



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

**RAPPORT DE L'ENQUETE STATISTIQUE
SUR LE SECTEUR POSTAL**

EXTRAIT

Décembre 2015

Contenu

INTRODUCTION.....	3
I- OBJECTIFS DE L'ETUDE.....	3
II- PRESENTATION ET ETAT DES LIEUX DU SECTEUR POSTAL DU BENIN.....	3
2.1 BREVE PRESENTATION DU SECTEUR POSTAL DU BENIN.....	3
2.1.1 OPERATEUR DESIGNÉ : LA POSTE DU BENIN SA	3
2.1.2 INTEGRATEURS DE COURRIER EXPRESS.....	4
(i) DHL BENIN.....	4
(ii) TOP CHRONO	4
(iii) SIMTRAM BENIN.....	5
(iv) SDV BENIN	5
(v) GETMA BENIN	5
(vi) AMERICAN FURNITURE	5
(vii) MTA	5
2.1.3 PRODUITS POSTAUX.....	5
2.1.3.1 OFFRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL	6
2.1.3.2 OFFRE DES SERVICES FINANCIERS POSTAUX	7
2.1.3.3 SERVICES POSTAUX RESERVES.....	8
2.1.3.4 SERVICES POSTAUX NON RESERVES.....	8
2.2 BREF ETAT DES LIEUX DU SECTEUR POSTAL AU BENIN	8
III- ANALYSE ECONOMIQUE DU SECTEUR POSTAL	9
3.1 SECTEUR FORMEL.....	9
3.1.1 ANALYSE DU MARCHÉ	9
3.1.2 PERCEPTION DES CLIENTS DES OPERATEURS LEGAUX.....	17
3.2 SECTEUR INFORMEL.....	22
3.2.1 ANALYSE DU SECTEUR INFORMEL.....	22
3.2.2 PERCEPTION DES CLIENTS DES STRUCTURES INFORMELLES.....	24
3.3 ANALYSE SWOT DU SECTEUR POSTAL DU BENIN.....	27
IV- DIFFICULTES.....	29
4.1 FAIBLE COLLABORATION DES OPERATEURS POSTAUX.....	29
4.2 ABSENCE DE CERTAINES DONNEES	30
4.3 FIABILITE DE CERTAINES DONNEES COLLECTEES	30
V- RECOMMANDATIONS	30

INTRODUCTION

Le rapport de l'enquête statistique sur le secteur postal est le résultat d'une étude réalisée par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du BENIN, en collaboration avec le Centre d'Etudes et de Recherches en Télécommunications de la Tunisie(CERT).

Cette enquête est intervenue dans un contexte de réformes entamées par l'ARCEP-BENIN, à la faveur du vote de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014, pour dynamiser la régulation des communications électroniques et de la poste.

Ainsi les premières perspectives de l'ARCEP-BENIN ont été orientées vers une analyse du secteur en général, et du marché postal en particulier, en vue promouvoir des stratégies de développement et de réforme de ce secteur.

Cela étant, la mise en place d'un observatoire du marché des services postaux a été d'un grand intérêt pour être inscrite au rang des priorités du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN pour la période 2015-2018.

La réalisation d'une enquête statistique a été donc le projet idoine mis en œuvre par l'ARCEP-BENIN pour rendre disponibles des données économiques postales et comprendre les facteurs et indicateurs déterminants concernant les tendances du marché postal et les défis qui attendent d'être relevé, quant au développement du secteur postal au Bénin.

I- OBJECTIFS DE L'ETUDE

Les objectifs qui ont sous-tendu la réalisation de cette étude visent, entre autres, à :

- présenter le secteur postal du BENIN et son état des lieux ;
- faire une analyse économique des indicateurs du marché postal ;
- procéder à l'analyse SWOT du secteur des postes du BENIN.

