



Rapport d'Activités

Exercice 2025





Rapport d'Activités

Exercice 2025

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	18
1.2 Secteur des postes	18
2. Activités de régulation	19
2.1 Secteur des communications électroniques	19
2.2 Secteur des postes	68
2.3 Activités du centre de contact pour les consommateurs	69
3. Procédures de sanction et contentieux	73
4. Facturation et recouvrement	74
4.1 Facturation des redevances	74
4.2 Recouvrement des redevances	79
5. Coopération et partenariat	86
5.1 Sur le plan national	86
5.2 Sur le plan international	87
6. Participation aux événements des secteurs	94
6.1 Secteur des communications électroniques	94
6.2 Secteur des postes	95

CHAPITRE 02 ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION

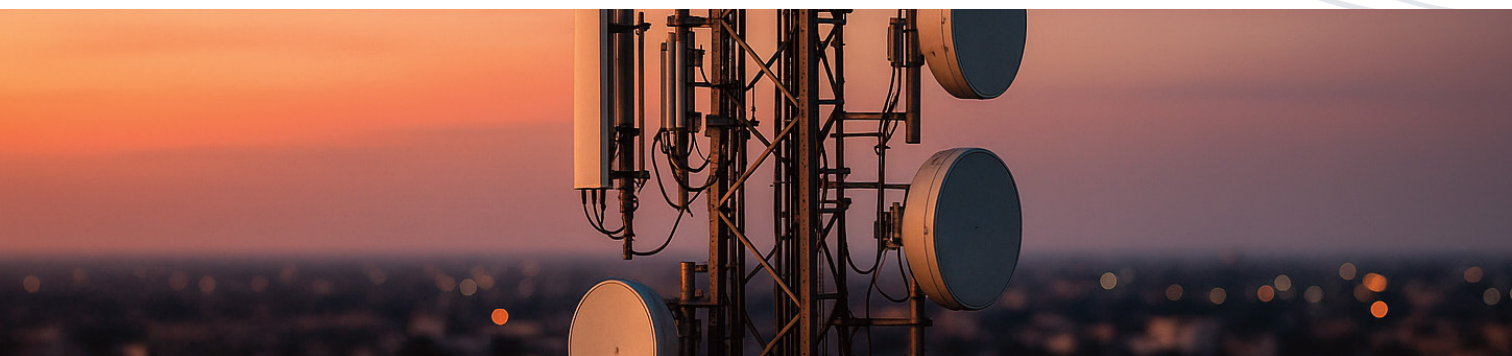
1. Modernisation de la gouvernance	98
2. Gestion interne	99
2.1 Ressources humaines	99
2.2 Renforcement des compétences	104
2.3 Contribution au développement de l'employabilité	105
2.4 Outils et moyens logistiques	107
2.5 Commande publique	114



PERSPECTIVES

Table des matières	119
--------------------------	-----

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
FTTH	:	Fiber to the home
GVA	:	Groupe Vivendi Africa
HAAC	:	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'Economie 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
QUASICS	:	Qualité 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:	Demandes de ressources en numérotation	20
Tableau 2:	Taux d'utilisation des numéros par type de service	21
Tableau 3:	Evolution des attributions des numéros mobiles	24
Tableau 4:	Attribution des numéros fixes	24
Tableau 5:	Evolution des attributions des numéros courts des services à valeur ajoutée	25
Tableau 6:	Evolution des demandes d'homologation traitées	26
Tableau 7:	Evolution des demandes d'agrément d'installateurs	27
Tableau 8:	Noms de domaine enregistrés par registrar	28
Tableau 9:	Noms de domaine enregistrés mensuellement par registrar	29
Tableau 10:	Nombre de noms de domaine actifs	30
Tableau 11:	Nombre de noms de domaine actifs par registrar	30
Tableau 12:	Evolution du nombre de sites BTS par opérateur et par technologie	32
Tableau 13:	Inventaire des nœuds radio enregistrés à l'OMC-R	33
Tableau 14:	Contrôle du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières	49
Tableau 15:	Traitement des demandes de portabilité de numéros par opérateur	56
Tableau 16:	Evolution du taux d'abordabilité	58
Tableau 17:	Nombre d'abonnements à internet fixe	64
Tableau 18:	Répertoire des PSC accrédités	67
Tableau 19:	Requête par canal	69

TABLEAUX	TITRES	PAGES
Tableau 20:	Redevances affectées à l'Etat	75
Tableau 21:	Redevances affectées à la régulation	76
Tableau 22:	Redevances affectées aux fonds spéciaux	77
Tableau 23:	Evolution des redevances facturées de 2024 à 2025	78
Tableau 24:	Situation des recouvrements des factures antérieures à 2025	80
Tableau 25:	Situation des paiements de redevances de 2025	81
Tableau 26:	Recouvrement par catégorie de clients	82
Tableau 27:	Répartition du montant recouvré conformément au décret	83
Tableau 28:	Recouvrement pour le compte de l'Etat	84
Tableau 29:	Recouvrement pour le compte de la régulation	85
Tableau 30:	Recouvrement pour le compte des fonds spéciaux	85
Tableau 31:	Demandes de coordination de réseaux à satellites traitées	92
Tableau 32:	Récapitulatif des projets réalisés	108
Tableau 33:	Evolution du parc informatique	110
Tableau 34:	Récapitulatif des incidents déclarés et traités par mois	111
Tableau 35:	Récapitulatif des opérations de maintenance réalisées	111
Tableau 36:	Principaux indicateurs de performance	113
Tableau 37:	Etat des lieux détaillé du PPM 2025	115
Tableau 38:	Réalisation du PPM 2025	116
Tableau 39:	Principaux indicateurs du PPM	117
Tableau 40:	Evolution des indicateurs	117

Liste des graphiques

TABLEAUX	TITRES	PAGES
Graphique 1:	Demandes de fréquences	19
Graphique 2:	Demandes de ressources en numérotation	21
Graphique 3:	Utilisation et disponibilité des ressources en numérotation	23
Graphique 4:	Evolution des attributions des numéros mobiles	23
Graphique 5:	Evolution des attributions de numéros courts des services à valeur ajoutée	25
Graphique 6:	Traitement des demandes d'homologation	26
Graphique 7:	Evolution des demandes d'agrément d'installateur	26
Graphique 8:	Noms de domaine enregistrés par registrar	27
Graphique 9:	Noms de domaine enregistrés mensuellement par registrar	28
Graphique 10:	Répartition du nombre de noms de domaine actifs	29
Graphique 11:	Evolution du nombre de sites BTS par opérateur	31
Graphique 12:	Evolution du nombre de cellules 2G/3G/4G	33
Graphique 13:	Taux de coupure d'appels 2G	34
Graphique 14:	Taux de coupure d'appels 3G	34
Graphique 15:	Taux de coupure de connexions data 3G	35
Graphique 16:	Taux de coupure de connexions data 4G	35
Graphique 17:	Taux de réussite d'établissement des appels 2G	36
Graphique 18:	Taux de réussite d'établissement des appels 3G	36
Graphique 19:	Taux de réussite des connexions data 3G	37

TABLEAUX	TITRES	PAGES
Graphique 20:	Taux de réussite des connexions data 4G	37
Graphique 21:	Taux de disponibilité des cellules 2G	38
Graphique 22:	Taux de disponibilité des cellules 3G	38
Graphique 23:	Taux de disponibilité des cellules 4G	39
Graphique 24:	Evolution indisponibilité réseau	39
Graphique 25:	Dysfonctionnement du routeur de Hihieatro de YAS	40
Graphique 26:	Coupure de fibre de MAT sur le tronçon Sokodé-Kara	40
Graphique 27:	Incidents majeurs par operateur	41
Graphique 28:	Nombre d'incidents majeurs enregistrés	41
Graphique 29:	Evolution de l'indicateur DR1	42
Graphique 30:	Evolution de l'indicateur DR2	43
Graphique 31:	Taux de conformité	46
Graphique 32:	L'évolution du taux de conformité	46
Graphique 33:	Types de contrôle de fréquences	47
Graphique 34:	Utilisation des fréquences IMT par bande de fréquences et par opérateur	51
Graphique 35:	Sites de mesure du niveau des champs électromagnétiques à Lomé	53
Graphique 36:	Sites de mesure du niveau des champs électromagnétiques	54
Graphique 37:	Taux d'échec, de succès et d'évolution des demandes de portabilité	56
Graphique 38:	Evolution du taux de succès et d'échec par opérateur	57
Graphique 39:	Evolution du taux d'abordabilité	58
Graphique 40:	Evolution du prix moyen de la voix	59
Graphique 41:	Evolution du nombre de cartes SIM actives et du taux de pénétration mobile	60
Graphique 42:	Evolution du trafic data mobile par mois par abonnement (en gigaoctet)	62
Graphique 43:	Nombre d'abonnements mobile money	63
Graphique 44:	Valeur des transactions mobile money en F CFA	63
Graphique 45:	Evolution du nombre d'abonnements à internet fixe	64
Graphique 46:	Résultats des principaux résultats de l'enquête	66
Graphique 47:	Couverture du réseau des opérateurs postaux	68
Graphique 48:	Evolution de l'usage des canaux	70
Graphique 49:	Plaintes traitées	70
Graphique 50:	Plaintes reçues par type de service	71
Graphique 51:	Plaintes reçues et plaintes traitées par operateur	71
Graphique 52:	Plaintes reçues par operateur	72

TABLEAUX	TITRES	PAGES
Graphique 53:	Répartition des redevances facturées	75
Graphique 54:	Redevances affectées à l'Etat	76
Graphique 55:	Redevances affectées à la régulation	77
Graphique 56:	Redevances affectées aux fonds spéciaux	79
Graphique 57:	Evolution du taux de recouvrement global	84
Graphique 58:	Affectation des redevances recouvrées	83
Graphique 59:	Evolution du taux d'adoption du SMQ	98
Graphique 60:	Transformation digitale de la fonction ressources humaines à l'ARCEP	99
Graphique 61:	Evolution de l'effectif	100
Graphique 62:	Répartition par sexe	100
Graphique 63:	Pyramide des âges du personnel	101
Graphique 64:	Structure de l'effectif par catégorie professionnelle	102
Graphique 65:	Effectif par type de contrat	102
Graphique 66:	Répartition de l'effectif par domaine de compétence	103
Graphique 67:	Répartition du nombre de formations par domaine	104
Graphique 68:	Répartition des stagiaires par domaine	105
Graphique 69:	Répartition des équipements par catégorie	109
Graphique 70:	Répartition des équipements par plateforme	109
Graphique 71:	Evolution du parc microinformatique	110
Graphique 72:	Catalogue des applications	112
Graphique 73:	Exécution du PPM 2025	116

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.

*L'ARCEP
demeure un
contributeur
essentiel
aux côtés
des pouvoirs
publics*



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

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.

Inspirée par sa stratégie et guidée par les perspectives, l'ARCEP a renforcé l'impact de ses actions au sein de l'écosystème des communications électroniques. Elle a su être un régulateur agile qui s'est adaptée au contexte du marché.

L'ARCEP demeure un contributeur essentiel aux côtés des pouvoirs publics. En 2025, elle a mis son expertise à la disposition des pouvoirs publics pour soutenir les projets et réformes du gouvernement notamment en matière de connectivité haut débit.

Le présent rapport dresse le bilan d'une année qui a été marquée par la mise en œuvre des chantiers prioritaires du plan stratégique 2024-2026, le renforcement des outils d'une régulation efficiente pour réaliser l'objectif d'un marché ouvert, dynamique et concurrentiel et la consolidation des acquis du système de management de la qualité.

Sous l'impulsion du Comité de Direction et l'autorité du Directeur Général, l'année a, largement, été dédiée à plusieurs grands chantiers prioritaires parmi lesquels l'encadrement des tarifs sur les marchés de gros, le renforcement de la surveillance du marché de détail, la protection et l'information du consommateur et les travaux liés à l'adoption future d'une réglementation relative à l'encadrement des offres permanentes et promotionnelles pour les services mobiles nationaux.

Dans le cadre d'un effort global de rationalisation des ressources, l'ARCEP a continué à optimiser ses moyens pour assurer l'ensemble de ses missions au travers notamment d'un pilotage fin et attentif. L'allocation des effectifs et le recrutement des compétences ont été établies à l'aune des priorités fixées pour l'année. L'année 2025 fut une année singulière marquée par une forte activité juridique. Le cœur de l'action juridique a notamment reposé sur les délibérations du Comité de Direction, les décisions de la Direction Générale et les contentieux pendants devant la Cour suprême notamment deux recours de YAS Togo contre la décision no 003/ARCEP/DG/25 du 16 janvier 2025 fixant les plafonds tarifaires des offres de gros pour l'exercice 2025. Par cette décision, l'ARCEP a apporté une réponse décisive à l'enjeu de la connectivité haut débit. Elle a renforcé les conditions pour réaliser l'objectif d'un marché ouvert et garantir la transparence sur le marché de la location de la fibre noire.

L'ARCEP accorde une importance majeure à la coopération. A cet égard, elle a poursuivi le travail de collaboration active sur le plan national avec les parties intéressées pertinentes et sur le plan international avec les autorités de régulation sœurs et les organisations faïtières régionales et internationales. Elle a organisé et participé à des rencontres de partage d'expérience et d'échanges de bonnes pratiques en matière de régulation des communications électroniques et des postes. Ces échanges constituent pour l'ARCEP un levier d'innovation et une opportunité pour questionner ses méthodes d'enquête et de surveillance des marchés.

La dynamique d'amélioration insufflée par la mise en œuvre réussie de son système de management de la qualité exige que l'ARCEP se réinvente pour atteindre les ambitions de qualité souhaitées pour la gouvernance

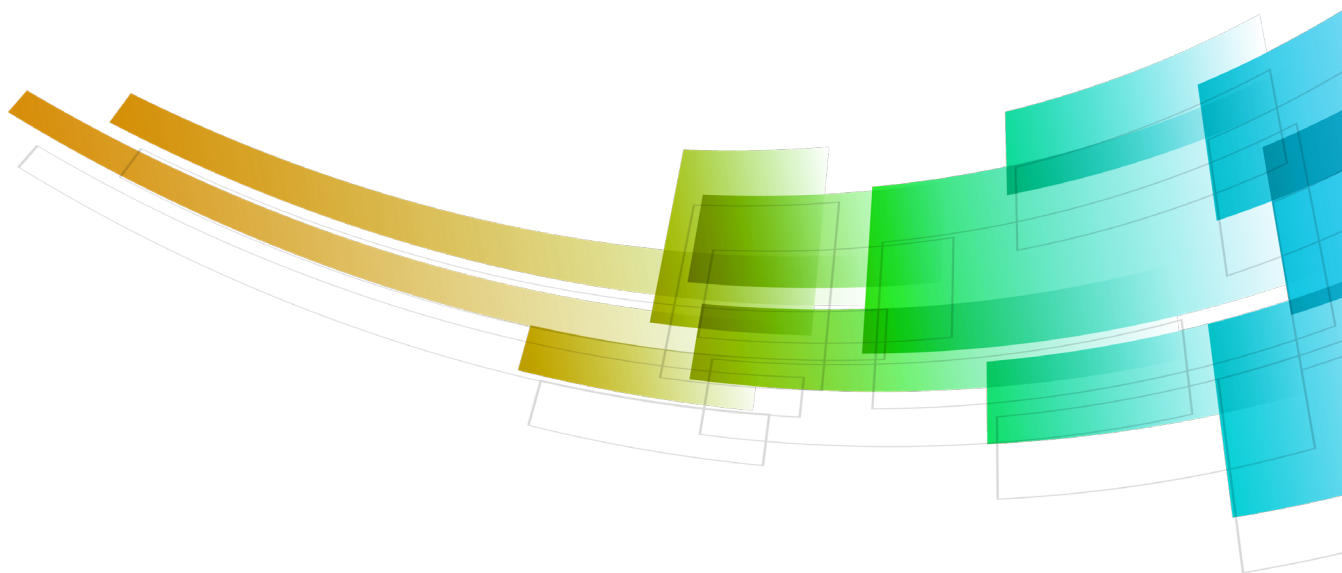
L'ARCEP se réinvente pour atteindre les ambitions de qualité souhaitées pour la gouvernance



01

CHAPITRE **UN**

RÉGULATION DES SECTEURS





UN //

Évolution du cadre juridique

1.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le cadre des communications électroniques est renforcé de deux arrêtés et des décisions de l'Autorité de régulation.

Arrêtés

En application des articles 171 et suivants du code général des impôts (CGI), relatifs à la Taxe sur les Entreprises de Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication (TETTIC) le Ministre chargé des finances a adopté l'arrêté n°014/MEF/SG/OTR du 30 janvier 2025 portant répartition du produit de cette taxe. Ce texte précise notamment la répartition du produit de la TETTIC destiné à soutenir le développement national et local : Trésor Public 70%, Collectivités Territoriales 20% et l'Office Togolais des Recettes 10%. Il interdit aux opérateurs de répercuter cette taxe sur les prix de vente aux consommateurs. Pour rappel, l'ARCEP a été une force de proposition de la TETTIC et a servi de support au gouvernement, à l'Office Togolais des Recettes et à l'Unité de Politique Fiscale pour sa mise en œuvre.

Par arrêté interministériel n°001/25/MENTD/MEF du 14 février 2025 portant fixation des frais d'étude de dossiers de demande de licence de fourniture d'accès à internet pris en applica-

tion du décret n°2023-040/PR du 5 avril 2023 sur les redevances, le gouvernement fixe à deux millions (2 000 000) francs CFA les frais d'étude de dossier pour toute demande de licence de fourniture d'accès à internet payable auprès de l'ARCEP.

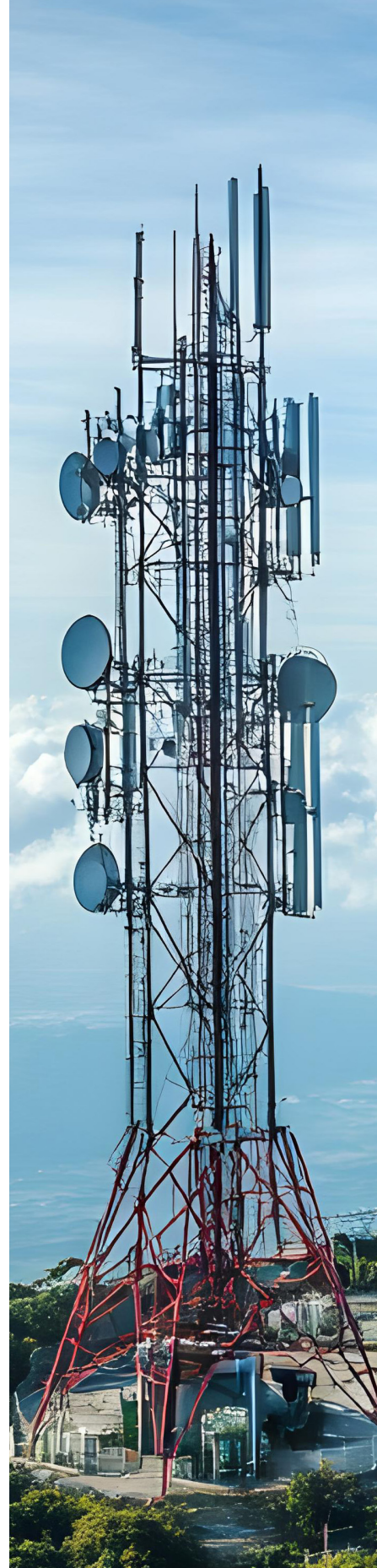
Décision

Conformément à ses prérogatives, l'ARCEP a adopté la décision n°003/ARCEP/DG/25 du 16 janvier 2025 fixant des plafonds tarifaires pour les offres de gros pour l'exercice 2025. Cette décision fait suite aux conclusions de l'audit des coûts des opérateurs Moov Africa Togo, Togo cellulaire et Togo Telecom. Elle précise les tarifs plafonds applicables aux prestations liées à l'accès aux infrastructures de transmission nationales et internationales. La mesure se traduit par une baisse significative des tarifs de gros.

Pour rappel, les offres de gros sont des prestations fournies par un exploitant de réseau de communication électroniques à un autre exploitant de réseau ou fournisseur de service.

1.2 Secteur des postes

Les projets de textes élaborés dans le cadre du processus de modernisation et de refonte du secteur postal ont fait l'objet de relecture. Les amendements et suggestions des opérateurs ont permis de les enrichir.



DEUX //

Activités de régulation

2.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Gestion des licences et autorisations

Activités de gestion de fréquences radioélectriques

Conformément à la réglementation, l'ARCEP assure la gestion des fréquences radioélectriques. En 2025, elle a notamment assuré :

- le traitement des demandes d'autorisation ou de renouvelle-

ment de réseaux indépendants, de résiliation de fréquences et d'assignation de fréquences FM ;

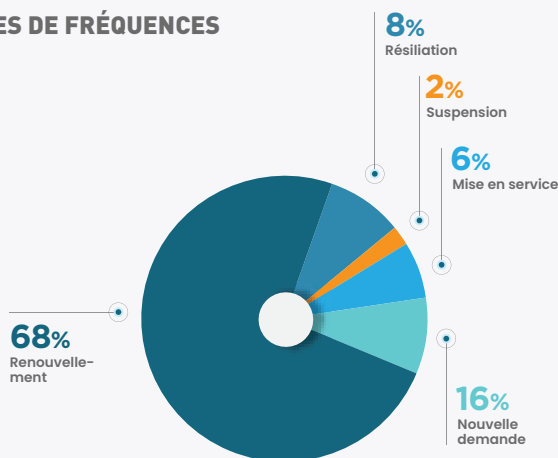
- le suivi des autorisations de réseaux indépendants utilisant les fréquences radioélectriques ;
- la protection de la position orbitale du Togo et des ressources en fréquences associées.

Au total, l'ARCEP a traité quarante-neuf (49) demandes de fréquences. La figure ci-dessous illustre leur répartition.

Le gouvernement fixe à deux millions FCFA, les frais d'étude de dossier pour toute demande de licence de fourniture d'accès à internet

Graphique 1

DEMANDES DE FRÉQUENCES (en %)



Traitement des demandes de réseaux indépendants

• Autorisation d'établissement de réseaux indépendants

Au total, treize (13) demandes d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau indépendant avec assignation de fréquences ont été enregistrées. Après étude, l'ARCEP a accordé l'autorisation pour chacune d'elles : trois (3) demandes pour une première autorisation et dix (10) demandes de renouvellement.

• Mise en service de réseau

Trois (3) demandes de mise en service de nouveaux réseaux ont été autorisées : deux (2) pour le service VSAT et une (1) pour le service PMR.

• Résiliation de fréquences

Sur quatre (4) demandes de résiliation qui ont donné lieu à des décisions de retrait d'assignation de fréquences, deux (2) ont concerné les autorisations d'exploitation de station VSAT, une (1) relative à l'autorisation d'exploitation de réseau indépendant BLR et une (1) autre portant sur l'autorisation d'exploitation de réseau indépendant VHF.

Réseaux ouverts au public

• Fréquences IMT

L'Autorité de régulation a assigné à titre temporaire et expérimental pour une durée de 5 ans les fréquences IMT à YAS Togo pour la fourniture des services 5G dans la bande de 3500 MHz.

Conformément aux spécifications du cahier des charges signé le 22 novembre 2019, YAS a introduit une demande de renouvellement de l'assignation venue à expiration. Préalablement à la demande de renouvellement, l'opérateur a sollicité une extension de la période de son assignation.

Les demandes ont été étudiées favorablement et un contrôle de validation de site a été effectué à cet effet.

• Fréquences relatives aux stations FM et télévisuelles

Au total vingt-sept (27) demandes reçues :

- vingt (20) au titre des renouvellements pour des stations de radiodiffusion sonore FM ;
- une (1) relative au renouvellement pour une station de radiodiffusion télévisuelle analogique ;
- quatre (4) nouvelles assignations de fréquences pour des stations de radiodiffusion FM ;
- une (1) nouvelle assignation pour une station de radiodiffusion sonore rurale à Badou en bande FM ;

- une (1) suspension de fréquences pour une station relais à Alédjo.

Après études, l'ARCEP a pris des décisions favorables qui sont transmises respectivement à la HAAC et au ministère chargé de la communication au profit des titulaires.

Ressources en numérotation

L'ARCEP a enregistré vingt-une (21) demandes de ressources en numérotation en 2025 :

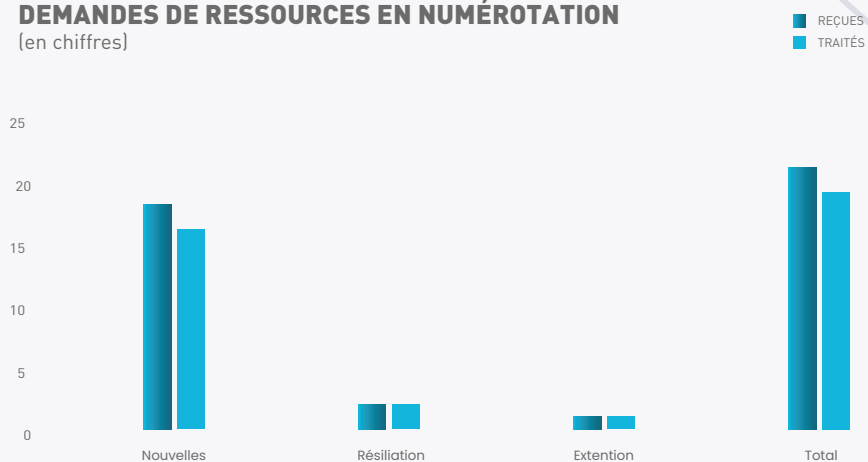
- deux (2) demandes de résiliation ;
- une (1) demande d'extension ;
- dix-huit (18) nouvelles demandes :
 - seize (16) attributions au titre des services à valeur ajoutée ;
 - une (1) attribution de quatre (4) blocs de cent mille (100 000) numéros pour le compte d'un opérateur de téléphonie mobile ;
 - une (1) attribution de cinq (5) blocs de cent mille (100 000) numéros pour le compte d'un autre opérateur de téléphonie mobile.

DEMANDES	REÇUES	TRAITÉES
Nouvelles	18	16 (2 sont en cours de traitement au 31/12/2025)
Résiliation	2	2
Extension	1	1
Total	21	19

Tableau 1 : Demandes de ressources en numérotation

Graphique 2

DEMANDES DE RESSOURCES EN NUMÉROTATION (en chiffres)



• Taux d'utilisation des numéros par type de service

PRÉFIXE	AFFECTATION	TOTAL DES RES-SOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES	RES-SOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES AU 31/12/2024	NOMBRE D'ATTRIBUTION EN 2025	CUMUL DES ATTRIBUTIONS AU 31/12/2025	RESSOURCES EN NUMÉROTATION DISPONIBLES AU 31/12/2025
0	Sélection de transporteur (2 chiffres)	10	9	0	1	9
10	Service d'intérêt général (4 chiffres)	100	92	1	9	91
12	Service d'urgence sécurité nationale (4 chiffres)	100	20	0	80	20
11 et 13 à 19	Service d'urgence (3 chiffres)	80	72	0	8	72
2	Service de téléphonie fixe (8 chiffres)	10 000 000	9 830 000	0	170 000	9 830 000
3, 4, 5, et 6	Libres (8 chiffres)	40 000 000	40 000 000	0	0	40 000 000
7	Service de téléphonie mobile (8 chiffres)	10 000 000	7 200 000	900 000	3 700 000	6 300 000
80 et 81	Service à valeur ajoutée, numéro long (8 chiffres)	20 000 000	19 999 969	2	33	19 999 967
82 à 89	Service à valeur ajoutée, numéro court (4 chiffres)	800	699	13	114	686
9	Service de téléphonie mobile (8 chiffres)	10 000 000	2 000 000	0	8 000 000	2 000 000

Tableau 2 : Taux d'utilisation des numéros par type de service

*65 blocs ABP
attribués à Togo
Cellulaire et 52
à Moov Africa
Togo, soit un
total de 11 700
000 numéros
attribués aux
deux opérateurs*

• **Evolution des attributions des numéros des services mobiles par opérateur**

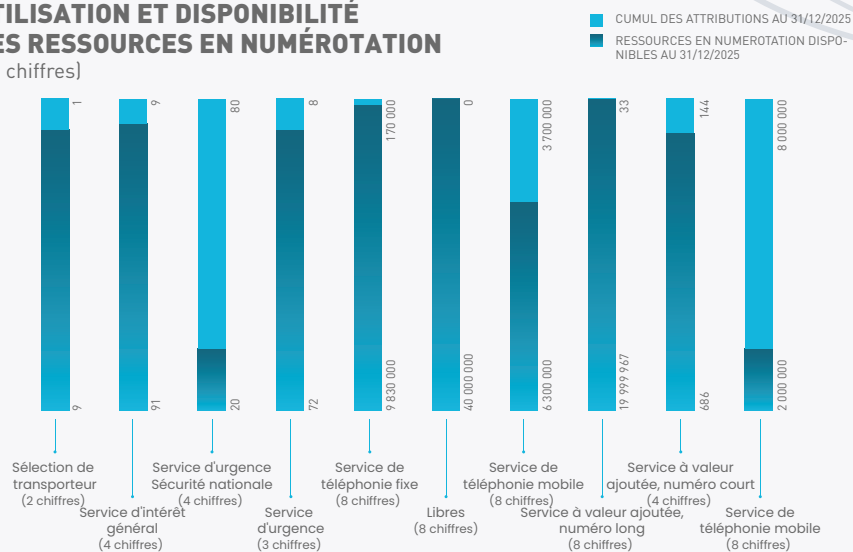
Au 31 décembre 2025, le cumul des blocs ABP attribués aux deux opérateurs du mobile est de cent dix-sept (117), dont soixante-cinq (65) blocs attribués à Togo Cellulaire et cinquante-deux (52) blocs à Moov Africa Togo, soit un total de onze millions sept cent mille (11 700 000) numéros.

