP a procédé à l'analyse des états financiers des deux opérateurs du mobile et de leurs fichiers des immobilisations. Le traitement de la base données des immobilisations permet d'identifier les investissements engagés au cours d'une année civile et ceux mis en service.

L'évaluation des investissements mis en service est un moyen pour l'ARCEP d'apprécier les efforts réalisés par les opérateurs pour apporter une amélioration à la performance de leurs réseaux.

Certains des indicateurs ont été collectés à partir des états financiers des opérateurs, notamment, le résultat d'exploitation, l'excédent brut d'exploitation (EBE), la masse salariale et le résultat net.

Approbation des catalogues d'interconnexion et d'accès

Dans le cadre de l'approbation des catalogues d'interconnexion et d'accès, l'ARCEP a procédé à l'actualisation des états de restitution de la comptabilité analytique réglementaire des opérateurs, en intégrant, notamment, les offres de location de fibre noire et de capacités nationales.

Les résultats obtenus ont servi à l'élaboration d'un projet de décision ayant pour objet de fixer des tarifs plafonds pour les offres de gros.

Cette démarche marque une étape fondamentale dans le processus d'approbation des catalogues d'interconnexion et d'accès.

Mise en œuvre de la portabilité des numéros

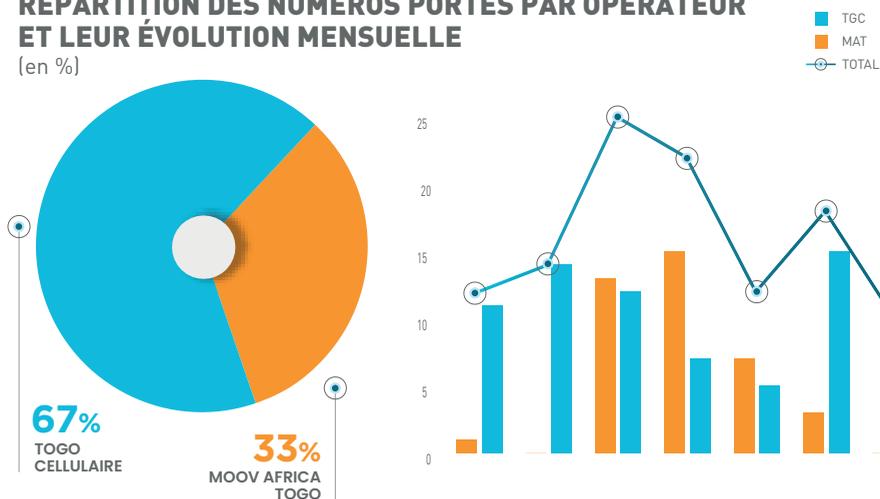
La mise en place du système de base de données centrale pour la portabilité des numéros mobiles est achevée en avril 2024. Le service de portabilité a été lancé le 3 mai 2024. L'ARCEP envisage de réaliser des contrôles pour s'assurer du respect par les opérateurs de l'obligation de satisfaire, effectivement, les demandes de portabilité.

Les graphiques ci-dessous illustrent d'une part, la répartition des numéros portés par chaque opérateur et d'autre part, l'évolution mensuelle des numéros portés par opérateur. La figure ci-contre indique les points où les mesures ont été effectuées avec la station transportable à la suite des plaintes des consommateurs.

GRAPHIQUE 38

RÉPARTITION DES NUMÉROS PORTÉS PAR OPÉRATEUR ET LEUR ÉVOLUTION MENSUELLE

(en %)



PORT IN TERMINÉ	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL
Togo Cellulaire	1	0	13	15	7	3	0	0	39
Moov Africa Togo	11	14	12	7	5	15	10	4	78
Total	12	14	25	22	12	18	10	4	117

Tableau 16: Répartition des numéros portés par opérateur et leur évolution mensuelle

Réalisation de 04 études tarifaires des offres mobiles et fixes

Régulation par la donnée Etudes et contrôles tarifaires

Quatre (4) études tarifaires sur les offres mobiles et fixes ont été réalisées au cours de l'année.

Les principaux enseignements tirés de ces études sont les suivants :

• sur le marché mobile :

- la dernière refonte tarifaire pour les offres permanentes grand public a été réalisée par Togo Cellulaire au quatrième trimestre de l'année, celle-ci avait, globalement, entraîné une baisse de l'ordre de 14% sur le segment moyen de gamme ;
- l'opérateur Togo Cellulaire a le panier d'offres de données mobiles assurant une consommation mensuelle minimum de 2 Go le plus abordable avec un montant de 3000 FCFA pour obtenir un volume de 3 Go contre 3200 FCFA pour Moov Africa Togo pour un volume de 2,02 Go;

- au sein de leurs groupes respectifs, Togo Cellulaire et Moov Africa Togo affichent les tarifs du Go les plus élevés dans le panier mensuel de 2Go, avec respectivement 1000 FCFA/Go et 1575 FCFA/Go. De plus, ces deux opérateurs appliquent le ratio entre offres en entrée de gamme et celles en haut de gamme le plus élevé, contrairement aux autres filiales mettant ainsi en évidence, une stratégie tarifaire nettement en défaveur des consommateurs à faible revenu ;
- le Togo se positionne au quatrième rang des tarifs du Go dans le panier de 2 Go mensuel les plus élevés de la sous-région, avec 1000 FCFA/Go, dépassé par le Sénégal (800 FCFA), la Côte d'Ivoire (882 FCFA), le Mali (927 FCFA) et le Bénin (975 FCFA) ;
- le ratio entre les offres en entrée de gamme et celles en haut de gamme du Togo, est le plus élevé de la zone UEMOA. Ce ratio est, par exemple, de 7,8 au Togo contre 2 en Côte d'Ivoire. Ceci

traduit une discrimination particulièrement défavorable pour les consommateurs à faible revenu.

• **sur le marché de l'internet par fibre optique (FTTH) :**

- la dernière refonte tarifaire au Togo date de juillet 2022 alors que dans la quasi-totalité des pays de l'UEMOA, les innovations ont été apportées, à la fois, en termes de baisse de tarifs, d'avantages en data mobile et par l'introduction d'offres de plus grands débits notamment des débits de 500 Mbps et de 1 Gbps ;
- les opérateurs togolais ont perdu leur position de leader sur les offres de 50 Mbps en raison des avantages en data mobile qu'offrent d'autres opérateurs de la zone, notamment, les opérateurs mobiles fournissant le FTTH. Pour les offres de 200 Mbps et 300 Mbps, le Togo figure désormais parmi les tarifs les moins abordables, en étant jusqu'à 2,5 fois plus chers que le meilleur de la zone.

Le contrôle tarifaire a consisté à analyser les consommations relevées sur la plateforme BSS et à effectuer un rapprochement avec les données de test réalisés avec l'outil de tariffstracker.

Ces tests permettent de vérifier la conformité des facturations de l'opérateur au regard des volumes des offres souscrites par le consommateur.

Pour rappel, l'outil de contrôle tarifaire, tariffstracker, acquis en 2020 a été mis à jour en 2024. Contrairement à l'ancienne version, la version mise à jour permet dorénavant de faire des tests de services data.

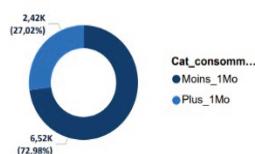
Les résultats des tests font constater des écarts entre le volume consommé et le volume facturé par les opérateurs. L'écart entre la consommation et la facturation de l'opérateur YAS est, substantiellement, en défaveur du consommateur.



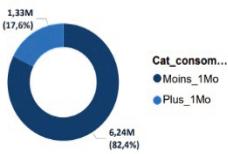
GRAPHIQUE 39

ANALYSE DE CONSOMMATION DE FORFAIT DATA DU 1^{ER} JANVIER AU 5 OCT. 2024

Répartition du nombre de session par Catégorie



Différence de consommation entre le réel et l'arrondi par Cat consommation



Répartition de la consommation par catégorie et selon le numéro de test

Cat_consommation	Volume Réel (Ko)	Volume Arrondi (Ko)	Différence (Ko)
Plus_1Mo	178 337 937,29	179 670 351,22	1 332 413,93
404	239 606,40	241 172,47	1 566,07
394	58 612,23	61 865,99	3 253,76
509	251 742,31	258 998,27	7 255,96
482	7 990 546,28	8 052 015,03	61 468,75
244	16 199 350,76	16 313 745,40	114 394,64
642	29 570 206,01	30 009 196,22	438 990,21
366	124 027 873,30	124 733 357,84	705 484,54
Moins_1Mo	601 990,13	6 840 935,92	6 238 945,79
394	1 383,02	15 728,70	14 345,68
404	703,42	19 923,02	19 219,60
509	3 719,62	51 380,42	47 660,80
244	35 415,03	271 582,22	236 167,19
482	31 540,06	305 136,78	273 596,72
366	189 248,72	1 744 837,12	1 555 588,40
642	339 980,26	4 432 347,66	4 092 367,40
Total	178 939 927,42	186 511 287,14	7 571 359,72

Constats:

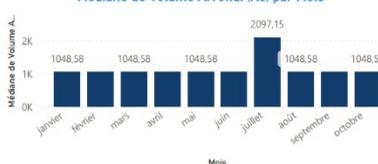
- La consommation data de toute session de moins de 1048,58 Ko est équivalente à 1048,58.
- Pour la session dont la consommation est de plus d'un Mo, le reste de la division du volume réel de consommation par 1048,58 est ramené à 1048,58.

De ces deux constats on pourrait affirmer qu'il existe un pas de facturation de la session qui est égal à 1048,58Ko.

Cette situation est très désavantageuse pour les consommateurs, surtout ceux en entrée de gamme qui souscrivent à des forfait de petit volume. Pour ceux-ci, il suffit d'envoyer ou de recevoir quelques messages pour voir son forfait s'épuiser.

Cat_consommation	Volume Réel (Ko)	Volume Arrondi (Ko)	Différence (Ko)
Plus_1Mo	178 337 937,29	179 670 351,22	1 332 413,93
Moins_1Mo	601 990,13	6 840 935,92	6 238 945,79
Total	178 939 927,42	186 511 287,14	7 571 359,72

Médiane de Volume Arrondi (Ko) par Mois



GRAPHIQUE 40

TESTS RÉALISÉS AVEC L'OUTIL TARIFFSTRACKER





***801#**

Gratuit
Usage du code

Code Unique

**Désactiver tous les messages
à visée publicitaire ou commerciale,
en bloc ou par catégorie.**

Réactiver en bloc ou par catégorie

www.arcep.tg

 **8000**
CENTRE D'APPEL

CERTIFIÉE
ISO 9001-2015

Observatoire des marchés

• Mise à jour des templates de production du tableau de bord des communications électroniques

Dans un délai d'un mois consécutif à chaque trimestre, l'ARCEP publie sur son site web, à l'intention du public, le tableau de bord (TDB) du trimestre du marché des communications électroniques. Le template de production du tableau de bord a été automatisé en 2023. Des améliorations substantielles ont été apportées en 2024 à ce template, notamment : l'intégration des informations sur les parcs terminaux et l'ajout des indicateurs sur les taux de pénétration des abonnements fixes par rapport au nombre de ménages.

Les données déclarées chaque trimestre par les opérateurs ont permis d'élaborer les tableaux de bord des quatre trimestres de l'année sur l'évolution du marché de communications électroniques. Les données annuelles servent à élaborer le rapport sur l'évolution des marchés régulés.

• Rapprochement entre les données de BSS et les données déclarées par les opérateurs

La plateforme BSS permet de collecter, directement sur les serveurs, les données brutes des opérateurs.

Les données collectées permettent de faire une comparaison avec celles déclarées par les opérateurs. Il ressort de ces états de rapprochement un écart significatif entre les données déclarées par les opérateurs et les données directement collectées avec l'outil BSS. Les vérifications sont en cours pour déceler les origines de ces écarts.

A date, les données qui ont servi à l'élaboration des tableaux de bord trimestriels sont celles déclarées par les opérateurs.

Qualité d'expérience (QoE)

• Etudes comparatives des indicateurs clés de la QoE

Les études relatives aux indicateurs clés de la QoE ont porté sur le mobile et le fixe.

Sur le mobile

L'analyse comparative s'est basée sur les cinq (5) indicateurs de la QoE Internet mobile suivants : le débit moyen descendant, le débit moyen montant, le temps de latence, la navigation et le streaming de vidéo YouTube. L'analyse a permis de dresser le bilan de la performance du service internet mobile au Togo par rapport aux autres pays. Il en ressort principalement ce qui suit :

Au plan national, Moov Africa Togo et Togo Cellulaire affichent de bonnes performances pour le streaming

vidéo et les débits descendants (31,6 Mb/s pour MAT et 27,8 Mb/s pour TGC). Cependant, les deux opérateurs affichent de moins bonnes performances pour la navigation, le temps de latence et les débits montants (8,9 Mb/s pour MAT et 6,7 Mb/s pour TGC).

Au sein l'UEMOA, les opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire sont, respectivement, classés aux 1er et 2ème rang sur les seize (16) opérateurs mobiles concernés.

En Afrique, Moov Africa Togo et Togo Cellulaire se placent, respectivement, aux 9ème et 10ème rang sur les quarante-neuf (49) opérateurs mais loin des deux meilleurs que sont : Orange du Maroc et EMTel de l'île Maurice.

Sur le fixe

L'analyse portant sur les mêmes indicateurs a révélé que :

Sur le plan national

- GVA Togo est le fournisseur d'accès Internet fixe qui est le plus performant au regard des indicateurs de qualité évalués ;
- En dehors de la latence, les opérateurs mobiles sont étonnamment plus performants que les FAI que ce soit pour les débits descendants (Moov Africa Togo

avec 31,6 Mb/s contre 28,42 Mb/s pour GVA Togo), les débits montants (Moov Africa Togo avec 8,88 Mb/s contre 6,66 Mb/s pour GVA Togo), la navigation (46,15% de taux de succès chez Moov Africa Togo contre 36,88% chez GVA Togo) et le streaming de vidéo Youtube (80,96% de taux de succès chez Togo Cellulaire contre 69,92% chez GVA Togo).

alors que GVA Togo et Togo Telecom occupent les 23ème et 28ème rang sur les 38 FAI comparés ;

- Pour les débits descendants et montants, GVA Togo est classé respectivement 16ème et 31ème et Togo Telecom est 19ème et 36ème ;
- Pour la latence et la navigation, GVA Togo est le plus performant des 38 FAI comparés.

Au sein de l'UEMOA

- Moov Africa Togo et GVA Togo occupent les deux dernières places sur les onze (11) opérateurs évalués selon le score nPerf. Les filiales d'Orange au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire et au Sénégal forment le trio en tête ;
- Les filiales d'Orange au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire et au Sénégal sont les plus performants pour ce qui est du débit descendant alors que Free Sénégal obtient le meilleur débit montant avec 29,2 Mb/s ;
- Le seul indicateur pour lequel les FAI du Togo affichent une meilleure performance comparativement aux FAI de la sous-région, concerne le temps de latence avec 13,14 ms pour GVA Togo contre 101,7 ms pour GVA Burkina Faso par exemple.

En dehors de l'Afrique

- Les FAI en Afrique en général et au Togo en particulier sont très loin des performances réalisées par ceux de la zone Europe tel que Salt Suisse qui affiche un débit descendant moyen de 714 Mb/s et un débit montant moyen de 551,6 Mb/s.
- Bien que la performance sur la latence de GVA Togo (13,14 ms) soit la meilleure en Afrique, elle est inférieure aux meilleurs d'Europe tel que Eninvest de la Norvège (9,5 ms).

Cette étude montre l'écart substantiel entre les performances des FAI du Togo avec ceux de la sous-région et à l'international. Elle révèle de manière inattendue que les performances des opérateurs de l'internet mobile sont meilleures à celles des FAI fixes.

En Afrique

- Le top 10 des FAI fixe au score nPerf est occupé par les filiales d'Orange en Côte d'Ivoire, au Burkina Faso et au Sénégal



• Suivi des indicateurs QoE

Sur la base des données de Nperf et de MyPerf by ARCEP, il est élaboré un tableau de bord qui permet de disposer, en temps réel, des indicateurs de la QoE.

En 2024, les résultats sur la 4G montrent que Togo Cellulaire, sur la plupart des indicateurs, réalise de meilleures performances que Moov Africa Togo.

Enquête de satisfaction client

L'objectif principal de l'enquête de satisfaction client est de mesurer la perception des utilisateurs vis-à-vis de leur(s) opérateur(s) de communications électroniques et postaux à travers les services qu'ils commercialisent et de leur relation client ainsi que de l'ARCEP.

Cette troisième enquête de satisfaction client réalisée par l'ARCEP au premier semestre 2024, a permis de constater que les clients sont, majoritairement, satisfaits des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes avec un taux de satisfaction global au-dessus de 50%. Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de l'ordre de 64%.

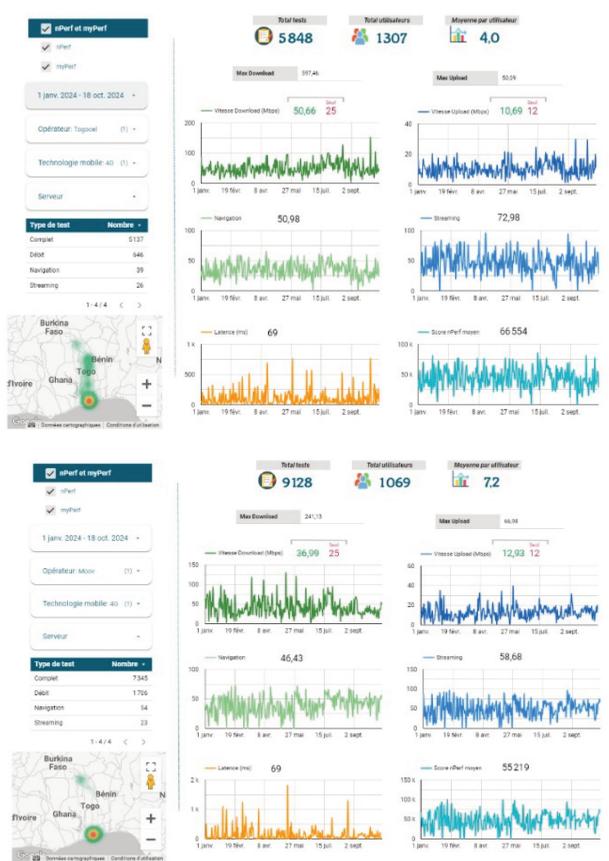
S'agissant de l'ARCEP, 61% des personnes ayant participé à l'enquête apprécient globalement ses actions visant à l'amélioration de la couverture des réseaux, de la qualité de service, à la baisse des tarifs et à la défense des intérêts des consommateurs. Pour les différents clients de ses services, 73% sont satisfaits de ses prestations.

Le sentiment de satisfaction globale vis-à-vis des opérateurs de communications électroniques est amélioré par rapport à l'année précédente.

La majorité des consommateurs estiment que les prix des services sont en baisse ou stables.