II- PRESENTATION ET ETAT DES LIEUX DU SECTEUR POSTAL DU BENIN

2.1 BREVE PRESENTATION DU SECTEUR POSTAL DU BENIN

Le marché postal du Bénin est animé par deux types d'acteurs, conformément aux deux régimes consacrés par la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

D'une part, il y a La Poste du Bénin SA, opérateur désigné en charge du service postal universel, bénéficiant d'un régime d'exclusivité pour l'exploitation des services postaux réservés et d'autre part, les intégrateurs nationaux exerçant sous le régime d'autorisation pour l'exploitation des services postaux non réservés.

2.1.1 OPERATEUR DESIGNÉ : LA POSTE DU BENIN SA

La Poste du Benin S.A est une société anonyme, de droit Béninois, créée aux termes des dispositions du décret 2004-365 en date du 28 juin 2004 et dont le capital est entièrement

détenu par l'Etat. Elle reprend de fait l'activité et la charge entière des services postaux de l'ex-office des postes et télécommunications (OPT) et détient le monopole de l'exploitation de l'ensemble de l'activité postale sur tout le territoire national jusqu'à 2001.

Opérateur historique, devenu Opérateur Désigné, pour reprendre ainsi, la terminologie adoptée par l'Union Postale Universelle, lors de son 24^{ème} congrès, tenu à Genève- Suisse en 2008, La Poste du Bénin SA constitue le plus vaste réseau postal de proximité avec au 30 juin 2015, quatre-vingt-quinze(95) bureaux de poste, 453 employés, 64 673 boîtes postales, répartis sur toute l'étendue du territoire national. La majeure partie de son trafic est générée par les entreprises/administrations vers les particuliers. Elle traite principalement du courrier de gestion émis par des secteurs d'activités structurants pour l'économie béninoise.

Malgré les forces qu'on lui reconnaît, La Poste du Bénin est confrontée à plusieurs faiblesses, notamment l'inexistence de données statistiques fiables, une stratégie commerciale encore perfectible, l'absence de comptabilité analytique, le manque d'innovation en matière de services postaux électroniques, le faible recouvrement des créances, etc. qui freinent encore son élan à s'imposer comme un opérateur postal moderne à l'ère du numérique.

2.1.2 INTEGRATEURS DE COURRIER EXPRESS

Les intégrateurs nationaux sont des sociétés commerciales légalement constituées, qui sont autorisées à fournir des services postaux non réservés, en vertu des dispositions de l'article 168 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste. A l'exception de la distribution des courriers de poids inférieur à 350 grammes, tous les autres services postaux relatifs au courrier ordinaire ou accéléré sont autorisés pour les intégrateurs nationaux, ainsi que les autres services postaux non réservés, conformément aux dispositions de l'article 164 et de l'alinéa 2 de l'article 163 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin. Depuis 2012, sept (7) opérateurs postaux sont autorisés à fournir les services postaux non réservés.

(i) *DHL BENIN*

Avec deux (2) points d'accès et 28 employés, DHL BENIN est une représentation nationale de Deutsche Post DHL Group, premier opérateur postal et logistique, avec un vaste réseau reliant 220 pays à travers le monde. La société DHL est fortement impliquée dans la livraison express de documents et de colis, la fourniture de services personnalisés en matière de commerce électroniques, le transport de fret et autres services répondant aux préoccupations des clients en matière de logistique.

(ii) *TOP CHRONO*

Créée depuis le 29 mai 1995, la société TOP CHRONO offre des solutions de livraison locale et internationale de courriers et de colis express, avec un effectif d'employés estimé à 68 personnes et 4 points de présence au niveau national. Il est un opérateur postal fortement connu sur le marché domestique de courrier express en République du Bénin.

(iii) *SIMTRAM BENIN*

La société SIMTRAM, créée en 1992, est un opérateur postal ayant bénéficié d'une franchise de Universal Parcel Service (UPS) pour offrir des services relatifs au transport de courriers et de colis express, au fret, au transit, à la consignation, etc. Pour réaliser ses objectifs SIMTRAM doit compter sur les 47 employés et sur un seul point d'accès aux services postaux.