L'évolution des attributions est représentée dans le graphique ci-contre

• Utilisation et disponibilité des ressources en numérotation

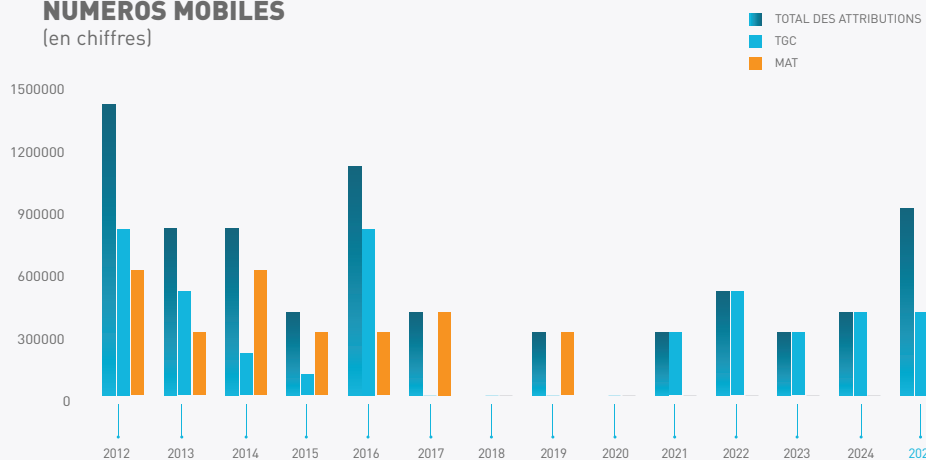
Graphique 3

UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES EN NUMÉROTATION (en chiffres)



Graphique 4

EVOLUTION DES ATTRIBUTIONS DES NUMÉROS MOBILES (en chiffres)





ANNÉE	ATTRIBUTION DE NUMÉROS MOBILES	ATTRIBUTION PAR OPERATEUR	
		TGC	MAT
Avant 2021	9 300 000	4 700 000	4 600 000
2021	300 000	300 000	0
2022	100 000	100 000	0
2023	700 000	700 000	0
2024	400 000	400 000	0
2025	900 000	400 000	500 000

Tableau 3 : Evolution des attributions des numéros mobiles

• Evolution des attributions de numéros des services fixes

Depuis 2018, Togo Telecom n’a pas introduit de demande d’attribution de ressources en numérotation. Pour rappel, en septembre 2018, Togo Telecom a introduit une requête en vue de la réduction de plages de numéros qui lui avaient été attribuées.

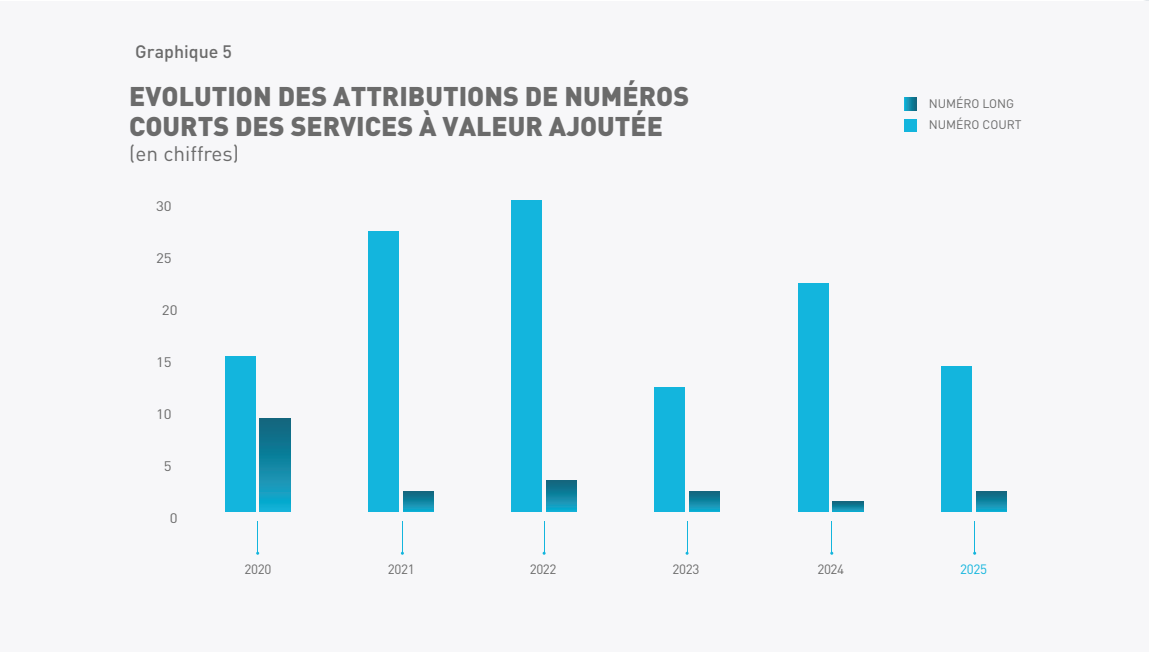
Ainsi, le nombre de blocs attribués a été ramené par la décision n°117/ART&P/DG/18 du 27 septembre 2018 de quatre-vingt-douze (92) à dix-sept (17) blocs, soit de 920 000 numéros à 170 000 numéros.

ANNÉE	ATTRIBUTION DES NUMÉROS FIXES
2018	170 000
2019	0
2020	0
2021	0
2022	0
2023	0
2024	0
2025	0

Tableau 4 : Attribution des numéros fixes

• Evolution des attributions des numéros de services à valeur ajoutée

L'évolution des attributions de numéros courts des services à valeur ajoutée se présente comme suit :



ANNÉE	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Numéro long	9	2	3	2	1	2	19
Numéro court	15	27	30	12	22	14	120

Tableau 5 : Evolution des attributions des numéros courts des services à valeur ajoutée

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

L'ARCEP a instruit cette année quatre-vingt-seize (96) demandes dont deux (2) de 2024 : soixante-quatorze (74) nouvelles demandes, dix-sept (17) renouvellements et trois (3) réclamations.

Quatre-vingt-dix (90) demandes ont donné lieu à la délivrance de nouveaux certificats d'homologation, soixante-douze (72) relatives aux équipements de faible puissance et de faible portée, dix-huit

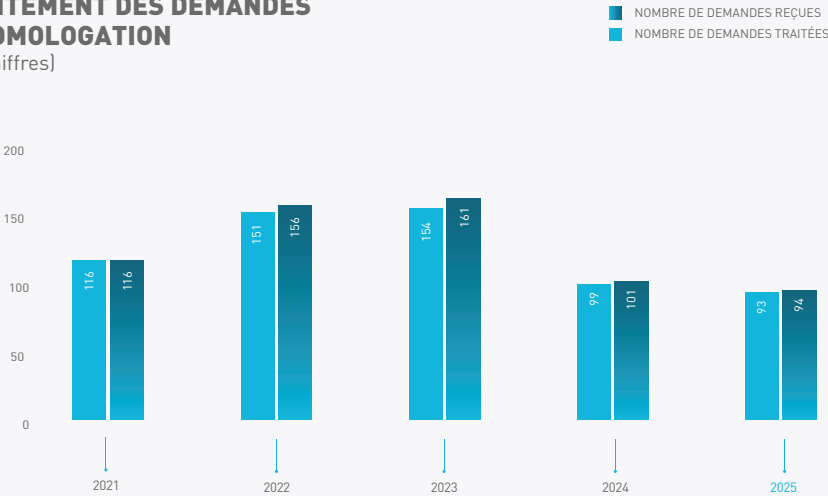
portant sur les équipements terminaux.

Au 31 décembre 2025, trois (3) demandes sont en cours d'instruction.

Le traitement des demandes d'homologation est présenté dans le graphique ci-contre :

Graphique 6

TRAITEMENT DES DEMANDES D'HOMOLOGATION
(en chiffres)



ANNÉE	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	OBSERVATION
2021	116	116	
2022	156	151	
2023	161	154	
2024	101	99	
2025	94	93	93 demandes traitées (y compris 2 de 2024). 3 nouvelles demandes de 2025 en cours d'instruction

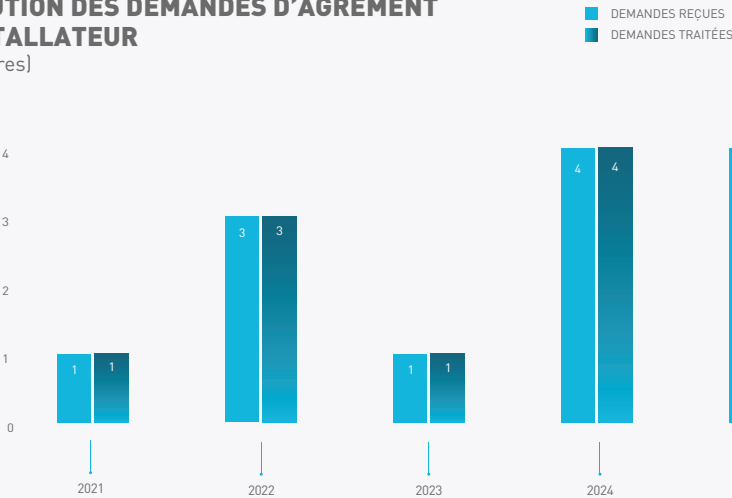
Tableau 6 : Evolution des demandes d'homologation traitées

• Agrément d'installateur

Sur quatre (4) demandes d'agréments d'installateurs reçues, trois (3) ont donné lieu à la délivrance d'un certificat. La demande restante était en cours de traitement à la clôture de l'exercice.

Graphique 7

EVOLUTION DES DEMANDES D'AGRÈMENT D'INSTALLATEUR
(en chiffres)



ANNÉE	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	OBSERVATION
2021	1	1	
2022	3	3	
2023	1	1	
2024	4	4	
2025	4	3	1 demande en cours d'instruction au 31 décembre

Tableau 7 : Evolution des demandes d'agrément d'installateurs

Adressage ou domaine internet national « .tg »

Un nouveau registrar a été accrédité en 2025 portant à cinq (5), le nombre total de registrars des noms de domaine en .tg. Une (1) autre demande d'accréditation est en cours d'instruction.

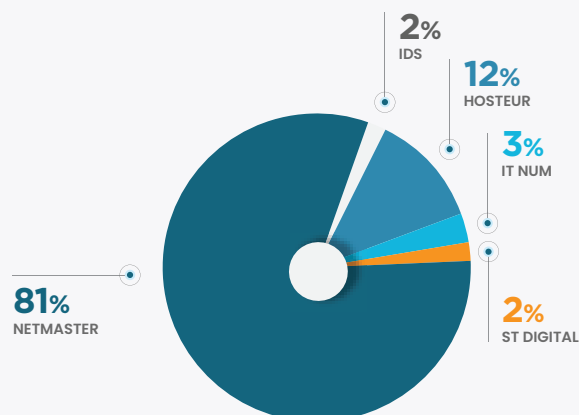
• Enregistrement des noms de domaine par registrar en 2025

Au total, 888 noms de domaine ont été enregistrés en 2025 et répartis par registrar comme suit :

888 noms de domaine ont été enregistrés en 2025

Graphique 8

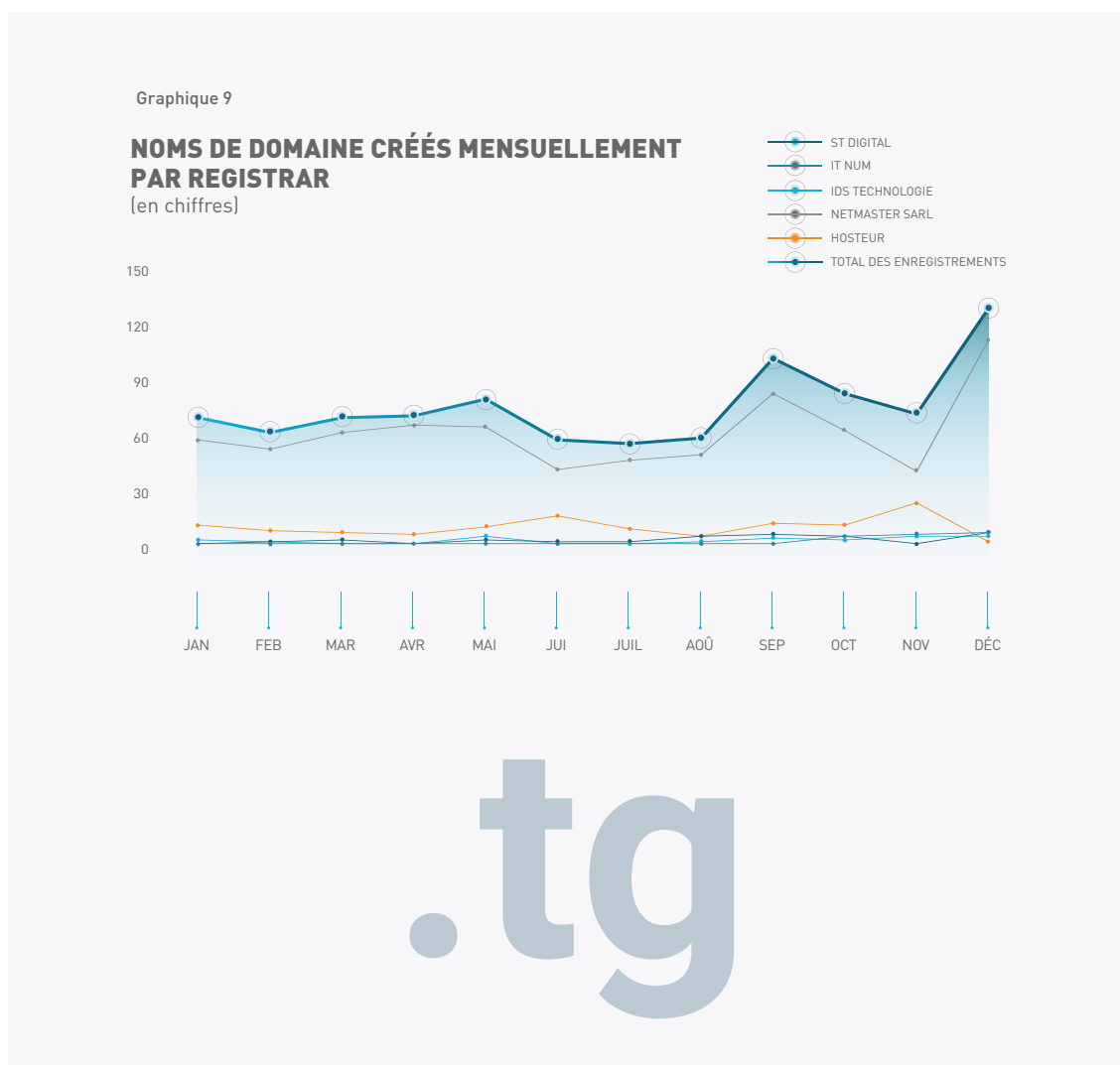
NOMS DE DOMAINE ENREGISTRÉS PAR REGISTRAR (en %)



REGISTRAR	NOMS DE DOMAINE	%
NETMASTER	718	81%
HOSTEUR	108	12%
IDS	21	2%
ST-DIGITAL	15	2%
IT- NUM	26	3%
Total	888	100%

Tableau 8 : Noms de domaine enregistrés par registrar

• Noms de domaine enregistrés mensuellement par registrar



MOIS	IDS	HOSTEUR	NETMASTER	IT NUM	ST-DIG	TOTAL
Janvier	2	10	56	0	0	68
Février	1	7	51	1	0	60
Mars	0	6	60	2	0	68
Avril	0	5	64	0	0	69
Mai	4	9	63	2	0	78
Juin	0	15	40	1	0	56
Juillet	0	8	45	1	0	54
Août	1	4	48	4	0	57
Septembre	3	11	81	5	0	100
Octobre	2	10	61	4	4	81
Novembre	4	22	39	0	5	70
Décembre	4	1	110	6	6	127
Total	21	108	718	26	15	888

Tableau 9 : Noms de domaine enregistrés mensuellement par registrar

Le nombre de noms de domaine actifs sous l'extension « .tg » est de 3 708

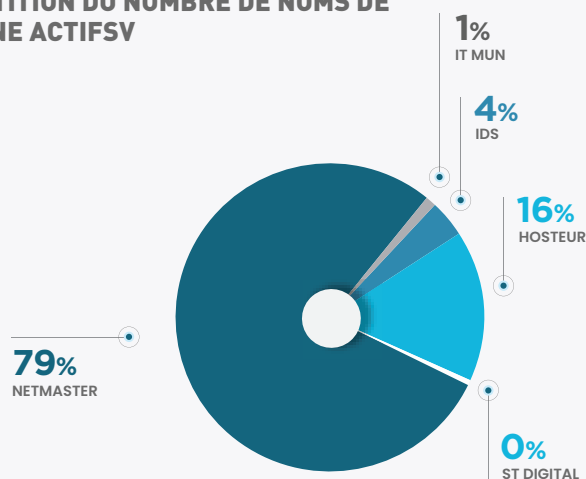
• **Situation des noms de domaine actifs par registrar**

Au 31 décembre 2025, le nombre de noms de domaine actifs sous l'extension « .tg » est de 3 708, répartis par registrar comme suit :

Graphique 10

RÉPARTITION DU NOMBRE DE NOMS DE DOMAINE ACTIFS

(en %)



REGISTRAR	IT NUM	NETMASTER	ST DIGITAL	HOSTEUR	IDS	TOTAL
Nom de domaine actif	30	2929	7	602	140	3708
Répartition en %	1%	79%	0%	16%	4%	100%

Tableau 10 : Nombre de noms de domaine actifs

• Evolution du nombre de noms de domaine actifs par registrar

L'analyse du tableau ci-dessous montre une baisse substantielle de 4 644 à 3 708 du parc des noms de domaine actifs entre 2024 et 2025, soit une régression de 20%. Ceci s'explique par la désactivation des noms de domaine des titulaires n'ayant pas renouvelé leurs enregistrements.

Tableau 11 : Nombre de noms de domaine actifs par registrar

Déclaration de services à valeur ajoutée

Au total neuf (9) déclarations de services ont été enregistrées dont deux (2) relatives à l'exploitation d'activité de wifi-zone. Sept (7) ont donné lieu à la délivrance de certificats d'enregistrement et deux (2) sont en cours d'instruction en fin d'année.

Demande de quitus de conformité

La Société d'Infrastructure Numérique (SIN) a introduit

auprès de l'ARCEP deux (2) demandes de quitus de conformité pour s'assurer du respect des prescriptions du guide de préconisations de pose d'infrastructures fibres optiques. Une demande était en cours d'étude en fin d'année.

Contrôle de la couverture des réseaux

Le plan de déploiement de la couverture des localités engagé par les opérateurs sur l'ensemble du territoire national durant les quatre dernières années a permis de prendre en

compte 6 808 localités éligibles dont 88 recensées comme des zones blanches à la clôture de l'exercice 2021. Le contrôle de présence des services de base des télécommunications dans les localités blanches prévu en 2025 n'a pas été réalisé.

Toutefois, dans la perspective de l'exploitation de l'outil de mesure de la couverture, les actions ci-après ont été réalisées au cours de l'année :

- **détermination des seuils de niveau de signal porteur de qualité pour chaque type de service ;**

- audit de la base des émetteurs et la correction des incohérences ;
- évaluation et sélection des modèles de propagation calibrés les plus adaptés, sur la base des indicateurs statistiques de performance pour une prédiction plus précise.

Les différentes actions d'amélioration ont contribué à optimiser les

résultats issus des premières simulations de 2024 et à réduire l'écart entre les prédictions et les mesures terrain.

Avec le déploiement prochain de l'outil, il sera possible de déterminer avec précision le niveau de couverture en service haut-débit des opérateurs mobiles des localités cibles.

Déploiement des réseaux des opérateurs

• Parc BTS des opérateurs du mobile

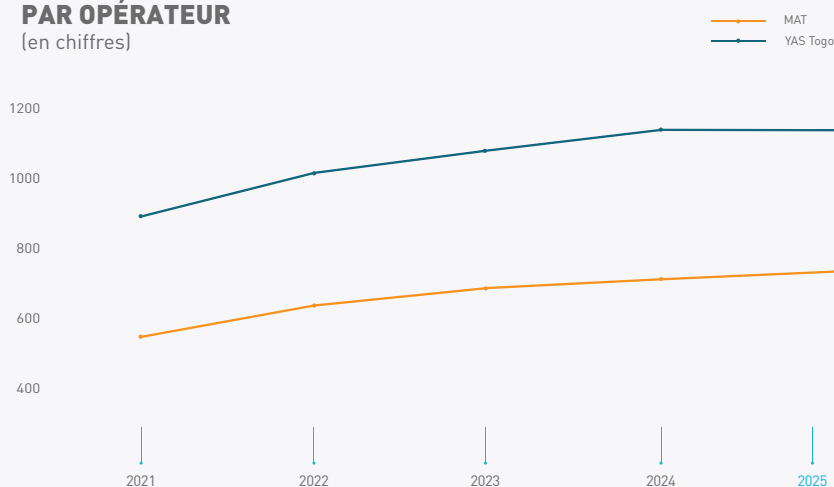
Les infrastructures mobiles ont connu des évolutions en termes de déploiement de nouveaux sites BTS chez l'opérateur Moov Africa Togo.

En 2025, Moov Africa Togo a déployé vingt-deux (22) nouveaux sites faisant passer son parc BTS de 696 à 718, soit une progression de 3,2%. L'opérateur YAS Togo n'a pas significativement étendu son réseau.

Pour rappel, en 2024, la progression du nombre de sites BTS de YAS Togo était de l'ordre de 5,5% tandis que celle de Moov Africa Togo était de l'ordre de 3,7%.

Graphique 11

EVOLUTION DU NOMBRE DE SITES BTS PAR OPÉRATEUR (en chiffres)



SITES		2021	2022	2023	2024	2025
2G/3G/4G/4G+	MAT	0	0	0	392	414
	YAS	0	0	0	54	54
2G/3G/4G	MAT	451	621	671	304	304
	YAS	668	1 000	1 064	1 069	1 068
2G/3G uniquement	MAT	80	0	0	0	0
	YAS	207	0	0	0	0
2G uniquement	MAT	0	0	0	0	0
	TGC	0	0	0	0	0
Total de sites	MAT	531	621	671	696	718
	YAS	875	1 000	1 064	1 123	1 122

Tableau 12 : Evolution du nombre de sites BTS par opérateur et par technologie

• Infrastructures en fibre optique

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 à des activités relatives à la conformité du déploiement en aérien du réseau FTTH, à l'exécution des travaux de génie civil de télécommunications et de réception des câbles à fibres optiques sur les projets routiers regroupant les acteurs intéressés, notamment, les opérateurs, la Société d'Infrastructures Numériques (SIN), la Direction Générale des Travaux Publics (DGTP) du

Ministère des Travaux Publics et des Infrastructures, l'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement (ANGE).

Au cours de l'année écoulée, l'ARCEP, en collaboration avec la tutelle et les opérateurs de réseaux de communications électroniques et les FAI, a également procédé à l'étude pour la mise à jour du guide de préconisation pour les installations des infrastructures en fibres optiques pour y inclure la mutualisation.

Par ailleurs, dans le cadre des projets des travaux d'aménagement et de bitumage de la route stade de Kégué (RN34)-Direction SAFER (RN1) longue de 3,7 km et du projet des travaux

de réhabilitation et de renforcement de la route RN1 sur les tronçons Aouda-Tchalo et Tchalanidè-Aléhéridè sur une distance cumulée de 47,76 km, la Société d'Infrastructures Numériques (SIN) a sollicité l'ARCEP pour la délivrance du quitus de conformité au guide de préconisation pour les installations des infrastructures en fibres optiques.

Après étude l'ARCEP a délivré le quitus de conformité pour le projet pose de fibre optique sur le tronçon stade de Kégué - Direction SAFER.

La seconde demande de quitus est en cours d'étude.

Supervision des réseaux des opérateurs

La surveillance en continu de la disponibilité et de la qualité des services opérateurs mobiles repose sur un système de collecte automatisé : l'OMC-R (Operating & Maintenance Center – Radio). L'outil permet à l'ARCEP de superviser, en quasi-temps réel, les performances des infrastructures des opérateurs à l'échelle nationale. Il permet, entre autres, de :

- suivre la disponibilité des services voix et données ;
- assurer le suivi des principaux indicateurs de qualité de service des réseaux des opérateurs ainsi que le respect des seuils définis par le cadre réglementaire ;
- suivre l'évolution de la couverture des réseaux mobiles ;
- détecter, analyser et signaler les dégradations de disponibilité et de qualité des services.

Cet outil joue un rôle déterminant dans le contrôle et dans l'amélioration des performances des réseaux opérateurs, contribuant ainsi au renforcement de la protection des droits des consommateurs.

L'activité de supervision des réseaux des opérateurs a notamment consisté en :

- la gestion de la collecte des données ;
- le suivi des indicateurs techniques de qualité de service (QoS) ;

- le suivi des indicateurs réglementaires ;
- le suivi de la disponibilité des services ;
- l'évaluation de la couverture des services.

Avec l'OMC-R, l'ARCEP collecte les données des réseaux des opérateurs comme illustré dans les tableaux ci-dessous :

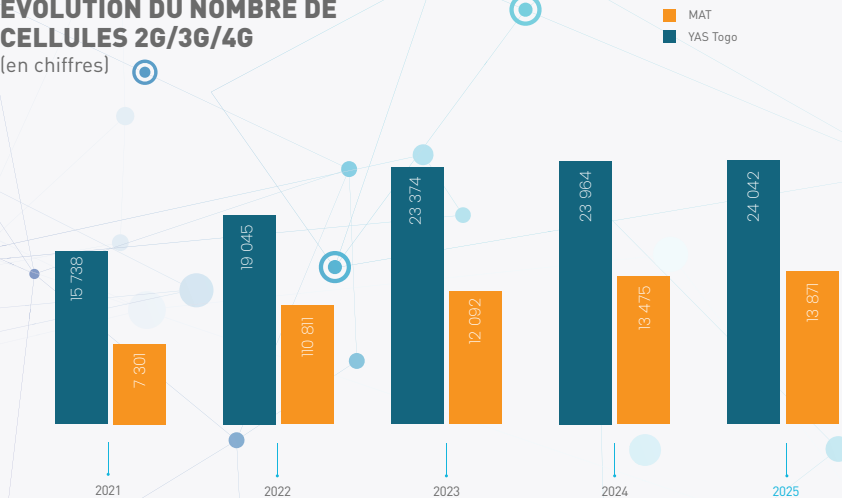
NOEUD	YAS	MAT
BSC	6	6
RNC	4	6
eNodeB	1122	718
NodeB	1222	718
BTS GSM	1122	718
Total	888	100%

Tableau 13 : Inventaire des nœuds radio enregistrés à l'OMC-R

Pour rappel, MAT dispose de 2 sites mobiles qui ne sont pas pris en compte dans le total.

Graphique 12

EVOLUTION DU NOMBRE DE CELLULES 2G/3G/4G (en chiffres)



• Evolution des principaux indicateurs techniques QoS (2024 - 2025)

Le résultat du suivi des principaux indicateurs est présenté dans les graphiques ci-dessous :

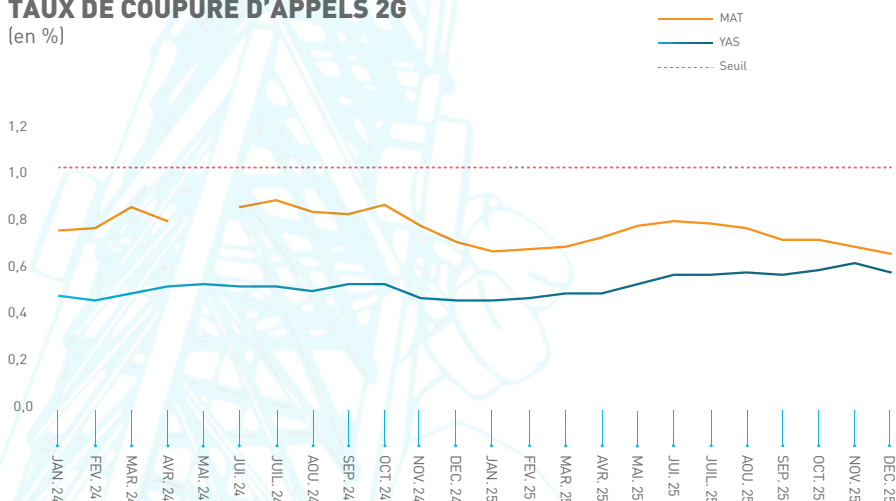
• Taux de coupure d'appels ou de connexion data

Sur la période 2024-2025, le taux de coupure d'appels ou de connexion data des deux opérateurs, MAT et YAS Togo, est inférieur au seuil de 1% toutes technologies confondues.

Graphique 13

TAUX DE COUPURE D'APPELS 2G

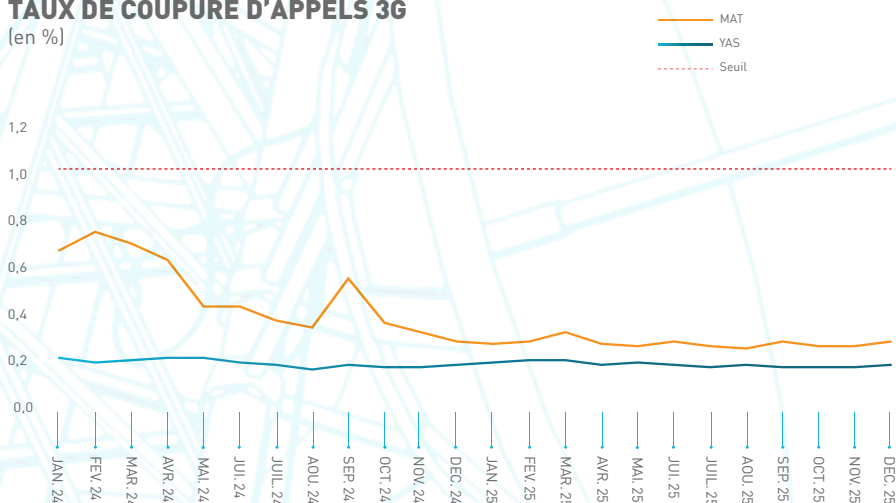
(en %)



Graphique 14

TAUX DE COUPURE D'APPELS 3G

(en %)

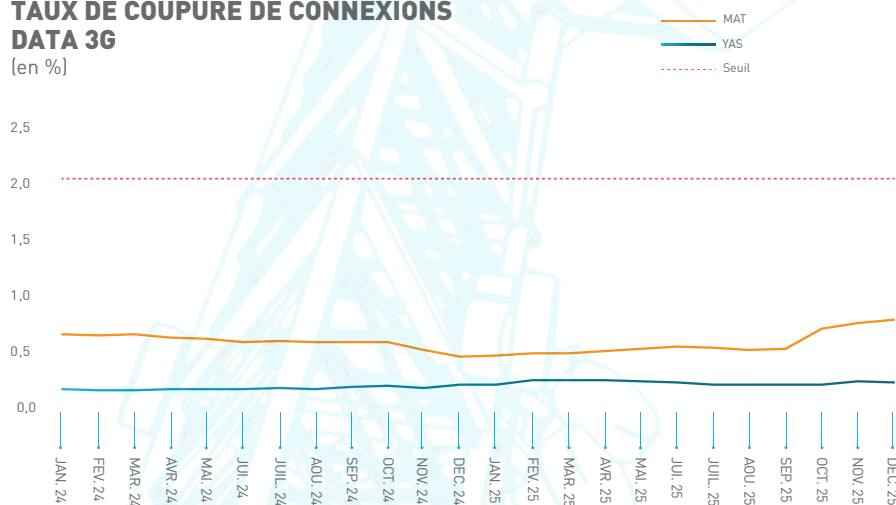


MAT affiche des niveaux de taux de coupure généralement plus élevés que ceux de YAS Togo, avec certaines périodes de hausse, notamment sur la 2G et les services data 3G et 4G. Néanmoins, ces niveaux restent inférieurs au seuil de 1%. YAS Togo se distingue par des taux de coupure plus faibles et plus stables sur l'ensemble des technologies.