GRAPHIQUE 41

RÉSULTATS DES TESTS MyPERF ET nPERF



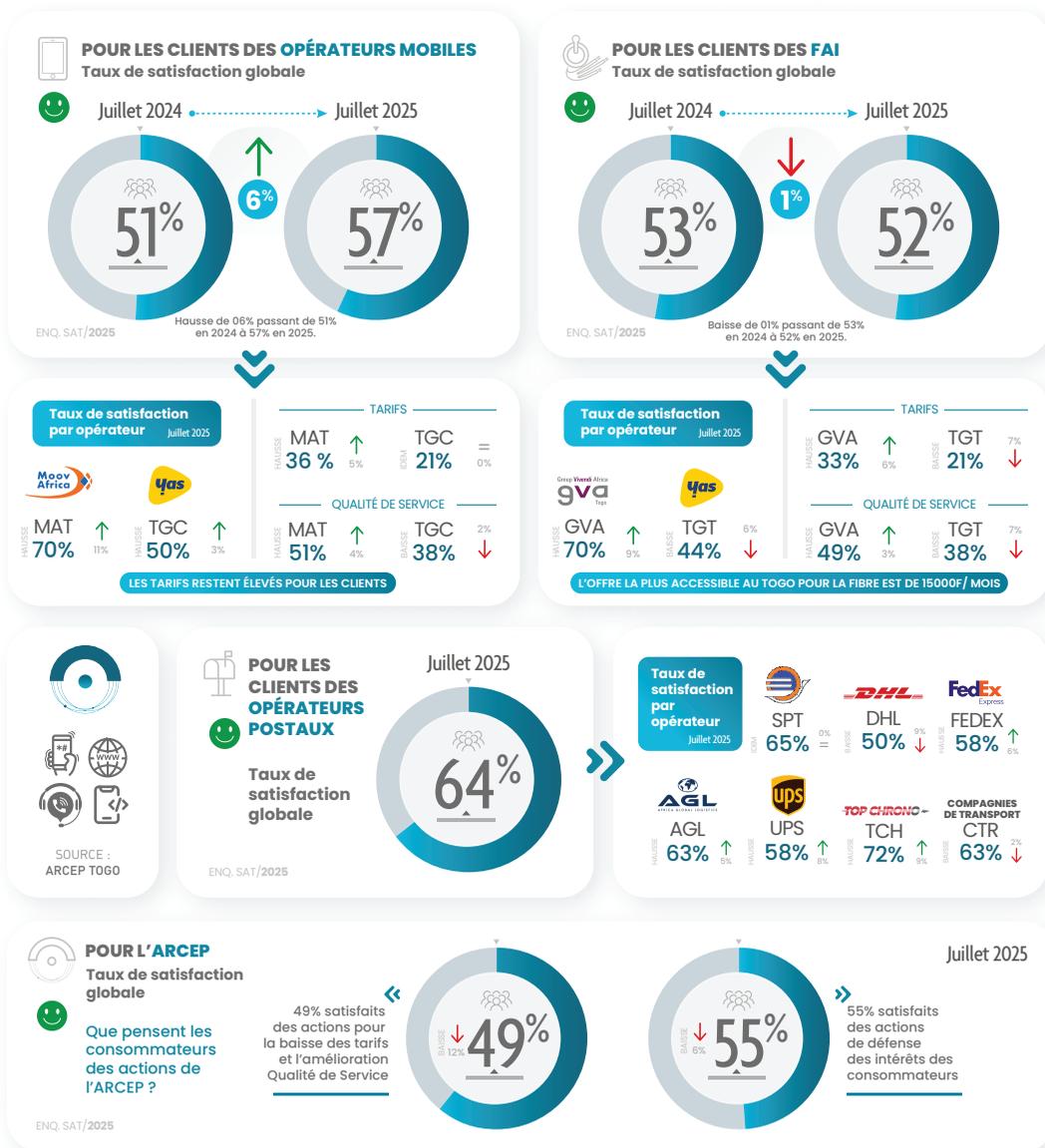
Toutefois, ils ont relevé l'épuisement anormal des forfaits et la réception des SMS publicitaires indésirables comme principales plaintes. Environ 40% des consommateurs indi-

quent que ces plaintes n'ont jamais été résolues.

Ci-dessous quelques chiffres pour illustrer les résultats de l'enquête :

GRAPHIQUE 42

CHIFFRES CLÉS DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CONSOMMATEURS



Suivi des incidents et maintenance sur les réseaux des opérateurs

L'ARCEP a reçu des opérateurs, au total, la notification de 65 incidents et de 41 opérations de maintenance de réseaux. Moov Africa Togo et Togo Cellulaire ont, respectivement notifié 16 et 19 incidents, tandis que Togo Telecom en a fait part de 30.

S'agissant des opérations de maintenance, Togo Cellulaire a notifié à l'ARCEP 26, Togo Telecom 14 et Moov Africa Togo en a notifié 1.

Les détails sont ci-après présentés :

	Incidents				Maintenances			
	TGT	TGC	MAT	TOTAL	TGT	TGC	MAT	TOTAL
Janvier	0	0	4	4	0	3	0	3
Février	2	5	1	8	1	7	0	8
Mars	0	5	2	7	0	3	0	3
Avril	2	1	3	6	1	4	0	5
Mai16	4	4	24	6	9	0	15	
Juin	3	0	4	7	3	0	0	3
Juillet	2	0	1	3	1	0	1	2
Août	0	0	0	0	0	0	0	0
Septembre	0	0	0	0	0	0	0	0
Octobre	1	1	0	2	0	0	0	0
Novembre	2	0	0	2	2	0	0	2
Décembre	2	0	0	2	0	0	0	0
Total	30	16	19	65	14	26	1	41

Tableau 17.: Notification des incidents et des maintenances



les clients sont, majoritairement, satisfaits des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes avec un taux de satisfaction global au-dessus de 50%. Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de l'ordre de 64%.





Suivi des audits de qualification des prestataires de service de confiance

L'ARCEP a sollicité les prestations d'un cabinet international pour l'assister dans le cadre de l'audit de la qualification de trois (3) prestataires de services de confiance : AUGURA, ASSECO et CHRONOSERVICES International.

Le champ de l'audit de qualification a couvert quatre (4) services : la certification électronique, l'horodatage électronique, le recommandé électronique et l'archivage électronique. Le processus en vue de la qualification de ces prestataires est en cours.

2.2 SECTEUR DES POSTES

Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux

Les autorisations d'exploitation des opérateurs sont arrivées à échéance. Les projets de cahier des charges sont élaborés. La prise d'arrêtés, par la tutelle, des arrêtés de renouvellement des autorisations est attendue.

Observatoire du marché postal

A la suite des remontées d'informations de l'enquête de satisfaction client des opérateurs postaux relatives à la cherté des services offerts, l'ARCEP a réalisé un benchmark des tarifs des quatre opérateurs postaux désignés de l'UEMOA (Togo, Bénin, Côte d'Ivoire et le Sénégal). Une analyse comparative des tarifs de ces quatre (4) opérateurs fait ressortir que :

- les envois en régime à l'intérieur sont les moins chers avec un prix moyen par kilogramme de 498 FCFA au Togo contre 547 FCFA en Côte d'Ivoire, 565 FCFA au Sénégal et 984 FCFA au Bénin. La poste du Bénin est l'opérateur le plus cher ;
- les envois de colis à l'export sont plus chers globalement que les colis à l'import. En effet, les envois de colis du Togo vers les autres pays sont plus chers jusqu'à 1,7 fois que les envois des autres pays vers le Togo ;
- le Togo se trouve dans la moyenne régionale pour les envois domestiques de lettres et de documents ;
- les envois de lettres et de documents du Togo en export sont plus chers que les envois des autres pays en import.

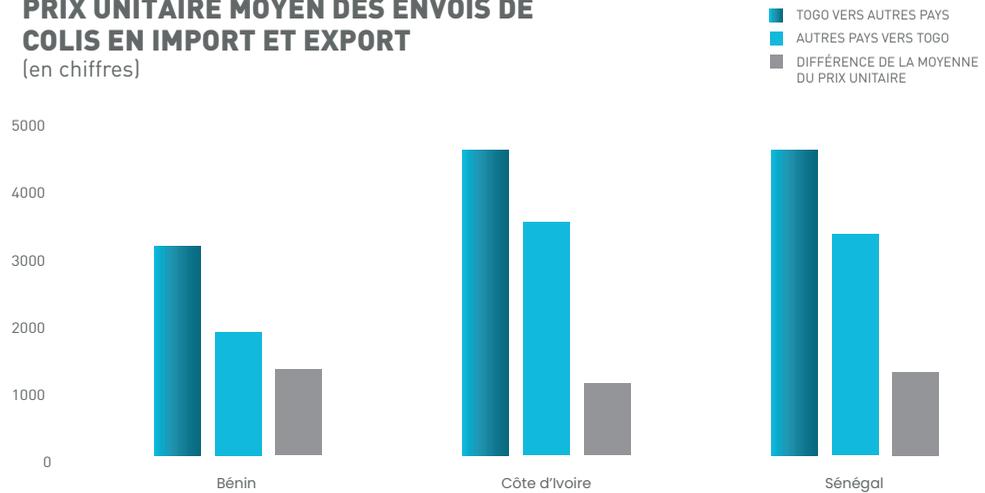
61% des personnes ayant participé à l'enquête apprécie globalement ses actions visant à l'amélioration de la couverture des réseaux, de la qualité de service, à la baisse des tarifs et à la défense des intérêts des consommateurs.



GRAPHIQUE 43

PRIX UNITAIRE MOYEN DES ENVOIS DE COLIS EN IMPORT ET EXPORT

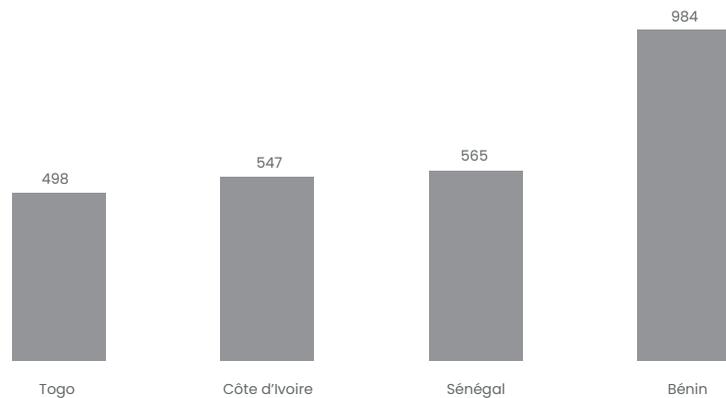
(en chiffres)



GRAPHIQUE 44

PRIX MOYEN DU KG DE COLIS ORDINAIRE POUR LE RÉGIME INTÉRIEUR

(en chiffres)



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

Dans le cadre de la poursuite de l'acquisition d'outils digitaux et novateurs, l'ARCEP a inscrit, au rang des chantiers prioritaires de son plan stratégique 2024-2026, l'opérationnalisation de dispositifs pour la mesure de la qualité des services postaux.

En rappel, l'ARCEP avait réalisé une étude détaillée devant faire l'objet d'installation des dispositifs du système de mesure de la qualité des services postaux. A la suite des résultats de cette étude, douze (12) bureaux de poste de la SPT avaient été retenus pour la phase pilote du projet.

Couverture postale

Le marché postal du Togo est animé par un opérateur public, la Société des Postes du Togo (SPT) et cinq (5) opérateurs privés autorisés : DHL International Togo, Pako Fedex, Top Chrono, UPS, AGL.

Le réseau postal compte au total, 217 agences ou points de service ou de contact dont 112 pour la SPT et 105 points de contacts répartis entre les cinq opérateurs privés. Sur les 217 points de contact, 185 sont localisés dans les zones urbaines, 32 dans les zones rurales.

Pour rappel, suivant les données du RGPH 5 de 2022, la proportion de la population vivant en zone urbaine représente 42,9% contre 57,1% en zone rurale.

De l'analyse, on note une faible couverture postale du pays surtout en zone rurale : **32 points de présence pour 4 621 706 habitants, soit 1 point de présence pour 144 428 dans les 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).**

GRAPHIQUE 45

COUVERTURE DU RÉSEAU DES OPÉRATEURS POSTAUX EN 2024



2.3 ACTIVITÉS DU CENTRE DE CONTACT POUR LES CONSOMMATEURS

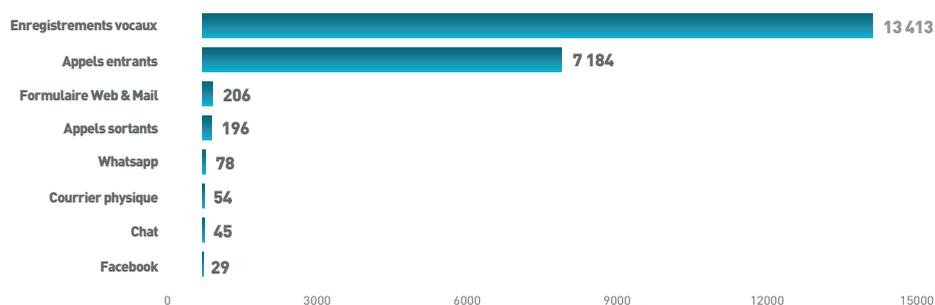
L'année 2024 a vu la transformation du centre d'appel de l'ARCEP en un centre de contact omnicanal.

Les requêtes des consommateurs sont réceptionnées par le centre omnicanal à travers plusieurs canaux : appels sortants, appels entrants, formulaire web & mail, courrier physique, enregistrements vocaux, chat, Facebook et WhatsApp.

GRAPHIQUE 46

RÉPARTITION DES REQUÊTES INTRODUITES À L'ARCEP PAR CANAL

[en chiffres]



CANAUX DE RÉCEPTION	NOMBRE DE REQUÊTES	%
Enregistrements vocaux	13 413	63,3%
Appels entrants	7 184	33,9%
Formulaire web & mail	206	1,0%
Appels sortants	196	0,9%
WhatsApp	78	0,4%
Courrier physique	54	0,3%
Chat	45	0,2%
Facebook	29	0,1%
Total	21 205	100%

Tableau 18: Requêtes réceptionnées

Les requêtes adressées par les consommateurs au centre omnicanal de l'ARCEP portent, essentiellement, sur les demandes de renseignements, les signalements de pannes, les plaintes et réclamations ainsi que les suggestions.

Pour un meilleur suivi du traitement des plaintes, l'ARCEP relance ou interpelle les opérateurs, sur la base du protocole de traitement convenu avec ceux-ci.

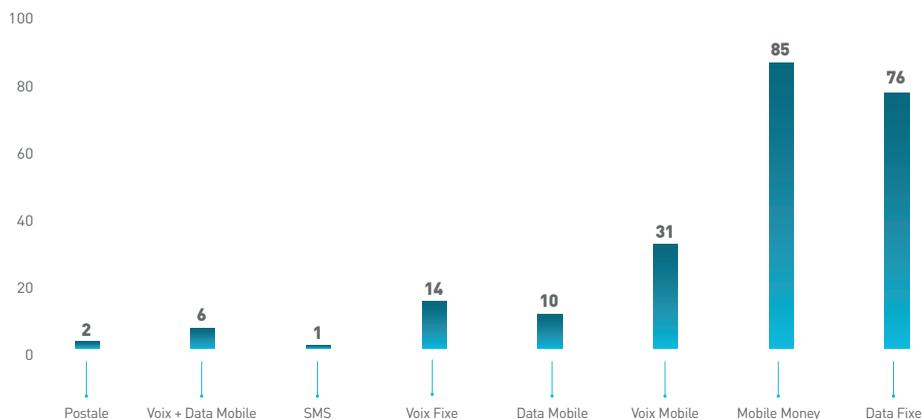
Au total 227 plaintes ont été enregistrées. 214 ont fait l'objet d'un retour des opérateurs. Sur les 214 plaintes traitées, 45 l'ont été en moins de 7 jours. Les plaintes ont, essentiellement, porté sur :

- la data fixe et mobile
- la voix fixe et mobile
- les services financiers mobiles

GRAPHIQUE 47

PLAINTES REÇUES PAR TYPE DE SERVICES

(en chiffres)



Sur les 227 plaintes enregistrées :

- 113 sont relatives à Togo Cellulaire qui en a traité 102 dont 21 en moins de 7 jours, soit 18,5% de traitement dans le délai ;
- 64 concernent Togo Telecom qui en a traité 62

dont 2 en moins de 7 jours, soit 3,1% de traitement dans le délai ;

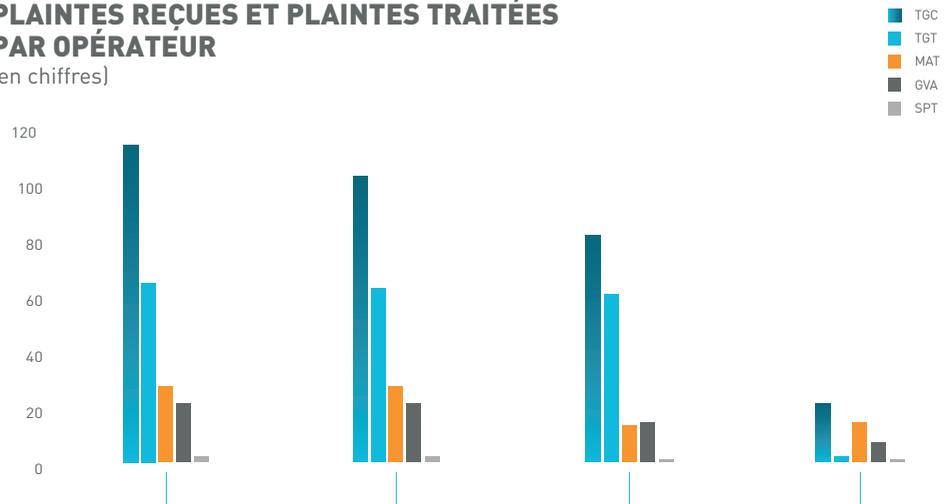
- 27 concernent Moov Africa Togo. 14 ont pu être traitées dans le délai, soit un taux de traitement dans les délais de 51,8% ;

- 21 sont relatives à GVA dont 7 traitées dans le délai pour un taux de 33,3%.
- 2 concernent la SPT.

GRAPHIQUE 48

PLAINTES REÇUES ET PLAINTES TRAITÉES PAR OPÉRATEUR

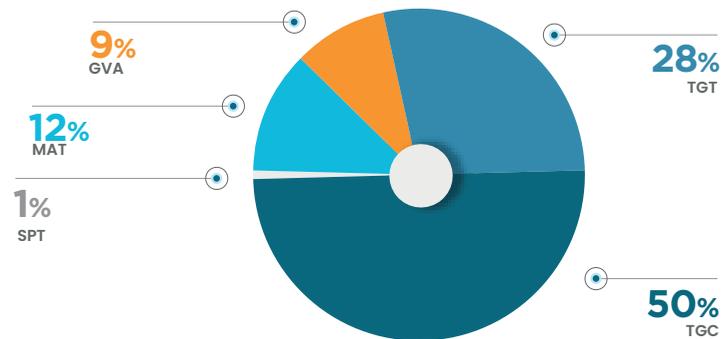
(en chiffres)



GRAPHIQUE 49

PLAINTES REÇUES PAR OPÉRATEUR

(en %)



Au total, 214 plaintes sur les 227 ont fait l'objet d'un retour de traitement

des opérateurs, soit un taux de traitement global de 94%.