(iv) *SDV BENIN*

SDV BENIN est une société membre du groupe BOLLORE chargé de fournir le service de distribution de courriers et de colis express, à travers son département de services express composé d'un seul point d'accès aux services postaux et animé par 5 employés.

(v) *GETMA BENIN*

La société GETMA BENIN est une filiale de NECOTRANS qui s'est mise en partenariat avec TNT Express, pour améliorer la livraison du courrier et du colis express dans 8 pays à savoir le Bénin, le Mali, le Togo, la Côte d'Ivoire, le Tchad, le Niger, la Guinée équatoriale et l'Angola. Avec un seul point d'accès au niveau national et un effectif global de 47 employés, la société GETMA BENIN est un intégrateur international fortement impliquée dans la distribution du courrier et du colis express international.

(vi) *AMERICAN FURNITURE*

La société AMERICAN FURNITURE est une jeune société avec 3 employés et 2 points de présence au niveau national. Elle s'investit dans le courrier express depuis 2012 et, comme d'autres opérateurs postaux, et développe des partenariats

(vii) *MTA*

Messagerie Transactions Africa (MTA) est une société autorisée à fournir des services postaux non réservés, notamment la distribution à titre onéreux d'envois postaux pour le compte des entreprises qui ont recours à ses services. MTA dispose d'un seul point de présence au niveau national avec 4 employés.

2.1.3 PRODUITS POSTAUX

En vertu des dispositions de l'article 143 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin, le service public de la poste comprend :

- le service postal universel ;
- les services financiers postaux ;
- les services postaux réservés ;
- les services postaux non réservés.

Sur cette base, la classification des produits postaux disponibles sur le marché postal du Bénin se présente comme suit :

2.1.3.1 OFFRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL.

Les produits postaux issus de l'offre du service postal universel englobent les services postaux de base que l'Etat garantit à toutes les couches de la population, de manière permanente et régulière, selon les normes de qualité spécifiques et à moindre coût sur toute l'étendue du territoire national, aux points d'accès de l'opérateur en charge du service postal universel. Il s'agit notamment des produits issus du service postal minimal requis, des services supplémentaires obligatoires et des services supplémentaires facultatifs.

(i) *Les boîtes postales*

Les boîtes postales sont un produit postal offert par La Poste du Bénin. Elles sont composées des petites boîtes, des boîtes moyennes, et des grandes boîtes. Les petites boîtes sont liées à des adresses mises généralement à la disposition des particuliers pour la réception de leurs correspondances. Les boîtes moyennes sont liées à des adresses mises à la disposition aussi bien des particuliers que des personnes morales pour la réception de leurs correspondances et les grandes boîtes souvent destinées aux personnes morales.

(ii) *Les envois de correspondances*

Les envois de correspondances sont constitués des envois de lettres ordinaires, de lettres recommandées, des courriers de la poste restante et des prospectus (publipostage).

(iii) *Les colis postaux ordinaires*

Ils sont constitués d'objets ou de marchandises non interdits pesant jusqu'à 30 kilogrammes, collectés et livrés contre paiement de taxes d'affranchissement, des taxes d'expédition.

(iv) *Les colis à valeur déclarée*

Les colis à valeur déclarée sont des solutions d'acheminement sécurisé d'envois de valeur ou sensibles non interdits, contre paiement de taxe d'affranchissement, de taxe d'expédition et de taxe de valeur déclarée.

(v) *La philatélie*

Il s'agit notamment des timbres philatéliques, des enveloppes « premiers jours qui sont respectivement des figurines de collection et des pièces de collection marquant un évènement particulier. Il y a aussi les coupons-réponses internationaux qui sont des titres échangeables contre des timbres-poste pour l'affranchissement de divers objets.