Graphique 15

TAUX DE COUPURE DE CONNEXIONS DATA 3G

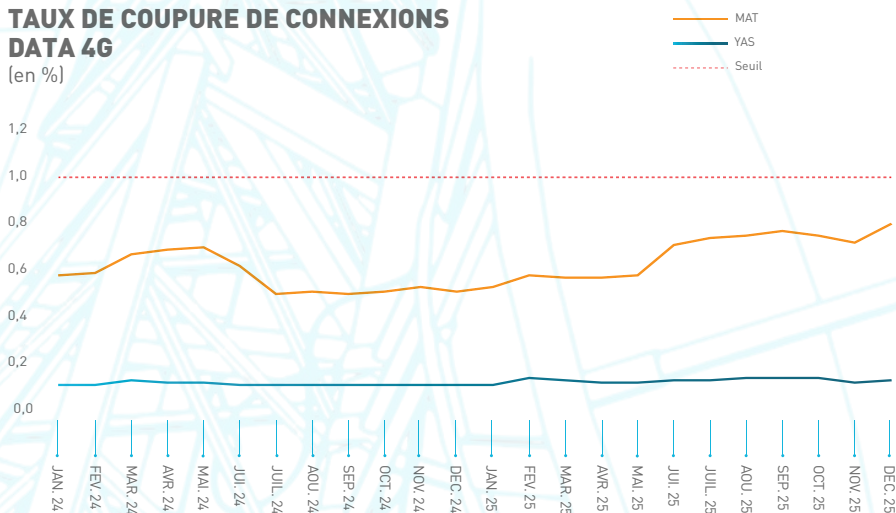
(en %)



Graphique 16

TAUX DE COUPURE DE CONNEXIONS DATA 4G

(en %)



• Taux de réussite d'établissement des appels ou de connexion data

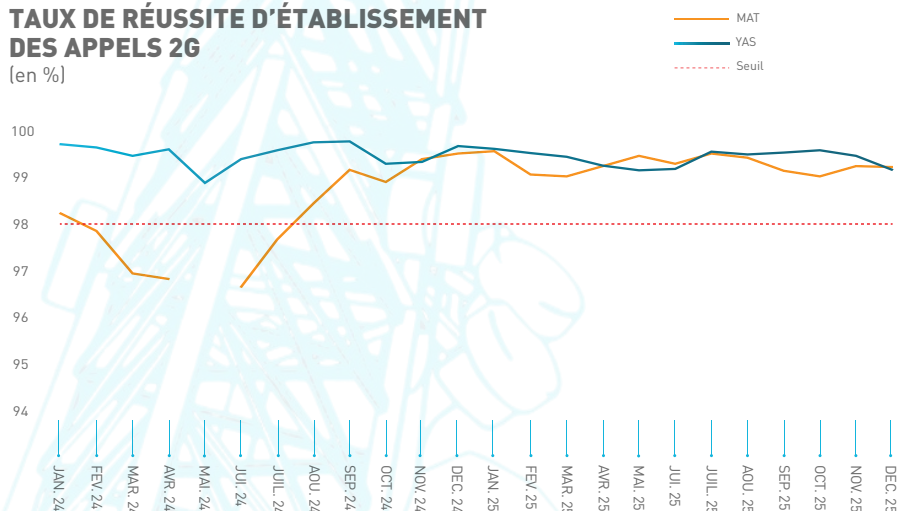
A partir du second semestre 2024, sur la 2G et 3G, l'ARCEP a noté une amélioration progressive du taux de réussite d'établissement des appels pour MAT.

L'opérateur YAS Togo affiche par contre des performances stables et maintenues au-delà de 99% sur l'ensemble de la période 2024-2025. Les écarts observés en début de période pour MAT tendent à se résorber en 2025.

MAT présente des taux de réussite des connexions data inférieurs à ceux de YAS sur la 3G, caractérisés par une tendance baissière observée en 2025. Pour la 4G, les performances sont assez stables pour MAT, tandis que YAS Togo enregistre une dégradation (jusqu'à 92%) en 2025 sur la période de juin à août suivi d'un retour à des niveaux conformes.

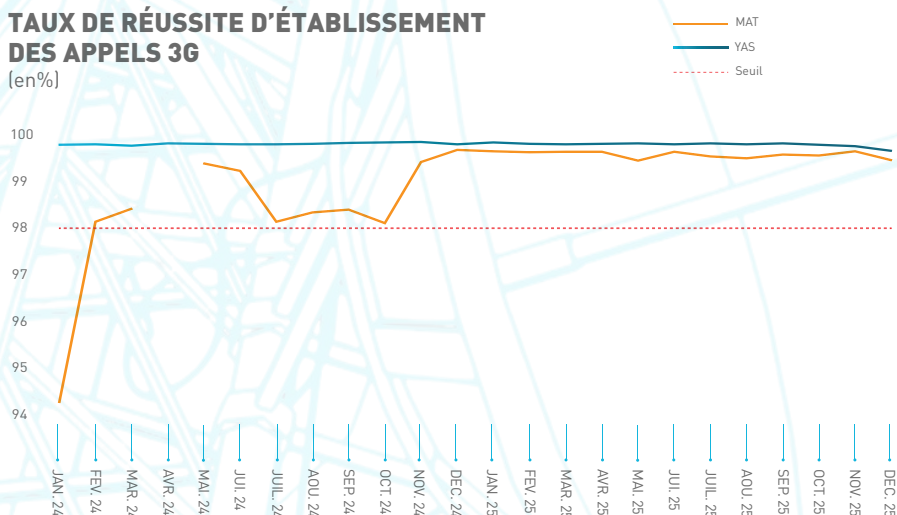
Graphique 17

TAUX DE RÉUSSITE D'ÉTABLISSEMENT DES APPELS 2G (en %)



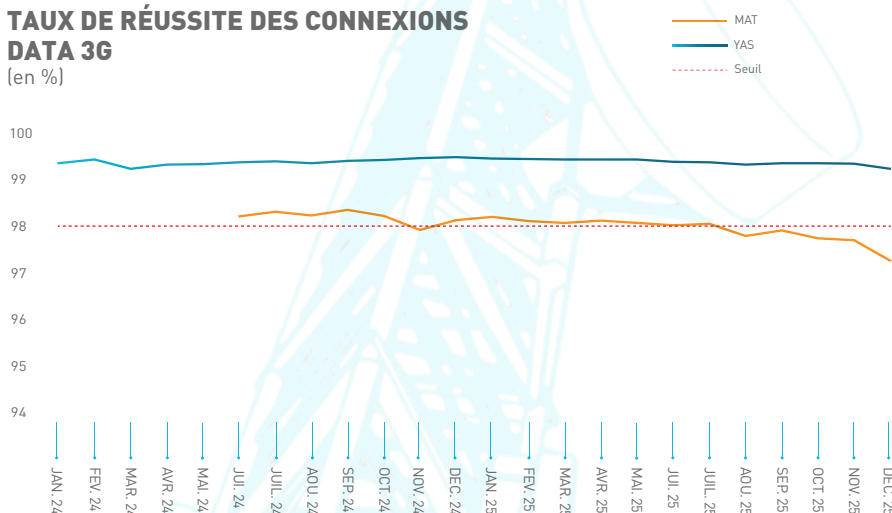
Graphique 18

TAUX DE RÉUSSITE D'ÉTABLISSEMENT DES APPELS 3G (en%)



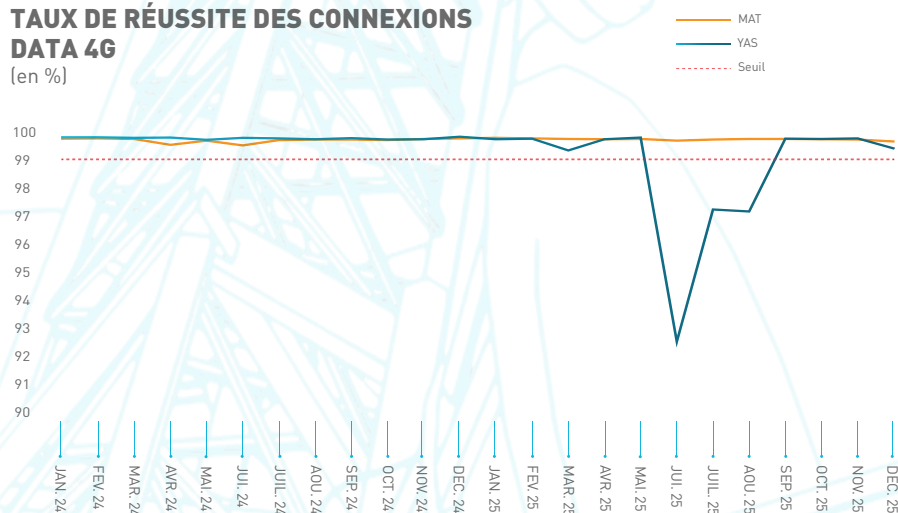
Graphique 19

TAUX DE RÉUSSITE DES CONNEXIONS DATA 3G (en %)



Graphique 20

TAUX DE RÉUSSITE DES CONNEXIONS DATA 4G (en %)

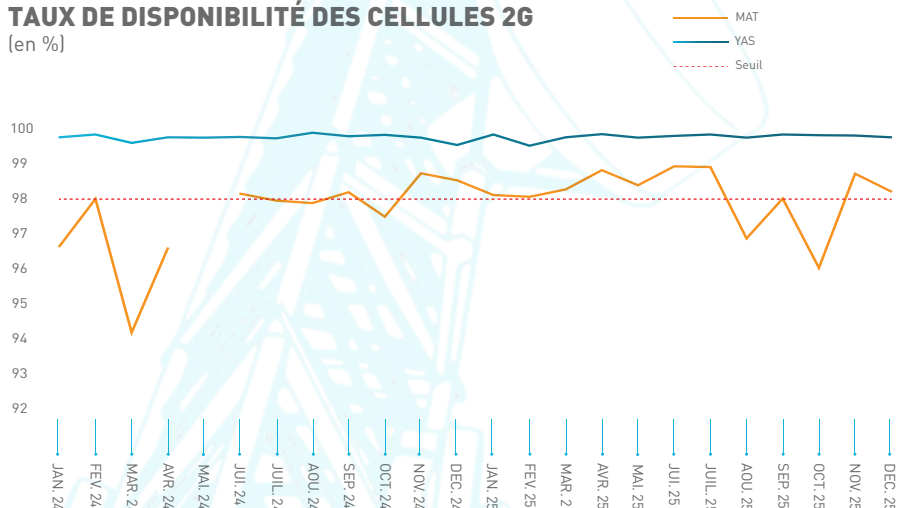


• Taux de disponibilité cellulaire

Sur la période 2024–2025, YAS Togo affiche des niveaux de disponibilité assez stables, au-delà de 99% quel que soit la technologie, avec de faibles variations. Quant à MAT le taux de disponibilité sur la période fluctue entre 94% et 99%.

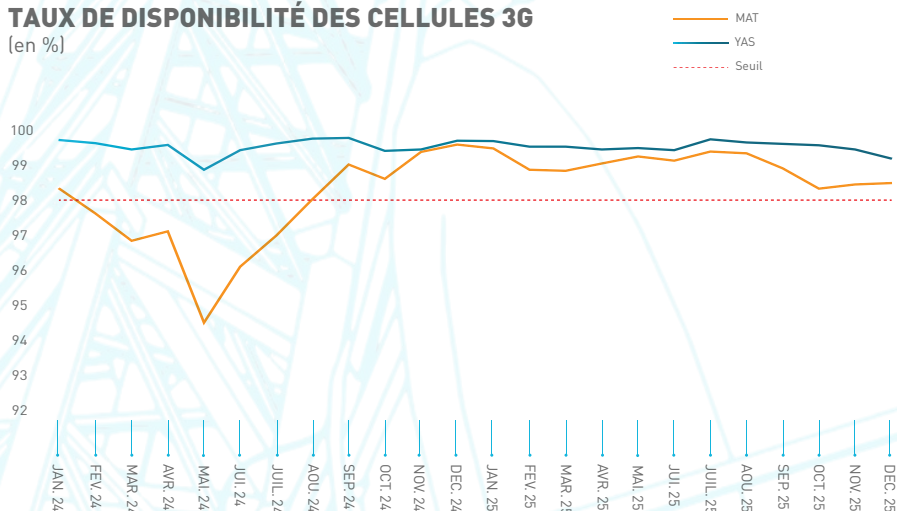
Graphique 21

TAUX DE DISPONIBILITÉ DES CELLULES 2G (en %)



Graphique 22

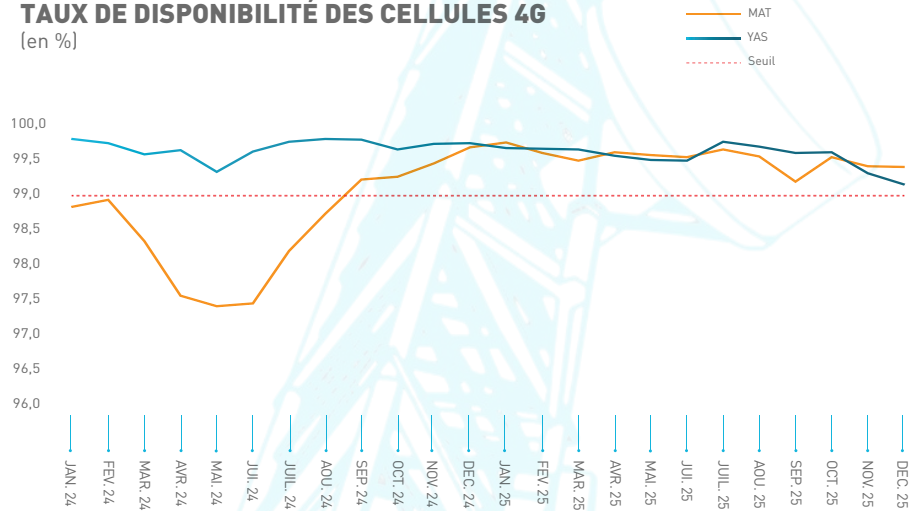
TAUX DE DISPONIBILITÉ DES CELLULES 3G (en %)



Le taux d'indisponibilité permet d'apprécier, sur une période donnée, le niveau et l'évolution de l'indisponibilité globale des sites du réseau

Graphique 23

TAUX DE DISPONIBILITÉ DES CELLULES 4G (en %)



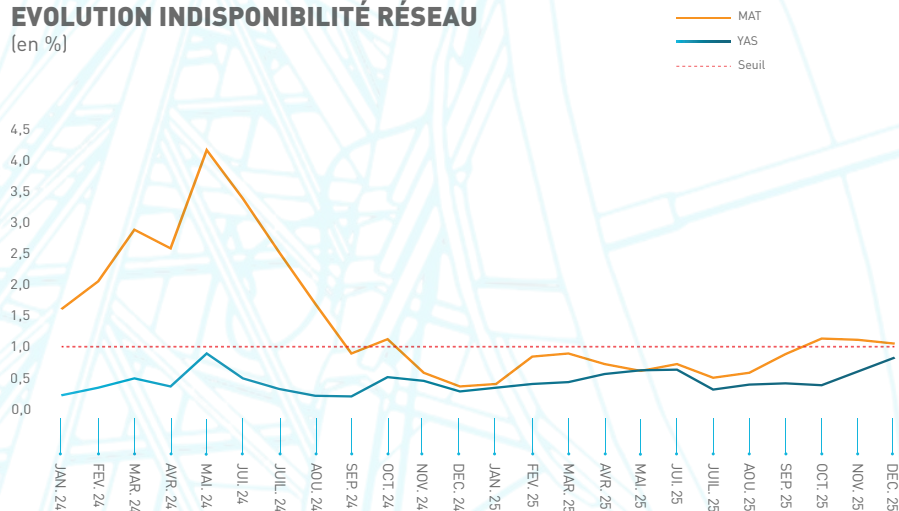
• Evolution de l'indisponibilité du réseau

Le taux d'indisponibilité constitue un indicateur synthétique permettant d'apprécier, sur une période donnée, le niveau et l'évolution de l'indisponibilité globale des sites du réseau.

MAT présente une indisponibilité marquée au premier semestre 2024, avec des pics significatifs d'environ 4%, traduisant des perturbations réseau importantes sur cette période. À partir du second semestre 2024, une baisse progressive de l'indisponibilité est observée, suivie d'une stabilisation à des niveaux plus faibles en 2025, malgré quelques fluctuations. YAS Togo affiche des niveaux d'indisponibilité globalement faibles et stables sur l'ensemble de la période.

Graphique 24

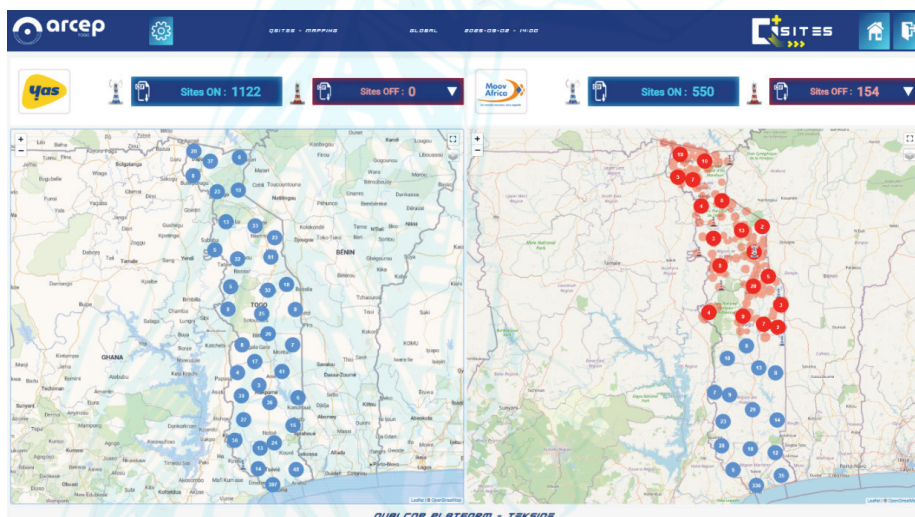
EVOLUTION INDISPONIBILITÉ RÉSEAU (en %)



À l'échelle des sites, cet indicateur constitue également un mécanisme de détection d'incidents sur les réseaux des opérateurs. Deux cas d'incidents critiques survenus en 2025 sont présentés ci-après à titre illustratif :

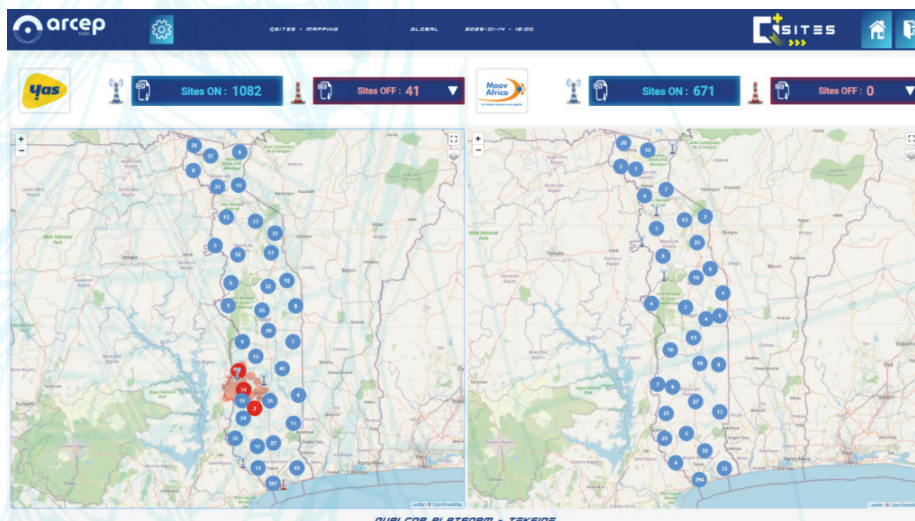
Graphique 25

DYSFONCTIONNEMENT DU ROUTEUR DE HIHIEATRO DE YAS



Graphique 26

INCIDENTS MAJEURS PAR OPERATEUR

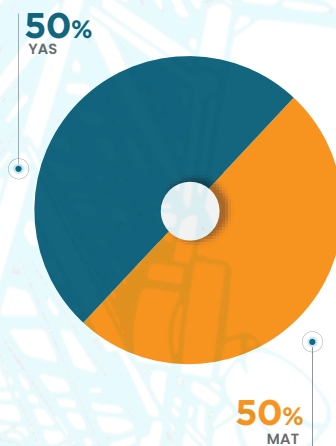


Au cours de l'année 2025, 114 incidents majeurs (57 MAT + 57 YAS) impactant la continuité de service ont été identifiés, enregistrés et notifiés. Ils sont repartis comme suit par opérateur :

Graphique 27

INCIDENTS MAJEURS PAR OPERATEUR

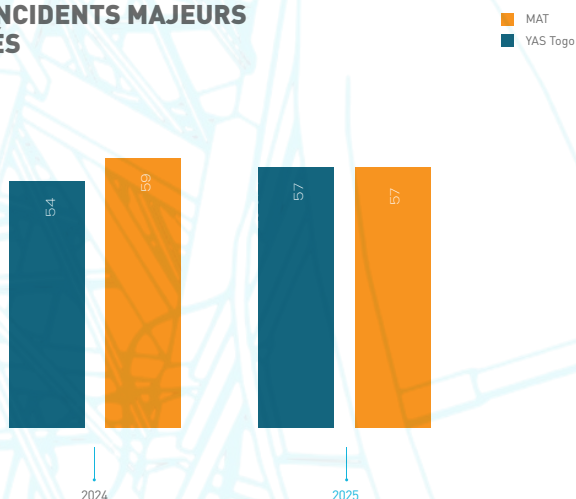
(en %)



Graphique 28

NOMBRE D'INCIDENTS MAJEURS ENREGISTRÉS

(en chiffres)



• Evolution des indicateurs réglementaires de disponibilité réseau

L'OMC permet également d'assurer un suivi rigoureux des deux indicateurs réglementaires de disponibilité des réseaux (DR1 et DR2), définis comme suit :

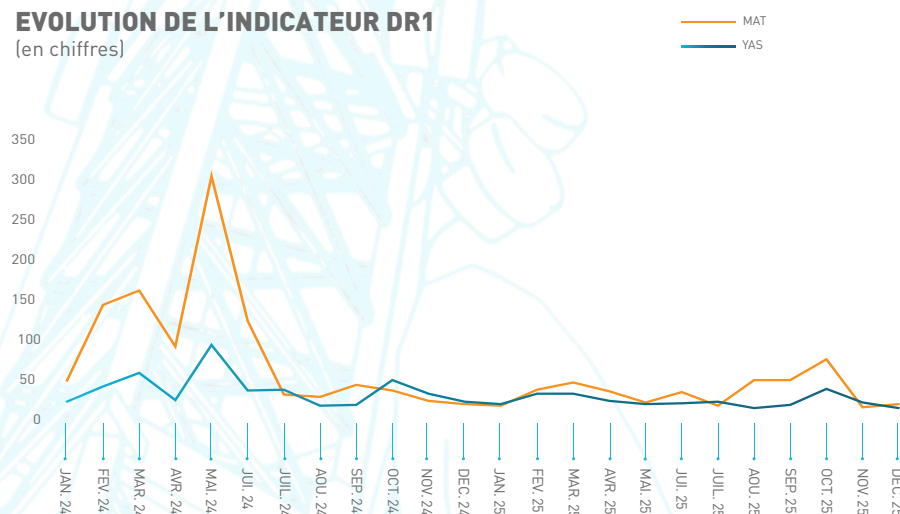
DR1 : Nombre de fois qu'une même station de base est restée indisponible pour une durée d'au moins une heure pendant les 30 derniers jours | Seuil ≤ 2 fois HS.

DR2 : Délai d'indisponibilité par jour d'une même station de base quel que soit le lieu de son implantation sur le territoire national. | Seuil $\leq 3H$

En 2024, MAT et YAS Togo enregistrent un pic de violation de l'indicateur DR1 au deuxième trimestre, beaucoup plus marqué pour MAT. À partir du second semestre 2024, une baisse progressive est observée pour les deux opérateurs, suivie d'une stabilisation en 2025.

Graphique 29

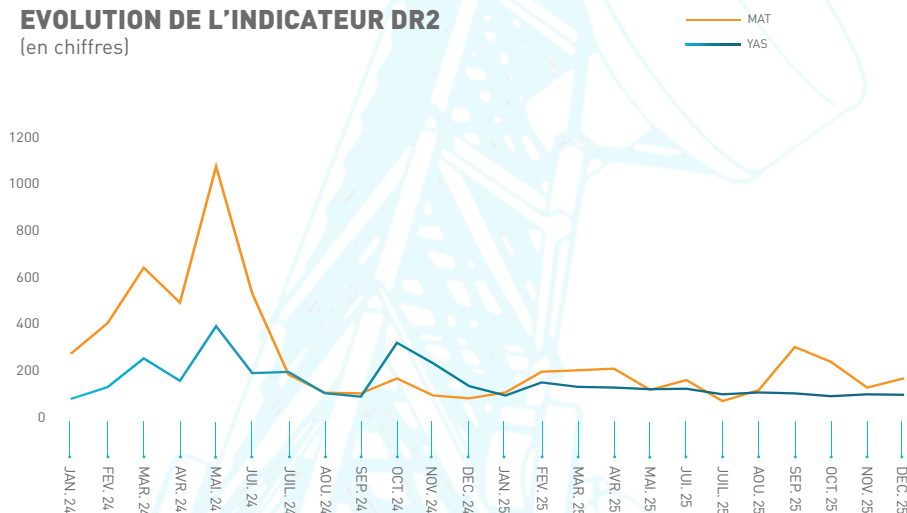
EVOLUTION DE L'INDICATEUR DR1 (en chiffres)



En 2024, MAT et YAS Togo connaissent un niveau élevé de violation de l'indicateur de délai d'indisponibilité par jour d'une même station de base (DR2), avec un pic significativement plus élevé au deuxième trimestre pour MAT. Une amélioration est constatée dès le second semestre de 2024, se confirmant en 2025 par des niveaux globalement plus stables pour les deux opérateurs, malgré quelques fluctuations.

Graphique 30

EVOLUTION DE L'INDICATEUR DR2 (en chiffres)



INDICATEURS

DR1 : Nombre de fois qu'une même station de base est restée indisponible pour une durée d'au moins une heure pendant les 30 derniers jours | **Seuil ≤ 2 fois HS.**

DR2 : Délai d'indisponibilité par jour d'une même station de base quel que soit le lieu de son implantation sur le territoire national. | **Seuil $\leq 3H$**

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

Pour réaliser le contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux mobiles l'ARCEP effectue trois (3) types de mesures : permanentes, sur demande et les campagnes nationales.

Quelle que soit sa nature, la mesure vise à caractériser la qualité des services offerts par les réseaux mobiles, conformément aux indicateurs définis par la réglementation, notamment, l'arrêté n°005/MENDT/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité de service des réseaux mobiles 2G, 3G et 4G ainsi que leurs seuils.

Les mesures portent notamment sur :

- la voix, à travers les indicateurs tels que le taux de succès d'appel, la qualité vocale ou encore le taux de coupure d'appel ;
- l'accès à Internet en 3G et 4G, mesuré par le taux de succès d'ouverture de page web, le taux de succès de téléchargement de fichiers, entre autres.

Les campagnes de mesure sont réalisées conformément aux protocoles définis par les décisions n°181/ARCEP/DG/22 et n°182/ARCEP/DG/22 du 7 octobre 2022, respectivement relatives à l'organisation des campagnes de mesure et aux protocoles de mesure des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G et 4G.

• Mesures permanentes

Sur la base d'un calendrier préétabli, l'ARCEP, à travers des missions régulières de terrain, a procédé durant huit (8) mois, de manière continue, à la collecte et au traitement des données relatives à la qualité de service des réseaux mobiles.

Les opérations de collecte ont couvert le Grand Lomé (Lomé et ses périphéries) ainsi que plusieurs localités de l'intérieur du pays, réparties dans les différentes régions administratives du pays.

L'ARCEP a procédé durant 8 mois, de manière continue, à la collecte et au traitement des données de qualité de service des réseaux mobiles

Deux campagnes nationales ont été organisées au cours de l'année avec la participation des deux opérateurs du mobile



Ces mesures ont permis notamment de :

- suivre l'évolution de la qualité de service dans les localités précédemment identifiées comme présentant des contre-performances lors des campagnes antérieures ;
- constituer une base de données actualisée des localités, en vue de définir un échantillonnage pertinent pour les prochaines campagnes nationales de mesure ;
- alimenter en données pertinentes, l'outil de simulation de couverture pour améliorer sa précision.

• Mesures sur demande

En plus des mesures programmées, l'ARCEP réalise des mesures, soit à la demande des autres processus soit à la demande des autres parties intéressées pertinentes (PIP).

Les mesures à la demande réalisées en 2025 ont permis, d'une part, d'alimenter l'outil de simulation de la couverture des réseaux, contribuant ainsi à en améliorer la précision et la fiabilité et d'autre part, d'objectiver les plaintes des abonnés ainsi que celles formulées par la Ligue des Consommateurs Togolais.

• Mesures des campagnes nationales

Conformément à la décision n°181/ARCEP/DG/22 du 7 octobre 2022 portant organisation des campagnes de mesure de la qualité des services mobiles 2G, 3G et 4G, deux (2) campagnes nationales ont été organisées au cours de l'année.

La première s'est déroulée du 4 août au 11 septembre 2025 avec la participation des deux opérateurs mobiles : YAS Togo et Moov Africa Togo. Le périmètre de cette campagne a couvert un échantillon de 84 localités administratives réparties sur l'ensemble du territoire national (Grand Lomé et intérieur du pays), représentant 36 des 39 préfectures.