TROIS //

Procédures de sanction à l'encontre des opérateurs

3.1 MANQUEMENT À L'OBLIGATION DE DISPONIBILITÉ DE SERVICE

Face au manquement à son obligation en matière de disponibilité de service, prévue à l'article 27 de son cahier des charges, le Comité de Direction de l'ARCEP avait mis en demeure l'opérateur Moov Africa Togo, le 2 juin 2022, et lui avait alors accordé un délai de trois (3) mois pour se conformer à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière de ses services. Plus de vingt-quatre (24) mois après la mise en demeure, la situation s'est plutôt substantiellement dégradée, nonobstant les engagements pris par l'opérateur; les cas d'indisponibilité du réseau étaient devenus récurrents et s'étalaient sur des durées de plus en plus longues.

Par ailleurs, l'opérateur n'a pu apporter d'amélioration à la disponibilité de ses services car ayant manqué à redonder ses infrastructures de transmission et d'énergie alors que l'alinéa 2 de l'article 27.1 de son cahier des charges l'oblige à mettre en œuvre tous les équipements, procédures, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité des services.

Fort de ces éléments à charge, le Comité de Direction, à l'issue d'une audience publique et contradictoire au cours de laquelle Moov Africa Togo a été mis en situation de se défendre, a infligé, par décision n°2024-006/ARCEP/CD/24 du 24 juillet 2024, une amende financière correspondant à 2% du chiffre d'affaires certifié de l'opérateur, pour manquement grave à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles.

Par la même décision, Moov Africa Togo a été enjoint de mettre fin aux indisponibilités de services dans un délai de six (6) mois ferme sous peine d'autres sanctions prévues par le cadre légal et réglementaire.



3.2 MANQUEMENT À L'OBLIGATION DE QUALITÉ DE SERVICE

En rappel, la Direction Générale a, par décision n°033/ARCEP/DG/23 du 14 mars 2023, ouvert à l'encontre de l'opérateur Moov Africa Togo, une procédure de sanction pour manquement à son obligation de qualité de service.

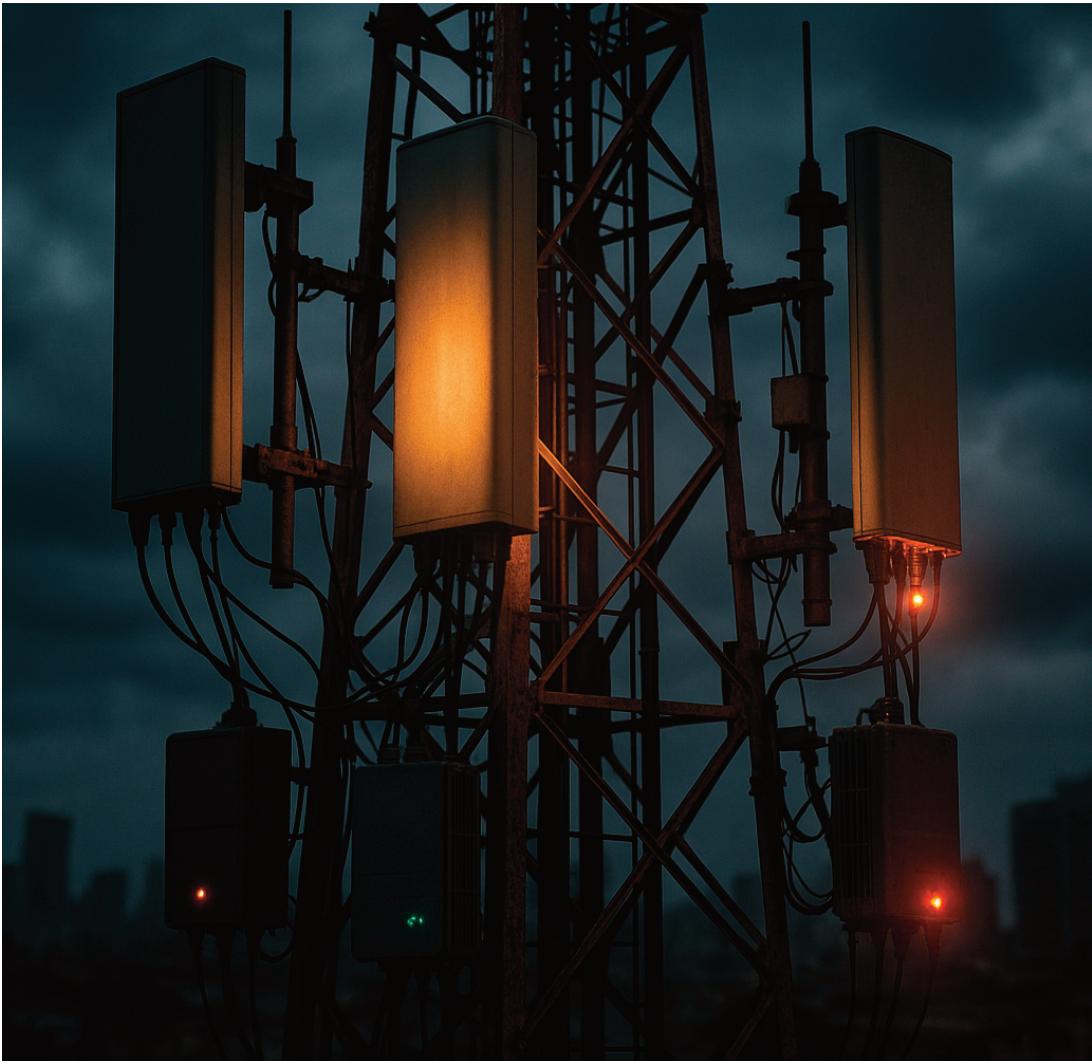
Dans le cadre de cette procédure, le Comité de Direction a, par décision n°2023-003/ARCEP/CD/23 du 31 mai 2023, mis en demeure l'opérateur, l'enjoignant de mettre en œuvre toutes les actions utiles et de prendre les mesures nécessaires pour se conformer aux indicateurs et seuils de qualité des services dans un délai de six (6) mois.

Douze (12) mois après la mise en demeure, Moov Africa Togo n'a pu se conformer aux indicateurs et seuils de qualité des services.

Ce constat est corroboré par les résultats de la première campagne nationale de mesures de la qualité des services offerts par les opérateurs mobiles, réalisée du 15 juillet au 23 août 2024.

Il ressort des résultats de cette campagne que l'opérateur Moov Africa Togo cumule seulement un

taux de conformité globale de l'ordre de 44,61%, soit une non-conformité de 55,39% par rapport aux seuils réglementaires à l'échelle nationale. L'opérateur a été convoqué pour audition par devant le rapporteur désigné. Le rapport complémentaire d'instruction qui fait suite à l'audition est élaboré et transmis à la Direction Générale.



QUATRE //

Facturation et recouvrement

La facturation des redevances au titre de l'exercice a été réalisée en application des dispositions :

- du décret n°2023-040/PR du 5 avril 2023 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 ;
- de la décision n°174/ART&P/DG/19 du 25 octobre 2019 fixant les redevances d'attribution des codes USSD ;
- du 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.

4.1 FACTURATION DES REDEVANCES

En matière de communications électroniques, l'ARCEP facture :

- les frais et redevances liés à l'octroi de licence ;
- les frais et redevances pour la délivrance d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants ;
- les redevances liées à la déclaration ;
- la redevance annuelle de régulation télécom ;
- la contribution annuelle au fonds du service universel télécom ;
- la contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation télécom ;
- la contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique ;
- les ressources en numérotation ;
- les frais et redevances liés à l'utilisation des fréquences ;
- les frais et redevances d'agréments d'installateurs.

En matière postale, conformément au 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, l'ARCEP est chargée de

facturer aux opérateurs postaux les redevances suivantes :

- les frais et redevances pour l'autorisation d'exploitation de l'activité postale ;
- la redevance annuelle de régulation postale ;
- la contribution annuelle au fonds du service postal universel ;
- la contribution annuelle à la recherche et développement poste.

Le montant des frais, redevances et amendes facturés au titre de l'exercice 2024 dans les deux secteurs régulés s'élève à un total de dix-sept milliards quatre cent quatre-vingt-quatorze millions quarante-neuf mille six cent vingt-deux (17 494 049 622) francs CFA.

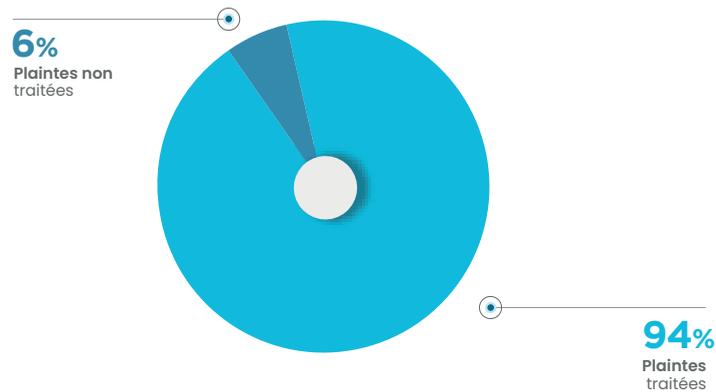
Ces ressources sont composées de :

- redevances facturées au profit du budget de l'Etat ;
- redevances facturées au profit des fonds spéciaux ;
- redevances facturées et affectées à la régulation ;
- produits des amendes facturées en 2024 et leurs affectations ;
- redevances des institutions et organisations internationales (conformément au décret sur les redevances).

GRAPHIQUE 50

STATUT DES PLAINTES

(en %)



DÉSIGNATION	MONTANT
Redevances facturées pour le compte du budget de l'Etat	4 841 979 787
Redevances facturées pour le compte des fonds spéciaux	6 139 981 036
Redevances facturées et affectées à la régulation	6 512 088 799
Total	17 494 049 622

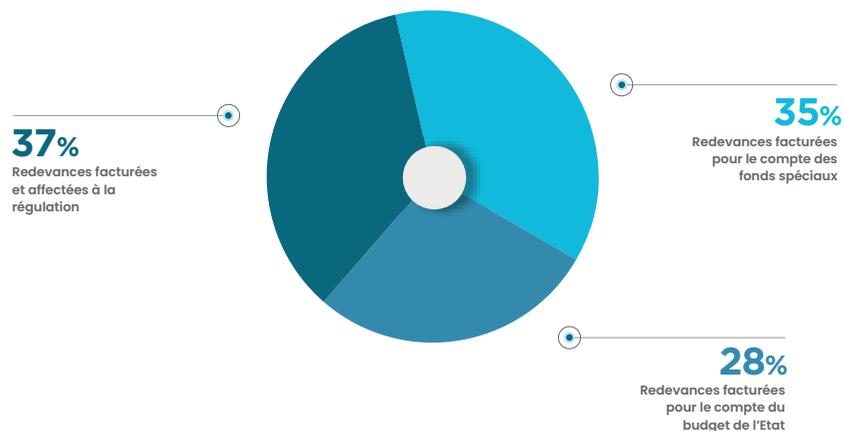
Tableau 19: Répartition des redevances facturées

Redevances facturées pour le compte du budget de l'Etat

GRAPHIQUE 51

RÉPARTITION DES REDEVANCES ET AMENDES FACTURÉES

(en %)



DÉSIGNATION	MONTANT
Frais et redevances liées à l'octroi de licence de communications électroniques	4 511 508
Frais et redevances d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants	51 225 000
Frais et redevances liés à la gestion, contrôle et l'utilisation des fréquences	4 030 016 250
Amendes au profit du budget de l'Etat	756 227 029
Total	4 841 979 787

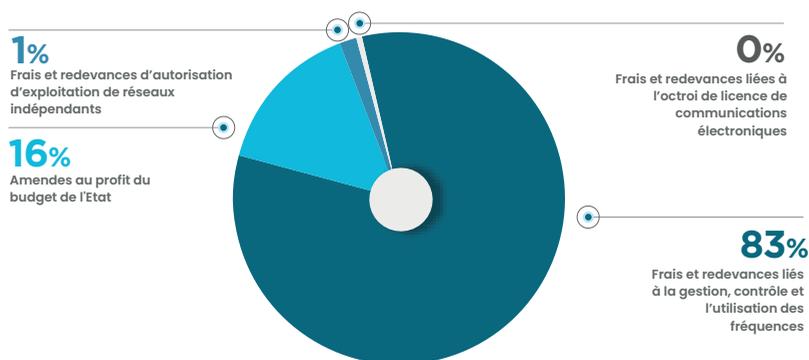
Tableau 20 : Redevances facturées pour le compte du budget de l'Etat

v

GRAPHIQUE 52

REDEVANCES FACTURÉES POUR LE COMPTE DU BUDGET DE L'ETAT

(en %)



DÉSIGNATION	MONTANT
Fonds du service universel télécom	4 954 877 448
Contribution annuelle des opérateurs au fond du service universel télécom	4 487 163 933
Contribution annuelle des réseaux indépendants au fond du service universel télécom	89 600 000
Amendes affectées au fonds de service universel	378 113 515
Contribution annuelle des opérateurs au Fonds de recherche, de formation et de normalisation télécom	560 895 492
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique	560 895 492
Contribution annuelle des opérateurs postes au fonds du service universel poste	50 650 083
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation poste	12 662 521
Total	6 139 981 036

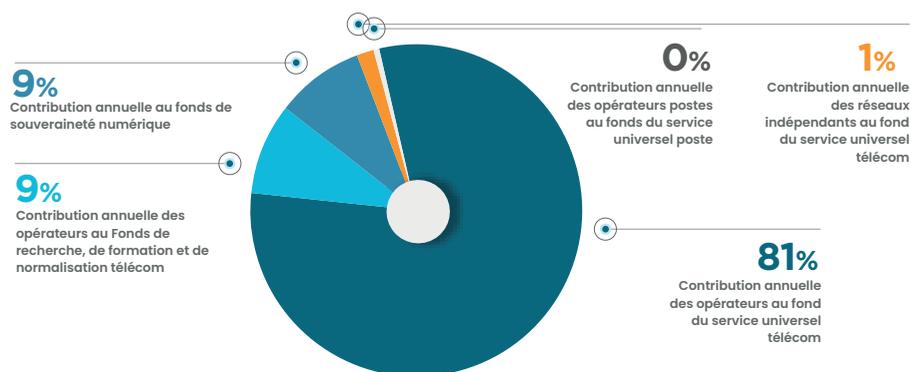
Tableau 21: Redevances facturées pour le compte des fonds spéciaux

Redevances facturées et affectées à la régulation

GRAPHIQUE 53

REDEVANCES FACTURÉES POUR LE COMPTE DES FONDS SPÉCIAUX

(en %)



DÉSIGNATION	MONTANT
Frais et redevances gestion, contrôle et utilisation de fréquences	3 543 051 250
Redevance de ressources en numérotation	1 639 240 000
Redevance annuelle de régulation télécom	1 121 790 983
Quote-part ARCEP des amendes facturées	126 037 838
Redevance annuelle de régulation poste	37 987 563
Frais et redevances d'autorisation de réseaux indépendants	17 075 000
Frais et redevances d'agrément d'installateurs	16 900 000
Noms de domaine	4 200 000
Pénalités de retard facturées	3 706 165
Redevances liées à la déclaration	1 500 000
Accréditation	600 000
Total	6 512 088 799

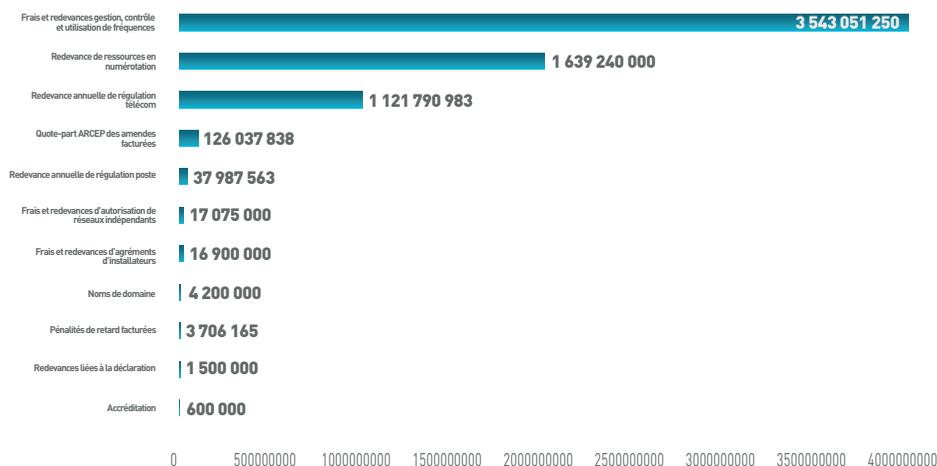
Tableau 22 : Redevances facturées et affectées à la régulation

Produits des amendes facturées et leurs affectations

GRAPHIQUE 54

REDEVANCES FACTURÉES ET AFFECTÉES À LA RÉGULATION

(en chiffres)



DÉSIGNATION	MONTANT	TAUX D'AFFECTION
Amendes Moov Africa Togo	1 260 378 382	100%
Quote-part budget de l'Etat	756 227 029	60%
Quote-part FSU télécom	378 113 515	30%
Quote-part ARCEP	126 037 838	10%

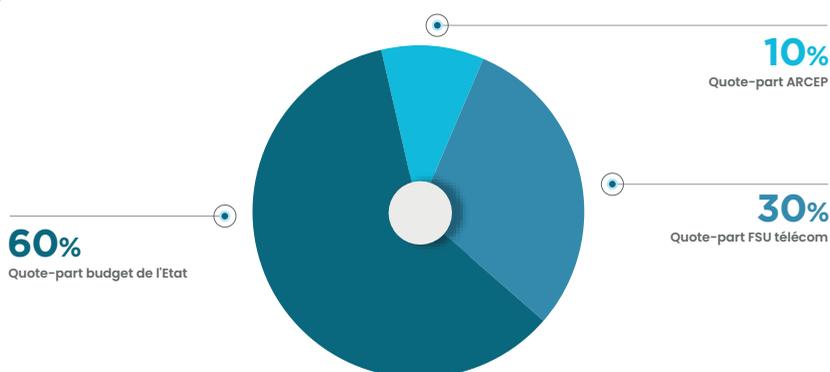
Tableau 23 : Produits des amendes facturées à MAT en 2024 et leurs affectations

Evolution des redevances facturées de 2023 à 2024

GRAPHIQUE 55

PRODUITS DES AMENDES FACTURÉES À MAT EN 2024 ET LEURS AFFECTATIONS

(en %)



Désignation	Montant facturé en 2024 (a)	Montant facturé en 2023 (b)	Evolution	
			Variation nette (c)=(a)-(b)	Taux de croissance (d)=(c)/(a) x100
Redevances gestion & utilisation de fréquences	7 574 567 500	6724218334	850 349 166	12,65%
Contribution annuelle au service universel (télécom)	4 576 763 933	4393992234	182 771 699	4,20%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	560 895 492	537349031	23 546 461	4,40%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom)	560 895 492	537349031	23 546 461	4,40%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	1 121 790 983	1074698058	47 092 925	4,40%
Redevances d'exploitation postes	101 300 167	92457662	8 842 505	9,60%
Redevances de ressources en numérotation	1 639 240000	1564124167	75 115 833	4,80%
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	68 300 000	15900000	52 400 000	329,60%
Redevances d'agrément	16 900 000	25050000	-8 150 000	-32,50%
Noms de domaine	4 200 000	1750000	2 450 000	140,00%
Accréditation	600 000		600 000	100,00%
Contrepartie financière	4 511 508		4 511 508	100,00%
Amendes et pénalités	1 264 084 547	215216728	1 048 867 819	487,40%
Redevances de renouvellement d'autorisation postale			0	0,00%
Redevances d'autorisation radios			0	0,00%
Total	17 494 049 622	15 182 105 245	2 311 944 377	15,20%

Tableau 24 : Redevances facturées de 2024 par rapport à 2023

Les redevances, amendes et autres produits facturés au titre de l'exercice 2024 ont connu une hausse de 15,2 % comparative-ment à 2023 dont le total s'élevait à 15 182 105 245 F CFA.