(vi) *Les courriers d'entreprises*

Les courriers d'entreprises sont constitués des plis en nombre provenant des sociétés et diverses organisations, qui sont collectés, traités et distribués à destination de leurs clients, sur la base de termes bien définis dans des contrats.

2.1.3.2 OFFRE DES SERVICES FINANCIERS POSTAUX

Quoique la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste reconnaît le droit aux opérateurs postaux privés de fournir les services financiers, la plupart d'eux sont encore concentrés sur l'offre de service de courrier express. La Poste du Bénin SA reste le seul opérateur postal qui fournit à ce jour les services financiers postaux.

Aux termes de la loi, les services financiers postaux sont constitués du service de transfert de fonds, le service de chèque postaux, le service de caisse d'épargne postale, le service de change, le service des valeurs à recouvrer et des contre remboursement, le service des mandats et tous autres services se rapportant à des prestations similaires.

(i) *Les comptes épargnes*

Ils sont constitués du compte épargne ordinaire, du compte épargne tontine, du compte épargne retraite et épargne e-tontine.

Le compte épargne ordinaire et une épargne à vue sur livret assortie d'intérêt au taux de 3,5% l'an et exonéré d'impôt. C'est un produit accessible à toute personne physique ou morale légalement constituée.

Le compte épargne tontine est une épargne périodique sur livret pour une durée minimale de 12 mois assorti d'intérêt au taux de 3,75 % l'an. Il est accessible à toute personne physique ou morale légalement constituée.

Le compte épargne retraite est un contrat d'épargne périodique sur une durée minimale de 55 ans assorti d'intérêt au taux de 3,75% l'an, et accessible à toute personne physique.

Le compte épargne e-tontine est un compte électronique accessible à toute personne physique à partir d'un support électronique (Smartphone).

(ii) *Les comptes courants*

Il s'agit du compte courant personne physique et du compte courant personne morale qui sont des comptes chèques à vue.

(iii) *La Poste Crédit*

La Poste crédit est un produit postal d'octroi de crédit et constitué du crédit flash (avances sur salaire payables en 1 ou 3 mois), du crédit à court terme (prêt payable en 12 mensualités au plus), du crédit à moyen terme (prêt payable entre 13 et 36 mensualités) et du crédit à long terme (prêt payable en 60 mensualités au plus).

(iv) *Le transfert de fonds*

Le service de transfert de fonds est constitué du Post Money (transferts nationaux), du mandat carte, des transferts internationaux, de Poste Assurance.

Les transferts nationaux sont des envois et réception instantanés d'argent sur toute destination au Bénin. Quant aux mandats cartes, il s'agit d'envois et réception d'argent sur support physique dont le transport est assuré par les services de la poste. Les transferts internationaux sont des envois et réceptions d'argent sur toute destination dans le monde.

(v) *La Poste Assurance*

La Poste Assurance est un ensemble de produits offerts à travers la Poste Assur'Auto, une assurance responsabilité civile et tous risques, accessible à toutes personnes physique et morale propriétaire d'un véhicule. Il y a également la Poste Assur'Dedji, La Poste Assur'Educ, la Poste Assur'Zindo, qui sont des contrats de prévoyance couvrant les frais scolaires ou universitaires, l'assistance financière en cas d'obsèques, et accessibles à toutes les personnes physiques ayant 65 ans au plus.

2.1.3.3 SERVICES POSTAUX RESERVES

Les produits issus des services postaux réservés sont les courriers ordinaires et accélérés de poids inférieurs à 350 grammes. Les courriers de cette tranche de poids sont reversés à l'opérateur désigné.

2.1.3.4 SERVICES POSTAUX NON RESERVES

Les produits issus de l'offre des services postaux non réservés sont constitués des courriers accélérés et des courriers ordinaires de tranche de poids supérieurs à 350 grammes. Ces produits postaux sont offerts par l'opérateur désigné et les autres opérateurs postaux privés exerçant sous le régime de l'autorisation.