La seconde s'est tenue du 17 novembre au 30 décembre 2025, avec la reprise du même échantillon des 84 localités de la première campagne.

Au cours de cette campagne :

- plus de 16 000 appels ont été générés dont environ 6 000 dans le Grand Lomé et 10 000 à l'intérieur du pays ;
- plus de 130 000 ouvertures de pages web en 3G/4G ont été réalisées dont environ 45 000 dans le Grand Lomé et 85 000 en dehors ;
- plus de 30 000 transferts FTP en 3G/4G ont été effectués dont environ 8 000 dans le Grand Lomé et 22 000 à l'intérieur du pays.

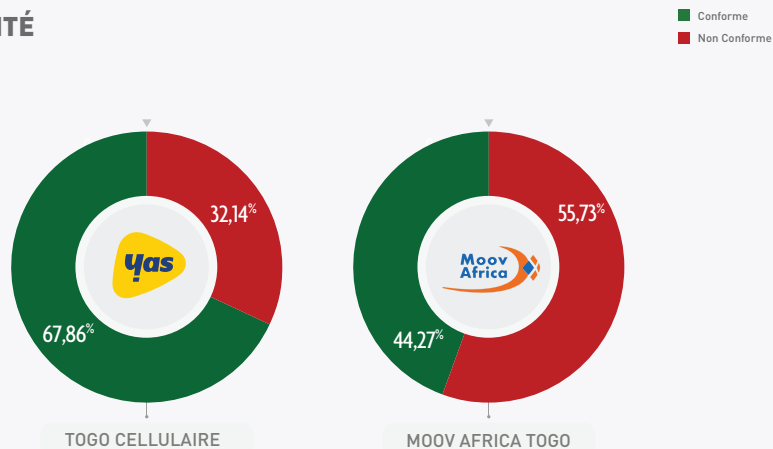
Environ huit (8) téraoctets de données ont été collectés et analysés afin d'évaluer la qualité de service des deux (2) opérateurs de téléphonie mobile. Les résultats de cette campagne ont été présentés aux opérateurs. Cette huitième campagne nationale a fait ressortir un taux de conformité global de 67,86 % pour YAS Togo et de 44,27% pour Moov Africa Togo.

À ce jour, aucun des deux opérateurs n'a atteint le seuil de conformité réglementaire.

Le taux de conformité global est présenté ci-après par opérateur.

Graphique 31

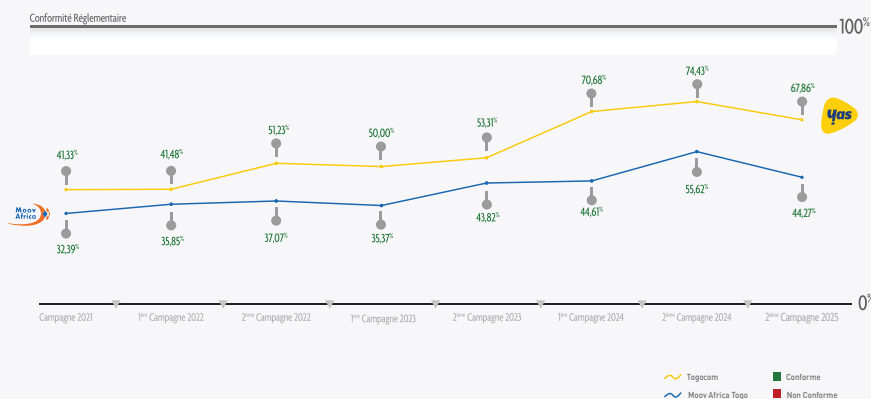
TAUX DE CONFORMITÉ



L'évolution du taux de conformité est présentée ci-après :

Graphique 32

L'ÉVOLUTION DU TAUX DE CONFORMITÉ



Contrôle et surveillance du spectre des fréquences radioélectriques

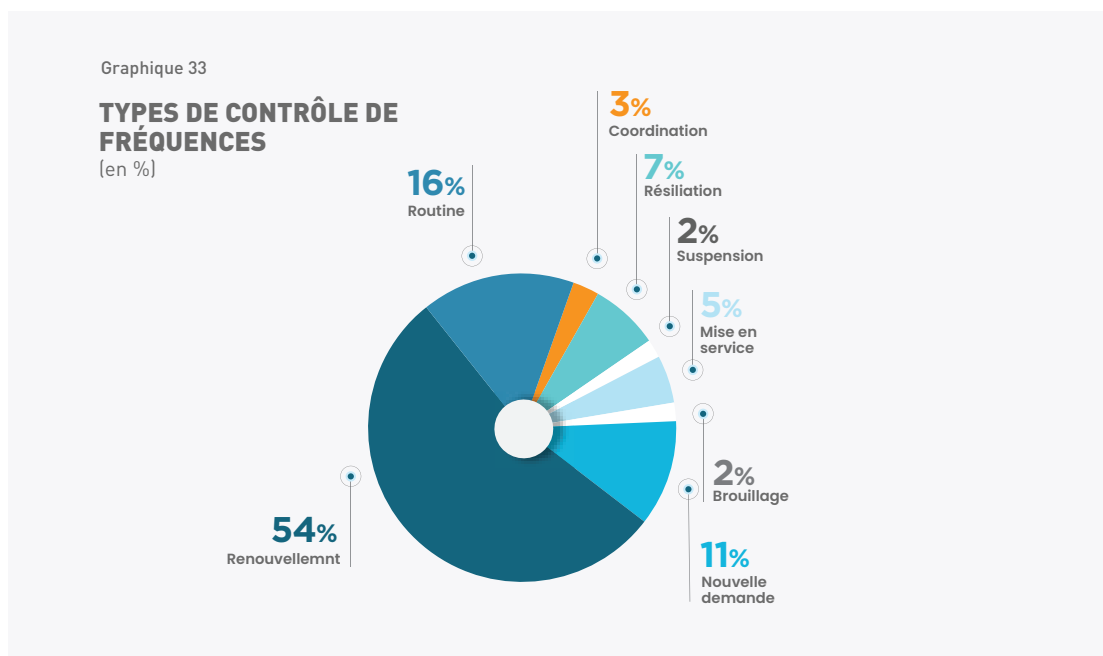
Conformément à sa mission, l'ARCEP assure la surveillance régulière des émissions radioélectriques, la détection, la localisation et l'identification des émissions non autorisées. A cet effet, elle a effectué au cours de l'année, plusieurs contrôles.

L'ARCEP a effectué au total soixante-deux (62) contrôles de fréquences au cours de l'année.

Il s'agit notamment, des contrôles de : routine, brouillage, validation de sites, suspension et résiliation de fréquences, mise

en service et de la coordination aux frontières.

Le récapitulatif des contrôles de fréquences réalisés est présenté dans le graphe ci-dessous.



S'agissant spécifiquement des contrôles de routine, l'ARCEP en a réalisé douze (12) couvrant la ville de Lomé et ses environs ainsi que les cent-dix-sept (117) communes du pays. Sur les douze, deux (2) sont relatifs au contrôle du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières.

Ces contrôles ont permis de constater ce qui suit :

- 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 Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) à l'intérieur du pays.

Dans le cadre de sa mission de contrôle général des émissions radioélectriques, l'ARCEP entend renforcer sa capacité de contrôle de fréquences à l'intérieur du pays.

Deux contrôles effectués dans les localités frontalières avec le Bénin et le Ghana pour s'assurer du respect des termes des différents accords de coordination

A cet effet, elle a lancé la construction d'une station fixe pour mesurer les émissions dans la ville de Kara et ses environs. En fin d'année 2025, les équipements de la station ont été réceptionnés. L'installation et la mise en service est prévue pour 2026.

La construction d'un bâtiment pour l'exploitation de la station fixe de contrôle de fréquences de Djaïblé est en cours. Les des travaux seront achevés en 2026.

Au 31 décembre 2025, l'ARCEP dispose d'un parc de quatre stations mobiles de contrôle de fréquences radioélectriques, d'une station fixe de contrôle à Djaïblé qui couvre Lomé et ses environs, de trois stations transportables et des équipements portatifs. Les stations mobiles de contrôle permettent à l'ARCEP d'améliorer le monitoring des fréquences radioélectriques, de résoudre les problèmes de brouillage, de contrôler de nouveaux services et de détecter les émissions illicites. La station fixe permet d'effectuer une surveillance en continue du spectre radioélectrique et de prévenir les brouillages.

Contrôle du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières

Dans le cadre de l'accord de coordination entre le Togo et le Bénin, le Togo et le Ghana, l'ARCEP effectue chaque année des missions de contrôles conjoints le long des frontières avec ces deux pays.

En 2025, deux (2) contrôles ont été effectués dans les localités frontalières, l'une entre le Togo et le Bénin et l'autre entre le Togo et le Ghana :

- **du 21 au 30 avril 2025, contrôle de l'empiètement des signaux des opérateurs du Ghana dans vingt-six (26) localités le long de la frontière entre le Togo et le Ghana ;**
- **du 21 au 27 juillet 2025, contrôle de l'empiètement des signaux des opérateurs du Bénin dans vingt et une (21) localités le long de la frontière entre le Togo et le Bénin.**

L'objectif de ces contrôles est de s'assurer du respect des termes des différents accords de coordination par les opérateurs de téléphonie mobile du Ghana et du Bénin dans les localités frontalières.

Les résultats des contrôles ont révélé que les opérateurs des deux pays ne respectent pas dans certaines localités, les termes des accords. Les résultats des mesures ont été communiqués aux Autorité de régulation de ces pays afin qu'ils invitent leurs opérateurs respectifs à effectuer les corrections nécessaires pour se conformer aux termes des accords.

Par ailleurs, une étude comparative des résultats de 2025 avec ceux de l'année 2024 montre une réduction des situations de non-respect des termes des accords de coordination.

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

PAYS	2024			2025		
	CONTRÔLE RÉALISÉ	NON-CONFOR-MITÉ	% DE NON-CONFOR-MITÉ	CONTRÔLE RÉALISÉ	NON-CONFOR-MITÉ	% DE NON-CONFOR-MITÉ
Bénin	1	177	70%	1	108	57%
Ghana	1	92	43%	1	92	39%

Tableau 14 : Contrôle du respect des accords de coordination des fréquences aux frontières

Etat des lieux de l'utilisation des bandes de fréquences IMT au Togo

Sur la base des résultats des contrôles des services de radiocommunications au Togo, notamment, la téléphonie mobile, réalisés en 2024, l'ARCEP a réalisé cette année une étude sur l'utilisation des bandes de fréquences IMT au Togo.

L'objectif de cette étude est de présenter la quantité de spectre réservée aux réseaux mobiles IMT, la quantité de spectre effectivement assignée aux deux opérateurs mobiles ainsi que le degré d'utilisation des fréquences assignées qui leurs sont assignées.

Une analyse sur le rapport entre la quantité de spectre utilisée et la qualité de services des réseaux mobiles a, par ailleurs, été faite.

Les données de mesures qui ont servi à réaliser cette étude sont

les résultats des contrôles réalisés dans cent quarante-deux (142) localités. Il découle de cette étude que la répartition spatiale des sites et la couverture des populations montrent une forte disparité régionale.

L'étude a également fait une analyse comparative de la quantité de spectre assignée aux opérateurs du Togo et de certains pays d'Afrique et de la France. L'objectif, à terme, est de s'assurer que les opérateurs mobiles du Togo disposent suffisamment de spectre pour le déploiement de leurs réseaux.

Par ailleurs, une analyse de corrélation entre les résultats des mesures de fréquences de l'année 2024 et ceux des deux campagnes (C1 & C2) de la Qualité de Services (QoS) de l'année 2024 effectuée par l'ARCEP a été menée afin de déterminer si l'utilisation des fréquences radioélectriques par les opérateurs de réseau mobile a un impact sur les indicateurs de QoS.

De cette étude, les conclusions suivantes ont pu être tirées :

- l'opérateur Togo Cellulaire a connu une évolution de 0,9% de ses sites de décembre 2023 à décembre 2024 (12 mois) ;
- l'opérateur Moov Africa Togo a connu une évolution de 3,7% de ses sites de décembre 2023 à décembre 2024 (12 mois) ;
- la région Maritime est la plus desservie en sites IMT et la région des Savanes la moins desservie ;

En termes de couverture par superficie :

- le District Autonome du Grand Lomé présente la meilleure couverture par superficie soit un (1) site pour 0,72 Km2, suivi de la région Maritime (sans Grand Lomé) qui dispose d'un (1) site pour chaque 20,05 Km2 ;
- la région Centrale présente la plus faible couverture par superficie soit un (1) site pour 72,28 Km2;

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

En termes de couverture par population :

- le district du Grand Lomé présente la meilleure couverture par population soit un (1) site pour 3709 habitants ;
- la région des Savanes présente la plus faible couverture par population soit un (1) site pour 6687 habitants ;
- les opérateurs mobiles du Togo disposent, en moyenne, de plus de quantité de spectre que les opérateurs de la Côte d'Ivoire, de l'Éthiopie, de la France, du Rwanda, du Sénégal ;
- les deux opérateurs n'utilisent pas l'entièreté du spectre qui leur a été assigné ;
- l'entièreté du spectre en 800 MHz est utilisée dans toutes les localités ;
- les fréquences en 1800 MHz et 2100 MHz sont partiellement utilisés dans certaines localités ;
- les fréquences en 2600 MHz ne sont utilisés que dans les grandes villes ;
- la région centrale dispose de la meilleure moyenne d'indicateurs QoS conforme malgré qu'elle présente :
 - le plus faible taux d'utilisation de spectre par région par les deux opérateurs ;
 - la plus faible couverture par superficie soit un site pour 72,28 Km² ;
 - la plus faible couverture pour les technologies 2G, 3G et 4G en ce qui concerne Togo Cellulaire.

- la non-conformité aux indicateurs de qualité de service par les opérateurs et le débit de téléchargement ne sont pas liés à un manque de ressources en fréquences radioélectriques. En effet, toutes les analyses montrent que les opérateurs disposent suffisamment de ressources en fréquences radioélectriques pour offrir une meilleure qualité de service aux consommateurs.

Les graphes ci-dessous illustrent les taux d'utilisation des fréquences dans les cent quarante-deux (142) localités contrôlées par bande de fréquence et par opérateur. Le code de couleurs utilisé se présente comme suit :

Totalité du spectre

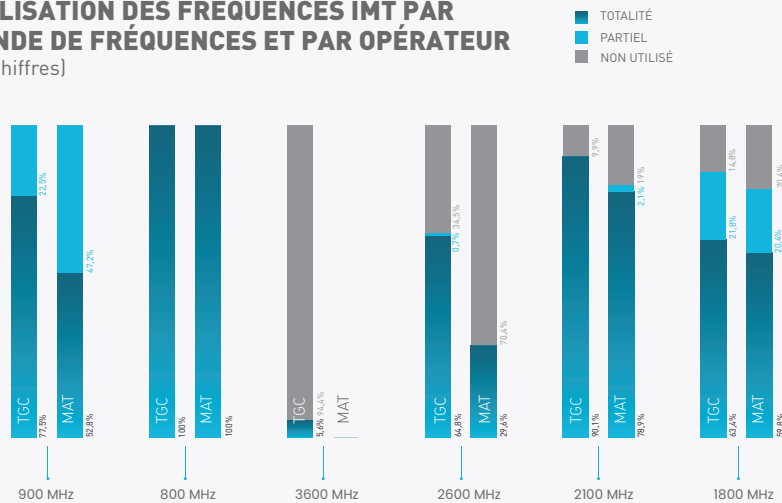
Partiellement utilisé

Aucun signal

- **totalité** : il s'agit du nombre et du pourcentage de localités dans lesquelles les opérateurs utilisent l'entièreté du spectre qui leur a été assigné ;
- **partiel** : il s'agit du nombre et du pourcentage de localités dans lesquelles les opérateurs utilisent une partie du spectre assigné ;
- **non utilisé** : il s'agit du nombre et du pourcentage de localités dans lesquelles aucun signal n'a été détecté dans la bande de fréquences assignées.

Graphique 34

UTILISATION DES FRÉQUENCES IMT PAR BANDE DE FRÉQUENCES ET PAR OPÉRATEUR (en chiffres)



Contrôle des rayonnements non ionisants

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

Au cours de l'année 2025, l'ARCEP a densifié son réseau de contrôle des rayonnements non ionisant

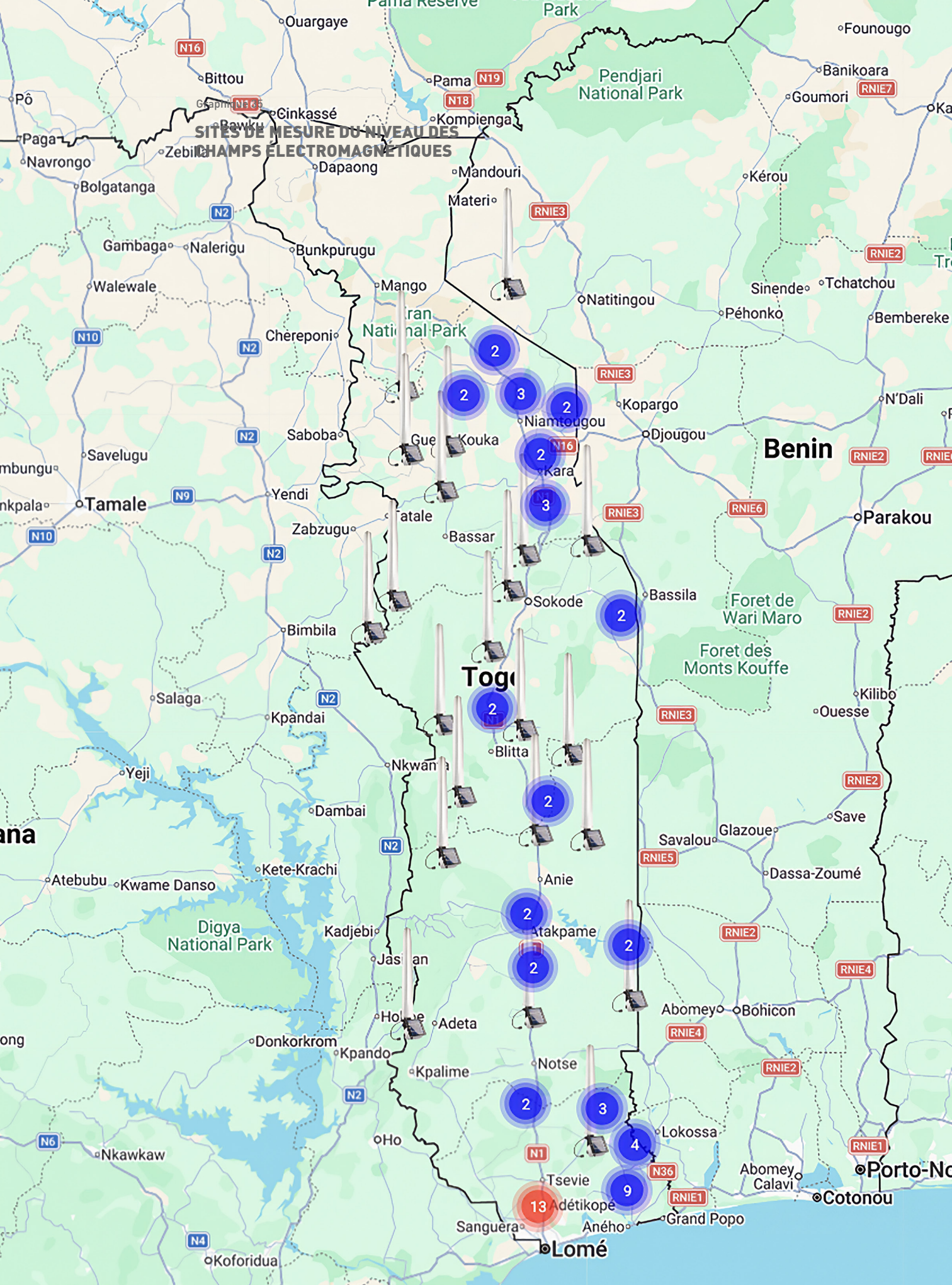
avec l'acquisition de cinquante (50) nouvelles stations fixes et leur installation dans les communes de l'intérieur du pays.

Le nombre de stations fixes installées est passé de vingt-deux (22) en 2024 à soixante-douze (72) en 2025. En fin d'année, soixante-sept (67) sont en cours d'exploitation et les cinq (5) autres en maintenance corrective.

Les figures ci-dessous montrent la répartition géographique des cinq (5) sites dans la ville de Lomé d'une part et des soixante-deux (62) sites installés à l'intérieur du pays d'autre part.

Le réseau de contrôle des rayonnements non ionisant a été densifié avec l'acquisition de 50 nouvelles stations fixes





Graphique 36

SITES DE MESURE DU NIVEAU DES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES À LOMÉ



En 2025, un échantillon de 49.143.600 mesures a été collecté et analysé. Les résultats sont disponibles sur l'observatoire.

L'observatoire de l'exposition du public aux rayonnements non ionisants dispose d'un portail web accessible via le lien <https://emf.arcep.tg> pour l'affichage, en quasi temps réel, des résultats des mesures de l'intensité des champs électromagnétiques par les stations fixes et la station transportable.

Dans le cadre du renforcement du réseau de l'observatoire, l'ARCEP mettra en exploitation en 2026, vingt-cinq (25) nouvelles station fixes.

Contrôle de l'identification des abonnés

En application du décret n°2011-120/PR du 6 juillet 2011 portant identification systématique et obligatoire des abonnés aux services de télécommunications en son article 7 et 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 en son article 3, l'ARCEP a réalisé une tournée pour contrôler dans diverses localités du nord et du sud du pays, le respect de la mise en œuvre des obligations à la charge des opérateurs du mobile.

Par ce contrôle, l'ARCEP entend s'assurer du respect par les opérateurs des obligations mises à leur charge.

L'ARCEP a réalisé l'audit des coûts des opérateurs TGC, MAT et TGT

Pour rappel, 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.

Les constats et observations de terrain font ressortir que MAT et YAS Togo ne respectent pas les obligations d'identification systématique et obligatoire des abonnés et de limitation à trois (3) du nombre de carte SIM par abonné et par opérateur.

Contrôle des offres de services

Conformément à sa mission, l'ARCEP a exercé un contrôle général sur la mise en œuvre des règles, principes et obligations des opérateurs. Les contrôles ont duré toute l'année et 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 et la réactivation des SMS à caractère publicitaire ou commercial via le code *801# ;

- l'effectivité du bip sonore pour avertir la fin du forfait ;
- l'offre de facture détaillée ;
- la satisfaction des demandes de portabilité.

Un accent particulier a été mis sur le contrôle de l'offre de service de facture détaillée et sur l'obligation de satisfaire les demandes de service de portabilité. S'agissant de l'offre de facturation détaillée, l'ARCEP entend s'impliquer fortement pour amener les opérateurs à y apporter les améliorations nécessaires.

En matière de portabilité, les enquêtes mystères réalisées montrent une réticence des opérateurs à offrir aisément ce service. Les dispositions sont en cours avec les opérateurs pour normaliser la situation.

L'enquête de satisfaction client réalisée en juin 2025 a révélé que la décision n°185/ARCEP/DG/22 du 24 octobre 2022 fixant les modalités obligatoires de compensation pour les abonnés d'internet fixe n'est pas systématiquement mise en œuvre par les fournisseurs d'accès internet.

A cet effet, les consommateurs sont sensibilisés à exercer leur droit de réclamation pour obtenir compensation le cas échéant.

L'ARCEP a réalisé l'audit des coûts des opérateurs TGC, MAT et TGT

Régulation économique

Audit des coûts et encadrement des tarifs de gros

Dans le cadre de l'encadrement des tarifs de gros, l'ARCEP a procédé à l'audit des coûts des opérateurs TGC, MAT et TGT avec l'appui technique d'un prestataire. L'audit a porté sur les données de 2023 et s'est étendu aux offres de gros notamment la location de la fibre noire et la location des capacités nationales.

Ce processus a conduit à la détermination des plafonds tarifaires définis dans la décision no003/ARCEP/DG/25 du 16 janvier 2025 fixant des plafonds tarifaires pour les offres de gros pour l'exercice 2025.

Approbation des catalogues d'interconnexion et d'accès

Suite à l'audit des coûts réalisé en janvier 2025, l'ARCEP a adopté des décisions d'approbation des catalogues d'interconnexion et d'accès des opérateurs :

- décision n°042/ARCEP/DG/DMRD/25 portant approbation du catalogue d'interconnexion et d'accès de MAT pour l'année 2025 ;

- décision n°043/ARCEP/DG/DMRD/25 portant approbation du catalogue d'interconnexion et d'accès de WOEZON SA pour l'année 2025.

Les catalogues de 2025 de TGT et TGC n'ont pas été approuvés car présentant des non-conformités au regard de la décision n°003/ARCEP/DG/25.

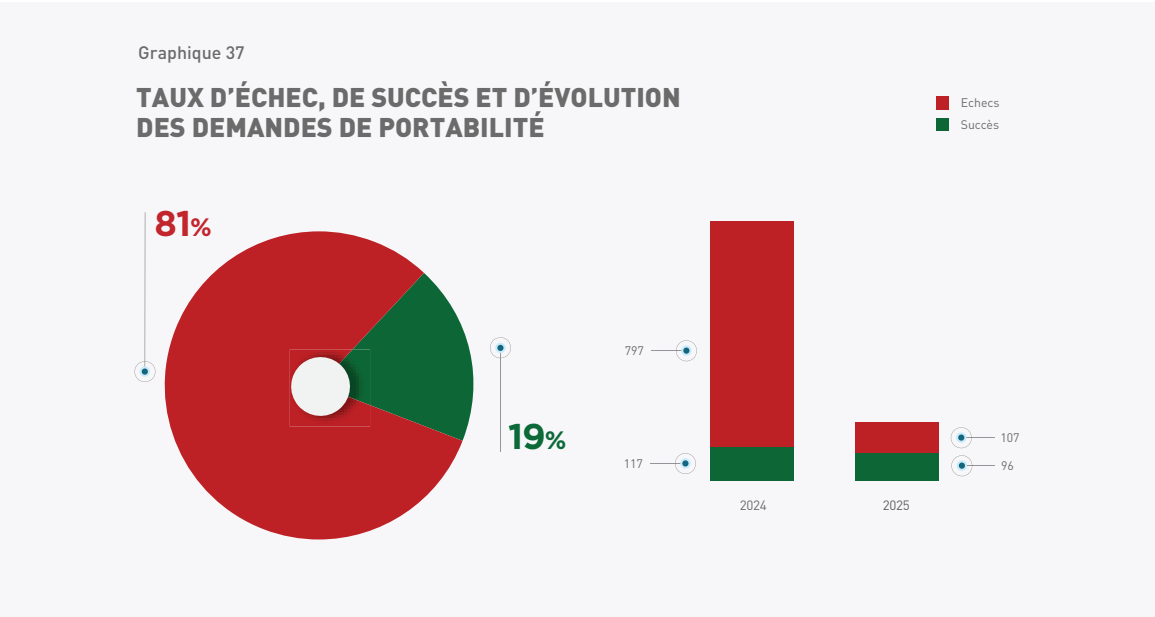
Mise en œuvre de la portabilité des numéros

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

Le service de portabilité lancé en 2024 ne connaît pas un engouement particulier. Les statistiques par opérateurs et par années se présentent comme suit :

	2024			2025		
	YAS	MAT	ENSEMBLE	YAS	MAT	ENSEMBLE
Demandes	349	565	914	31	172	203
Succès	39	78	117	4	92	96
Echecs	310	487	797	27	80	107
Taux d'échec	88,8%	86,2%	87,2%	87,1%	46,5%	52,7%
Taux de succès	11,2%	13,8%	12,8%	12,9%	53,5%	47,3%

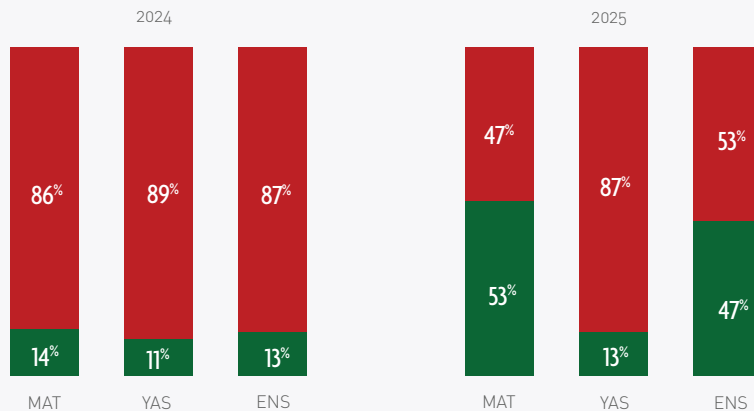
Tableau 15 : Traitement des demandes de portabilité de numéros par opérateur



Graphique 38

EVOLUTION DU TAUX DE SUCCÈS ET D'ÉCHEC PAR OPÉRATEUR

(en %)



Régulation par la donnée Etude et contrôle tarifaires

• Contrôle tarifaire

Le contrôle tarifaire a consisté à analyser les consommations de la plateforme de BSS et à effectuer les tests avec l'outil tariffstracker afin de vérifier la conformité des facturations des opérateurs aux volumes consommés. En ce qui concerne la data, les vérifications ont permis de constater un écart, parfois considérable entre le volume réellement consommé et le volume facturé. Ce constat a conduit en janvier 2025 à l'ouverture d'une procédure de sanction à l'encontre des deux opérateurs mobiles.

Le contrôle tarifaire des offres data s'est poursuivi durant toute

l'année. C'est ainsi qu'il a été constaté une baisse du pas de facturation de la data mobile de l'opérateur TGC qui est passé de 1 Mo à 10 Ko et une réduction des écarts entre les volumes facturés et les volumes réellement consommés.

• Etudes tarifaires

L'exercice 2025 est marqué par l'introduction sur le marché de nouvelles offres permanentes data et mixtes de Togo Cellulaire et le recours permanent aux offres promotionnelles par les deux opérateurs du mobile.

Sur le segment de l'internet fixe, on note principalement la modification des offres de YAS avec un effet de baisse sur les avantages octroyés.