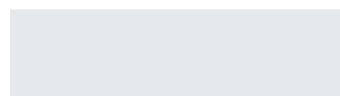
Cette hausse s'explique notam-ment par la facturation de :

- l'amende à l'opérateur Moov Africa Togo ainsi que de la 5G à l'opérateur Togo Cellulaire ;
- l'entrée de SIN et de Csquared Wezon sur le marché de gros.



En matière postale, la redevance de renouvellement d'autorisation n'a pas été facturée.

Par ailleurs, la plupart des radios et télévisions ont vu leurs autori-sations renouvelées. Cependant, aucune nouvelle autorisation n'a été délivrée aux radios & télévi-sion, d'où la non facturation des redevances d'autorisations.



Le taux de recouvrement global des redevances est de 97%.

4.2 RECOUVREMENT DES REDEVANCES

L'ARCEP a poursuivi les activités de recouvrement au cours de l'année 2024. Comme en 2023, le taux de recouvrement est de 97% en 2024.

Le montant total des redevances récupérées en 2024 s'élève dix-huit milliards quatre cent cinquante-trois

millions cent quatre-vingt-cinq mille quatre cent cinq (18 453 185 405) francs CFA contre vingt-deux milliards six cent soixante-cinq millions cinq cent trente mille sept cent douze (22 665 530 712) francs CFA en 2023.

Le tableau ci-dessous présente la répartition du montant recouvré conformément au décret :

DÉSIGNATION	MONTANT
Frais et redevances d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants	51 225 000
Frais et redevances d'octroi de licence de communications électroniques	4 511 508
Frais de dossiers	9 800 000
Redevances d'utilisation des fréquences	6 853 241 136
Redevances de gestion des fréquences	609 044 013
Frais et redevances d'agrément d'installateurs.	16 900 000
Redevances liées à la déclaration de service	100 000
Redevance annuelle de régulation télécom	1 405 437 346
Redevances d'autorisation stations VSAT	50 000 000
Contribution annuelle au fonds du service universel réseaux indépendants	90 170 001
Contribution annuelle au fonds du service universel télécom	5 153 763 933
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation télécom	671 995 492
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique	560 895 492
Ressources en numérotation	1 638 780 000
Pénalités	3 706 165
Redevance d'exploitation au titre de la régulation postale	33 363 988
Contribution annuelle au fonds du service postal universel	28 058 360
Contribution annuelle à la réglementation à la recherche, et au développement poste	7 014 590
Amendes	1 260 378 382
Accréditation	600 000
Noms de domaines	4 200 000
Total	18 453 185 405

Tableau 25: Répartition du montant recouvré conformément au décret

Recouvrement pour le budget de l'Etat

DÉSIGNATION	MONTANT
Frais et redevances d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants	38 418 750
Frais et redevances d'octroi de licence de communications électroniques	4 511 508
Redevances d'utilisation des fréquences	3 426 620 568
Redevances de gestion des fréquences	304 522 007
Redevances d'autorisation stations VSAT	37 500 000
Amendes	756 227 029
Total	4 567 799 862

Tableau 26 : Recouvrement pour le budget de l'Etat

Recouvrement pour le budget de l'ARCEP

DÉSIGNATION	MONTANT
Frais et redevances d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants	12 806 250
Frais de dossiers	9 800 000
Redevances d'utilisation des fréquences	3 426 620 568
Redevances de gestion des fréquences	304 522 007
Frais et redevances d'agrément d'installateurs.	16 900 000
Redevances de déclaration de service	100 000
Redevance annuelle de régulation télécom	1 405 437 346
Redevances d'autorisations VSAT	12 500 000
Ressources en numérotation	1 638 780 000
Pénalités	3 706 165
Redevance d'exploitation au titre de la régulation postale	33 363 988
Amendes	126 037 838
Accréditation	600 000
Noms de domaines	4 200 000
Total	6 995 374 162

Tableau 27 : Recouvrement pour le budget de l'ARCEP

Recouvrement pour les fonds spéciaux

DÉSIGNATION	MONTANT
Contribution annuelle au fonds du service universel poste	28 058 360
Contribution annuelle à la réglementation à la recherche, et au développement poste	7 014 590
Contribution annuelle au fonds du service universel réseaux indépendants & télécom	5 622 047 449
Contribution annuelle au fonds souveraineté numérique	560 895 492
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation télécom	671 995 492
Total	6 890 011 382

Tableau 28 : Recouvrement pour les fonds spéciaux

DÉSIGNATION	MONTANT
Recouvrement au budget de l'Etat	756 227 029
Recouvrement au budget de l'Autorité de régulation	378 113 515
Recouvrement pour les fonds spéciaux	126 037 838
Total	1 260 378 382

Tableau 29 : Recouvrement des amendes

Recouvrement des redevances facturées en 2024

Sur un montant total facturé de dix-sept milliards quatre cent quatre-vingt-quatorze millions quarante-neuf mille six cent vingt-deux (17 494 049 622) francs CFA, la somme

de dix-sept milliards trois cent quatre-vingt-un millions cent quarante-six mille cinq cent soixante-dix-sept (17 381 146 577) francs CFA a été recouvrée, soit un taux de recouvrement de 99,4%. Le détail des paiements est consigné dans le tableau ci-après :

Opérateur	Montant facturé	Total recouvré par paiement	Reste à recouvrer au 31/12/2022	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	862 390 333	862 390 333	-	100%
Togo Cellulaire	9 115 893 048	9 115 893 048	-	100%
Moov Africa Togo	6 511 176 556	6 511 176 556	-	100%
CAFE informatique	26 220 000	11 110 000	15 110 000	42%
GVA	307 716 209	307 716 209	-	100%
TOELIS SA	18 006 283	18 006 283	-	100%
CSQUARED	2 288 713	2 288 713	-	100%
SIN	11 245 813	11 245 813	-	100%
Opérateurs postaux privés	41 239 373	39 292 109	1 947 264	95%
SPT	60 210 794	-	60 210 794	0%
Radios et Télévisions	64 637 500	31 324 180	33 313 320	48%
Sociétés civiles	473 025 000	470 703 333	2 321 667	100%
Total	17 494 049 622	17 381 146 577	112 903 045	99%

Tableau 30 : Situation des paiements des factures courantes de 2024 par catégorie

Recouvrement des redevances antérieures à 2024

Grâce au protocole d'accord signé avec l'ARCEP en 2020, les

opérateurs Togo télécom et Moov Africa Togo ont soldé leurs arriérés de redevances en octobre 2023. Seul Togo Cellulaire reste encore devoir des arriérés sur le protocole d'accord signé en

2018. Le montant recouvré en 2024 pour les factures antérieures à cette période s'élève à un milliards soixante-douze millions trente-huit mille huit cent vingt-huit (1 072 038 828) F CFA.

Le détail des paiements est consigné dans le tableau suivant :

Opérateur	Créances échu en 2023 (c)	Total recouvré sur créance antérieure (e)	Reste à recouvrer (g) = c - e	Taux de recouvrement (en %) (e) / (c)
Togo Telecom	0	0	0	
Togo Cellulaire	1 000 000 000	1 000 000 000	0	100%
Moov Africa Togo	0	0	0	
CAFE Informatique	0	0	0	
GVA Togo	0	0	0	
TEOLIS SA	20 184 092	2 500 000	17 684 092	12%
Opérateurs postaux privés	30 150 248	29 122 328	1 027 920	97%
SPT	406 232 814	22 500	406 210 314	0,01%
Radios et Télévisions	97 108 516	25 750 000	71 358 516	27%
Sociétés civiles	40 932 631	14 644 000	26 288 631	36%
Total	1 594 608 301	1 072 038 828	522 569 473	67%

Tableau 31: Situation des paiements de redevances antérieures à 2024

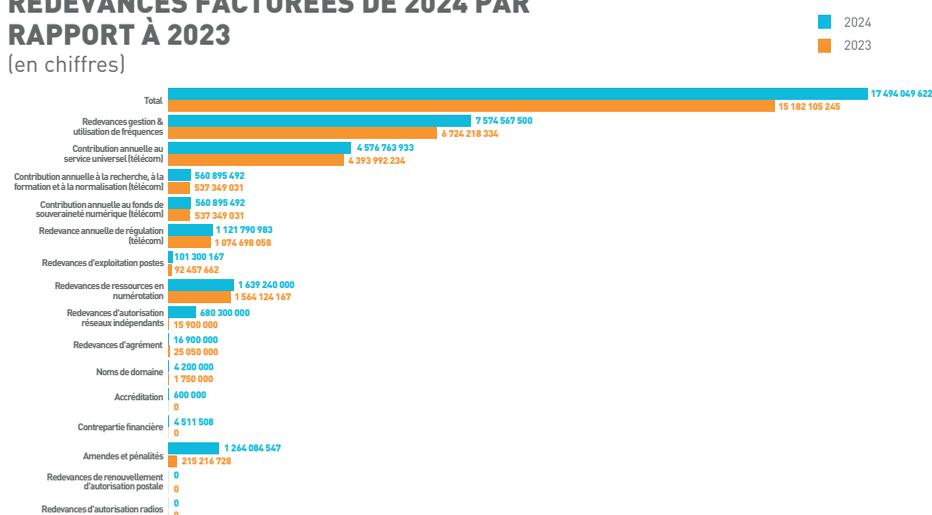
L'évolution du taux de recouvrement des redevances depuis 2019 est

présentée sur le graphique ci-dessous :

GRAPHIQUE 56

REDEVANCES FACTURÉES DE 2024 PAR RAPPORT À 2023

(en chiffres)



Le tableau ci-dessus présente pour chaque catégorie de client, le mon-

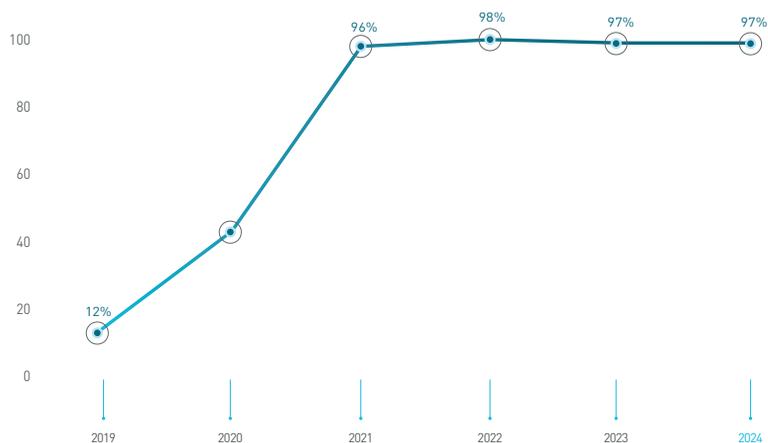
tant recouvré par rapport au montant facturé et échu.

GRAPHIQUE 57

EVOLUTION DU TAUX DE RECOUVREMENT DES REDEVANCES

(en %)

TAUX DE RECOUVREMENT DES REDEVANCES



Opérateur	Montant facturé	Total recouvré par paiement	Reste à recouvrer au 31/12/2022	Taux de recouvrement (en %) (b) / (a)
Togo Telecom	862 390 333	862 390 333	-	100%
Togo Cellulaire	10 115 893 048	10 115 893 048	-	100%
Moov Africa Togo	6 511 176 556	6 511 176 556	-	100%
CAFE informatique	26 220 000	11 110 000	15 110 000	42%
GVA Togo	307 716 209	307 716 209	-	100%
TOELIS SA	38 190 375	20 506 283	17 684 092	54%
CSQUARED	2 288 713	2 288 713	-	100%
SIN	11 245 813	11 245 813	-	100%
Opérateurs postaux privés	71 389 621	68 414 437	2 975 184	96%
SPT	466 443 608	22 500	466 421 108	0,01%
Radios et Télévisions	161 746 016	57 074 180	104 671 836	35%
Sociétés civiles	513 957 631	485 347 333	28 610 298	94%
Total	19 088 657 923	18 453 185 405	635 472 518	97%

Tableau 32 : Recouvrement par catégorie de client



CINQ //

Coopération et partenariat

5.1 SUR LE PLAN NATIONAL

Associations des consommateurs

Sur la base de l'accord de partenariat conclu en 2019 avec les associations de défense et de protection des droits et intérêts des consommateurs : l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC), la Ligue Togolaise des Consommateurs (LCT) et le Mouvement Martin Luther King (MMLK), l'ARCEP ont organisé en 2024 les 4^{ème} et 5^{ème} édition de la tournée nationale d'information, de formation et de sensibilisation des membres actifs de ces associations et autres acteurs, notamment, les représentants des communes et les professionnels des médias.

Les deux éditions de la tournée ont été placées sous le thème général « l'ARCEP à l'écoute des communes et des consommateurs des services de communications électroniques ».

Pour rappel, faisant suite aux demandes des participants lors des éditions précédentes, l'ARCEP a obtenu des opérateurs Togo Cellulaire et Moov Africa Togo leur participation effective aux différentes tournées. Il s'agit pour l'ARCEP de créer un cadre de discussion entre les opérateurs, les populations et les autorités municipales de toutes les

régions du pays afin de favoriser un dialogue constructif entre ces différents acteurs. Ce cadre participatif et inclusif a pour avantage d'amener les opérateurs à aller à l'écoute des populations, de recueillir directement les difficultés auxquelles les populations, notamment, celles de l'intérieur du pays, sont confrontées et ainsi leur apporter les solutions adaptées à leurs préoccupations.

Deux principales activités ont meublé les tournées :

- la formation et la sensibilisation ;
- l'animation d'émissions radios interactives en français comme en langues locales. Les émissions sont diffusées en synchronisation avec les radios situées dans les localités de provenance des participants.

La première tournée effectuée du 8 au 28 août 2024 à l'intérieur du pays et les 17 et 18 septembre 2024 à Lomé a permis de mobiliser plus de mille deux-cent cinquante (1250) représentants des associations des consommateurs, provenant de toutes les préfectures du pays ainsi qu'environ deux-cent cinquante (250) représentants des communes. La seconde tournée tenue du 24 novembre au 14 décembre 2024 a, également, mobilisé plus de mille (1000) représentants des associations de consommateurs, provenant de toutes les préfectures du pays ainsi que deux-cent quatre-



vingt-onze (291) professionnels des médias. En termes de méthodologie, les sessions de sensibilisation et de formation portent sur des thématiques des secteurs des communications électroniques et des postes et animées par des équipes composées des représentants de l'ARCEP, des opérateurs et des responsables des associations des consommateurs.

Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC)

Dans le cadre de ses activités de contrôle du spectre des radiofréquences, l'ARCEP a pris part à une séance de travail à l'Agence nationale de l'aviation civile. Cette séance fait suite au signalement de brouillages de fréquences constatés sur le site de l'Aéroport Internationale Gnassingbé Eyadema (AIGE) de Lomé.

L'objectif est d'identifier les causes probables de ces brouillages et de définir ensemble, des mesures correctives et conformément au protocole en vigueur entre l'ARCEP et l'ANAC.

Les deux entités ont, par ailleurs, discuté des sujets ci-après :

- la mise à jour de l'accord ANAC TOGO – ARCEP ;
- la question des pylônes sur la sécurité de la navigation aérienne ;
- la demande de l'ASECNA concernant la migration des stations VSAT au-delà de 3600 MHz.

Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED)

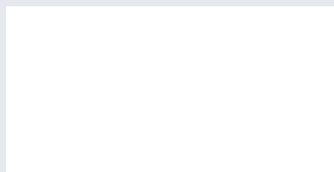
En collaboration avec l'INSEED, l'ARCEP a participé à l'enquête relative à la réalisation du diagnostic du Système Statistique National (SSN). Les données sur l'évolution du marché des communications électroniques et des postes ont servi à mettre à jour la base de données des indicateurs des ODD, de l'Agenda 2063 et du PND.

Millenium Challenge Corporation (MCC)

L'Autorité de régulation a apporté une contribution pour l'étude portant mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes et de communication pour la réalisation des résultats du projet TIC du MCC.

Dans le cadre de ce projet, les études ci-après ont été réalisées :

- étude du marché de la connectivité au Togo ;
- élaboration d'un plan de déploiement national ;
- élaboration d'un modèle économique ;
- propositions de modèles de gouvernance et d'exploitation des réseaux déployés.



5.2 SUR LE PLAN INTERNATIONAL

Protocoles d'accord bilatéraux de free roaming

Mise en œuvre du free roaming entre le Togo et le Ghana

Le 9 octobre 2024, l'ARCEP Togo et l'Autorité de régulation du Ghana (NCA) ont officiellement lancé à Accra au Ghana, la mise en œuvre du protocole d'accord bilatéral liant les deux pays en matière d'itinérance gratuite (free roaming) sur les appels et données internet.

L'accord prévoit que les usagers des services de téléphonie mobile du Togo en voyage au Ghana et ceux du Ghana au Togo peuvent dorénavant communiquer à des tarifs raisonnables sans avoir besoin de changer leurs cartes SIM.

Aux termes de cet accord,

- la réception d'appel et de SMS est dorénavant facturée à zéro (0) F CFA durant les trente (30) premiers jours consécutifs ;
- l'émission d'appel ne peut coûter plus de 8,67 F CFA par minute ;
- l'utilisation des services internet ne peut être facturée à plus de 1,56 F CFA le Mo ;
- l'envoi de SMS local (vers un numéro du Ghana) est facturé à 3,65 F CFA ;
- le tarif de gros pour la voix et SMS (tarif entre opérateurs) est de 60% pour l'opérateur visité et de 40% pour l'opérateur d'origine ;

- le tarif de gros pour la donnée (tarif entre opérateurs) est de 80% pour l'opérateur visité et de 20% pour l'opérateur d'origine.

Les tarifs ci-dessus varient en fonction de la fluctuation du cours de la monnaie du Ghana (le cedis).