2.2 BREF ETAT DES LIEUX DU SECTEUR POSTAL AU BENIN

Un état des lieux du secteur postal du Bénin présente plusieurs caractéristiques assimilables à ce qui se présente dans la plupart des pays d'Afrique.

Le secteur postal du Bénin est animé par deux catégories d'acteurs. D'une part les opérateurs postaux légaux et d'autre part les acteurs informels prédominés par les compagnies de transports voyageurs qui absorbent une part non négligeable du courrier généré au niveau national.

En effet, une part importante du courrier généré échappe à la distribution des opérateurs formels du marché postal. De même, le segment des colis domestiques est totalement pris d'assaut par le secteur informel. Le trafic colis au niveau national échappe aussi bien à l'opérateur désigné qu'aux opérateurs postaux privés exerçant sous le régime de l'autorisation. Ce trafic est entièrement capté par le secteur informel en raison de son dynamisme et de l'absence de formalisme qui le caractérise.

De même le succès des opérateurs privés principalement actifs dans les services express à haute valeur ajoutée s'impose de plus en plus à l'opérateur désigné dans ce secteur.

Par ailleurs, en plus de la mainmise du secteur informel sur des niches rentables, le secteur postal du Bénin est confronté au système d'auto-distribution organisée par les entreprises expéditrices à l'endroit de leur clientèle et un niveau d'automatisation faible du processus postal. Cette situation constitue une véritable entrave au développement du secteur.

III- ANALYSE ECONOMIQUE DU SECTEUR POSTAL

L'analyse des résultats de l'enquête est présentée en deux parties. La première porte sur le secteur formel et la seconde est relative au secteur informel.

3.1 SECTEUR FORMEL

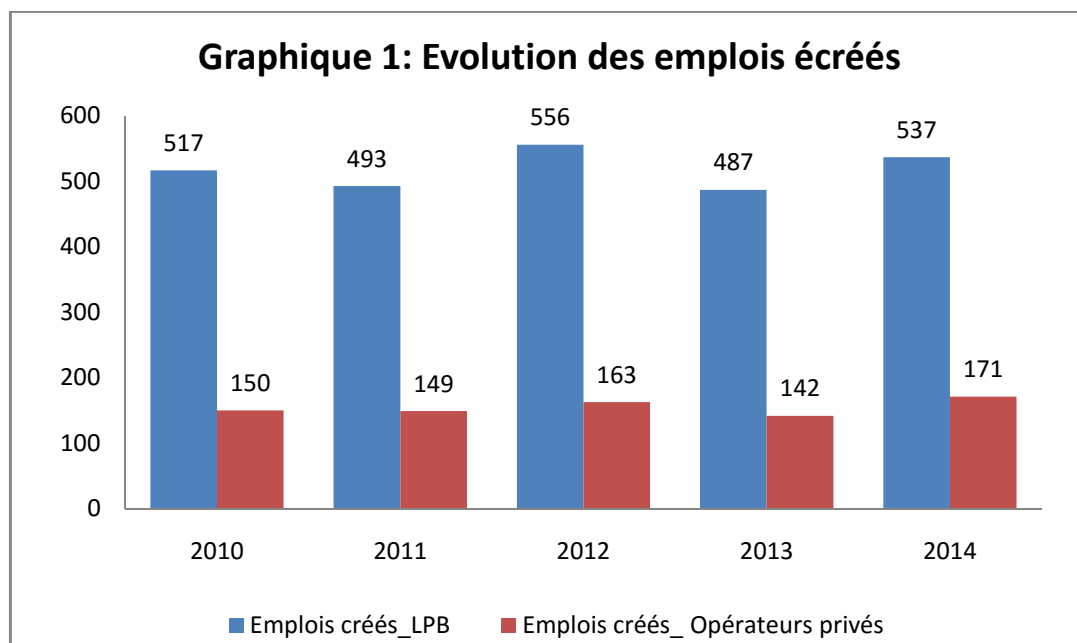
Conformément à la démarche méthodologique, les données ont été collectées auprès des structures formelles d'une part et des consommateurs d'autre part. Les résultats obtenus se présentent comme suit.