De manière générale, les principaux enseignements issus des études tarifaires peuvent être résumés comme suit :

• Sur le marché mobile :

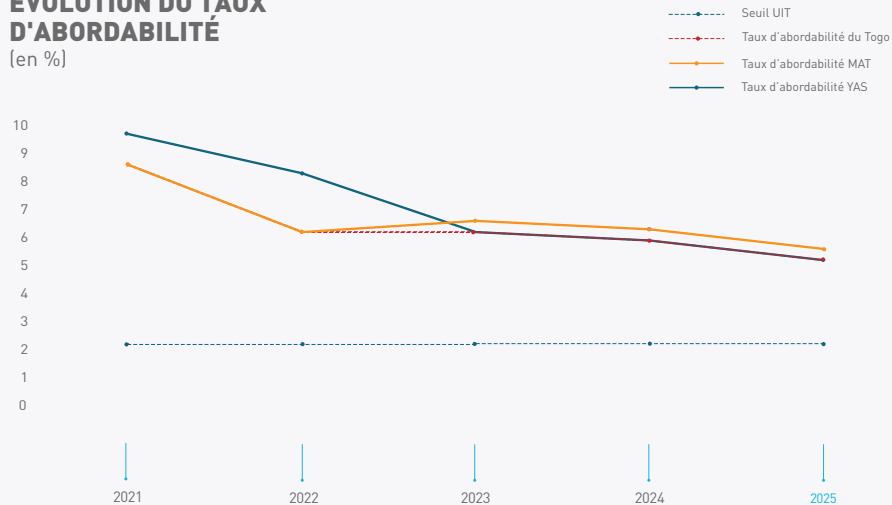
YAS Togo a le panier d'offres de données mobiles assurant une consommation mensuelle minimum de 2 Go le plus abordable avec un montant de 3000 FCFA pour obtenir un volume de 3 Go contre 3200 FCFA pour Moov Africa Togo pour un volume de 2,02 Go.

le taux d'abordabilité au Togo passe de 5,7% en 2024 à 5% en 2025 en raison de la croissance du revenu national brut par mois de 5,3% . Il faut noter qu'il était à 9,54% en 2021 avec un panier qui coûtait 4 150 FCFA. Ce taux de 5% est très loin du seuil fixé par UIT qui est de 2%.

Graphique 39

EVOLUTION DU TAUX D'ABORDABILITÉ

(en %)



ANNÉE	2021	2022	2023	2024	2025
RNB mensuel par habitant en FCFA	43 517	46 946	50 039	52 691	59 737
Panier optimal YAS Togo pour obtenir au moins 2 Go	23*F_50+ 1*F_3000	16*F_50+ 2*F_1500	1*F_3000	1*F_3000	1*F_3000
Montant équivalent en FCFA	4 150	3 800	3 000	3 000	3 000
Taux d'abordabilité YAS Togo	9,54%	8,09%	6,00%	5,69%	5,02%
Panier optimal MAT pour obtenir au moins 2 Go	23*F_50+ 1*F_2500	16*F_50+ 2*F_1000	9*F_300+ 1*F_500	9*F_300+ 1*F_500	9*F_300+ 1*F_500
Montant équivalent en FCFA	3 650	2 800	3 200	3 200	3 200
Taux d'abordabilité MAT	8,39%	5,96%	6,40%	6,07%	5,36%
Taux d'abordabilité du Togo	8,39%	5,96%	6,00%	5,69%	5,02%

Tableau 16 : Evolution du taux d'abordabilité

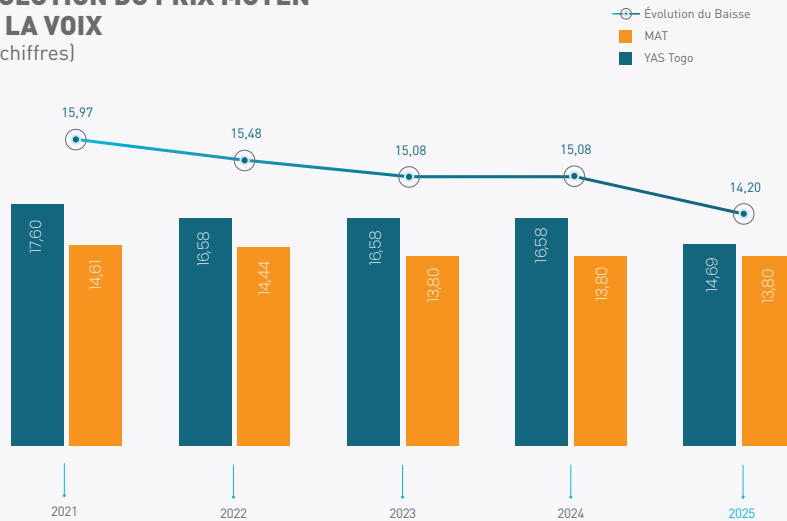
Le panier de consommation mobile défini par l'UIT (hypothèse haute : data, voix et SMS = 2Go+140min+70sms) coûte 3950 FCFA chez TGC contre 3700 FCFA chez MAT.

Le revenu mensuel par habitant affecté à ce panier affiche un taux de 6,6% chez TGC contre 6,2% chez MAT.

Sur la voix, on note une baisse du prix moyen de la minute dans les forfaits contenant la voix. Il passe de 15,97 FCFA en 2021 à 14,20 FCFA soit une baisse de 11%.

Graphique 40

EVOLUTION DU PRIX MOYEN DE LA VOIX (en chiffres)



Sur la data mobile, on note que le Togo se positionne au 7ème rang dans la sous-région de l'UEMOA avec un taux d'abordabilité de 5,02% du panier de 2 Go mensuel. Il est très loin du Sénégal et la Côte d'Ivoire respectivement premier avec un taux de 0,62% et deuxième pour un taux de 1,78%.

Sur le panier de consommation mobile, le Togo occupe le 5ème rang dans l'UEMOA avec un taux de 6,6% et se classe loin

derrière la Côte d'Ivoire dont le taux est de 1,8% et le Sénégal dont le taux est de 2,3%, respectivement premier et deuxième.

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

Les offres de base d'internet fixe de YAS Togo n'ont pas subi de modification. Seuls les avantages voix sont désormais accordés en valeur pour des appels vers le fixe, le mobile et l'international.

L'opérateur GVA n'a effectué aucune refonte tarifaire.

Au niveau de l'UEMOA, les opérateurs du Togo se situent en milieu de classement pour les comparaisons des offres de 15 000 Fcfa, 25 000 Fcfa et 30 000 Fcfa. Les meilleures offres sont proposées par les opérateurs de la Côte d'Ivoire.

Le taux de pénétration mobile a franchi, pour la première fois, la barre de 100% passant ainsi de 90,1% en 2024 à 105,3% en 2025, soit une augmentation de 15 points de pourcentage

• Suivi et test de la plateforme BSS

La plateforme BSS permet de collecter et d'analyser les données des opérateurs. La triangulation des données a été faite dans le but d'assurer la concordance et la fiabilité des données.

Observatoire des marchés

En 2025, l'ARCEP a publié quatre (4) tableaux de bord trimestriels consultables via le lien <https://arcep.tg/observatoire-2/activites/evolutions-du-marche-des-communications-electroniques/>

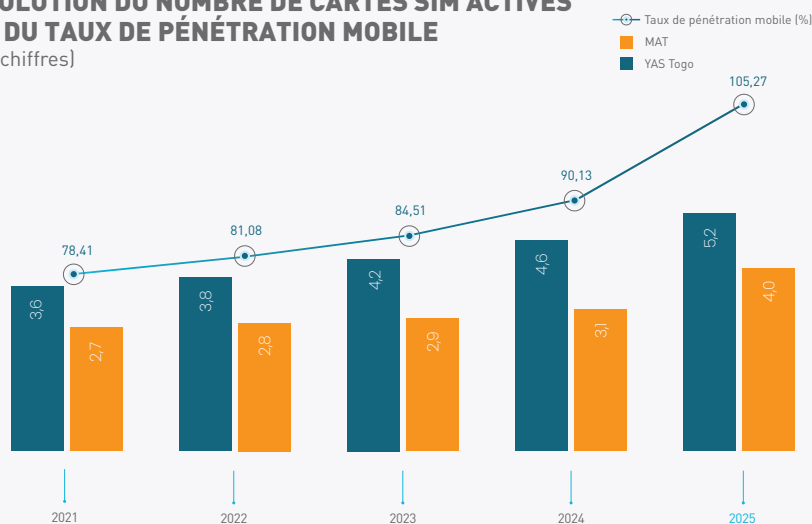
• Parc d'abonnés et taux de pénétration mobile

En fin d'année 2025, le nombre de cartes SIM actives est de 9,2 millions, soit une augmentation de 19% par rapport à 2024. Le parc d'abonnés de YAS Togo et de Moov Africa Togo a respectivement augmenté de 13% et 28%. Les abonnés prépayés représentent 99,1% du parc total.

Le taux de pénétration mobile franchit, pour la première fois, la barre de 100% passant ainsi de 90,1% en 2024 à 105,3% en 2025, soit une augmentation de 15 points de pourcentage.

Graphique 41

EVOLUTION DU NOMBRE DE CARTES SIM ACTIVES ET DU TAUX DE PÉNÉTRATION MOBILE (en chiffres)



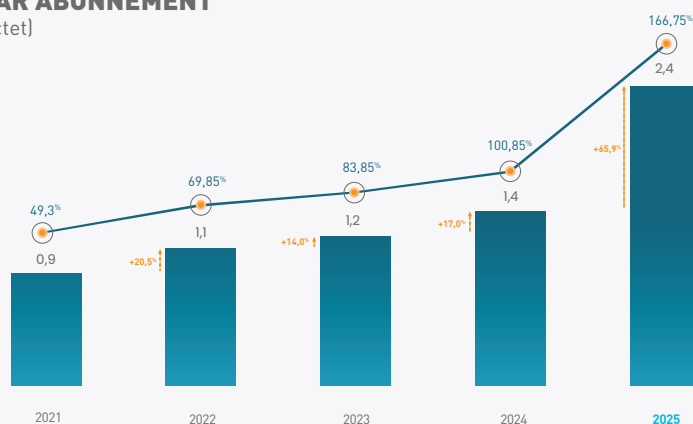


• Consommation en trafic data mobile

La consommation moyenne en trafic data mobile par abonné et par mois est de 2,4 gigaoctet contre 1,4 gigaoctet en 2024, soit une croissance de 66%.

Graphique 42

EVOLUTION DU TRAFIC DATA MOBILE PAR MOIS PAR ABONNEMENT (en gigaoctet)



La consommation moyenne en trafic data mobile par abonné et par mois est de 2,4 gigaoctet contre 1,4 gigaoctet en 2024, soit une croissance de 66%

La valeur globale des transactions mobile money est en hausse de 32%, passant ainsi de 4 157 milliards en 2024 à 5 481 milliards de francs CFA en 2025

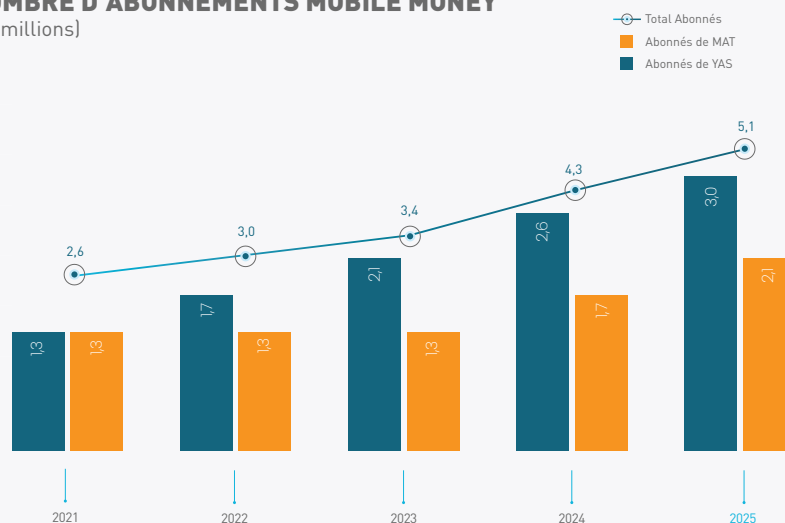
• Services financiers mobiles

Le nombre d'abonnés utilisant mobile money continue de croître, atteignant 5,1 millions d'abonnements en 2025, soit une progression de 19,5% par rapport à l'année précédente. La valeur globale des transactions mobile money est en hausse de 32%, passant ainsi de 4 157 milliards en 2024 à 5 481 milliards de francs CFA en 2025.

Graphique 43

NOMBRE D'ABONNEMENTS MOBILE MONEY

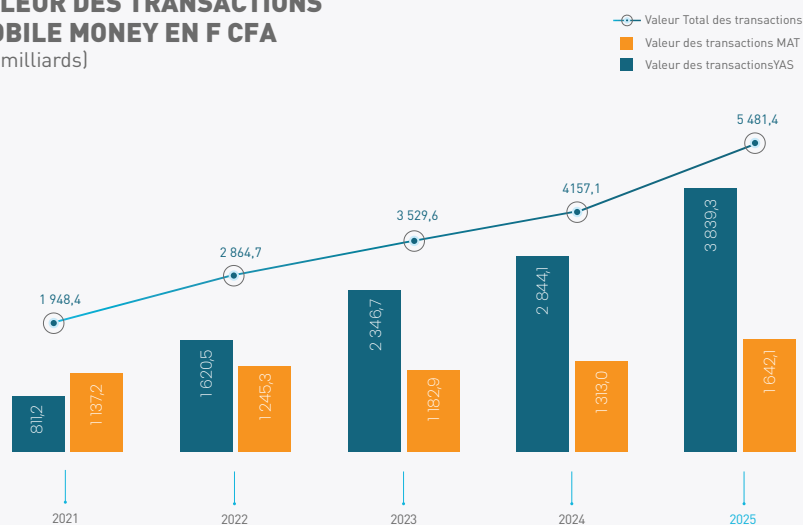
(en millions)



Graphique 44

VALEUR DES TRANSACTIONS MOBILE MONEY EN F CFA

(en milliards)



Le nombre d'abonnements à internet fixe toutes technologies confondues a augmenté de 14,5% en glissement annuel pour atteindre 154 237 liaisons actives en 2025

• Services de l'internet fixe

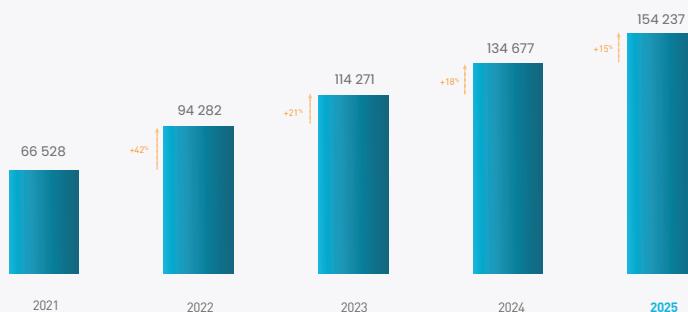
Quatre (4) fournisseurs d'accès d'internet se partagent le marché de l'internet fixe au Togo, GVA Togo, Togo Telecom, CAFE Informatique & Télécommunications et Téolis S.A.

Le nombre d'abonnements à internet fixe toutes technologies confondues a augmenté de 14,5% en glissement annuel pour atteindre 154 237 liaisons actives en 2025.

En termes de part de marché, GVA Togo détient la plus grande part avec 58% en 2025 suivi de Togo Telecom 41% puis CAFE Informatique et Teolis avec respectivement 0,4% et 0,5%.

Graphique 45

EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS À INTERNET FIXE (en chiffre)



	2021	2022	2023	2024	2025	Variation 2025/2024
Abonnement Internet fixe	66 528	94 282	114 271	134 677	154 237	14,52%
GVA Togo	36 050	50 623	67 247	78 892	88 976	12,8%
Togo Telecom	28 047	41 404	45 048	54 021	63 828	18,2%
CAFE Informatique	1 921	1 671	1 343	1 097	636	-42,0%
Téolis SA	510	584	633	667	797	19,5%

Tableau 17 : Nombre d'abonnements à internet fixe

Les abonnements à la technologie FTTH (fibre optique à domicile) représentent plus de 95% des abonnements à internet fixe en 2025 en augmentation de 14,5% par rapport à l'année précédente.

Enquête de satisfaction client

Du 19 mai au 20 juin 2025, l'ARCEP a réalisé la quatrième édition de l'enquête de satisfaction client. Au total 16 130 réponses ont été enregistrées dont 7 498 par le canal USSD et 8 632 via site web, centre d'appel (entrant et sortant) et application mobile.

Les résultats de l'enquête ont permis de constater que les clients sont globalement satisfaits à 52% des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes. Pour les 48% restants, les motifs d'insatisfaction sont l'indisponibilité des services, la cherté des tarifs, la mauvaise qualité des réseaux et l'épuisement anormal des crédits et forfaits.

Concernant les abonnés des opérateurs mobiles, le taux de satisfaction globale s'est amélioré de 6 points passant de 51% en 2024 à 57% en 2025. Pour 80% des abonnés, les prix sont restés stables ou ont augmenté par rapport à 2024. Selon 26% des clients mobiles sondés, les prix sont abordables.

S'agissant des clients des fournisseurs d'accès Internet fixe (FAI), le taux de satisfaction globale a baissé d'un point passant de 53% en 2024 à 52% en 2025.

Les clients sont globalement satisfaits à 52% des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes

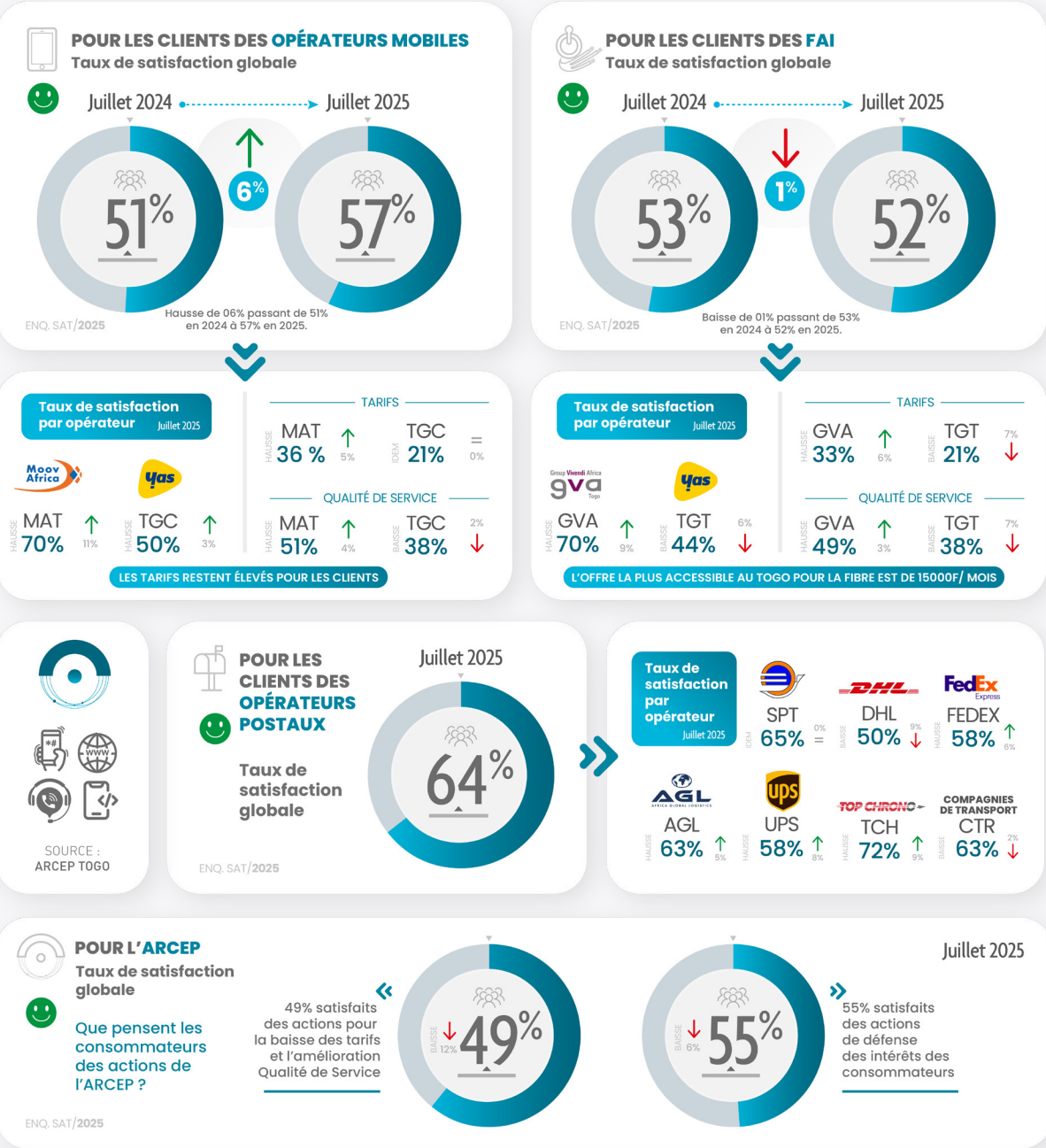
L'analyse des résultats de l'enquête a également permis de constater qu'aucun opérateur mobile n'a pu traiter plus de 95% des plaintes des consommateurs dans le délai réglementaire qui est moins de 7 jours.

En matière postale, 64% des clients indiquent être globalement satisfaits des services des opérateurs.

Le taux de satisfaction des sondés par rapport aux actions de l'ARCEP visant l'amélioration de la couverture des réseaux, la qualité de service et la baisse des tarifs est passé de 61% en 2024 à 49% en 2025, soit une baisse de 12 points en pourcentage. Quant aux missions de l'ARCEP concernant la défense des droits et intérêts des consommateurs, les consommateurs sont satisfaits à 55%. Ce taux est en baisse de 6 points par rapport à 2024.

PRINCIPAUX RÉSULTATS
DE L'ENQUÊTE

L'évaluation du niveau de satisfaction des usagers des services offerts par l'AR-
CEP fait ressortir que ceux-ci sont globalement satisfaits à 75%. Ci-dessous le
résumé des résultats de l'enquête :



Audit de qualification des prestataires de service de confiance

Dans le cadre de l'accréditation des prestataires de services de confiance (PSC) avec le statut de prestataire qualifié pour fournir des services de confiance qualifiés, l'Autorité de régulation a réalisé l'audit de qualification de trois (3) PSC notamment : AUGURA Technologies, AXENDIT et CHRONOSERVICES International.

L'audit est une exigence du décret n°2018-062 du 23 mars 2018 portant la réglementation des transactions et services électroniques pris en application de la loi n°2017-007 du 22 juin 2017 relative aux transactions électroniques.

Les 04 prestations concernées par l'audit de qualification sont, la certification électronique, l'horodatage électronique, le recommandé électronique et l'archivage électrotechnique.

Le rapport d'audit de qualification a été transmis au Ministre chargé des communications électroniques qui est l'Autorité de certification conformément à la loi n°2017-007.

PRESTATAIRES	SERVICES DE CERTIFICATION ÉLECTRONIQUE (PSCE)	SERVICES D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE	SERVICES D'HORODATAGE ÉLECTRONIQUE	SERVICES RECOMMANDÉ ÉLECTRONIQUE
AXENDIT TOGO	✓	✓	✗	✗
AUGURA	✓	✓	✗	✗
CHRONOSERVICES INTERNATIONAL	✓	✓	✓	✗

Tableau 18 : Répertoire des PSC accrédités

64% des clients indiquent être globalement satisfaits des services des opérateurs postaux

2.2 SECTEUR DES POSTES

Gestion des autorisations d'exploitation des services postaux

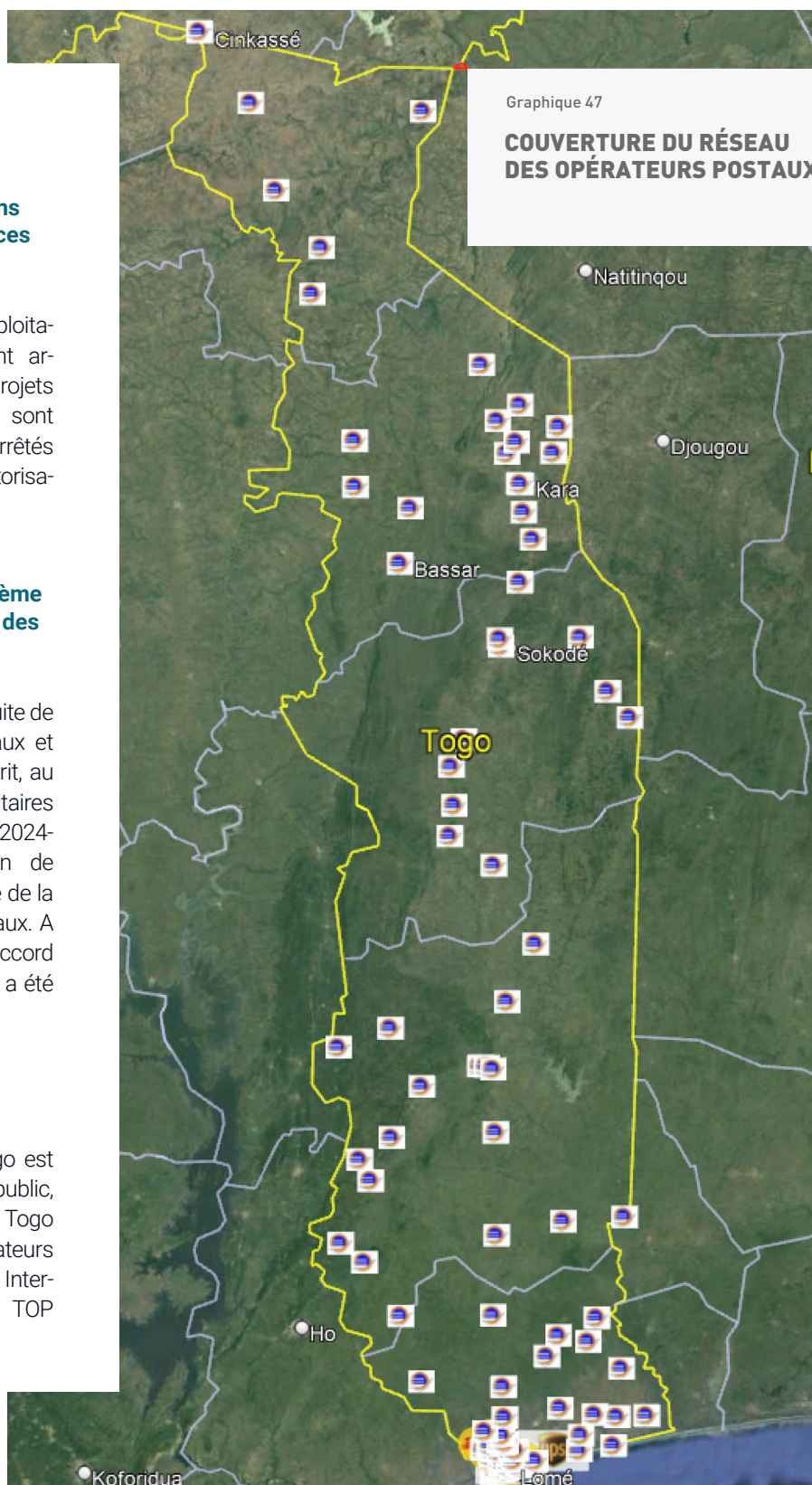
Les autorisations d'exploitation des opérateurs sont arrivées à échéance. Les projets de cahiers des charges sont élaborés. L'adoption des arrêtés de renouvellement des autorisations est attendue.

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. A cet effet, un protocole d'accord de coopération technique a été signé en 2025 avec l'UPU.

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, FEDEX, TOP CHRONO, UPS, AGL.



Le réseau postal compte au total 157 agences ou points de présence dont 109 pour la SPT et 48 autres répartis entre les cinq opérateurs privés.

Sur les 157 points de contact, 125 sont localisés dans les zones urbaines et 32 dans les zones rurales.

Pour rappel, suivant les données du 5ème recensement général de la population et de l’habitat (RGPH 5) et de la projection démographique en 2025, sur une population de 8 624 000,

la proportion de celle vivant en zone urbaine représente 42,9% contre 57,1% en zone rurale.

De l’analyse, il résulte une faible couverture postale du pays surtout dans les zones rurales : 32 points de présence pour 4 924 304 habitants, soit 1 point de présence pour 153 885 contre 125 points de présence pour 3.699.696 en zones urbaines et semi urbaines, soit 1 point de présence pour 29.598 habitants.

2.3 ACTIVITÉS DU CENTRE DE CONTACT OMNISCANAL POUR LES CONSOMMATEURS

• Les requêtes par canaux de réception

Le centre omniscanal réceptionne les requêtes des consommateurs à travers différents canaux. Le tableau qui suit illustre les requêtes reçues par canal au cours des deux dernières années.

CANAL	2024	2025
Enregistrements vocaux	13 413	8 706
Appels entrants	7 184	4 901
Formulaire web	106	318
Mail	100	356
WhatsApp	78	5 902
Courrier physique	54	10
Chat	45	238
Facebook	29	405
Appels sortants	196	650
Total	21 205	21 486

Tableau 19 : Requête par canal



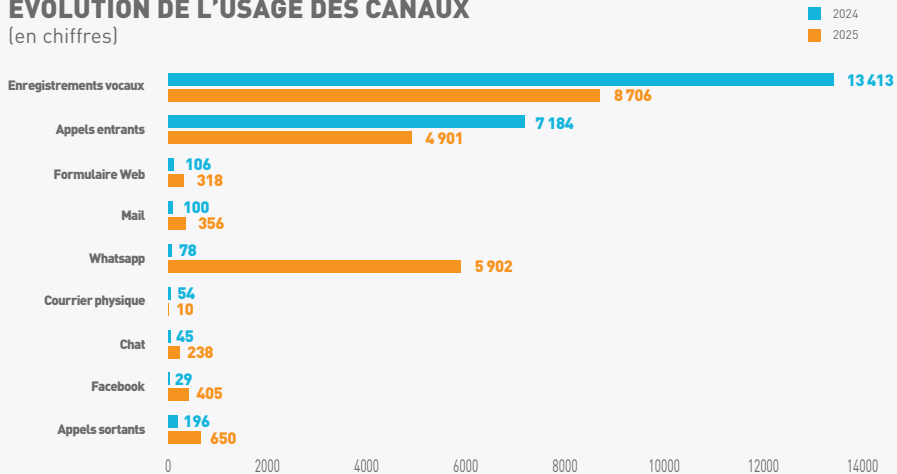
Pour rappel, le centre d’appel a migré en juillet 2024 en un centre de contact omniscanal avec l’entrée en service de nouveaux canaux notamment, WhatsApp et Facebook, chat. En 2025, on note un bond en termes d’adoption du canal WhatsApp par les usagers.