Mise en œuvre du free roaming entre le Togo et le Bénin

En juillet 2024, le comité technique conjoint de suivi s'est réuni à Cotonou au Bénin pour faire le point de la mise en œuvre de l'accord bilatéral entre le Togo et le Bénin dans le cadre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance régionale. Au terme des travaux, des recommandations ont été formulées. Il est notamment demandé aux opérateurs des deux pays de :

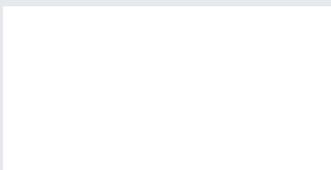
- informer les abonnés à travers des SMS de bienvenue et d'indication des conditions de roaming entre le Bénin et le Togo dès qu'ils sont en situation d'itinérance ;
- rendre disponibles sur leurs réseaux respectifs, sans restriction ni activation spécifique, tous les services roaming (Voix, SMS et Internet). Ils transmettent à leur régulateur respectif, le rapport des tests de fonctionnement de tous les services roaming sur leurs réseaux au plus tard le 31 juillet 2024 ;
- procéder périodiquement aux tests de vérification des fonctionnalités du service roaming aux fins de lever toutes les dif-

ficultés rencontrées par les consommateurs dans l'utilisation du service ;

- améliorer la qualité des services roaming fournis aux consommateurs dans le cadre de la mise en œuvre du protocole ;
- respecter strictement des conditions tarifaires du service roaming dans le cadre de la mise en œuvre du protocole ;
- produire aux régulateurs respectifs, suivant le modèle, les statistiques sur le roaming.

Les tarifs appliqués en situation de free roaming entre le Togo et le Bénin sont les suivants :

- l'appel local (vers un numéro du Bénin) est facturé à 60 F CFA la minute ;
- l'envoi de SMS local et vers le pays d'origine est facturé à 70 F CFA ;
- la réception d'appel et de SMS est facturée à 0 F CFA ;
- l'appel vers le pays d'origine (appel vers le Togo) est de 90 Fcfa la minute ;
- l'utilisation des services internet est facturée à 2,22 Fcfa le Mo ;
- le tarif de gros pour la voix et le SMS (tarif entre opérateurs) est de 60% pour l'opérateur visité et de 40% pour l'opérateur d'origine ;
- le tarif de gros pour la donnée (Tarif entre opérateurs) est de 80% pour l'opérateur visité et de 20% pour l'opérateur d'origine.



Visites de travail et partage d'expériences

ARCEP TOGO- ARCEP NIGER

Une délégation de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des postes (ARCEP) du Niger a effectué, les 25 et 26 mars 2024, une visite de travail et de partage d'expériences au siège de ARCEP Togo. Au cours des échanges, la délégation de l'ARCEP Niger, a manifesté un intérêt particulier pour la régulation par la donnée mise en œuvre à l'ARCEP Togo à travers le déploiement de plateformes digitales, ainsi que pour le processus de certification du système de management de la qualité de l'ARCEP Togo à la norme ISO 9001 version 2015.

L'ARCEP Togo a, également, saisi l'occasion pour s'imprégner des pratiques mises en œuvre par l'ARCEP Niger en matière de régulation des communications électroniques.

Les deux Autorités de régulation ont exprimé leur volonté d'établir un partenariat dans l'objectif de poursuivre leurs échanges sur d'autres sujets pertinents de régulation ainsi qu'un accord bilatéral de free roaming entre le Niger et le Togo en vue de contribuer à faciliter l'utilisation des services de communications électroniques par les populations lorsqu'elles se déplacent dans l'un ou l'autre des deux États.

ARCEP TOGO- ARTEC MADAGASCAR

En marge des travaux du séminaire du FRATEL, l'ARCEP a accueilli le 23 mai 2024, à son siège, une délégation de l'Autorité de Régulation des Technologies de Communications (ARTEC) de la République de Madagascar, pour une réunion de travail.

La rencontre a été marquée par les échanges portant sur l'expérience de l'ARCEP Togo en matière de régulation par la donnée, de transformation digitale et de démarche qualité au niveau de la gouvernance. La délégation de l'ARTEC a, par ailleurs, visité le centre de supervision de la qualité de service et l'observatoire des marchés de l'ARCEP.

Coordination internationale du spectre des radiofréquences

Conformément aux procédures de coordination de fréquences aux frontières, l'ARCEP a effectué, tout au long de l'année 2024, la coordination de fréquences avec les pays limitrophes du

Togo d'une part, et la coordination au niveau international, notamment, la protection de la position orbitale du Togo et des ressources en fréquences associées ainsi que la notification des fréquences à l'UIT, d'autre part.

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

Dans le but de permettre un accès équitable aux ressources orbitales et faciliter l'utilisation des services spatiaux à chaque pays membre, l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) a assigné pour chaque pays, une position orbitale avec des ressources en fréquences associées.

Afin de protéger la position orbitale de chacun des pays membres et leurs ressources associées, une administration qui prévoit mettre en service un réseau à satellites ou une station terrienne, est tenue d'envoyer une notice comportant les caractéristiques techniques de la station ou dudit réseau à satellites.

Le Bureau des Radiocommunications (BR) procède à la vérification des données et les publie dans la BR International Frequency Information Circular (BR IFIC). Il procède ensuite à une étude réglementaire et informe les administrations dont :

- une partie ou la totalité du territoire est inclus dans la zone de couverture du réseau ;
- les assignations ou les positions orbitales sont affectées par la mise en service du nouveau réseau.

Le suivi des notifications des réseaux à satellites et des stations terrestres publiées dans la BR-IFIC fait ressortir qu'en 2024, treize (13) réseaux à satellites ont fait l'objet de commentaires de la part de l'Administration du Togo.

Le récapitulatif des réseaux à satellites traités par l'Administration du Togo en 2024 est consigné dans le tableau ci-contre :



Satellites	Pays	N° BR-IFIC	Date de traitement	Dispositions prises
HISPASAT-2-22W	Espagne	3019	19.04.2024	Désaccord
HISPASAT-2-79W	Espagne	3019	19.04.2024	Accord
QATARSAT-BSS-77E-G2	Qatar	3017	19.04.2024	Accord
HISPASAT-93A (30°W)	Espagne	2899	19.04.2024	Désaccord
B-SAT-2R	Brésil	2882	19.04.2024	Désaccord
USASAT-101E	USA	2848	08.07.2024	Désaccord
LUX-30B-G6-23.5E	Luxembourg	3023	08.07.2024	Accord
ALGFSAT-27.4W	Algérie	3020	02.08.2024	Désaccord
QATARSAT-30B-0.9E-G3	Qatar	3020	02.08.2024	Accord
LUX-30B-G5-19.2E	Luxembourg	2993	25.09.2024	Accord
LUX-30B-G5-28.2E	Luxembourg	2993	25.09.2024	Accord
F-SAT-BSS3-70.5E	France	3029	25.09.2024	Accord
F-SAT-P-30B-72W-F-1	France	3029	25.09.2024	Accord

Tableau 33 : Demandes de coordination de réseaux à satellites traitées en 2024

Notification des fréquences dans la base de données internationale de l'UIT

Au cours de l'année, l'ARCEP a notifié à l'Union Internationale des Télécommunications, de

nouvelles fréquences assignées. La notification a porté sur les fréquences VHF et UHF assignées pour les communications professionnelles PMR (Professional Mobile Radio) au Togo Quarante (40) fréquences notifiées ont été

approuvées par l'UIT et enregistrées dans la base de données internationale des fréquences (MIFR). Les fréquences concernées sont indiquées dans le tableau 2 ci-dessous :

N° Id du BR	Fréquences assignées	Nom de la station/Localité	Classe de station	Date de soumission	Date de mise en service
124079276	155,8000 MHz	Tabligbo	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079277	408,1500 MHz	Adétikope	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079278	415,3000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079279	159,4800 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079280	148,3250 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079281	157,8000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079282	158,6000 MHz	Kara	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079283	158,6000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079284	149,0000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079285	72,5200 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079286	73,7800 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079287	158,6250 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079288	158,7000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079289	154,9000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079290	148,0500 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079291	149,0250 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024

N° Id du BR	Fréquences assignées	Nom de la station/Localité	Classe de station	Date de soumission	Date de mise en service
124079292	157,5750 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079293	158,8000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079294	147,2500 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079295	157,7000 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079296	147,7500 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079297	147,9250 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079298	157,1250 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079299	157,2500 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079300	157,3375 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079301	158,5000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079302	148,8000 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079303	156,7000 MHz	Port	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079305	162,0250 MHz	Kpémé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079306	157,0000 MHz	Aéroport	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079307	148,9850 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079308	148,8250 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079309	157,4750 MHz	Lomé	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079310	156,9750 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079311	148,2500 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079312	148,2500 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079313	147,4500 MHz	Hedzranawoe	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079314	147,5750 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079315	154,9000 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024
124079316	148,1000 MHz	Zone portuaire	FB	21/08/2024	01/10/2024

Tableau 34 : Fréquences PMR notifiées à l'UIT en 2024

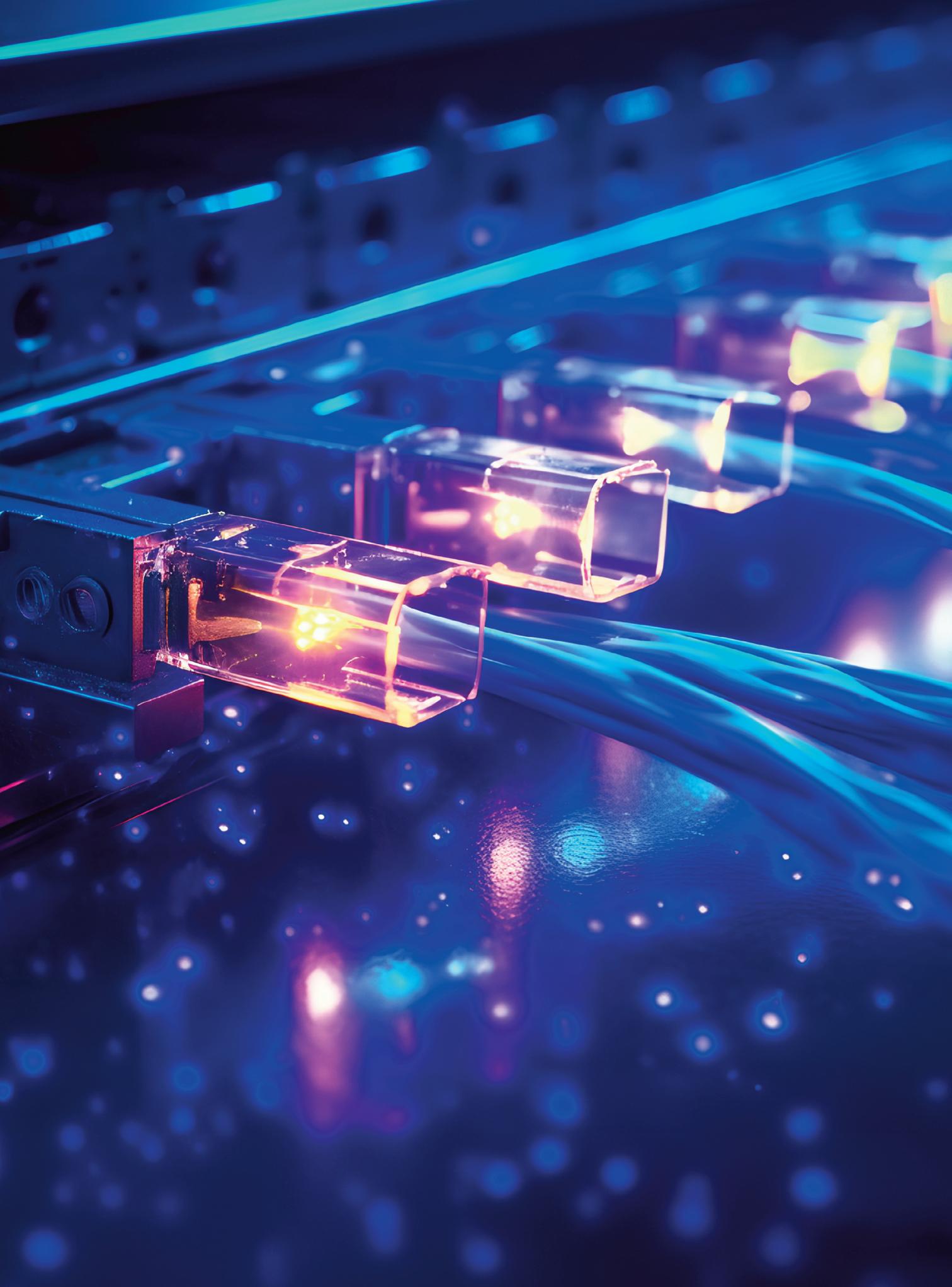
Suivi des accords de coordination aux frontières

En vue d'assurer un bon fonctionnement des réseaux aux différentes frontières, le Togo a signé des accords bilatéraux de coordination et de partage de fréquences radioélectriques aux frontières avec le Bénin, le Ghana et le Burkina-Faso.

Un suivi de ces accords a été réalisé au cours de l'année. Des contrôles ont été effectués dans vingt-huit (28) localités du Togo, frontalières avec le Bénin, et vingt-quatre (24) localités frontalières avec le Ghana afin de vérifier le respect des accords de coordination par les opérateurs de ces pays. Les résultats des mesures ont été partagés avec les régulateurs des pays concernés.

Par ailleurs, l'ARCEP a reçu des régulateurs du Bénin et du Ghana, les résultats des contrôles effectués par ceux-ci.

Ces résultats ont été communiqués aux opérateurs Togo Cellulaire et Moov Africa Togo afin qu'ils procèdent aux corrections nécessaires en vue du respect des termes des accords de coordination.



SIX //

Participation aux événements des secteurs

6.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

1^{ère} réunion préparatoire de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) pour la CMR – 27 (APM 27-1)

L'ARCEP a pris part, du 30 juillet au 2 août 2024 à Maseru (Royaume du Lesotho), à la première réunion préparatoire de la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2027, organisée par l'Union Africaine des Télécommunications (UAT).

Cette réunion s'inscrit dans le cadre de la préparation de l'UAT en vue d'étudier les points à l'ordre du jour de la CMR-27 afin de définir une position commune africaine à cette conférence.

Il a été présenté, au cours de la rencontre, les décisions issues de la CMR-23 et leur impact au niveau africain. La Conférence a, par ailleurs, examiné les points à l'ordre du jour de la CMR-27 et désigné les responsables pour faire le suivi des discussions sur ces points.

21^{ème} séminaire et 22^{ème} réunion annuelle du Réseau Francophone des Régulateurs de Télécommunications

• 21^{ème} séminaire

L'ARCEP a organisé, en collaboration avec le Secrétariat exécutif du FRATEL, les 21 et 22 mai 2024 à Lomé, le 21^{ème} séminaire du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL), sous le thème « **Économie de la donnée, paiement mobile : quels enjeux de régulation technico-économique ?** ».

Ce séminaire a été l'occasion d'échanges très enrichissants sur des thèmes tels que l'économie de la donnée, le marché du cloud et les paiements mobiles.

En particulier, sur le sujet relatif à l'interopérabilité des paiements mobiles, ayant reconnu le rôle majeur de la monnaie mobile pour l'inclusion financière, les participants ont pu noter que le projet d'interopérabilité de la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) pourra être opérationnel dès le 3^{ème} trimestre 2024.

En marge des trois tables rondes de ce séminaire, une rencontre à huis clos de haut-niveau s'est tenue entre Présidents et Directeurs généraux des Autorités de régulation sur la qualité de service (QoS) et la qualité d'expérience utilisateurs (QoE).

A l'issue des échanges, il a été décidé de créer une commission d'experts qui proposera à brève échéance « un référentiel ambitieux et non contraignant d'indicateurs et de seuils QoS/QoE pour harmoniser les exigences entre les Autorités de régulation membres du réseau FRATEL » ; ceci afin d'amener les opérateurs mobiles les moins performants à se hisser au niveau des meilleurs standards observés dans le monde.

Par ailleurs, ce séminaire a été l'occasion pour tous les participants de visiter le centre de supervision de la qualité de service de l'ARCEP.

EN IMAGE 21^{ÈME} SÉMINAIRE DU FRATEL



SÉMINAIRE DU FRATEL 2024

21-22 MAI, HOTEL 2 FÉVRIER - LOMÉ



EN IMAGE 21^{ÈME} SÉMINAIRE DU FRATEL



SÉMINAIRE DU FRATEL 2024

21-22 MAI, HOTEL 2 FÉVRIER - LOMÉ

• 22^{ème} réunion annuelle

Les 26 et 27 novembre 2024, l'ARCEP a pris part à Libreville au Gabon à la 22^{ème} réunion annuelle du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) placée sous le thème de l'avenir des réseaux et de la régulation, et en particulier des enjeux de régulation relatifs aux marchés de la donnée et des services numériques. L'objectif principal de la réunion est d'échanger sur les évolutions technologiques et les potentiels nouveaux défis de régulation. Elle a permis aux membres du Réseau FRATEL de mieux appréhender les tendances structurantes du secteur des télécoms et leurs impacts sur l'organisation du marché et sur les modèles d'affaires des opérateurs. Les questions de régulation s'y rapportant ont aussi fait l'objet de débats. Pour aborder ces thématiques, trois tables rondes se sont tenues.

La première table ronde a été consacrée aux évolutions attendues des modèles d'affaires des opérateurs avec l'intégration des nouvelles technologies, la deuxième, aux impacts de l'intelligence artificielle sur l'exploitation des réseaux, la fourniture de services de communications électroniques et les usages et la troisième dédiée à l'impact de ces évolutions sur les régulateurs et leur collaboration avec les autres régulateurs ou agences. Au cours de cette réunion, l'Arcep France a été portée à la présidence du nouveau Comité de coordination du réseau pour l'année 2025.

6.2 SECTEUR DES POSTES

Conseil d'Exploitation Postale et Conseil d'Administration de l'UPU

L'ARCEP a participé aux sessions du Conseil d'Exploitation Postale ainsi que d'Administration de l'UPU, à Berne en Suisse, relatives aux questions techniques et opérationnelles de l'Union. Les sessions ont, notamment, statué sur les sujets principaux suivants :

- Fonds pour l'amélioration de la qualité de service ;
- Hiérarchisation des projets du fonds commun ;
- Congrès de Dubaï 2025 ;
- Future stratégie et plan d'activités de l'UPU pour la période 2025-2028 ;
- Développement des services physiques, le commerce électronique et l'intégration ;
- Développement des marchés et innovations.

Les 21 et 22 mai 2024, tenue à Lomé du 21^{ème} séminaire du FRATEL sur le thème «Économie de la donnée, paiement mobile : quels enjeux de régulation technico-économique ? ».