Les requêtes des consommateurs portent, pour l’essentiel, sur les demandes de renseignements, les signalements de pannes, les suggestions ainsi que les plaintes et réclamations.

Le graphique ci-après traduit le degré d’utilisation des différents canaux.

Graphique 48

EVOLUTION DE L'USAGE DES CANAUX (en chiffres)

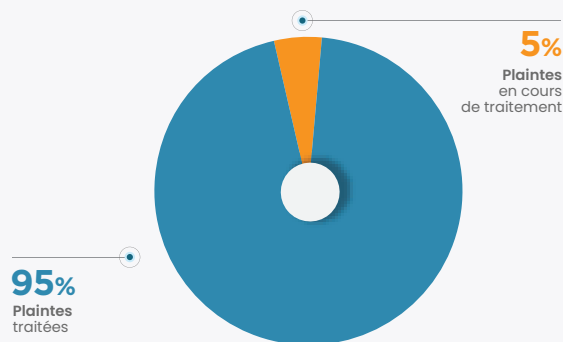


• Plaintes reçues et traitées

Deux cent (200) plaintes ont été enregistrées dont 190 traitées et fait objet de retour de la part des opérateurs, soit un taux de traitement de 95%. Le nombre de plaintes traitées dans le délai règlementaire (en moins de 7 jours) est de 75, correspondant à 37,5% du total reçu.

Graphique 49

PLAINTES TRAITÉES (en %)



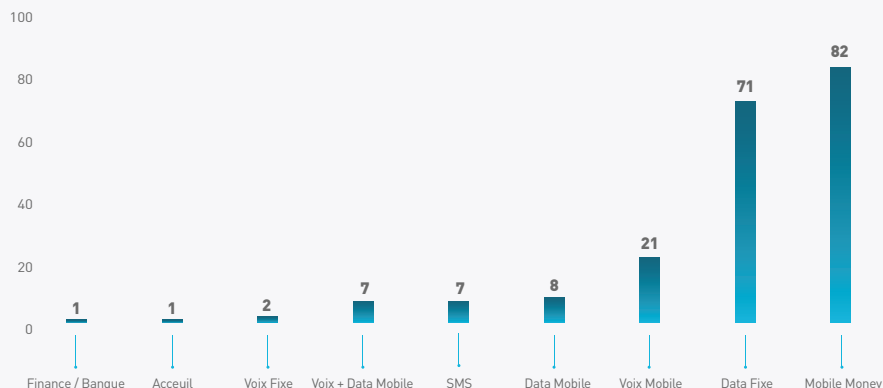
Les plaintes portent essentiellement sur les services

financiers mobiles, la data fixe, la voix mobile et la data mobile. A l'instar de 2024, les services financiers et la data fixe sont les principaux motifs de plainte en 2025.

Graphique 50

PLAINTES REÇUES PAR TYPE DE SERVICES

(en chiffres)



• Plaintes enregistrées par opérateur

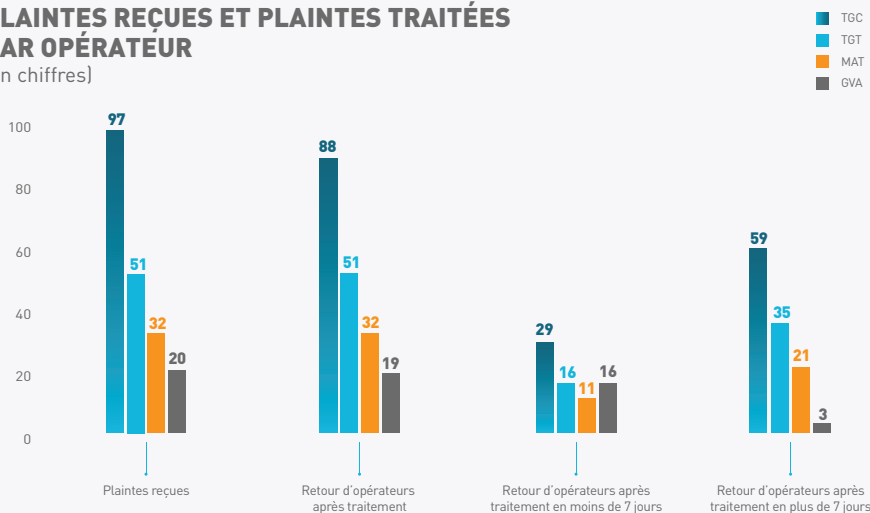
Le taux de traitement des plaintes en moins de 7 jours par opérateur est le suivant :

Togo Cellulaire 30%, Togo Telecom 31,4%, Moov Africa Togo 34,4%, GVA 80%. Les graphiques ci-dessous présentent la répartition des plaintes reçues et traitées par opérateur.

Graphique 51

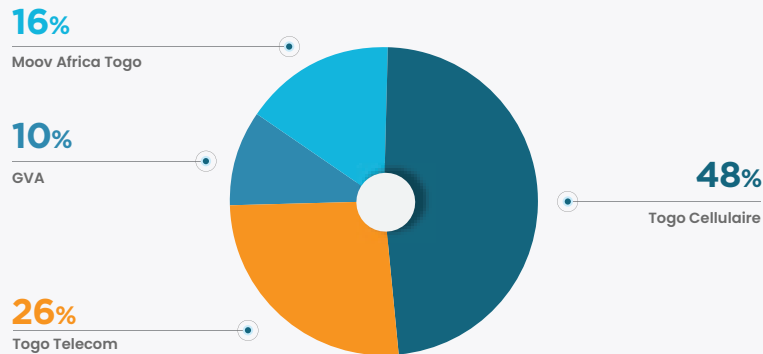
PLAINTES REÇUES ET PLAINTES TRAITÉES PAR OPÉRATEUR

(en chiffres)



Graphique 52

PLAINTES REÇUES PAR OPERATEUR (en %)



Dans le cadre du renforcement de la protection des consommateurs, l'ARCEP a fait une évaluation des procédures mises en place par les opérateurs pour le traitement des plaintes et la désactivation des cartes SIM des abonnés.

Procédures de traitement des plaintes : Le cahier des charges impose aux opérateurs de mettre en place et de publier sur leurs sites internet une procédure transparente de traitement des réclamations des clients. Le contrôle de cette obligation a révélé que certains opérateurs ne s'y conforment.

Procédures de désactivation de cartes SIM des opérateurs : Afin d'assurer le suivi des plaintes rela-

tives au délai de validité et de désactivation des cartes SIM, l'ARCEP a procédé à l'évaluation des procédures mises en place par les opérateurs pour la désactivation. L'analyse des différentes procédures a révélé que celles-ci ne sont pas conformes aux exigences réglementaires, notamment, la décision n°076/ART&P/DG/16 du 17 juin 2016 fixant les conditions et les délais de désactivation et de réattribution de numéros inactifs des abonnés aux services de communications électroniques mobiles.

Des recommandations et observations ont été formulées à l'attention des opérateurs en vue de procéder aux corrections et adaptations nécessaires.

TROIS //

Procédures de sanction et contentieux

• Procédure de sanction pour écarts constatés entre le volume de la data mobile réellement consommé et le volume facturé

Faisant suite aux différentes plaintes des consommateurs concernant l'épuisement anormal de volume de forfait de la data mobile, l'ARCEP a effectué différents contrôles qui ont révélé l'existence d'un écart entre les volumes facturés et ceux réellement consommés par les abonnés.

Fort de ce constat, l'ARCEP a ouvert une procédure de sanction à l'encontre des opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire respectivement par décisions n°004/ARCEP/DG/25 et n°005/ARCEP/DG/25 du 20 janvier 2025 pour écarts constatés entre le volume data mobile réellement consommé et le volume facturé.

A cet effet un rapporteur a été désigné conformément au décret n°2021-073/PR du 24 juin 2021 portant procédure de règlement de différends, de conciliation et de sanction devant l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Ces procédures sont toujours pendantes et les contrôles se poursuivent. A la suite de l'ouverture de ces procédures, les deux opérateurs ont entrepris des modifications dans leur mode de facturation, notamment les pas de facturation de la data mobile pour YAS Togo.

• Contentieux

L'encadrement des tarifs de gros par l'ARCEP est réalisé avec l'adoption de la décision no 003/ARCEP/DG/25 du 16 janvier 2025 fixant des plafonds tarifaires pour les offres de gros pour l'exercice 2025. Cette décision devra, à terme, engendrer une baisse des tarifs de gros sur le marché par la fixation de prix plafonds de location mensuelle de la fibre noire.

Suite à sa notification aux opérateurs, YAS Togo a introduit un recours gracieux auprès de l'ARCEP. Après le rejet de son recours, l'opérateur a exercé son droit de recours en attaquant la décision auprès de la Cour suprême pour obtenir, d'une part, le sursis à exécution de celle-ci et d'autre part, son annulation pour excès de pouvoir. Au 31 décembre 2025, l'affaire demeure pendante devant la Cour suprême.

L'ARCEP a ouvert une procédure de sanction à l'encontre des opérateurs Moov Africa Togo et Togo Cellulaire pour écarts constatés entre le volume data mobile réellement consommé et le volume facturé





QUATRE //

Facturation et recouvrement

L'ARCEP exerce sa mission de facturation et de recouvrement des redevances 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, 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 et de la décision n°174/ART&P/ DG/19 du 25 octobre 2019 fixant les redevances d'attribution des codes USSD.

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 réseau indépendant ;

- 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 ;

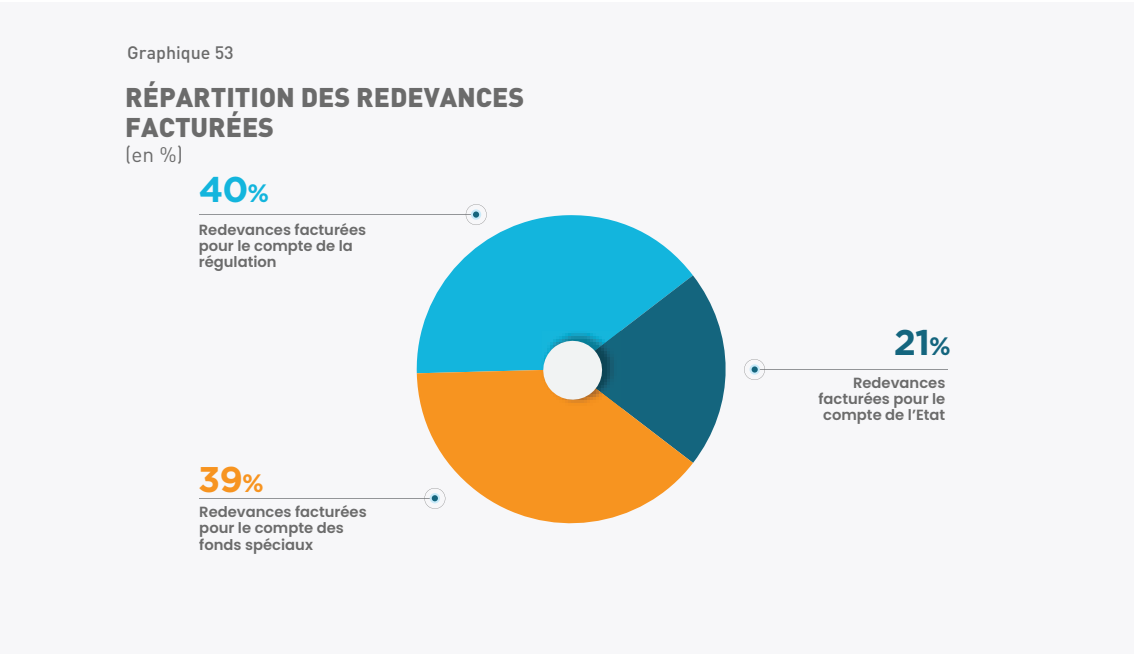
- la contribution annuelle à la recherche et développement poste.

Le montant des frais, redevances et amendes facturés au titre de l'exercice 2025 dans les deux secteurs régulés s'élève à un total de seize milliards trois cent quarante-huit millions six cent quatre-vingt-dix-huit mille cinq cent quatorze (16 348 698 514) francs CFA.

Ces ressources sont composées de :

- redevances facturées pour le compte de l'Etat ;
- redevances facturées pour le compte des fonds spéciaux ;
- redevances facturées pour le compte de la régulation.

La répartition des redevances facturées est recapitulée dans les graphiques et les tableaux ci-dessous :



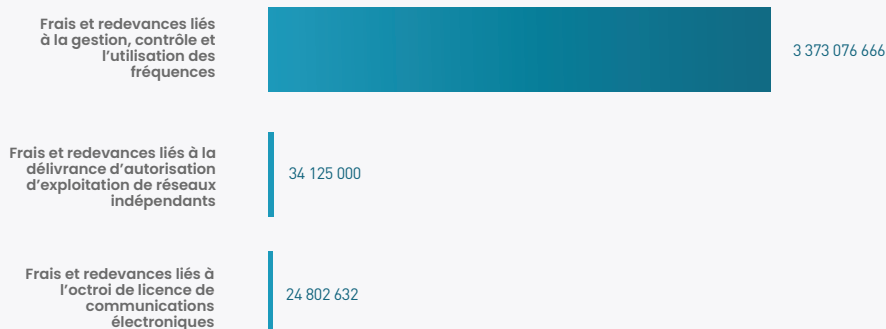
DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ
Redevances pour le compte de l'Etat	3 432 004 298
Redevances pour le compte des fonds spéciaux	6 451 383 373
Redevances pour le compte de la régulation	6 465 310 843
Total	16 348 698 514

Tableau 21 : Redevances affectées à l'Etat

Redevances affectées à l'Etat

Graphique 54

RÉPARTITION DES REDEVANCES FACTURÉES [en %]



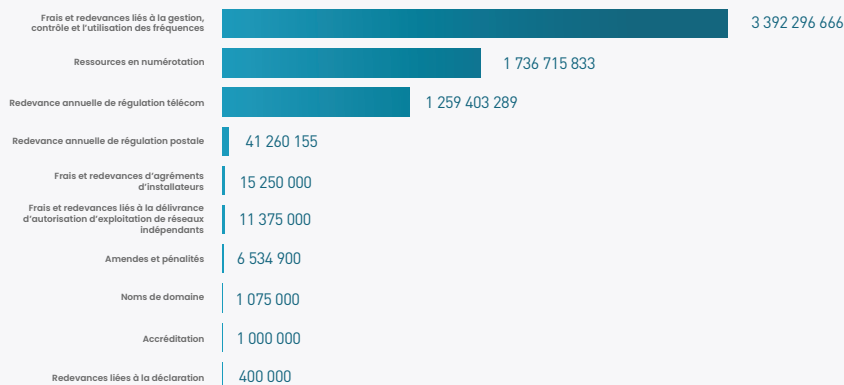
DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ
Frais et redevances liés à la délivrance d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants	11 375 000
Redevances liées à la déclaration	400 000
Ressources en numérotation	1 736 715 833
Frais et redevances liés à la gestion, contrôle et l'utilisation des fréquences	3 392 296 666
Frais et redevances d'agréments d'installateurs.	15 250 000
Redevance annuelle de régulation télécom	1 259 403 289
Redevance annuelle de régulation poste	41 260 155
Noms de domaine	1 075 000
Accréditation	1 000 000
Amendes et pénalités	6 534 900
Total	6 465 310 843

Tableau 22 : Redevances affectées à la régulation

Redevances affectées aux fonds spéciaux

Graphique 55

REDEVANCES AFFECTÉES À LA RÉGULATION (en %)



DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ
Contribution annuelle au fonds du service universel réseaux indépendants	85 600 000
Contribution annuelle au fonds du service universel télécom	5 037 613 159
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation télécom	629 701 645
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique	629 701 645
Contribution annuelle au fonds du service universel poste	55 013 541
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation poste	13 753 383
Total	6 451 383 373

Tableau 23 : Redevances affectées aux fonds spéciaux

Evolution des redevances facturées de 2024 à 2025

Les redevances facturées en 2025 ont baissé de l'ordre de 6,5% par rapport à 2024. Cette baisse est due notamment à la baisse des redevances de gestion & utilisation de fréquences, des

amendes et pénalités, des redevances d'autorisation réseaux indépendants et des noms de domaine.

DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ EN 2025 (A)	MONTANT FACTURÉ EN 2024 (B)	EVOLUTION	
			VARIATION NETTE (C)=(A)-(B)	TAUX DE VARIATION (D)=(C)/(A) X100
Redevances gestion & utilisation de fréquences	6 765 773 332	7 574 567 500	-808 794 168	-10,68%
Contribution annuelle au service universel	5 123 213 159	4 576 763 933	546 449 226	11,90%
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation (télécom)	629 701 645	560 895 492	68 806 153	12,30%
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique (télécom)	629 701 645	560 895 492	68 806 153	12,30%
Redevance annuelle de régulation (télécom)	1 259 403 289	1 121 790 983	137 612 306	12,30%
Redevances d'exploitation postes	110 027 079	101 300 167	8 726 912	8,60%
Redevances de ressources en numérotation	1 736 715 833	1 639 240 000	97 475 833	5,90%
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	45 500 000	68 300 000	-22 800 000	-33,40%
Redevances d'agrément	15 250 000	16 900 000	-1 650 000	-9,80%
Noms de domaine	1 075 000	4 200 000	-3 125 000	-74,40%
Accréditation	1 000 000	600 000	400 000	66,70%
Contrepartie financière	24 802 632	4 511 508	20 291 124	449,80%
Amendes et pénalités	6 534 900	1 264 084 547	-1 257 549 647	-99,54%
Total	16 348 698 514	17 494 049 622	-1 145 351 108	-6,50%

Tableau 24 : Evolution des redevances facturées de 2024 à 2025

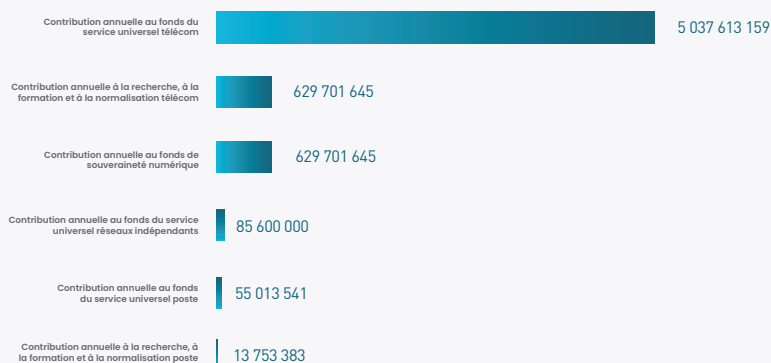
4.2 RECOUVREMENT DES REDEVANCES

Le montant total des redevances recouvrées en 2025 s'élève à dix-sept milliards deux cent dix-neuf millions sept cent quatre-vingt-quatorze mille trois cent soixante

(17 219 794 360) francs CFA équivalent à un taux de recouvrement global de 96% contre 97% en 2024, soit une baisse d'un point en pourcentage.

Graphique 56

REDEVANCES AFFECTÉES AUX FONDS SPÉCIAUX (en %)



Le taux de recouvrement global est de 96% contre 97% en 2024

Recouvrement des créances antérieures à 2025

Les créances antérieures à 2025 constituent 6% du total recouvré, ce qui équivaut à un montant

total d'un milliard vingt-cinq millions quatre cent trente-cinq (1 025 000 435) francs CFA.

DÉSIGNATION	CRÉANCE ÉCHUE EN 2025 (C)	TOTAL RECOUVRÉ SUR CRÉANCE ANTÉRIEURE (E)	RESTE À RECOUVRER AU 31/12/2025 (G) = C - E	TAUX DE RECOUVREMENT (EN %) (E) / (C)
Togo Telecom	0	0	0	0%
Togo Cellulaire	1 000 000 000	1 000 000 000	0	100%
Moov Africa Togo	0	0	0	0%
CAFE Informatique	12 910 000	2 355 572	10 554 428	0%
GVA Togo	0	0	0	0%
TEOLIS SA	17 684 092	0	17 684 092	0%
Opérateurs postaux privés	2 976 084	1 885 643	1 090 440	63%
SPT	466 421 108	0	466 421 108	0%
Radios et Télévisions	103 171 836	19 273 220	83 898 616	19%
Sociétés civiles	4 335 167	1 486 000	2 849 167	34%
Total	1 607 498 287	1 025 000 435	582 497 851	64%

Tableau 25 : Situation des recouvrements des factures antérieures à 2025

Recouvrement des redevances facturées échues de 2025 par catégorie de client

Le montant des recouvrements des factures échues de 2025 s'élève à seize milliards cent quatre-vingt-quatorze millions

sept cent quarante-vingt et treize mille neuf cent vingt-cinq (16 194 793 925) francs CFA, représentant une proportion de 94% du total recouvré.

Sur un montant total facturé de seize milliards trois cent quarante-huit millions six cent quatre-vingt-

dix-huit mille cinq cent quatorze (16 348 698 514) francs CFA, la somme de seize milliards cent quatre-vingt-quatorze millions sept cent quarante-vingt et treize mille neuf cent vingt-cinq (16 194 793 925) francs CFA a été recouvrée, soit un taux de recouvrement de 99,1%.

Le tableau ci-dessous présente les détails des paiements.

DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ (A)	MONTANT RECOUVRÉ (B)	RESTE À RECOUVRER	TAUX DE RECOUVREMENT (B)/(A)
Togo Telecom	1 074 845 575	1 074 845 575	0	100%
Togo Cellulaire	8 825 635 277	8 825 635 277	0	100%
Moov Africa Togo	5 361 836 653	5 361 836 653	0	100%
CAFE informatique	26 220 000	0	26 220 000	0%
GVA Togo	368 914 079	368 914 079	0	100%
TOELIS SA	19 486 327	17 984 947	1 501 380	92%
CSQUARED WOEZON	44 985 054	36 273 689	8 711 365	81%
SIN	19 853 840	19 853 840	0	100%
Opérateurs postaux	110 289 579	39 872 009	70 417 570	36%
Radios et Télévisions	66 000 000	27 101 711	38 898 289	41%
Sociétés civiles	430 632 130	422 476 145	8 155 985	98,1%
Total	16 348 698 514	16 194 793 925	153 904 589	99,1%

Tableau 26 : Situation des paiements de redevances de 2025

Chiffres clés des recouvrements

En 2025, l'ARCEP a recouvré un montant total de dix-sept milliards deux cent dix-neuf millions sept cent quatre-vingt-quatorze mille

trois cent soixante (17 219 794 360) francs CFA reparti dans le tableau ci-après :

DÉSIGNATION	MONTANT DES CRÉANCES DUES EN 2025 (A)	PAIEMENT REÇU SUR CRÉANCE (B)	RESTE À RECOUVRER AU 31/12/2025	TAUX DE RECOUVREMENT (EN %) (E) / (C)
Togo Telecom	1 074 845 575	1 074 845 575	0	100%
Togo Cellulaire	9 825 635 277	9 825 635 277	0	100%
Moov Africa Togo	5 361 836 653	5 361 836 653	0	100%
CAFE Informatique	39 130 000	2 355 572	36 774 428	6%
GVA Togo	368 914 079	368 914 079	0	100%
TOELIS SA	37 170 419	17 984 947	19 185 472	48%
CSQUARED WOEZON	44 985 054	36 273 689	8 711 365	81%
SIN	19 853 840	19 853 840	0	100%
Opérateurs postaux	579 686 771	41 757 653	537 929 118	7%
Radios et Télévisions	169 171 836	46 374 930	122 796 905	27%
Sociétés civiles	434 967 297	423 962 145	11 005 152	97%
Total	17 956 196 801	17 219 794 360	736 402 440	95,90%

Tableau 27 : Recouvrement par catégorie de clients

Le tableau ci-contre illustre la répartition du montant total recouvré conformément au décret.

DÉSIGNATION	MONTANT FACTURÉ
Redevances d'agrément	14 950 000
Redevances annuelles de régulation (télécom)	2 259 203 443
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	25 925 000
Pénalités	3 463 804
Redevances d'exploitation poste	15 715 078
Redevances d'autorisation de réseaux indépendants	24 657 614
Redevances de ressources en numérotation	1 735 095 833
Noms de domaine	1 175 000
Redevances de déclaration de service	300 000
Frais d'études de dossier	20 032 500
Redevances de gestion des fréquences	746 101 32
Redevances d'utilisation des fréquences	6 630 857 393
Contribution annuelle au fonds du service universel réseaux indépendants	79 990 149
Contribution annuelle au fonds du service universel télécom	5 043 118 773
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique	629 713 617
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation télécom	629 713 617
Redevances d'exploitation au titre de la régulation postale	19 811 005
Contribution annuelle à la réglementation, à la recherche et au développement poste	4 952 750
Contrepartie financière	6 283 653
Total	17 219 569 360

Tableau 28 : Répartition du montant recouvré conformément au décret

Graphique 58

AFFECTATION DES REDEVANCES RECOUVRÉES

(en %)

43%

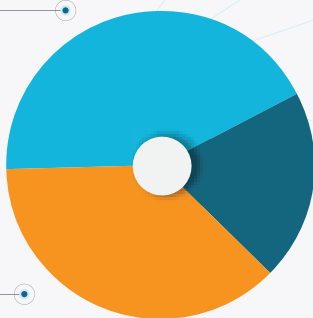
Recouvrement pour le budget de l'ARCEP

37%

Recouvrement pour les fonds spéciaux

20%

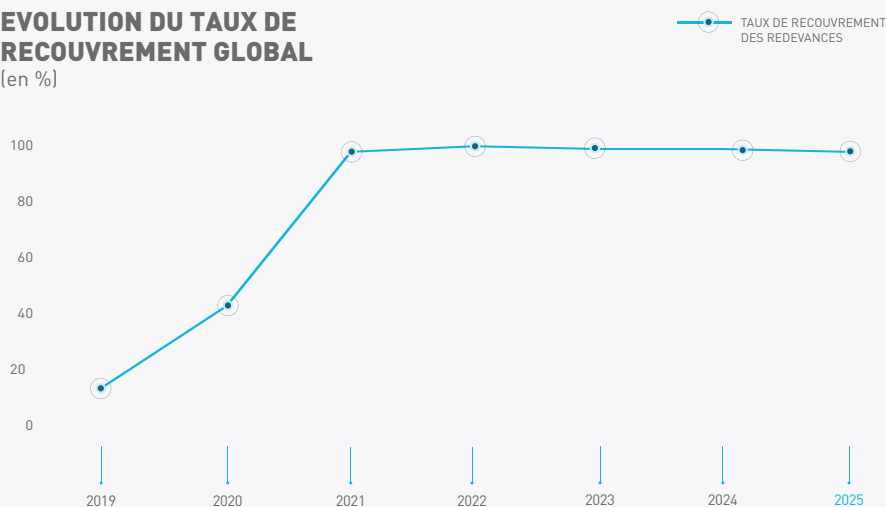
Recouvrement pour le compte de l'Etat



Graphique 57

EVOLUTION DU TAUX DE RECOUVREMENT GLOBAL

(en %)



Recouvrement pour le compte de l'Etat

DÉSIGNATION	MONTANT (FCFA)
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	19 443 750
Frais et redevances d'autorisation d'exploitation de réseaux indépendants	18 493 211
Redevances de gestion des fréquences	37 305 066
Redevances d'utilisation des fréquences	3 315 428 697
Contrepartie Financière	6 283 652
Total	3 396 954 376

Tableau 29 : Recouvrement pour le compte de l'Etat



Recouvrement pour le compte de la régulation

DÉSIGNATION	MONTANT (FCFA)
Redevances d'agrément	14 950 000
Redevances annuelles de régulation (télécom)	2 259 203 443
Redevances d'autorisation réseaux indépendants	6 481 250
Pénalités	3 463 804
Redevances d'exploitation poste	15 715 078
Redevances d'autorisation réseau indépendant	6 164 404
Redevances de ressources en numérotation	1 735 095 833
Noms de domaine	1 175 000
Redevances de déclaration de service	300 000
Frais d'études de dossier	20 032 500
Redevances de gestion des fréquences	37 136 366
Redevances d'utilisation des fréquences	3 315 597 397
Total	7 415 315 074

Tableau 30 : Recouvrement pour le compte de la régulation

Recouvrement pour le compte des fonds spéciaux

DÉSIGNATION	MONTANT (FCFA)
Contribution annuelle au fonds du service universel télécom	79 990 149
Contribution annuelle au fonds de souveraineté numérique	5 043 118 773
Contribution annuelle à la recherche, à la formation et à la normalisation télécom	629 713 617
Redevances d'exploitation au titre de la régulation postale	629 713 617
Redevances d'exploitation poste	19 811 005
Contribution annuelle à la réglementation, à la recherche et au développement, poste	4 952 750
Total	6 407 299 910

Tableau 31 : Recouvrement pour le compte des fonds spéciaux

CINQ //

Coopération et partenariat

5.1 SUR LE PLAN NATIONAL

Tournée nationale de formation et de sensibilisation des consommateurs

Sur la base de l'accord de partenariat conclu en 2019 avec les associations de protection et de défense des droits et intérêts des consommateurs et conformément aux exigences du système de management de la qualité, l'ARCEP, en collaboration avec la Ligue Togolaise des Consommateurs (LCT), l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC) et le Mouvement Martin Luther King (MMLK) a organisé du 4 au 22 décembre 2025, la 6^{ème} édition de la tournée nationale de sensibilisation, de formation et d'information à l'endroit des membres actifs de ces associations.

Pour cette édition, trois (3) nouvelles localités ont été visitées : Afagnan, Badou et Sotouboua. L'objectif de l'ARCEP est de se rapprocher davantage des consommateurs

Plus de mille trois cent trente-cinq (1335) représentants des associations des consommateurs, provenant de toutes les préfectures du

pays ont été mobilisés. Au total, les sessions se sont déroulées dans quatorze (14) villes étapes : Kpalimé, Atakpamé, Anié, Badou, Notsè, Tsévié, Afagnan, Niamtougou, Kara, Bassar, Dapaong, Mango, Sokodé, Sotouboua.

Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC Togo)

L'ARCEP et l'ANAC ont tenu des séances de travail en vue de la révision de l'accord relatif à la supervision des activités de télécommunications aéronautiques signé le 13 mai 2019 entre les deux institutions.

La révision souhaitée par les deux institutions répond au besoin d'adapter l'accord aux évolutions technologiques, organisationnelles et aux exigences nouvelles en matière de télécommunications aéronautiques.

Les travaux ont notamment permis d'examiner les propositions de modification des deux parties et d'apporter des amendements à l'accord. L'accord révisé est signé par les parties le 26 novembre 2025.