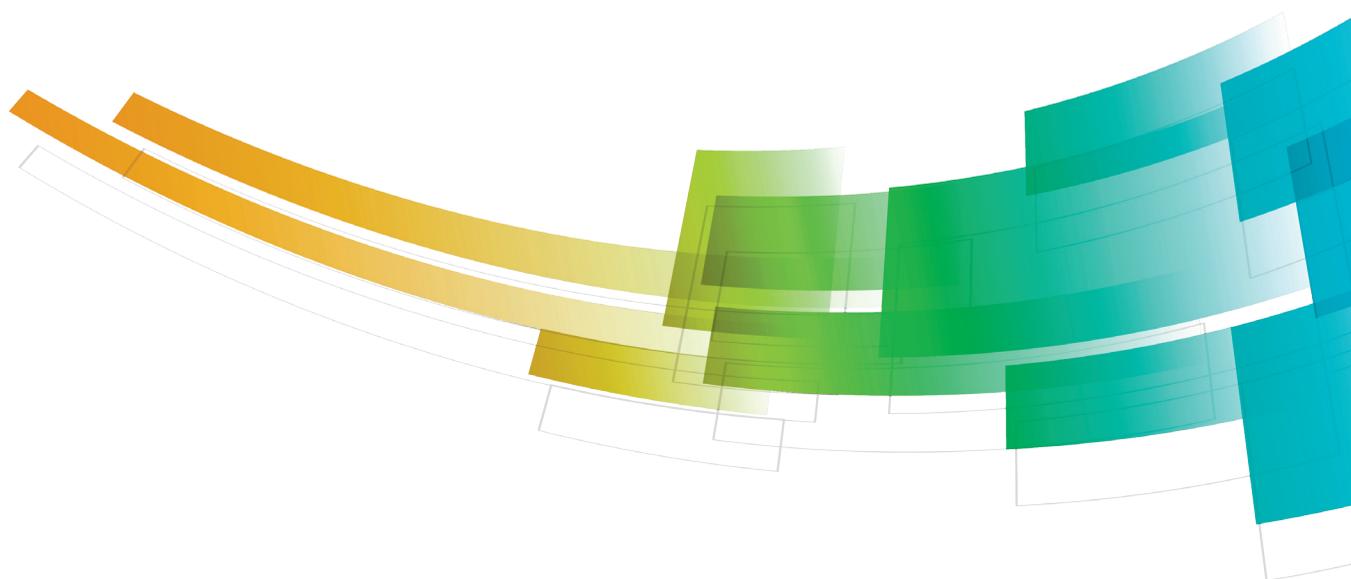


Ce séminaire a été l'occasion pour tous les participants de visiter le centre de supervision de la qualité de service de l'ARCEP.

02

CHAPITRE **DEUX**

ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION





UN //

Modernisation de la gouvernance

La consolidation de la démarche qualité au sein de l'ARCEP ainsi que sa pérennisation ont été traduites dans le plan stratégique 2024-2026 adopté par le Comité de Direction en sa session du 9 juillet 2024.

La consolidation de la démarche qualité ainsi que sa pérennisation ont été traduites dans le plan stratégique 2024-2026 adopté par le Comité de direction

Afin d'assurer un suivi adéquat de la gestion de la qualité, l'adhésion des collaborateurs à la démarche et maintenir à la clé la certification à la norme ISO 9001 version 2015, l'ARCEP a mis en œuvre l'indicateur : « **Indice d'amélioration du SMQ et d'adoption de QUALIPRO** » encore appelé « **Taux d'adoption** ».

Pour rappel, l'outil QUALIPRO reprend les exigences de la norme à travers les modules documentation, actions, audits, indicateurs, risques et opportunités, non conformités et réunions (revue de processus, revue de direction, réunion interne).

La mise en œuvre du SMQ de l'ARCEP requiert la réalisation de livrables suivants :

- la performance globale du SMQ : Indicateurs de performance et amélioration continue ;
- l'analyse et l'évaluation et revue des processus : Satisfaction clients et PIP ;
- l'évaluation des prestataires externes ;
- l'étalonnage et la mesure ;
- l'évaluation des performances : Audits internes qualité et revue de direction ;
- l'audit de suivi post-certification année 1.

Le niveau de réalisation des objectifs qualité est mesuré à travers 45 indicateurs segmentés en cinq (5) axes dont 43 ont fait l'objet de suivi en 2024.

Axe	Nb d'IP par axe	Nb d'IP par axe atteints	Nb d'IP par axe non suivis	Nb d'IP par axe non atteints	Taux d'atteinte des objectifs par axe	Cible 75%
PCS	20	19	1	0	95%	Atteinte
L&R	8	7	0	1	88%	Atteinte
QUA	6	6	0	0	100%	Atteinte
MAR	8	4	0	4	50%	Non atteinte
COL	3	2	1	0	67%	Non atteinte
Total	45	38	2	5	84%	Atteinte

Tableau 35 : Niveau de réalisation des objectifs qualité

Avec une progression de 07 points réalisée depuis 2023 (77% Vs. 84%) l'atteinte globale des objectifs qualité a progressé de manière significative et démontre la réalité de l'amélioration continue des performances des processus dans l'ensemble.

Une revue des indicateurs pour l'ensemble des processus a été effectuée avec des décisions et actions permettant d'améliorer les axes dont les objectifs n'ont pas été atteints d'une part, et augmenter la cible de performance globale du système à 80%, d'autre part.

actions permettant d'améliorer les axes dont les objectifs n'ont pas été atteints d'une part, et augmenter la cible de performance globale du système à 80%, d'autre part.

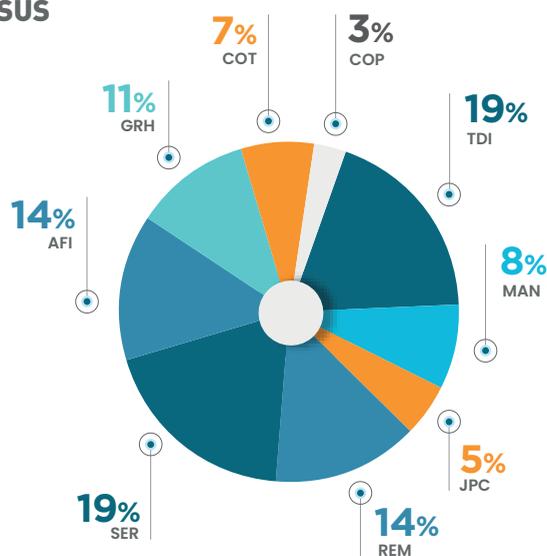
L'amélioration continue du SMQ de l'ARCEP est organisée à travers la mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration en vue du traitement des non-conformités.

Au cours de l'année, 118 non-conformités ont été détectées et classées en cinq (5) catégories (Prestations, ES, planification, audit ? partie et Audit interne). Elles sont réparties entre les processus comme suit :

GRAPHIQUE 58

RÉPARTITION DES NON-CONFORMITÉS PAR PROCESSUS

(en %)



A ces non conformités détectées, s'ajoute le bilan des actions dénotant du traitement des défaillances observées ainsi que la prise en

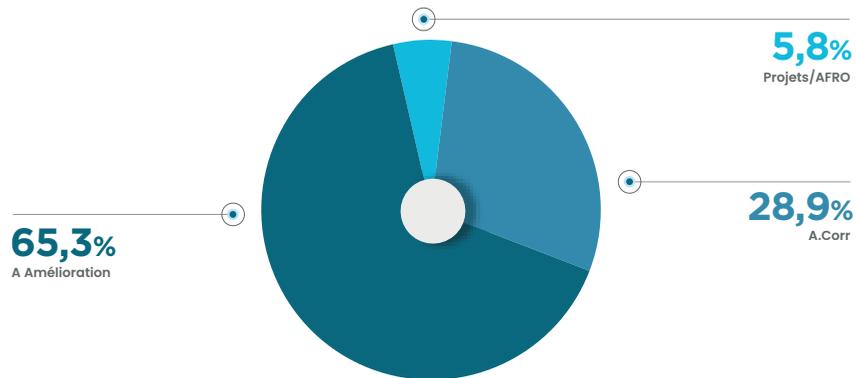
compte des observations et remarques pour améliorer les processus occupant la plus grande proportion d'actions enregistrées :

L'amélioration continue du SMQ de l'ARCEP est organisée à travers la mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration en vue du traitement des non-conformités.

GRAPHIQUE 59

BILAN DES ACTIONS

(en %)



La mise en œuvre des méthodes de surveillance et de mesure a permis d'enregistrer les non-conformités susmentionnées et /ou délivrer des prestations et éléments de sortie conformes.

Suivant le plan de communication interne, le bilan de réalisation des revues de processus fait état de 26 réunions de cercles qualités tenues pour un taux de conformité aux données d'entrée de 75%.

Par ailleurs, suivant le principe de l'orientation client, le niveau de satisfaction des clients de l'ARCEP a été évalué à 73% soit une amélioration de 4 points par rapport à l'année 2023.

La satisfaction des collaborateurs est passée de 65% à 98%, soit une augmentation de 31 points entre 2023 et 2024 expliquée par une amélioration du niveau de perception de la reconnaissance au travail, de l'épanouissement professionnel, l'optimisation des compétences et le soutien du manager.

Hormis l'analyse et l'évaluation continue des processus, la performance du SMQ a été évaluée à travers les audits internes et la revue de direction annuelle réalisés.

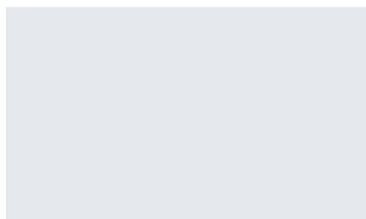
Le programme d'audit interne qualité a, totalement, été exécuté et a révélé 26 constats dont 13 non-conformités et 13 observations totalement planifiées et réalisées au 31 décembre 2024.

Dans la dynamique d'amélioration continue, le programme d'audit 2025 validé par le pilote du processus management comprend deux vagues d'audits conduites en autonomie par l'équipe des auditeurs internes qualifiés.

La revue de direction 2024 a donné lieu à la planification de 28 opportunités d'amélioration dont le suivi de réalisation est présenté lors des réunions bimensuelles de suivi du SMQ.

L'audit de suivi post-certification année 1 a eu lieu en septembre 2024. Suite à cet audit, le certificat obtenu en 2023 a été maintenu pour l'ARCEP. L'audit de suivi année 2 est prévu pour le mois de septembre 2025

A date, aucun changement n'est envisagé et les besoins en ressources exprimés ont été pris en compte dans le cadre de l'élaboration du budget de l'exercice 2025.



DEUX //

Ressources humaines

La gestion du capital humain s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des compétences et des conditions de vie au travail.

2.1 RESSOURCES HUMAINES

La gestion du capital humain s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des compétences et des conditions de vie au travail. L'objectif, à terme, est d'offrir aux collaborateurs un environnement de travail épanouissant, motivant et propice à leur évolution professionnelle.

A cet effet, différents chantiers structurants ont été engagés. Les principaux projets mis en œuvre sont les suivants :

- amélioration continue des conditions de travail des collaborateurs : optimisation des espaces de travail et des outils mis à disposition ;
- renforcement des compétences par le recrutement de nouveaux talents : intégration de profils stratégiques pour accompagner les transformations en cours et à venir et alignement des recrutements sur les besoins métiers et les orientations stratégiques de l'ARCEP ;
- écoute et fidélisation des collaborateurs : réalisation d'une enquête de satisfaction pour recueillir les avis et attentes des collaborateurs, mise en place d'actions correctives et d'amélioration basées sur les résultats de l'enquête, mise en œuvre des actions de fidélisation des collaborateurs,

instauration de nouvelles dispositions et règles de conduite, actualisation des politiques internes pour renforcer l'éthique, la transparence et le cadre de travail (statut du personnel), sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques et aux valeurs de l'organisation.

- poursuite de la modernisation et de la digitalisation de la fonction RH : déploiement d'outils digitaux pour simplifier et optimiser les processus RH, renforcement des capacités des collaborateurs à l'utilisation des nouvelles plateformes et technologies.

Effectif du personnel

L'effectif du personnel a été renforcé avec le recrutement de quatre (4) nouvelles compétences portant ainsi l'effectif global de 90 à 94 collaborateurs. Au cours de l'année, le départ à la retraite d'un collaborateur et la démission de 3 autres ont ramené cet effectif à 90 dont 76% d'hommes et 24% de femmes.



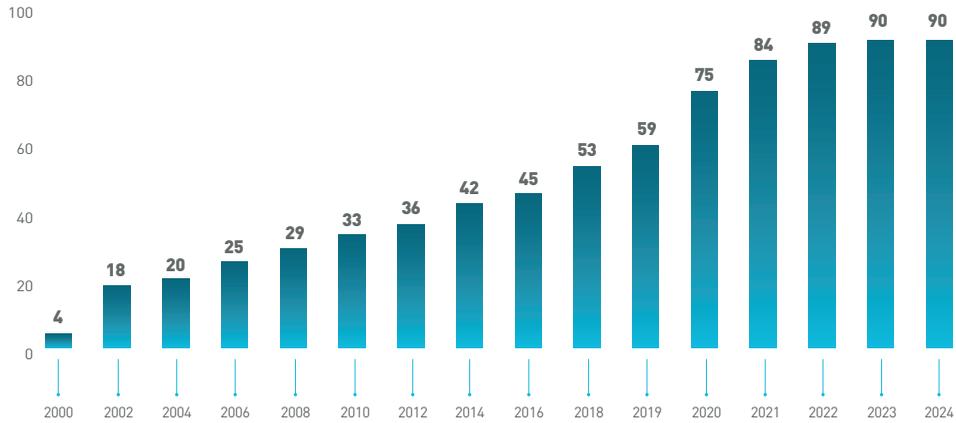
L'effectif du personnel s'élève à 90 dont 76% d'hommes et 24% de femmes.

• Evolution de l'effectif du personnel

GRAPHIQUE 60

EVOLUTION DE L'EFFECTIF DU PERSONNEL

(en chiffres)



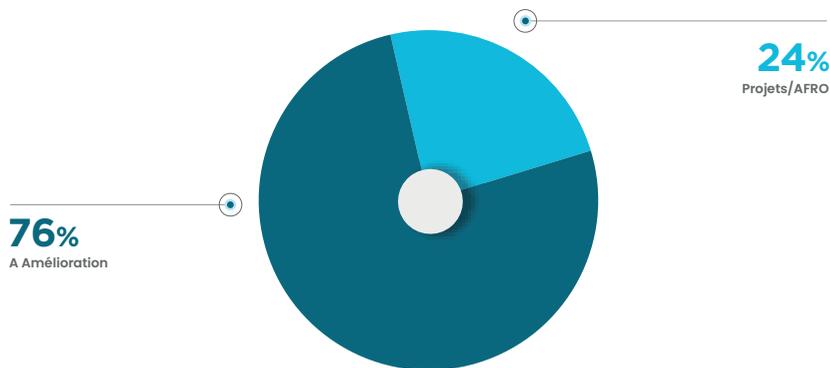
• Répartition du personnel par âge et par sexe

Les femmes représentent le quart de l'effectif total du personnel de l'ARCEP.

GRAPHIQUE 61

RÉPARTITION PAR SEXE

(en %)

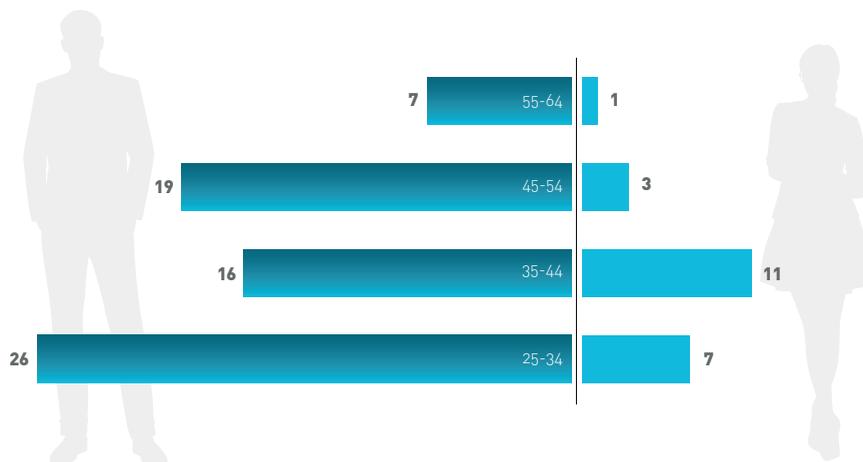


L'âge moyen des collaborateurs est d'environ 42 ans. D'ici 10 ans, 30% du personnel sera admis à la retraite.

GRAPHIQUE 62

PYRAMIDE DES ÂGES DU PERSONNEL

(en chiffres)



Tranche d'âge	Femme	Homme	Total
25-34	7	26	33
35-44	11	16	27
45-54	3	19	22
55-64	1	7	8
Total	22	68	90

Tableau 36 : Répartition du personnel par âge et par sexe

Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe

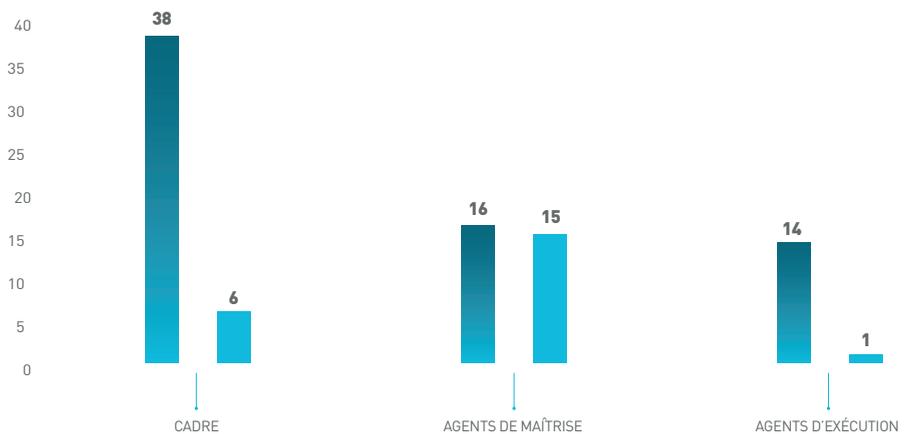
Le personnel d'encadrement représente 49% de l'effectif global, soit 44 collaborateurs. La catégorie des agents de maîtrise représente 34%

de l'effectif, soit 31 collaborateurs. L'effectif des agents d'exécution est de 15 collaborateurs, soit 17% de l'effectif global.

GRAPHIQUE 63

STRUCTURE DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

(en chiffres)



Effectif par type de contrat

L'effectif du personnel suivant les types de contrats est ainsi présenté :

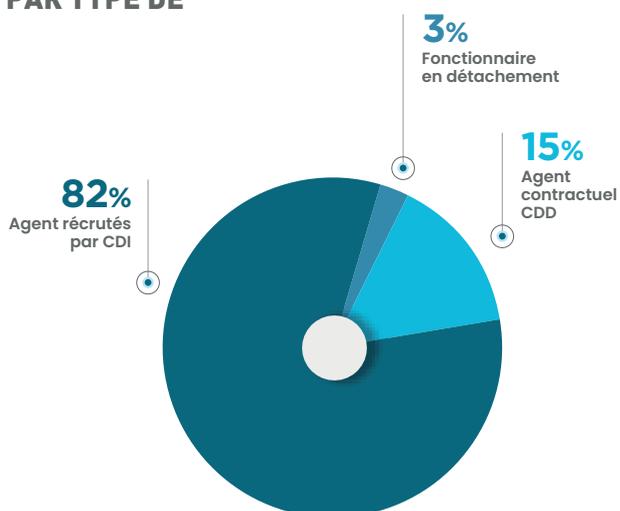
- 74 collaborateurs recrutés sur la base d'un contrat à durée indéterminé soit 82% de l'effectif global ;
- 13 collaborateurs sont contractuels, soit 14% de l'effectif ;

- 03 collaborateurs, soit 3% sont des fonctionnaires en position de détachement.