5.2 SUR LE PLAN INTERNATIONAL

Mise en œuvre de l'itinérance communautaire

Dans le cadre de la mise en œuvre des accords bilatéraux de mise en œuvre de l'itinérance communautaire, le Togo a signé au cours de l'année 2025 des accords avec les pays suivants : le Burkina Faso le 18 avril 2025 et le Sénégal le 12 décembre 2025.

Avec la Côte d'Ivoire, des tests de contrôle de mise en œuvre ont été réalisés du 3 au 11 juin 2025.

2^{ème} réunion préparatoire de la CEDEAO à la CMR-27

L'ARCEP a pris part à la deuxième réunion préparatoire de la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2027 organisée par la commission de la CEDEAO du 2 au 4 juin 2025 à Abuja au Nigéria. La réunion a permis d'étudier les points à l'ordre du jour de la CMR-27 et de définir une position commune pour les Etats membres de la CEDEAO. Par ailleurs, il a été examiné, les critères d'adoption des positions communes au sein de la CEDEAO (ECOCOP).

Les administrations de la CEDEAO sont encouragées à participer et à contribuer activement aux études au niveau de l'Union Internation-

ale des télécommunications (UIT) afin d'impacter positivement les hypothèses et les caractéristiques des systèmes utilisés pour les études. Cette démarche permettra de garantir que les points de vue de la CEDEAO soient reflétés dans les résultats des études.

Réunion WTIS-25 du groupe des experts EGH et EGTI

Du 22 au 26 septembre 2025, l'ARCEP a pris part au Symposium mondial sur les indicateurs des télécommunications (WTIS), à la 13^{ème} réunion du Groupe d'experts sur les indicateurs TIC auprès des ménages (EGH) et à la 16^{ème} réunion du Groupe d'experts sur les indicateurs des télécommunications/TIC (EGTI).

Les travaux du symposium ont permis de mettre un accent particulier sur l'usage des données fiables dans l'élaboration des politiques et la prise de décisions afin de combler les fractures numériques.

Les conclusions des travaux des réunions qui ont suivi ont insisté sur la nécessité de procéder à une révision formelle de la méthodologie IDI, de repenser la mesure de l'accès à internet des ménages et d'assurer la qualité des données des enquêtes TIC des ménages.



RENCONTRE D'ÉCHANGES DE PARTAGES

2025
AUTORITÉ DE RÉGULATION
DES COMMUNICATIONS
ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

arcep.tg



Une délégation ivoirienne de haut niveau a effectué du **4 au 7 février 2025**, une visite d'échanges et de partage d'expériences à l'ARCEP. L'ARCEP a partagé avec la délégation de l'ARTCI, sa vision de la régulation par la donnée et l'ensemble des solutions technologiques mises en place et qui ont fortement impacté le marché des communications électroniques au Togo au cours de ces quatre dernières années. Les échanges ont par ailleurs porté sur la démarche qualité dans la gouvernance de l'ARCEP Togo, ayant abouti à la certification ISO 9001-2015 de son système de management.

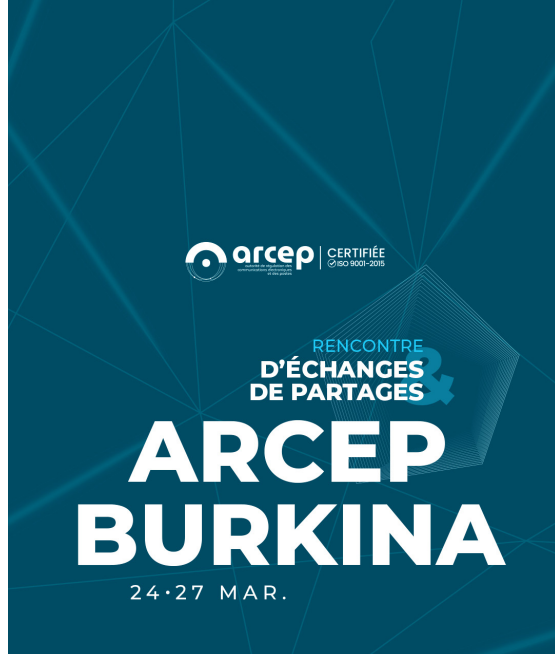


La rencontre a été marquée par la signature entre parties d'un accord bilatéral de partenariat. Dans le cadre du renforcement des liens de coopération bilatérale entre les deux institutions, une délégation de l'ARCEP-Togo a également effectué du 17 au 21 mars 2025, une visite de travail auprès de l'ARTCI.



Cette visite est effectuée dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord bilatéral de partenariat signé à Lomé, le 7 février 2025 et qui marque l'engagement mutuel de l'ARTCI et de l'ARCEP à œuvrer au développement harmonieux et inclusif du secteur des communications électroniques et des postes dans la région.





L'Autorité de régulation a accueilli du **24 au 27 mars 2025**, une délégation de l'ARCEP Burkina Faso dans le cadre d'une rencontre d'échanges et de partage d'expériences.

Cette délégation du Burkina Faso était constituée de membres du Conseil de Régulation de l'ARCEP Burkina et de cadres du Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications électroniques.



Les échanges ont essentiellement porté sur l'expérience de l'ARCEP Togo en matière de transformation digitale et de management de la qualité suivant ISO 9001 - 2015.



La 18 avril 2025, une délégation du Burkina Faso conduite par la Ministre de la Transition Digitale, des Postes et des Communications électroniques a effectué une visite de travail au Togo. Les séances avec la partie togolaise se sont déroulées au Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale (MENTD) et au siège de l'ARCEP.



A l'issue des travaux, un protocole d'accord bilatéral de free roaming sur les appels et données internet, a été signé en présence des deux Ministres des deux pays. Par ailleurs, un accord de partenariat bilatéral a été signé entre les deux régulateurs.





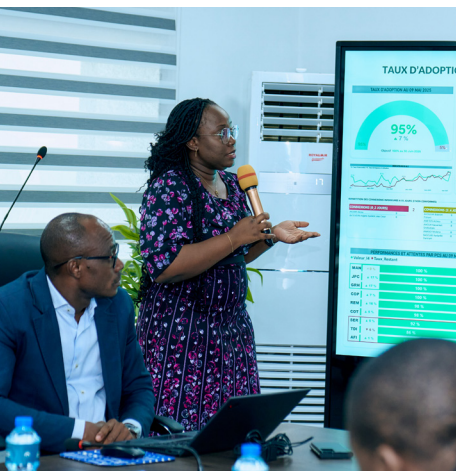
Les **12 et 13 mai 2025**, l'ARCEP Togo a reçu une délégation de l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications, des Technologies de l'information et de la Communication et des Postes (AMRTP) dans le cadre d'une visite de travail.

L'ARCEP Togo a partagé avec son homologue du Mali, son expérience en matière de management de la qualité suivant la norme ISO 9001 : 2015.



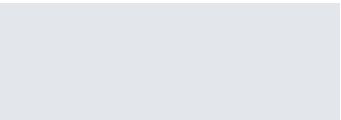
Au terme des travaux, les deux régulateurs ont réaffirmé la nécessité de prendre les dispositions nécessaires pour étendre le champ d'application de l'accord bilatéral entre les parties.

Par ailleurs les experts techniques des Autorité de régulation sœurs du Burkina Faso, du Niger et du Tchad ont effectué une visite pour s'imprégner des bonnes pratiques en matière tarifaire et de régulation par la donnée grâce à la transformation digitale des processus métiers.



Coordination internationale du spectre des radiofréquences

Conformément aux procédures de coordination de fréquences aux frontières, l'ARCEP a effectué au cours de l'année 2025, la coordination de fréquences avec les pays limitrophes du Togo et à l'international, notamment, la protection de la position orbitale du Togo, la gestion des ressources en fréquences associées ainsi que leur notification à l'UIT.



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 tenu d'envoyer une notice comportant les caractéristiques techniques de la station ou dudit réseau à satellites. Le Bureau des Radio-communications (BR) procède à la vérification des données et les publie dans la BR International Frequency Information Circular (BR IFIC).

Au cours de l'année 2025, dix (10) réseaux à satellites ont fait l'objet de commentaires de la part de l'Administration du Togo. Le récapitulatif des réseaux à satellites traités est consigné dans le tableau ci-dessous :

N°	SATELLITES	PAYS	N° BR-IFIC	DATE DE TRAITEMENT	DISPOSITIONS PRISES
1	TURKSAT-42E-FSS-4	TURQUIE	3045	17.06.2025	sitions prises
2	QATARSAT-30B-77E-G2	QATAR	3040	17.06.2025	Accord
3	GQ-SAT-FSS-47W	FRANCE	3035	17.06.2025	Accord
4	ODYSSEY FSS-27.5W	ALLEMAGNE	2947	17.06.2025	Désaccord
5	B-SAT-2R	BRESIL	2882	17.06.2025	Désaccord
6	NEW DAWN FSS-1-1	PAPUA NEW GUINEA	2947	17.06.2025	Accord
7	OHO-30B-2.1E	SUEDE	3055	03.10.2025	Accord
8	MP-SAT-FSS-22.5W	FRANCE	3055	03.10.2025	Désaccord
9	OHO-30B-5E	SUEDE	3056	03.10.2025	Accord
10	HISPASAT-BSS1-36W	ESPAGNE	3056	03.10.2025	Désaccord

Tableau 32 : Demandes de coordination de réseaux à satellites traitées

- **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 ses trois (3) pays limitrophes à savoir le Bénin, le Ghana et le Burkina-Faso.

L'ARCEP effectue régulièrement le suivi de la mise en œuvre de ces accords par les parties prenantes. A cet effet, des contrôles ont été effectués dans vingt-un (21) localités du Togo frontalières au Bénin, et vingt-six (26) localités frontalières au Ghana afin de vérifier le respect des termes des accords de coordination par les opérateurs de ces pays. Les résultats des mesures ont été partagés avec les régulateurs des pays concernés.

Aussi, le Togo a reçu des régulateurs du Bénin et du Ghana les résultats des contrôles effectués par ces derniers. Ces résultats ont été communiqués aux opérateurs Togo Cellulaire et Moov Africa Togo afin qu'ils procèdent aux corrections nécessaires conformément aux termes des accords.

Réunions de coordination et de partage de fréquences radioélectriques aux frontières

Réunion de coordination de fréquences radioélectriques avec le Ghana

Du 9 au 11 septembre 2025, sur l'invitation de la National Communication Authority (NCA), l'ARCEP a participé, à Accra au Ghana, à une réunion bilatérale de coordination et de partage de fréquences radioélectriques aux frontières entre les deux pays avec la participation des opérateurs mobile respectifs.

Cette réunion s'inscrit dans le cadre du suivi de la mise en œuvre de l'accord de coordination et de partage de fréquences radioélectriques entre le Togo et le Ghana, révisé le 1er août 2023.

La méthodologie de mesure aux frontières a également été révisée et signée par les représentants des deux administrations.

Le projet d'accord de coordination de fréquences aux frontières pour les services de terre dans la bande de 87.5 MHz à 86 GHz entre le Togo et le Ghana a été révisé et soumis à la signature des principaux responsables des deux institutions.

Réunion de coordination et de partage de fréquences radioélectriques avec le Bénin

Sur invitation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin (ARCEP Bénin), l'ARCEP Togo a pris part à la réunion bilatérale de coordination et de partage de fréquences radioélectriques aux frontières qui s'est déroulée du 9 au 11 décembre 2025 à Cotonou avec la participation des opérateurs des deux pays.

Des amendements ont été apportés à la méthodologie de mesure pour prendre en compte le nouvel équipement utilisé par l'ARCEP Togo.

L'Accord de coordination de fréquences aux frontières pour les services de terre dans la bande de 87.5 MHz à 86 GHz entre le Togo et le Bénin a été révisé et signé par les deux administrations le 11 décembre 2025.

SIX //

Participation aux événements des secteurs

6.1 SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Réseau francophone des régulateurs des télécommunications (FRATEL)

• 22^{ème} Séminaire du FRATEL

Le 22^{ème} séminaire du réseau francophone des régulateurs des télécommunications (FRATEL) tenue les 20, 21 et 22 mai 2025 à Abidjan (Côte d'Ivoire) sous le thème :

« **Connectivité internationale : état des lieux et perspectives** » a connu la participation active l'ARCEP.

Les échanges ont porté sur les enjeux, défis et perspectives de la connectivité internationale et transnationale, structurés autour de trois (3) grandes problématiques : « Quels sont les principaux défis et enjeux réglementaires du marché international de la connectivité sous-marine ? » ; « Quels outils pour améliorer la connectivité transnationale terrestre ? » et « Quels rôles pour les nouvelles constellations satellitaires en orbite basse ? »

Les participants ont mis un accent particulier sur les outils phares, mis en avant dans le plan d'action 2025, qui illustrent l'engagement du réseau FRATEL à renforcer les capacités de régulation numérique, notamment en Afrique, à promouvoir la coopération entre régulateurs francophones et à anticiper les évolutions technologiques pour un développement harmonieux du secteur.

• 23^{ème} réunion annuelle du FRATEL

Les 9 et 10 octobre 2025, s'est tenue au Luxembourg, la 23^{ème} réunion annuelle du Réseau francophone de la régulation des télécommunications sous le thème « **Grands acteurs internationaux du numérique : quels impacts au niveau local ?** ».

Cette réunion a permis aux Etats membres d'appréhender les enjeux de régulation des services et marchés numériques, en particulier pour l'informatique en nuage (« cloud ») et l'intelligence artificielle. Les échanges et partages d'expériences ont, par ailleurs, porté sur les problématiques ayant un impact mondial comme l'empreinte environnementale du secteur du numérique.

Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT)

L'ARCEP Togo a pris part à la 9^{ème} Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT-25) de l'Union internationale des télécommunications (UIT), tenue du 17 au 28 novembre 2025 à Bakou en Azerbaïdjan sous le thème « **Une connectivité universelle, efficace et financièrement abordable pour un avenir numérique inclusif et durable** ».

La déclaration stratégique et la feuille de route 2026-2029 issues de la conférence fixent les orientations mondiales du développement des télécommunications et de la connectivité pour les quatre prochaines années.





La CMDT-25 a fait des recommandations à l'endroit des Etats membres en vue de :

- accélérer les investissements dans les infrastructures de connectivité à haut débit ;
- faire de la connectivité abordable un droit en réduisant les coûts et en adoptant des politiques tarifaires justes ;
- renforcer la cybersécurité et la protection des utilisateurs dans l'économie numérique.

6.2 SECTEUR DES POSTES

L'Autorité de régulation a représenté le Togo au 28^{ème} Congrès ordinaire de l'Union Postale Universelle (UPU) tenu du 8 au 18 septembre 2025 à Dubai au Emirats Arabes Unis.

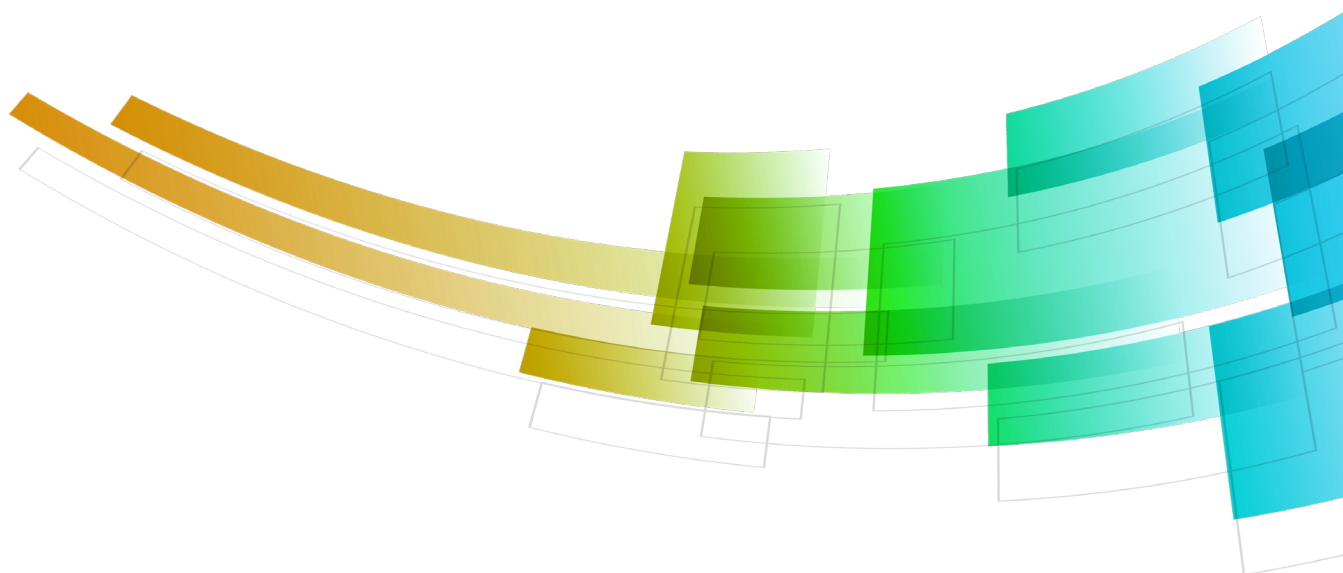
Pour rappel, le congrès est l'instance suprême de l'union, il se réunit tous les 4 ans. Le congrès a pour mandat d'adopter la stratégie de l'union pour le cycle à venir et élire les membres de l'exécutif du Bureau International, du conseil d'administration et du conseil d'exploitation postale.

Le congrès a examiné les principaux sujets suivants :

- la modernisation et l'innovation des produits et services

- postaux, notamment en soutenant l'expansion des services financiers et en favorisant le rôle des postes dans le commerce électronique et la logistique ;
- la transition numérique et l'inclusion : les stratégies du réseau postal à l'ère numérique pour stimuler le commerce, la connectivité et la croissance économique, et en promouvant l'inclusion financière ;
- la coopération et la réglementation : méthodes d'amélioration de la coopération entre les acteurs postaux et l'exploration des modèles de collaboration public-privé pour reconstruire le secteur postal, prêt pour l'avenir ;
- la qualité et la sécurité : la méthodologie de gestion de la qualité de service intégrée ainsi que le renforcement de la sécurité du réseau numérique.

ADMINISTRATION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION





Modernisation de la gouvernance

Le système de management de la qualité (SMQ) a été piloté dans une dynamique d'amélioration continue en alignement avec la politique qualité de l'ARCEP.

Les activités menées dans le cadre de la poursuite de la mise en œuvre du SMQ au cours de l'année ont consisté en :

- la réalisation de audits internes et la revue de direction ;
- l'analyse et l'évaluation des performances ;
- les actions de sensibilisation et de formation à la qualité ;
- l'accompagnement permanent des processus.

A fin décembre 2025, les deux vagues d'audit interne couvrant

l'ensemble des neuf (9) processus du système a permis de relever quatre-vingt-quatorze (94) constats dont 46 non-conformités et 48 observations qui ont donné lieu à la planification de 96 actions et 8 sous actions.

La revue de direction réalisée les 15 et 16 juillet 2025 a conduit à identifier cinquante (50) opportunités d'amélioration, cinq (5) actions face aux risques et opportunités et dix-neuf (19) besoins en ressources. Aucun besoin en changement du système de management de la qualité n'a été exprimé au regard des enjeux liés à l'analyse du contexte.

Des sessions de formation et de sensibilisation des collabo-

rateurs sont organisées en permanence, parfois avec l'accompagnement des experts, dans le but de pérenniser la culture qualité au sein de l'institution.

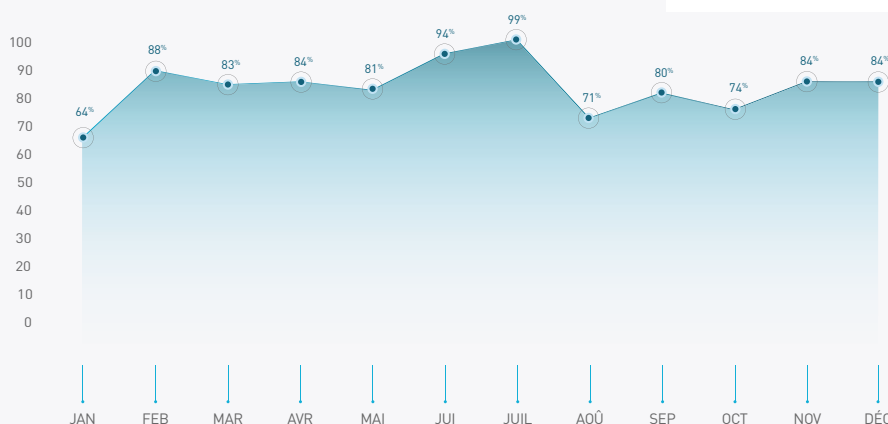
En fin d'année, le taux d'adoption moyen du SMQ est de 82% contre une cible de 100%. Le graphique ci-dessous indique l'évolution du taux d'adoption du SMQ par les collaborateurs.

L'ARCEP a en perspective pour l'année à venir :

- la mise en œuvre des objectifs de qualité actualisés au regard du plan stratégique 2024-2026 ;
- le déploiement de la politique qualité avec la prise en compte des tendances annoncées de la nouvelle version de la norme internationale ISO 9001 ;
- le renouvellement de la certification système ISO 9001 2015.

Graphique 59

EVOLUTION DU TAUX D'ADOPTION DU SMQ (en %)



DEUX //

Gestion interne

2.1 RESSOURCES HUMAINES

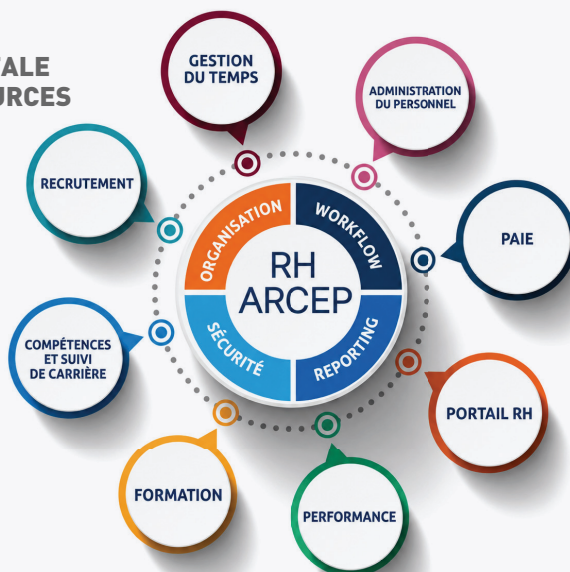
Pour renforcer les performances organisationnelles, l'ARCEP a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de modernisation et de digitalisation de la fonction RH. L'objectif, à terme, est d'accroître l'efficacité des processus administratifs, fiabiliser les données sociales et d'améliorer les prestations pour le bien-être des collaborateurs.

L'ARCEP dispose d'une plateforme intégrée pour la gestion du cycle de vie du collaborateur, depuis son recrutement jusqu'à son départ. Les différents modules de l'outil sont présentés dans la figure ci-après :

Le taux d'adoption moyen du SMQ est de 82% pour une cible de 100%

Graphique 60

TRANSFORMATION DIGITALE DE LA FONCTION RESSOURCES HUMAINES À L'ARCEP



• Evolution et structure des effectifs

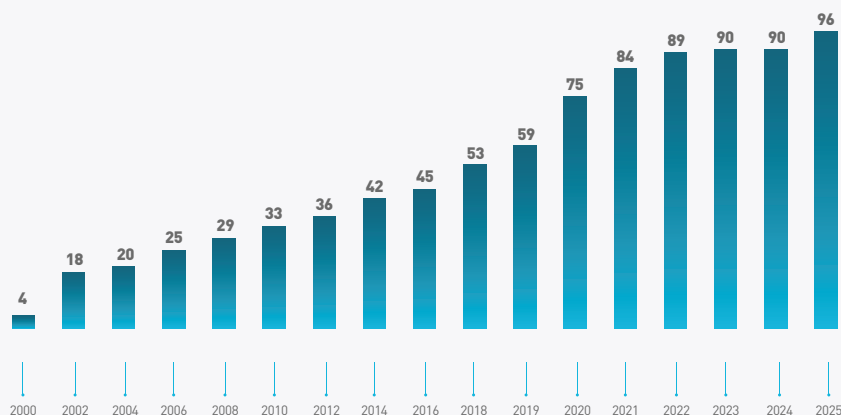
Le capital humain de l'ARCEP a été renforcé de huit (8) nouveaux collaborateurs dont deux (2) en CDI et six (6) en CDD, faisant passer

l'effectif de 90 en 2024 à 98 collaborateurs en 2025. Sur la période, l'ARCEP a enregistré deux départs dont l'un concerne l'admission à

la retraite et l'autre, relatif à une rupture de contrat. L'effectif global s'est établi à 96 collaborateurs en fin d'année 2025.

Graphique 61

EVOLUTION DE L'EFFECTIF (en chiffres)

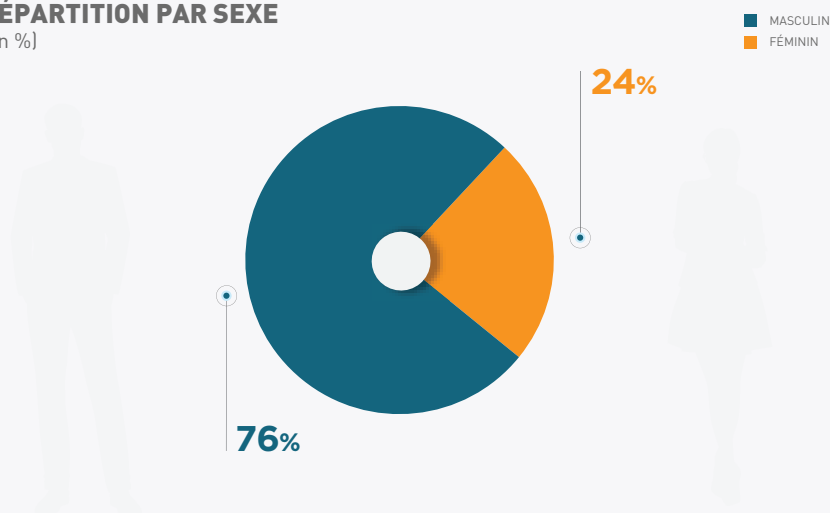


• Répartition du personnel par sexe et par âge

La structure de l'effectif révèle une disparité de genre, avec une proportion de 24% de femmes.

Graphique 62

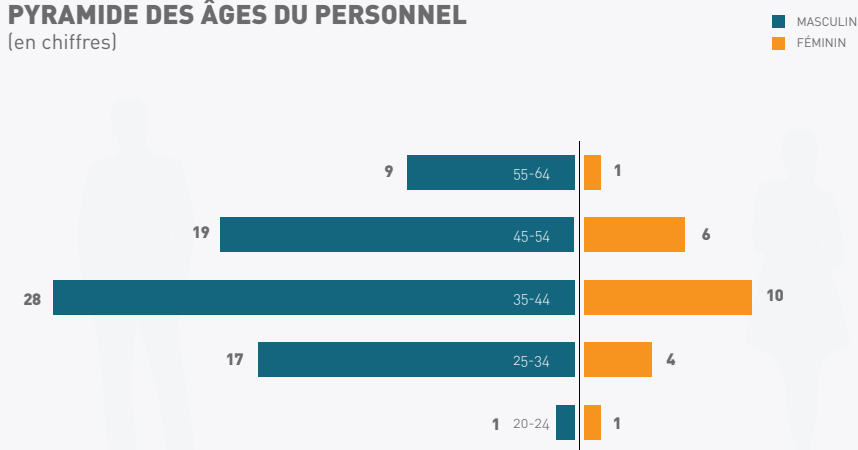
RÉPARTITION PAR SEXE (en %)



L'âge moyen des collaborateurs s'établit à 41 ans. Les projections de fin de carrière indiquent un tournant démographique important : 16 % de l'effectif atteindra l'âge de la retraite d'ici 5 ans, une proportion qui s'élèvera à 25 % à l'horizon de 10 ans.

Graphique 63

PYRAMIDE DES ÂGES DU PERSONNEL (en chiffres)



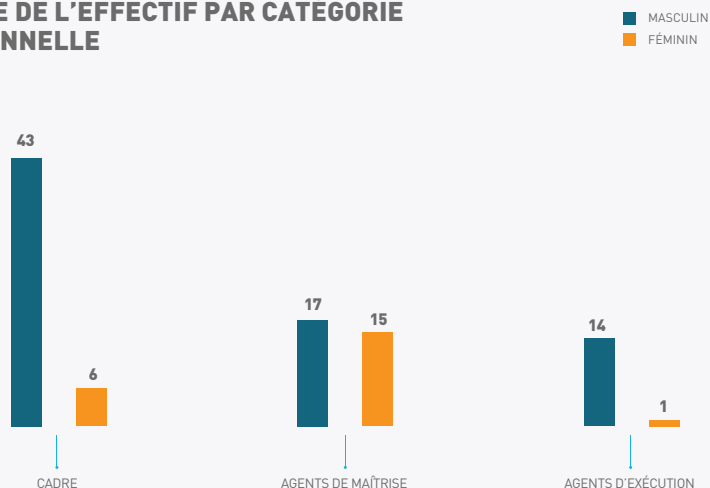
• Structure de l'effectif par catégorie professionnelle et par sexe

Le personnel d'encadrement constitue 51% de l'effectif global, soit 49 collaborateurs. Les agents de maîtrise représentent 33% de l'effectif, correspondant à 32 collaborateurs. Quant aux agents d'exécution, ils sont au nombre de 15, soit 16% de l'effectif total.



Graphique 64

STRUCTURE DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE (en chiffres)

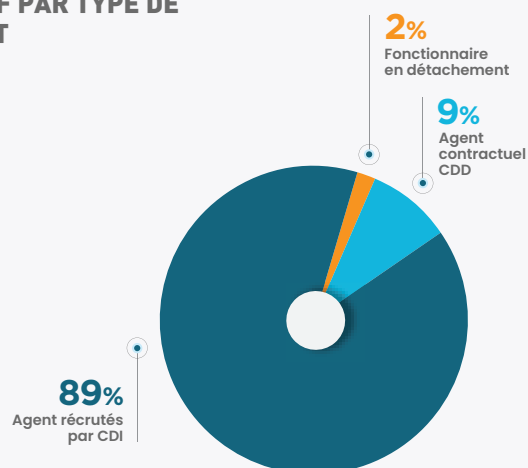


• Effectif par type de contrat

La répartition de l'effectif par type de contrat indique que 85 collaborateurs sont en contrat CDI, 9 collaborateurs CDD et 2 collaborateurs fonctionnaires en position de détachement.