GRAPHIQUE 64

EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT

(en %)



Répartition de l'effectif selon les domaines de compétence

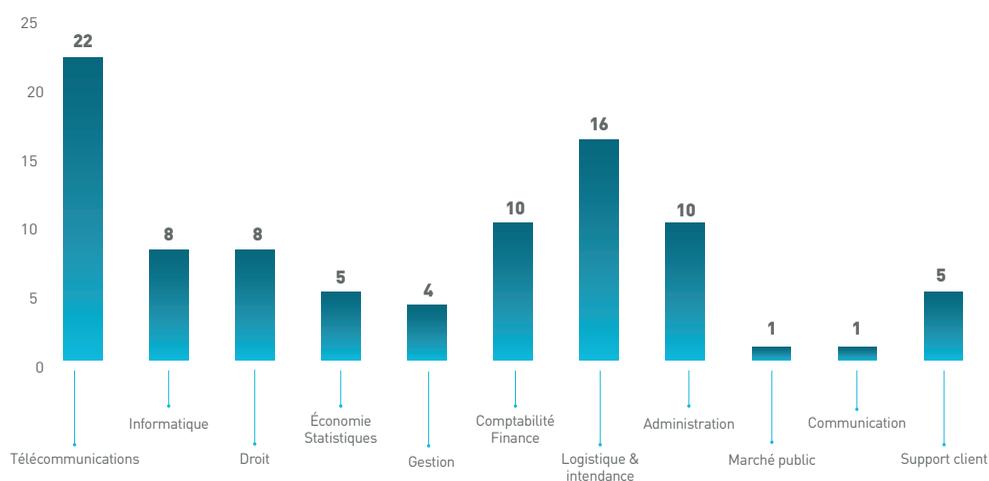
La répartition de l'effectif par domaine de compétence met en lumière la diversité des profils.

La majorité du personnel, soit 54% exerce des métiers directement liés à l'activité de régulation et le reste, soit 46% exerce des fonctions supports.

GRAPHIQUE 65

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE

(en chiffres)



2.2 RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

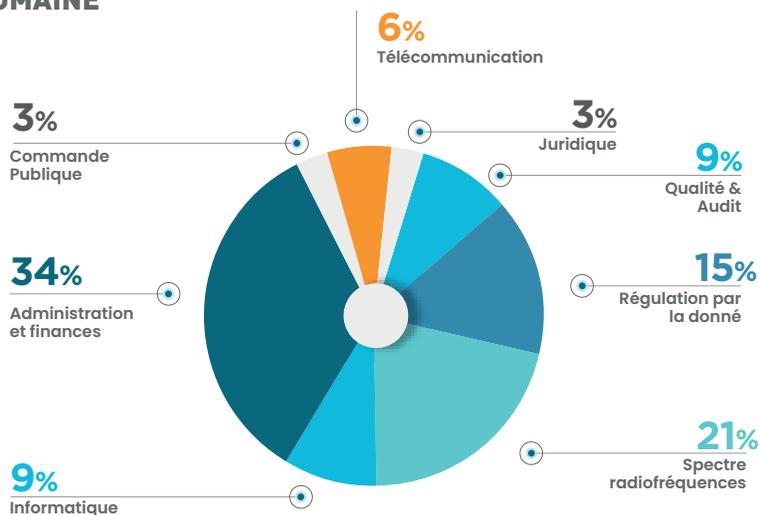
Les collaborateurs ont participé à un total de 33 sessions de formation, à différents ateliers, séminaires et rencontres internationales.

69 collaborateurs ont été renforcés en capacité pour un total de 283 jours soit 1 698 heures de formations contre 1 386 heures en 2023.

GRAPHIQUE 66

REPARTITION DU NOMBRE DE FORMATIONS PAR DOMAINE

(en %)



2.3 CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ DES JEUNES DIPLÔMÉS

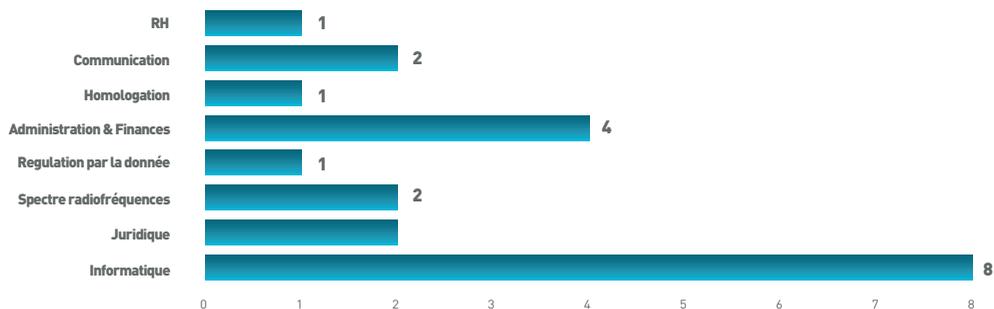
Dans le cadre de sa politique en faveur de l'excellence et de l'amélioration de l'employabilité, l'ARCEP a offert à vingt et un (21) jeunes

diplômés l'opportunité d'acquérir une première expérience professionnelle en entreprise.

GRAPHIQUE 67

RÉPARTITION DES STAGIAIRES PAR DOMAINE

(en chiffres)



L'ARCEP a poursuivi sa dynamique de digitalisation de ses métiers afin de répondre à ses exigences stratégiques ainsi qu'aux attentes de ses parties prenantes.

2.4 OUTILS ET MOYENS LOGISTIQUES

Système d'information et informatique

L'Autorité de régulation a poursuivi sa dynamique de digitalisation de ses métiers afin de répondre à ses exigences stratégiques ainsi qu'aux attentes de ses parties prenantes. Cette avancée a été rendue possible grâce à plusieurs initiatives, notamment : le renforcement du parc informatique, l'adaptation de l'architecture réseau pour garantir la sécurité de l'information et la qualité de service, le développement et l'intégration de nouvelles applications, la mise en œuvre de projets structurants ainsi que l'assistance et l'accompagnement des utilisateurs dans l'adoption de ces nouveaux outils.



L'ARCEP renforce non seulement son efficacité opérationnelle mais contribue à bâtir un écosystème numérique inclusif, innovant et durable à travers un processus de prise de décision basée sur l'analyse de la donnée.

Digitalisation des services

La digitalisation des services métiers est un processus continu qui permet à l'ARCEP de répondre aux défis d'un secteur en constante évolution tout en optimisant ses performances.

En adoptant cette approche, l'ARECP renforce non seulement son efficacité opérationnelle mais contribue à bâtir un écosystème numérique inclusif, innovant et durable à travers un processus de prise de décision basée sur l'analyse de la donnée.

Au cours de l'année, des applications ont été développées et/ou intégrées, des projets structurants construits et mis en œuvre et les utilisateurs ont été formés.

• Les projets structurants

Ces projets ont été conçus et réalisés afin de permettre à l'ARCEP d'atteindre ses objectifs stratégiques. L'ensemble des projets ainsi que leur description est consigné dans le tableau ci-après :





Projet	Etat de mise en œuvre
--------	-----------------------

<p>Extension de la plateforme BSS</p>	<p>La plateforme BSS permet à l'ARCEP de suivre, en temps réel, les données pertinentes du marché des communications électroniques, notamment, les données de trafic, l'évolution du parc d'abonnés, les données économiques du secteur, les investissements, la qualité d'expériences utilisateurs etc.</p> <p>Au cours de l'année, le module de contrôle tarifaire a été développé et intégré. De nouvelles interfaces ont été conçues et déployées pour améliorer l'ergonomie et faciliter l'utilisation de la plateforme.</p>
--	---

<p>AGIRH</p>	<p>AGIRH est un progiciel intégré dédié à la gestion du capital humain. Il permet de gérer l'administration du personnel, la rémunération et la paie, la structure organisationnelle, le recrutement, la formation, la gestion du temps et les évaluations.</p> <p>L'objectif est de dématérialiser toutes les demandes administratives, d'optimiser et de contrôler la gestion des ressources humaines.</p> <p>Cette plateforme a connu une extension avec l'intégration de nouveaux modules, notamment, de formation, d'évaluation et de recrutement.</p>
---------------------	---

<p>e-Service</p>	<p>L'ARCEP a procédé au lancement de sa nouvelle plateforme numérique e-Services, accessible 24h/24, 7j/7 à l'adresse e-Service.arcep.tg. Elle offre aux usagers un moyen simplifié et efficace pour soumettre leurs demandes de services. Accessible en ligne, elle permet aux utilisateurs de soumettre leurs demandes de partout tout en bénéficiant de moyens de paiement en ligne sécurisés pour leurs transactions.</p> <p>Cette initiative marque un tournant dans la modernisation des services, rendant le processus de demande plus rapide, fluide et accessible à tous.</p>
-------------------------	--

<p>PCIT/PRA</p>	<p>Initié en 2023, le projet a été finalisé en 2024 par le déploiement effectif de la plateforme dans le centre de données de la Société d'Infrastructure Numérique nationale (SIN). Les opérations de répliquions des applications critiques identifiées ainsi que la sauvegarde systématique des données de l'ARCEP sont réalisées sur le site distant grâce à cette nouvelle plateforme.</p>
------------------------	---



Projet

Etat de mise en œuvre

Par ailleurs, le projet a permis de nommer des responsables en charge du plan de continuité d'activités ainsi que les équipes de gestion de crise en cas d'incidents.

Centre de supervision de la sécurité

La mise en place de la plateforme de supervision de la sécurité est en cours.

A terme, elle jouera un rôle crucial dans la détection proactive et la réponse aux menaces potentielles. Elle renforcera la posture de sécurité de l'ARCEP, réduisant ainsi les risques liés aux cybermenaces.

Des évaluations régulières sont prévues pour rester à jour face aux évolutions des menaces.

Data Lake

La solution Data Lake permet la collecte, la structuration, la centralisation, le stockage, l'analyse et l'exploitation des données collectées de diverses sources à des fins de régulation.

SAGE X3 et XRT

Cet outil est en cours de paramétrage et sera exploité pour les besoins, notamment, de la facturation, du recouvrement, de la comptabilité, des finances, de la trésorerie.

Les avantages incluent une meilleure visibilité des données financières et une réduction des tâches manuelles.

Des sessions de formation continue seront organisées pour prendre en main l'utilisation de cette nouvelle plateforme.

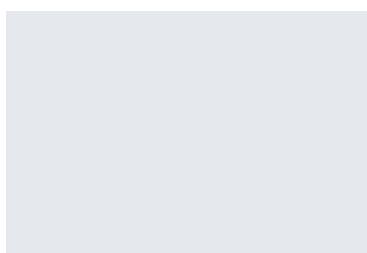
Crowdsourcing

L'application X-Manager a été intégrée pour faciliter le traitement des données de mesure de la qualité de service.

Tariffstracker

L'application Tariffstracker a été acquise et intégrée avec pour objectif de permettre à l'ARCEP d'effectuer des contrôles tarifaires et, plus spécifiquement, de comparer les tarifs annoncés par les opérateurs et ceux réellement appliqués.

Les prochaines étapes de la digitalisation des processus et d'amélioration des capacités de l'ARCEP à satisfaire les attentes de ses parties prenantes consisteront à consolider les acquis, à poursuivre l'optimisation du processus de digitalisation et à explorer de nouvelles opportunités offertes par les technologies émergentes.



• Assistance et accompagnement des utilisateurs

L'ARCEP a adopté une approche de proximité pour accompagner ses collaborateurs dans l'appropriation des nouvelles applications et outils digitaux mis à leur disposition.

Un système de gestion des tickets d'incidents et d'assistance (Service Desk) a été mis en place pour une meilleure efficacité opérationnelle des équipes en charge de la gestion des incidents. Le système apporte une amélioration dans la traçabilité et l'efficacité dans la résolution des problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs.

	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC
Incidents déclarés	23	32	25	13	12	9	17	4	7	19	6	16
Incidents résolus	23	31	24	13	12	8	16	4	7	19	6	15
Taux de réalisation	100%	96,9%	96%	100%	95%	88,9%	94,1%	100%	100%	100%	100%	93,8%
Taux de résolution annuel des incidents												97%

Tableau 38 : Récapitulatif des incidents déclarés et traités par mois

Renforcement des infrastructures du système d'information

• Infrastructures informatiques et réseau

L'ARCEP a entrepris de renouveler et de mettre à niveau l'essentiel des équipements informatiques afin de garantir à l'ensemble du personnel des outils performants et adaptés à leurs besoins professionnels.

Les principales actions réalisées incluent :

- la dotation de nouveaux et/ou remplacement des équipements : ordinateurs portables, stations de travail fixes et périphériques (imprimantes, téléphones, disques durs externe, etc.) ;

- la maintenance et gestion du parc informatique : mise à jour régulière des systèmes d'exploitation, des antivirus et autres logiciels pour renforcer la performance et la sécurité ;
- le support technique : résolution des incidents liés à l'utilisation des équipements, des logiciels et

autres applications avec un taux de résolution des tickets à 97 % dans les délais impartis.

• Le parc informatique

Le parc informatique de l'ARCEP a connu les évolutions suivantes avec de nouvelles acquisitions :

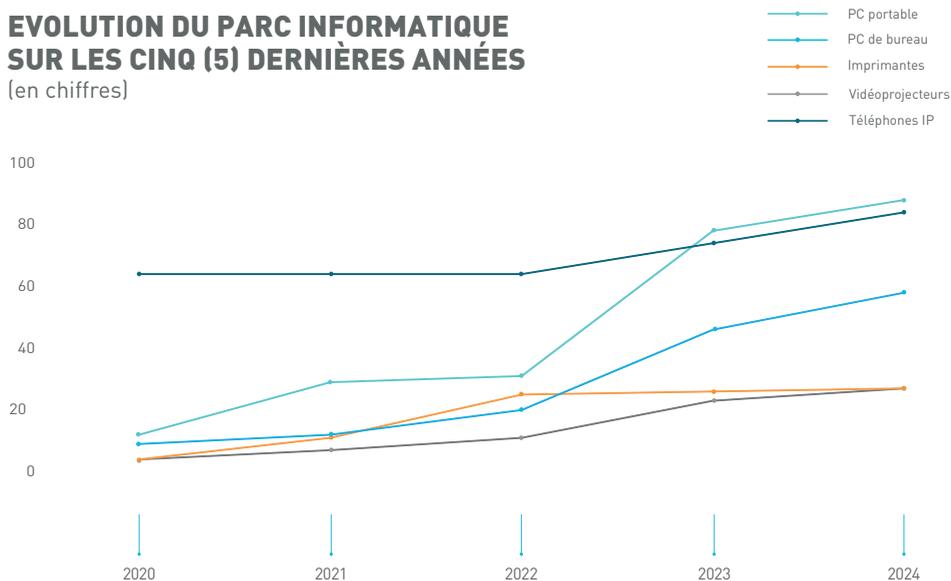
Equipements	2020	2021	2022	2023	2024	Croissance 2023 - 2024
PC portables	10	27	29	76	86	13%
PC de bureau	7	11	18	44	56	27%
Imprimantes	2	9	23	24	25	4%
Vidéoprojecteurs	2	5	9	21	25	19%
Téléphones IP	62	62	62	72	82	14%

Tableau 39 : Evolution du parc informatique sur les cinq (5) dernières années

GRAPHIQUE 68

EVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE SUR LES CINQ (5) DERNIÈRES ANNÉES

(en chiffres)



Le taux de réalisation des opérations de maintenance préventives est de 99%

• **Maintenance et gestion du parc informatique**

Afin de répondre aux exigences de qualité attendue une planification de la maintenance systématique des infrastructures du système d'information a été adoptée. La mise en œuvre de ce plan a permis d'anticiper et de réparer de potentielles pannes et incidents de sécurité pouvant affecter le fonctionnement du système d'information et impacter, négativement, les performances des collaborateurs.

Les opérations de maintenance sont de deux ordres : la maintenance préventive et la maintenance curative.

La maintenance préventive est relative aux mises à jour des systèmes des antivirus et de sauvegarde des données. Le taux de réalisation des opérations de maintenance préventives est de 99% soit 125 opérations réalisées sur 126 opérations programmées.

Type d'opérations	Nombre d'opérations programmées	Nombre d'opérations réalisées	Taux de réalisation des opérations de maintenance préventive
Mise à jour système	60	60	100%
Backup système	54	53	98%
Monitoring des infrastructures	12	12	100%
Total	126	125	99%

Tableau 40 : Taux de réalisation des opérations de maintenance préventive

Réseau informatique et sécurité du système d'information

• **Architecture réseau et sécurité du système d'information**

L'architecture du réseau informatique de l'ARCEP est évolutive, permettant ainsi de répondre aux exigences actuelles, notamment, en matière de fluidification du trafic local, de qualité des applications critiques et de sécurité des

données et de l'information. En 2024, dix-sept (17) nouveaux switches, deux (2) firewalls et trois (3) routeurs ont été déployés pour :

- améliorer la qualité des accès aux applications internes et la gestion du trafic ;
- renforcer la résilience grâce aux routeurs, notamment pour la sécurisation de la collecte des données des opérateurs ;

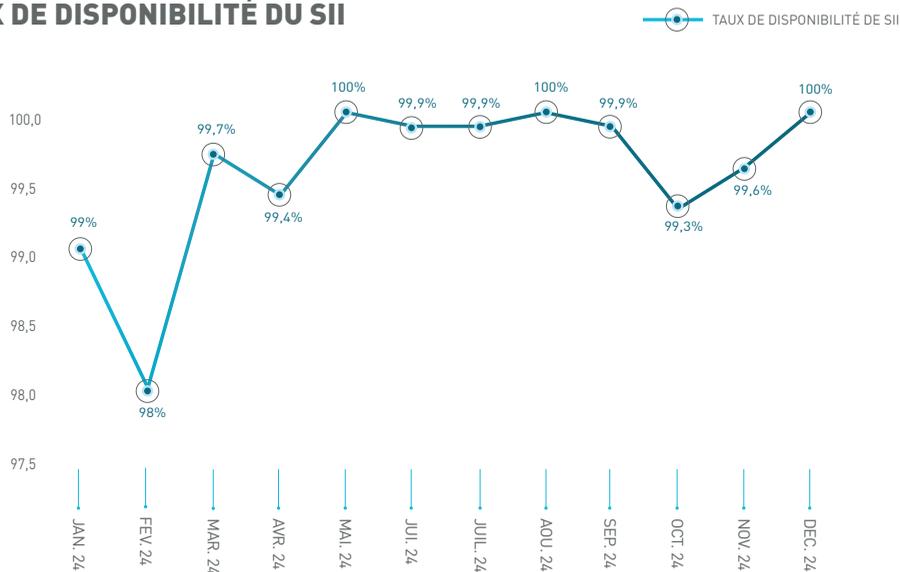
• **optimiser la sécurité périmétrique et le cloisonnement des services grâce aux firewalls.**

Le déploiement de ces nouveaux outils a, significativement, contribué à accroître la résilience, la disponibilité du réseau et la qualité des services offerts.

GRAPHIQUE 69

TAUX DE DISPONIBILITÉ DU SII

(en %)



	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC
Taux de disponibilité du SII	99%	98%	99,74%	99,44%	99,99%	99,86%	99,88%	100%	99,93%	99,25%	99,59%	100%
Taux disponibilité annuel du SII	99,56%											

Tableau 41: Taux de disponibilité du système d'information de l'ARCEP

• **La sécurité du Système d'information**

En 2024, l'ARCEP a déployé son centre de supervision de la sécurité du système d'information et opérationnalisé son plan de continuité et de reprise d'activités (PCA/PRA).

Le centre de supervision permettra, à terme, d'assurer une surveillance, en temps réel, des

menaces cybernétiques pesant sur les infrastructures de l'ARCEP et de répondre, proactivement, à ces menaces.

La mise en place de ce dispositif a permis de concrétiser les concepts de :

- « Zero Trust Network Access » grâce à un contrôle strict des accès basé sur les identités, le contexte (localisation,

état du terminal) et le principe du moindre privilège. Il astreint le réseau à une segmentation, empêchant ainsi tout mouvement latéral non autorisé, et les interactions sont vérifiées et surveillées en temps réel ;

- stratégie de défense en profondeur, avec la définition de couches de protection, rigoureusement, définies des accès à la périphérie du réseau.

Le tableau ci-après illustre les opérations réalisées dans le cadre de l'opérationnalisation du plan de

continuité et de reprise d'activités en cas de sinistre.

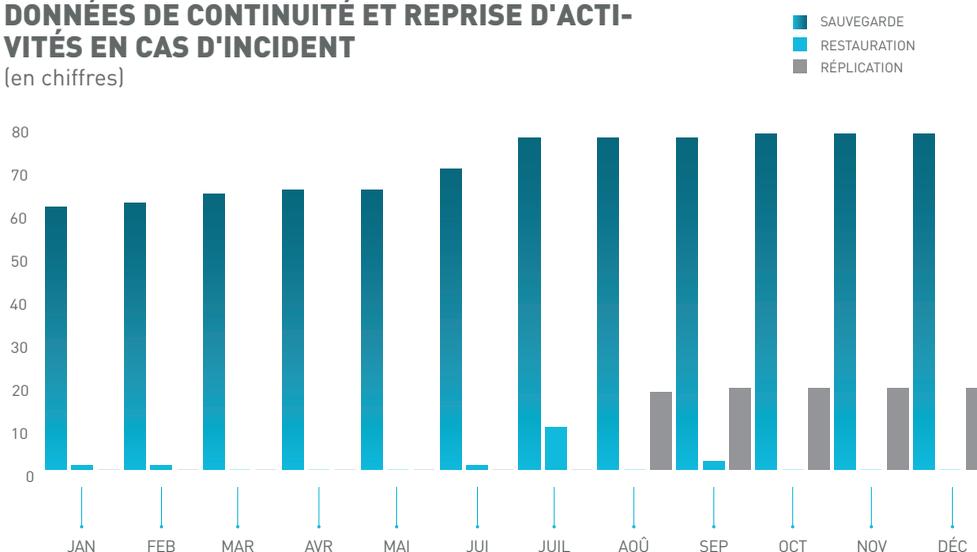
	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DEC
Sauvegarde	61	62	64	65	65	70	77	77	77	78	78	78
Restauration	1	1	0	0	0	1	10	0	2	0	0	0
Réplication	0	0	0	0	0	0	0	18	19	19	19	19

Tableau 42 : Données de continuité et reprise d'activités en cas d'incident

GRAPHIQUE 70

DONNÉES DE CONTINUITÉ ET REPRISSE D'ACTIVITÉS EN CAS D'INCIDENT

(en chiffres)



Le centre de supervision permettra, à terme, d'assurer une surveillance, en temps réel, des menaces cybernétiques pesant sur les infrastructures de l'ARCEP et de répondre, proactivement, à ces menaces.

Outils de gestion et de contrôle des émissions radioélectriques

• Stations fixes de contrôle des émissions radioélectriques

En 2024, l'ARCEP a renforcé ses capacités en matière de contrôle et de surveillance du spectre radioélectrique en se dotant d'un Système Intégré de Contrôle du Spectre (SICS).

Le SICS est un outil qui permet à l'ARCEP d'effectuer un monitoring du spectre de fréquences en temps réel 24h/24 et 7J/7 dans la ville de Lomé et ses environs. Il est composé d'une station fixe située à Djangblé et d'un centre de supervision du spectre au siège de l'ARCEP.

Pour pouvoir effectuer des contrôles en continu à l'intérieur du pays, l'ARCEP met en œuvre le projet d'implantation d'une station fixe de contrôle à Kara pour le monitoring du spectre de fréquences en temps réel 24h/24 et 7J/7.

Cette station fixe permettra de faire automatiquement et de façon continue, à l'instar de celle de Lomé, la surveillance du spectre radioélectrique dans la région septentrionale. Elle sera contrôlée depuis le centre de supervision du spectre situé au siège de l'ARCEP à Lomé et

accessible par les stations mobiles et autres équipements (transportable, portatif) de contrôle de l'ARCEP.

A cet effet, un survey d'identification de site potentiel dans la ville de Kara a été effectué en 2024. Les résultats du survey ont permis de retenir une liste de sites potentiels à même d'abriter cette station.

• Stations mobiles de contrôle des fréquences

Face à la demande et à l'utilisation de plus en plus croissante du spectre des fréquences radioélectriques résultant de la forte progression des innovations technologiques, les moyens de contrôle se sont avérés assez limités pour permettre à l'ARCEP de remplir, efficacement, les activités de contrôle. L'ARCEP renforce ses moyens de contrôle avec l'acquisition d'une station mobile. Le processus pour l'acquisition d'une seconde station mobile est en cours.

Les deux stations mobiles permettront à l'ARCEP d'effectuer, à un rythme plus régulier, le monitoring des fréquences radioélectriques afin de résoudre les problèmes de brouillage, de contrôler les nouveaux services et de détecter les émissions illicites.

• Acquisition d'un système de gestion automatisée du spectre

L'ARCEP s'est dotée en 2024 d'un système avancé de gestion automatisée du spectre radioélectrique (SGAS). Il est composé de modules qui prennent en charge, de bout en bout, les processus de gestion administrative et technique du spectre.

Dans le but de dématérialiser les tâches et de digitaliser les processus, l'ARCEP a poursuivi en 2024, la mise en place de l'interface web public destinée aux demandeurs de réseaux indépendants. Les dispositions sont en cours en vue de l'exploitation de l'outil.

L'ARCEP a renforcé ses capacités en matière de contrôle et de surveillance du spectre radioélectrique en se dotant d'un Système Intégré de Contrôle du Spectre (SICS).

2.5 COMMANDE PUBLIQUE

En exécution du budget de l'exercice 2024, quarante-quatre (44) marchés pour un montant total de sept milliards neuf cent quatre-vingt-dix millions (7 990 000 000) francs CFA ont été planifiés dont :

- quatre cent vingt-cinq millions (425 000 000) francs CFA pour les prestations intellectuelles dont deux (2) marchés destinés aux jeunes et femmes entrepreneurs pour un montant de vingt-cinq millions (25 000 000) de francs CFA ;
- sept (7) milliards cinq cent soixante-cinq millions (7 565 000 000) francs CFA pour les fournitures, services et travaux dont sept marchés destinés aux jeunes et femmes entrepreneurs pour un montant de six cent vingt millions (620 000 000) francs CFA.

Au titre du Plan de Passation des Marchés (PPM) 2024 :

- Trente-six (36) marchés sur quarante-quatre (44) ont été lancés. L'ensemble de ces

marchés correspond à un montant total de sept milliards cent quatre-vingt millions (7 180 000 000) francs CFA, soit un taux de 90% :

- vingt-neuf (29) marchés ont été signés et sont dans la phase de leur démarrage ou en cours d'exécution pour certains. Ces marchés représentent un montant de six milliards quatre cent six millions neuf cent quatre-vingt-quatorze mille huit cent vingt-deux (6 406 994 822) francs CFA, soit un taux de marchés signés de 80%.

Le montant des marchés de prestations intellectuelles signés est de quatre cent quatre-vingt-dix-neuf millions quarante-huit mille trois cent quatre-vingt-dix-huit (499 048 398) francs CFA et celui des fournitures, travaux et services est de cinq milliards neuf cent sept millions neuf cent vingt-six mille quatre cent vingt-quatre (5 907 926 424) francs CFA.

- sept (7) marchés dont la procédure est en cours sont répartis comme suit :

- un (1) marché de prestations intellectuelles d'un montant prévisionnel de dix millions (10 000 000) francs CFA ;
- six (6) marchés de fourniture de services et de travaux d'un montant prévisionnel de sept cent trente-cinq millions (735 000 000) francs CFA ;
- Les marchés non entamés sont au nombre de huit (8) et représentent un montant prévisionnel total de huit cent dix millions (810 000 000) francs CFA, soit 10% du montant prévisionnel total du PPM 2024.

Les procédures relatives aux marchés des jeunes et femmes entrepreneurs ont été déroulées et les marchés attribués pour un montant de six cent six millions huit cent un mille quatre cent dix-sept (606 801 417) francs CFA contre une prévision de six cent quarante-cinq millions (645 000 000) francs CFA, soit un taux de 94%.

Le tableau ci-après présente un état des lieux détaillé de l'exécution du PPM 2024 :

ETAT DES MARCHÉS	NOMBRE	MONTANT PRÉVISIONNEL	MONTANT RÉALISÉ	% BASÉ SUR LES MONTANTS PRÉVISIONNELS	% BASÉ SUR LES MONTANTS RÉALISÉS
Marchés planifiés	44	7 990 000 000		100%	
Marchés signés	29	6 445 000 000	6 406 974 822	81%	80%
Marchés en cours	7	735 000 000		9%	
Marchés non entamés	8	810 000 000		10%	

Tableau 43: Etat des lieux détaillé de l'exécution du PPM 2024

L'écart entre les montants prévisionnels et les montants réalisés est faible : le taux d'exécution se basant sur les montants prévisionnels (81%) est pratiquement équivalent

au taux d'exécution réel du PPM (80%).

Le tableau ci-après fait l'état de l'exécution du PPM 2024 :

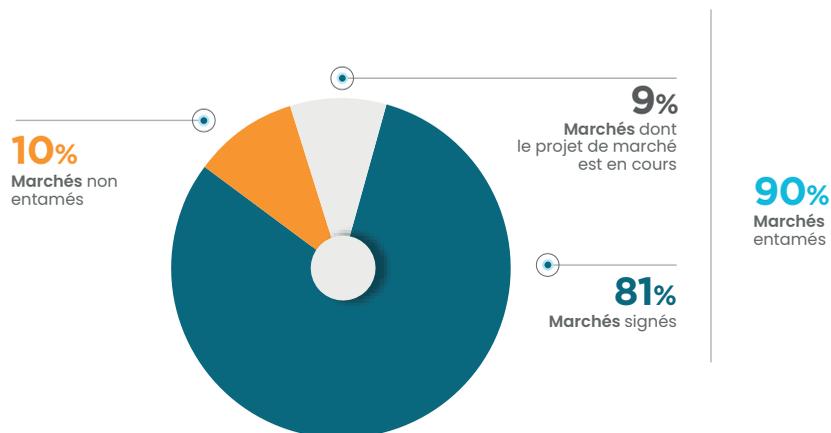
Récapitulatif PPM 2024			
Marchés entamés	Marchés signés	6 445 000 000	81%
	Marchés en cours	735 000 000	9%
Marchés non entamés	Non entamés	810 000 000	10%

Tableau 40 : Taux de réalisation des opérations de maintenance préventive

GRAPHIQUE 71

ETAT D'EXÉCUTION DU PPM 2024

(en %)

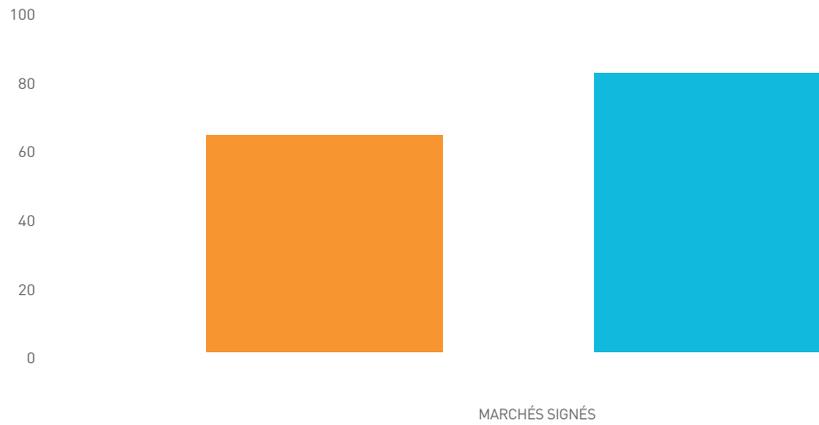


le taux d'exécution se basant sur les montants prévisionnels (81%) est pratiquement équivalent au taux d'exécution réel du PPM (80%).

GRAPHIQUE 72

ÉVOLUTION DU TAUX DES MARCHÉS SIGNÉS (en chiffres)

■ 2023
■ 2024



Les indicateurs relatifs à l'exécution du PPM 2024 sont présentés ci-dessous

INDICATEURS	VALEUR
Nombre total de marchés au PPM	44
Nombre de TDR reçus	41
Nombre de marchés lancés	36
Nombre de marchés signés et approuvés	29
Nombre d'agents de l'ARCEP ayant participé aux procédures de marchés	35
Taux de marchés lancés (montants)	90%
Taux d'exécution du PPM 2024 (montants)	81%
Taux d'agents de l'ARCEP ayant participé aux procédures de marchés	43%
Taux d'attribution pour les marchés réservés aux jeunes et aux femmes	94%

Tableau 45 : Indicateurs d'exécution de PPM en 2024

L'évolution des principaux indicateurs de 2023 à 2024 se présente comme suit :

INDICATEURS	2023	2024
Taux de marchés lancés	91%	90%
Taux d'exécution du PPM	61%	81%
Taux d'attribution pour les marchés réservés aux jeunes et aux femmes	28%	94%

Tableau 46 : Evolution des principaux indicateurs de 2023 à 2024

• **Opérationnalisation des organes pour la gestion de la commande publique**

En 2024, l'ARCEP a rendu opérationnels les organes de la chaîne de gestion de la commande publique conformément au code des marchés publics. La conformité au code s'est traduite, notamment par :

- le renouvellement de l'acte de désignation de la PRMP ;
- la mise en place de la cellule de passation des marchés publics en remplacement de la cellule d'appui à la PRMP. L'effectif de la cellule est passé de trois à quatre dont un (1) agent dédié en permanence à l'activité ;
- la nomination des membres de la CCMP.

TROIS //

Appuis et actions sociales

Au cours de l'exercice, l'ARCEP a réalisé certaines actions sociales récapitulées dans le tableau ci-dessous :

ACTIONS	BÉNÉFICIAIRES	MONTANT
Appui aux manifestations des journées mondiales de la femme et de la jeune fille		1.874.500
Appui à l'Université de Lomé	UL	3.000.000
Appui à l'Association des Elèves et Etudiants Musulmans du Togo	AEEMT	3.000.000
Dons à l'association des Aveugles du Togo	AJAAT	3.580.000
Total		11.454.500

Tableau 47 : Appuis et actions sociales

PERSPECTIVES

Le nouveau plan stratégique de l'ARCEP pour la période 2024-2026 a été élaboré en cohérence avec la vision de promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous.

L'ARCEP s'inscrit dans la perspective ambitieuse de positionner les consommateurs au cœur de la régulation par la donnée. A cet effet, elle entend dynamiser davantage la concurrence et assurer à ses parties intéressées perti-

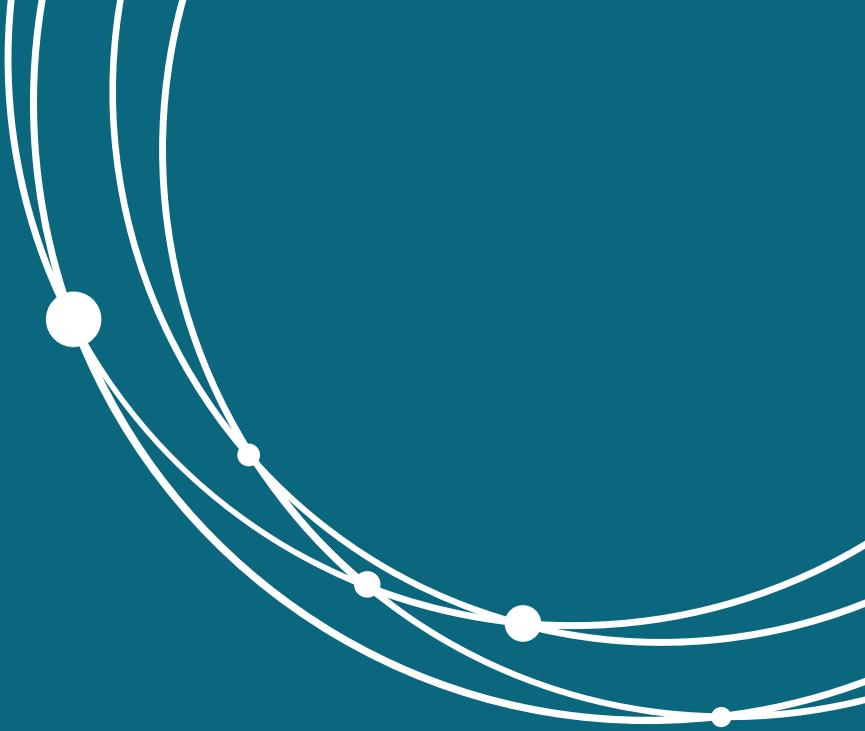
nentes une amélioration continue de la qualité de services, une meilleure couverture et une amélioration de l'abordabilité des prix renforçant ainsi sa notoriété grandissante au plan national et son rang au sein des régulateurs de référence en Afrique et dans le monde.

La refonte du cadre légal et réglementaire du secteur postal reste en cours. L'adoption des textes en résultant favorisera une régulation postale adaptée aux

enjeux économiques et technologiques dudit secteur.

Face à un environnement technologique en constante évolution d'une part, et dans l'objectif de rapprocher ses prestations de ses usagers grâce à l'acquisition d'outils digitaux et novateurs d'autre part, l'ARCEP entend intégrer l'intelligence artificielle dans son approche de régulation par la donnée.





Rapport d'Activités

Exercice 2024