Graphique 65

EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT (en %)



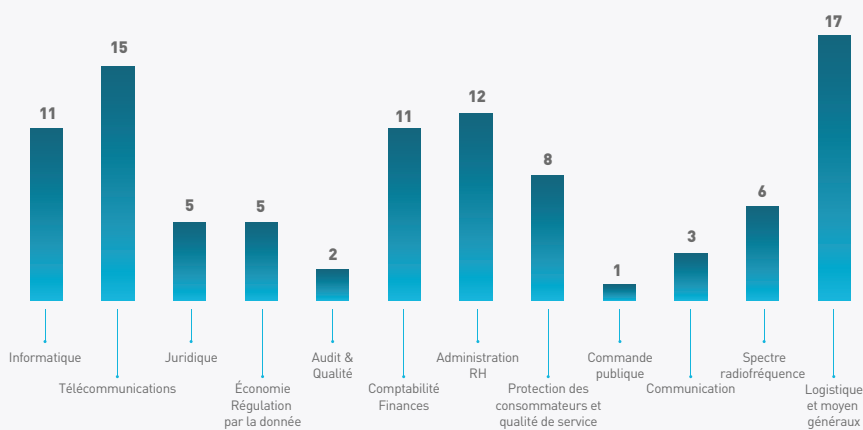
• Répartition de l'effectif selon les domaines de compétence

L'analyse de la répartition des effectifs par domaine de compétence met en évidence une organisation structurée autour du cœur de métier, avec 52% du personnel mobilisé sur les activités de régulation.

Les fonctions supports représentent, quant à elles, 48% des effectifs, garantissant l'appui opérationnel, technique et administratif indispensable à la performance globale et à la continuité des missions institutionnelles.

Graphique 66

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (en chiffres)



2.2 RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

Au cours de l'année 2025, 44 actions de formation, internes et externes, ont été mises en œuvre.

Parallèlement, les collaborateurs ont pris part à divers ateliers, séminaires et rencontres internation-

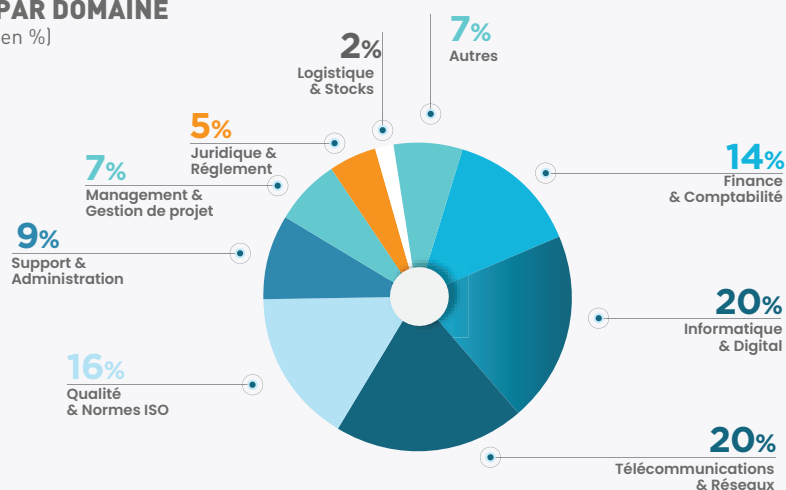
ales, contribuant ainsi au renforcement continu des compétences. Au total, 82 collaborateurs, soit 85% de l'effectif, ont bénéficié d'actions de formation correspondant à 2 292 heures en 2025 contre 1 698 heures en 2024.

Cette progression de 26% traduit les efforts d'investissement en matière de renforcement des capacités du capital humain.

Graphique 67

REPARTITION DU NOMBRE DE FORMATIONS PAR DOMAINE

(en %)



2.3 CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ

Fidèle à son engagement en faveur de l'excellence et de l'insertion professionnelle des jeunes, l'ARCEP a offert à 29 jeunes diplômés l'opportunité d'acquérir une première expérience professionnelle, contribuant ainsi au renforcement de leur employabilité et au développement du capital humain. Ce chiffre est en hausse par rapport à l'année 2024, au cours de laquelle 21 stagiaires avaient été accueillis,

traduisant ainsi une dynamique croissante en matière d'accompagnement des jeunes talents.

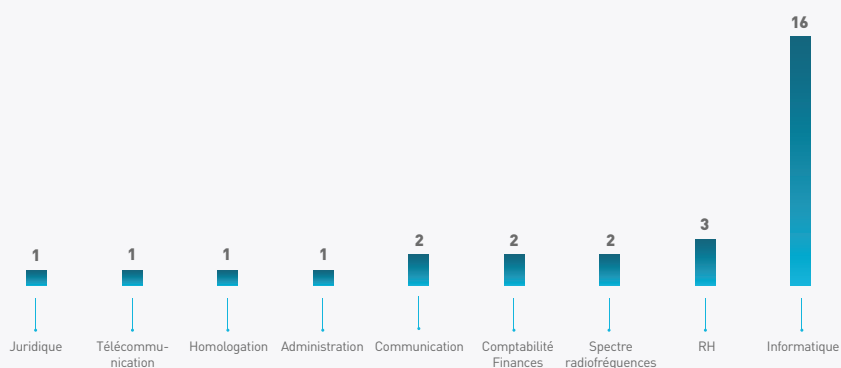
Par ailleurs, l'ARCEP apporte sa contribution à la formation des potentiels professionnels dans le secteur du numérique à travers des programmes de visites académiques adaptés aux besoins des apprenants.

L'ARCEP a poursuivi la mise en œuvre de la digitalisation des processus métiers, conformément à ses orientations stratégiques

Graphique 68

RÉPARTITION DES STAGIAIRES PAR DOMAINE

(en chiffres)





2.4 OUTILS ET MOYENS LOGISTIQUES

Système d'information et informatique

L'ARCEP a poursuivi la mise en œuvre de la digitalisation des processus métiers, conformément à ses orientations stratégiques. Les actions menées couvrent les principaux domaines d'intervention suivants :

- la planification et l'alignement stratégique des initiatives de gestion de l'information et de transformation digitale ;
- le pilotage et la coordination des projets de transformation numérique ;
- l'exploitation, l'administration et le maintien en conditions opérationnelles du système d'information ;
- la gouvernance des données et le renforcement de la sécurité du système d'information ;
- l'assistance aux utilisateurs ainsi que l'accompagnement au changement dans l'adoption des solutions numériques.

Le plan élaboré est constitué de quatorze (14) projets de transformation digitale qui prend en compte les chantiers prioritaires du plan opérationnel 2024-2026

ainsi que des projets issus du plan de passation des marchés publics. En fin d'année, l'évaluation de ce portefeuille de projet fait ressortir un taux de réalisation de 88 % pour une cible fixée à 80%.

Le pilotage des projets de transformation digitale, concerne entre autres, la conduite de projets, l'intégration de plateformes, de solutions digitales et de développement d'applications.

L'objectif est de doter les processus d'outils leur permettant d'améliorer leur performance afin de satisfaire les exigences des parties intéressées pertinentes (PIP).

Au titre de l'année 2025, les applications indiquées dans le tableau ci-dessous ont été développées et/ou intégrées.

En somme, onze (11) projets ont été réalisés, dont sept (7) initiés en 2025 et la poursuite de quatre (4) projets initiés les années antérieures : il s'agit de la plateforme BSS, Sage XRT, AGIRH et Data Lake.

L'évaluation du portefeuille projet fait ressortir un taux de réalisation de 88 % pour une cible de 80%

PROJET	DÉTAILS ET VALEUR AJOUTÉE
Plateforme BSS	Validation de la recette définitive. Signature et activation du contrat de maintenance.
Trésorerie (Sage XRT)	Déploiement réussi de la solution de sécurisation des flux financiers et de communication bancaire. Automatisation et sécurisation des échanges avec les partenaires bancaires.
SIRH (AGIRH)	Livraison et recette de deux modules : Gestion des missions et note de frais et gestion sociale. Ces modules optimisent le workflow administratif et améliorent le suivi des collaborateurs.
Data Lake (Phase 2)	Finalisation de l'architecture en Haute Disponibilité (HA). Optimisation des pipelines de collecte de données pour supporter la montée en charge volumétrique des données opérateurs
Suivi des Marchés Publics (SIGMAP-ARCEP)	Lancement des ateliers de conception pour la future plateforme. L'objectif est de digitaliser le cycle de vie des marchés et d'assurer la traçabilité réglementaire
Gestion centralisée des projets	Une solution de gestion centralisée des projets est une plateforme informatique permettant de planifier, piloter, suivre et coordonner l'ensemble des projets d'une organisation à partir d'un outil unique
Solution de gestion électronique de documents (GED)	Il s'agit d'une solution permettant la capture, l'organisation, la sécurisation, la gestion des flux et l'archivage des documents numériques afin d'assurer leur traçabilité, leur accessibilité et leur conformité réglementaire
Solution de supervision des réseaux, des applications et de la sécurité	Il s'agit d'une plateforme d'observabilité, d'analyse et de supervision des infrastructures informatiques. Elle centralise, normalise, analyser et stocke les logs provenant de serveurs, applications et équipements réseau et bien d'autres sources. Elle facilite enfin la détection, les alertes et le traitement des incidents
Déploiement d'un logiciel gestion de l'apprentissage ou "Learning Management System (LMS)"	Un LMS est une plateforme logicielle destinée à gérer, organiser, diffuser et suivre des formations, généralement en ligne (e-learning), au sein d'une organisation
Déploiement de la Stack BI (Apache Superset)	Mise en production de l'outil de visualisation de données open-source Superset, connecté aux bases de données
Conception de tableaux de bord stratégiques RH	Conception et mise à disposition des dashboards pour le Service des Ressources Humaines

Tableau 33 : Récapitulatif des projets réalisés

Infrastructures informatiques

• Parc informatique

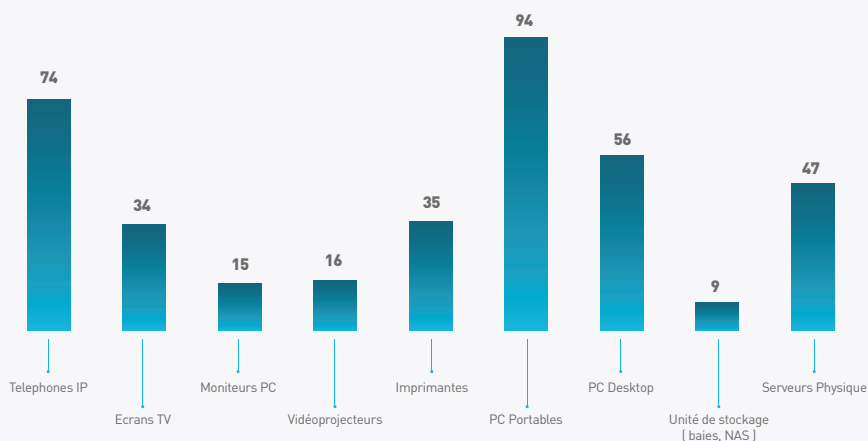
Le parc informatique de l'ARCEP est composé de plusieurs plate-

formes techniques regroupant des serveurs physiques et virtualisés ainsi que l'ensemble des équipements de micro-informatique de l'institution. En 2025, ce parc comptait environ six cent soix-

ante-sept (667) équipements. Les graphiques ci-dessous présentent la répartition des équipements par catégorie et par plateforme.

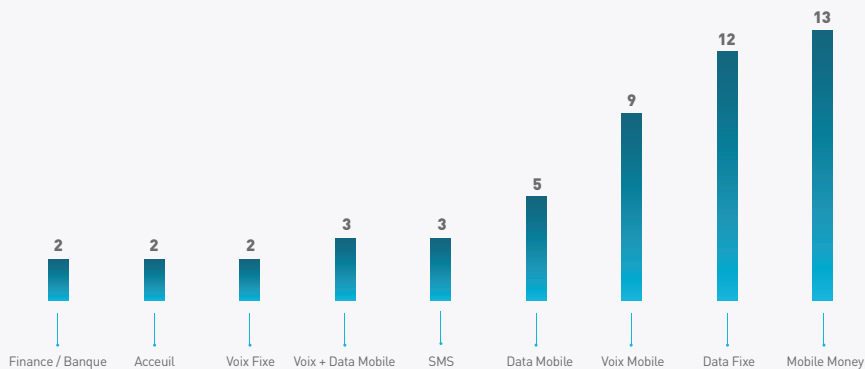
Graphique 69

RÉPARTITION DES ÉQUIPEMENTS PAR CATÉGORIE (en chiffres)



Graphique 70

RÉPARTITION DES ÉQUIPEMENTS PAR PLATEFORME (en chiffres)



La figure ci-après montre l'évolution du parc microinformatique de 2020 à 2025.

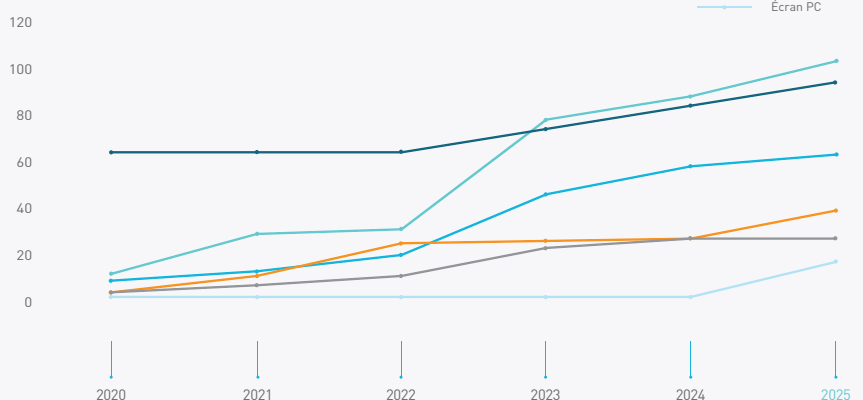
EQUIPEMENTS	2020	2021	2022	2023	2024	2025	CROISSANCE 2024 -2025
PC portables	10	27	29	76	86	101	17%
PC de bureau	7	11	18	44	56	61	9%
Imprimantes	2	9	23	24	25	37	48%
Ecran PC	-	-	-	-	-	15	-
Vidéoprojecteurs	2	5	9	21	25	25	0%
Téléphones IP	62	62	62	72	82	92	12%

Tableau 34 : Evolution du parc informatique

Graphique 71

ÉVOLUTION DES RESSOURCES DU PARC MICROINFORMATIQUE PAR CATÉGORIE ET PAR ANNÉE

(en chiffres)



• Maintenance du système d'information

La maintenance du système d'information de l'ARCEP s'appuie sur des actions préventives et curatives destinées à garantir la continuité, la qualité et la sécurité des services numériques.

En 2025, cent vingt-six (126) opérations de maintenance préventive ont été programmées, dont cent vingt-cinq (125) effectivement réalisées, soit un taux de réalisation de 99 %. Sur la même période, les incidents déclarés ont Totalement été résolus.

	JAN	FÉV	MAR	AVR	MAI	JUI	JUIL	AOÛ	SEP	OCT	NOV	DÉC
Incidents déclarés	15	15	16	11	10	9	9	4	10	20	26	20
Incidents résolus	15	15	16	11	10	9	9	4	10	20	26	20
Taux de résolution	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taux de résolution annuel des incidents												100%

Tableau 35 : Récapitulatif des incidents déclarés et traités par mois

Le tableau ci-dessous présente le taux de réalisation des opérations de maintenance.

TYPE D'OPÉRATION	OPÉRATIONS PROGRAMMÉES	OPÉRATIONS RÉALISÉES	TAUX DE RÉALISATION
Mise à jour système	60	60	100%
Backup système	60	58	96%
Réplication système	10	9	90%
Monitoring des infrastructures	12	12	100%
Total des opérations de maintenance préventive	126	125	99%

Tableau 36 : Récapitulatif des opérations de maintenance réalisées

Réseau informatique et sécurité du système d'information

• Architecture réseau et sécurité

Dans un contexte de digitalisation des processus métiers et de la régulation par la donnée, marqué par une augmentation des surfaces d'exposition, l'ARCEP a procédé

au renforcement de la sécurité de son système d'information. Cette démarche s'inscrit dans une approche globale, fondée sur la gestion des risques, la défense en profondeur du périmètre à sécuriser et l'amélioration continue.

L'objectif, à terme, est de garantir les fonctions de sécurité en assurant la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité ainsi que la traça-

bilité des accès. A cet effet, l'architecture de sécurité a été consolidée par l'adoption progressive du modèle Zero Trust, reposant sur l'authentification systématique des utilisateurs, l'application du principe du moindre privilège, la micro-segmentation du réseau et le contrôle des flux inter zones au moyen de politiques de filtrage adaptées.

L'ARCEP a renforcé la sécurité de son système d'information. Cette démarche s'inscrit dans une approche globale, fondée sur la gestion des risques, la défense en profondeur du périmètre à sécuriser et l'amélioration continue

Parallèlement, les capacités de supervision et de détection ont été renforcées grâce à la modernisation du Centre Opérationnel de Sécurité (SOC), intégrant des dispositifs avancés de collecte, de corrélation et d'analyse des journaux, ainsi que des mécanismes de détection comportementale et de réponse proactive aux incidents, notamment, le déploiement d'un SIEM de nouvelle génération.

La sécurisation des infrastructures s'est traduite par le durcissement des systèmes, la mise en œuvre d'une gestion rigoureuse des correctifs et le déploiement de solutions de protection des terminaux

(EDR). Ces mesures contribuent à réduire, significativement, les risques de compromission et de propagation des menaces.

• Cartographie des applications

La cartographie applicative a été actualisée avec l'intégration de solutions telles que Project Tracker, OpenBee, SIGMaP et Apache Superset, renforçant ainsi la capacité du système d'information à répondre efficacement aux besoins de l'ensemble des processus.

La figure ci-dessous présente le catalogue des applications.

Graphique 72

CATALOGUE DES APPLICATIONS

 Active Directory	 nPerf Cockpit	 SEI
 Advantech Scoring	 Observatoire RNI	 SGAS
 AGIRH	 OpenBee	 SIGMap
 Annuaire	 Pointage Kelio	 Simulateur tarifaire
 BSS	 Project Tracker	 Site web ARCEP
 CMWrun Homologation	 QoS Tracker	 Superset
 e-Services	 Qualcop	 Support / Assistance (GLPI)
 Hermes 360	 Qualipro	 X-Manager
 Messagerie	 Radiomap	 XCAP
 myPerf by ARCEP	 Sage X3	
 mySpectra	 Sage XRT	

La qualité et la performance de l'activité d'exploitation et de maintien du système d'information sont évaluées à travers plusieurs indicateurs.

Le tableau ci-contre présente les résultats des principaux indicateurs de performance pour l'année 2025.

INDICATEUR DE PERFORMANCE	SEUIL	VALEUR
Taux de disponibilité du système d'information	98%	99,38%
Taux de disponibilité des applications	98%	99,66%
Taux de disponibilité des plateformes	98%	98,81%
Taux de réalisation des opérations de maintenance	95%	100%

Tableau 37 : Principaux indicateurs de performance

Assistance et accompagnement des utilisateurs

L'outil de ticketing est l'unique canal pour le signalement des incidents et la formulation des demandes de services. Cet outil a fait l'objet d'une évolution fonctionnelle permettant d'intégrer et de retracer les actions de formation réalisées à l'issue des interventions techniques.

Ceci permet de renforcer le lien entre résolution technique et accompagnement des utilisateurs, contribuant ainsi à la montée en compétences progressive des collaborateurs.



2.5 COMMANDE PUBLIQUE

En exécution du budget de l'exercice 2025, il a été planifié quarante marchés (40) marchés estimés à un montant total de trois milliards neuf cent cinquante-neuf millions deux cent cinquante mille (3 959 250 000) francs CFA dont :

- six cent quatre-vingt-dix millions (690 000 000) de francs CFA affectés aux marchés de prestations intellectuelles et ;
- trois milliards deux cent soixante-neuf millions deux cent cinquante mille (3 269 250 000) de francs CFA pour les marchés de fournitures, services et travaux.

Un (1) marché de prestations intellectuelles et cinq (5) de fournitures et services entamés en 2024 ont été signés en 2025.

Pour rappel, à l'occasion de la révision budgétaire à mi-exercice, des marchés ont été intégrés dans le plan de passation des marchés pour prendre en comptes les besoins nouveaux de l'institution.

Le bilan de réalisation du plan de passation des marchés du PPM 2025 se présente ainsi qu'il suit :

- sur quarante (40) marchés planifiés, trente-six (36) TDR/SFT ont été élaborés et ayant permis le lancement de trente-quatre (34) marchés. Deux (2) marchés ont été suspendus dans la phase de lancement.
- les trente-quatre (34) marchés lancés correspondent à une enveloppe de trois milliard trois cent soixante-huit millions (3 368 000 000) francs CFA, soit 85% du montant total du PPM.

Sur les trente-quatre (34) marchés :

vingt-six (26) sont signés et sont, soit dans la phase de démarrage soit en cours d'exécution. Ils représentent un montant de deux milliards quatre cent soixante-dix-neuf millions huit cent vingt-quatre mille cent trente-huit (2 479 824 138) francs CFA, correspondant à un taux de marchés signés de 63%. Le montant des marchés de prestation intellectuelle signés est de cinq cent quarante-neuf millions cent dix mille cinq cent cinq (549 110 505) francs CFA. Celui des marchés de fournitures,

travaux et services signés correspond à un milliard neuf cent trente millions sept cent treize mille six cent trente-trois (1 930 713 633) francs CFA.

sept (7) marchés dont les procédures sont en cours sont répartis comme suit :

- un (1) marché de prestations intellectuelles pour un montant prévisionnel de cent cinquante millions (150 000 000) francs CFA ;
- six (6) marchés de fournitures de services et de travaux pour un montant prévisionnel de neuf cent

cinquante-cinq millions (955 000 000) de francs CFA ;

Un (1) marché déclaré infructueux pour un montant prévisionnel de trente millions (30 000 000) francs CFA.

- six (6) marchés non entamés estimés à un montant prévisionnel de huit cent trente-et-un million deux cent cinquante mille (831 250 000) de Francs CFA, soit 21% du montant total prévisionnel du PPM 2025 : quatre (4) pour la non disponibilité des TDR/SFT et deux (2) suspendus.

Le tableau ci-après donne un état des lieux détaillé du PPM 2025 :

ETAT	NOMBRE	MONTANT PRÉVISIONNEL	MONTANT RÉALISÉ	POURCENTAGE BASÉ SUR LES MONTANTS PRÉVISIONNELS	POURCENTAGE BASÉ SUR LES MONTANTS RÉALISÉS
Marchés planifiés	40	3 959 250 000		100%	
Marchés dont les TDR/SFT disponibles	36	3 587 000 000		91%	
Marchés lancés	34	3 368 000 000		85%	
Marchés suspendus	2	219 000 000		6%	
Marchés signés	26	2 243 000 000	2 479 824 138	56%	63%
Marchés en cours	7	1 105 000 000		28%	
Marchés infructueux	1	30 000 000		1%	
Marchés non entamés	4	372 250 000		9%	

Tableau 38 : Etat des lieux détaillé du PPM 2025

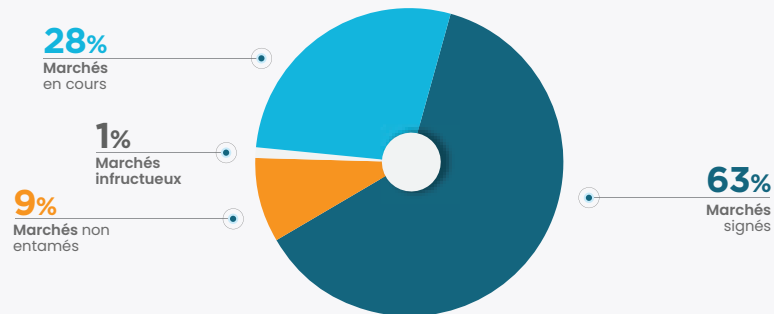
Le tableau ci-après donne un récapitulatif sur la réalisation du PPM 2025

RÉCAPITULATIF	ETAT	MONTANT	%
Marchés entamés	Marchés signés	2 479 824 138	63%
	Marchés en cours	1 105 000 000	28%
	Marchés infructueux	30 000 000	1%
Marchés non entamés	372 250 000	9%	100%

Tableau 39 : Réalisation du PPM 2025

Graphique 73

EXÉCUTION DU PPM 2025



Par rapport à 2023 et 2024, l'état des principaux indicateurs se présentent comme suit :

INDICATEURS	VALEUR
Nombre total de marchés au PPM	40
Nombre de TDR reçus	36
Nombre de marchés lancés	34
Nombre de marchés signés et approuvés	26
Taux de marchés lancés (montants)	85%
Taux d'exécution du PPM 2025 (montants)	63%
Nombre d'agents de l'ARCEP ayant participé aux procédures de marchés	30
Taux d'agents de l'ARCEP ayant participé aux procédures de marchés	38%

Tableau 40 : Principaux indicateurs du PPM

Le tableau ci-après donne un récapitulatif sur la réalisation du PPM 2025

INDICATEUR	2023	2024	2025
Taux de marchés lancés	91%	90%	85%
Taux d'exécution du PPM 2025	61%	81%	63%

Tableau 41 : Evolution des indicateurs

En somme, le bilan des réalisations fait ressortir un taux d'exécution du PPM de l'ordre de 63% et un dépassement de 236 824 138 FCFA par rapport au montant prévisionnel, soit 6% du montant du PPM.

La proportion des collaborateurs impliqués dans le déroulement des marchés est de 38% contre 43% en 2024.

A travers ce rapport, l'ARCEP présente les activités et projets réalisés au cours de cette deuxième année de mise en œuvre de son plan stratégique 2024-2026 et leurs impacts sur les secteurs régulés. Il en est notamment résulté, le renforcement de l'action du consommateur pour la protection de ses droits et intérêts.

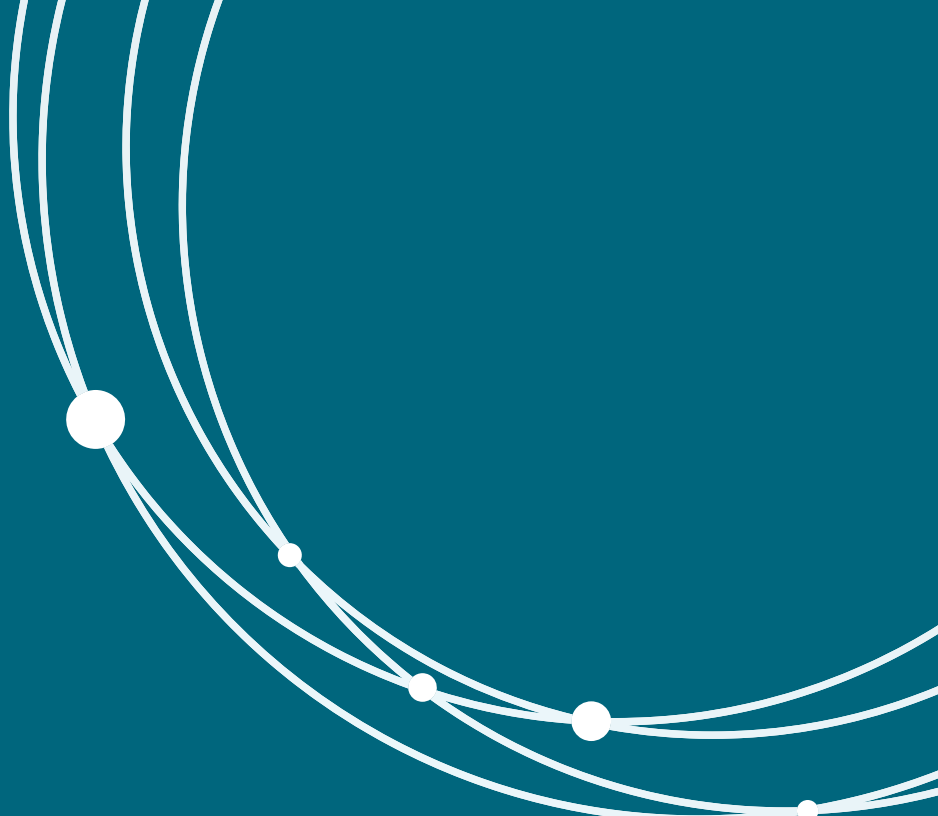
Après l'encadrement à la baisse des tarifs plafonds applicables aux prestations liées à l'accès aux infrastructures de transmission nationales et internationales, l'ARCEP va s'appuyer en 2026 sur les travaux réalisés en 2025 pour adopter une décision qui fixe aux opérateurs de communications électroniques mobiles des principes de transparence, de non-discrimination et d'équité applicables aux offres permanentes et promotionnelles. Par cette décision, l'ARCEP entend introduire de nouveaux changements sur le marché, notamment : la possibilité de conserver les forfaits non consommés, la justesse dans la facturation des forfaits internet et l'extension de la durée de validité des cartes SIM.

Le processus pour la modernisation et la refonte du cadre légal et réglementaire du secteur postal a atteint un niveau d'avancement appréciable. L'ARCEP est optimiste quant à l'adoption d'une nouvelle loi sur les services postaux en 2026.

Face à l'évolution rapide des technologies numériques, à la croissance des usages et aux nouveaux enjeux liés à la transformation digitale, l'ARCEP a adopté une approche avant-gardiste dans son plan stratégique qui intègre dans sa vision de régulation, la contribution à l'innovation technologique ainsi que la nécessité d'adapter en permanence ses approches et ses instruments de régulation. A cet effet, elle va entamer l'exploitation de la solution acquise pour évaluer la couverture des services mobiles et promouvoir dans les secteurs régulés l'utilisation des énergies renouvelables. Par ailleurs, des partenariats seront noués avec des instituts de recherche et académiques pour promouvoir la recherche et le développement de services basés sur les technologies émergentes spécifiques telles que la 6G, l'Internet des objets et la réalité augmentée.

Trois ans après sa certification à la norme internationale ISO 9001-2015 obtenue en 2023, l'ARCEP s'apprête à rentrer dans un processus de renouvellement. Nantie d'une maturité dans la mise en œuvre de son système de management de la qualité, l'ARCEP est résolument tournée vers l'avenir par l'adoption des principes environnementaux, sociaux et de gouvernance de la responsabilité sociétale. Le renouvellement de son certificat confirmera son engagement pour l'amélioration continue de ses prestations pour la satisfaction des parties intéressées pertinentes.





**Rapport
d'Activités**
Exercice 2025