3.1.1 ANALYSE DU MARCHE

A l'instar du marché des pays de la sous-région, le marché postal béninois s'anime autour de l'opérateur désigné La Poste du Bénin S.A. et de quelques opérateurs privés qui se positionnent sur le segment express national et international. Alors que l'opérateur public continue d'opérer avec les outils traditionnels sur l'ensemble du territoire national, les privés ont pris à charge les entreprises et grands facturiers se trouvant dans les milieux urbains.

(i) Emplois créés

Au 31 décembre 2014, l'effectif des emplois dans le secteur postal formel est évalué à 708 contre 667 au 31 décembre 2010, soit une augmentation de 6,14%. Parmi les 708 employés, 88,13% constituent des emplois à plein temps et 11,87% les employés à temps partiel. Le graphique ci-après présente l'évolution des emplois sur la période 2010 à décembre 2014.



La croissance des emplois créés sur la période sous revue semble s'expliquer par la densification des points de présence qui a connu un taux d'augmentation de 13,2%. En effet, le nombre de points d'accès aux services postaux est passé de 106 en 2010 à 119 au 31 décembre 2014, ce qui correspond à une moyenne annuelle d'un (01) bureau de poste pour 86 835 habitants (64 907 en 2014 pour l'Afrique subsaharienne, 7 650 pour la Tunisie et 1308 à l'échelle mondiale) tandis

que 19 243 habitants sont desservis par un seul employé de poste (14 786 en 2014 pour l'Afrique subsaharienne, 878 pour la Tunisie et 1 319 à l'échelle mondiale).

De même, près de 4% de la population du Bénin reste sans desserte postale.

L'opérateur public demeure toujours le plus prépondérant en termes de couverture du territoire avec 107 points de service dont 95 bureaux de poste et 12 points de présence communautaires en juin 2015.

(ii) *Collecte et distribution de l'opérateur désigné*

Le tableau ci-après présente quelques statistiques sur la collecte et la distribution de La Poste du Bénin.

Tableau 1 : Statistiques sur la collecte et la distribution de La Poste du Bénin.

DESIGNATIONS	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par jour ouvrable en zone urbaine	1	1	1	1	1
Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par semaine en zone rurale	3	2	3	3	3
Nombre de boîtes aux lettres (boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les bureaux de postes)	138	120	120	120	120
Nombre moyen de distributions par jour ouvrable en zone urbaine	1	1	1	1	1
Nombre moyen de distributions par semaine en zone rurale	3	2	3	3	3
Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile	ND	6,00%	8,00%	10,00%	6,00%
Pourcentage de la population devant retirer son courrier à un établissement postal	ND	89,00%	88,00%	85,00%	90,00%
Pourcentage de la population sans desserte postale	ND	ND	ND	5,00%	4,00%
Nombre de boîtes postales	60 899	65 329	62 232	64 673	64 675
Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes postales	100	100	104	104	104
Pourcentage des envois distribués par boîtes postales	ND	80%	85%	85%	95%

Source : (LPB SA, 2015)

De l'analyse du tableau, il ressort que les modes de collecte et de distribution de l'opérateur désigné sont restés statiques sur la période sous revue. En conséquence, la dynamique observée sur les marchés postaux contemporains n'est pas encore internalisée par La Poste du Bénin S.A.

malgré les potentialités dont elle dispose à partir de son monopole naturel sur certains services postaux, de l'étendue nationale de son réseau et de ses infrastructures postales.

Par ailleurs, bien que la distribution à domicile soit la référence, la majorité des populations du Bénin, n'ont toujours pas accès à ce service postal. En effet, 90% de la population doivent retirer leurs envois dans un établissement postal pendant que 6% seulement les reçoivent à domicile.

(iii) *Les envois*

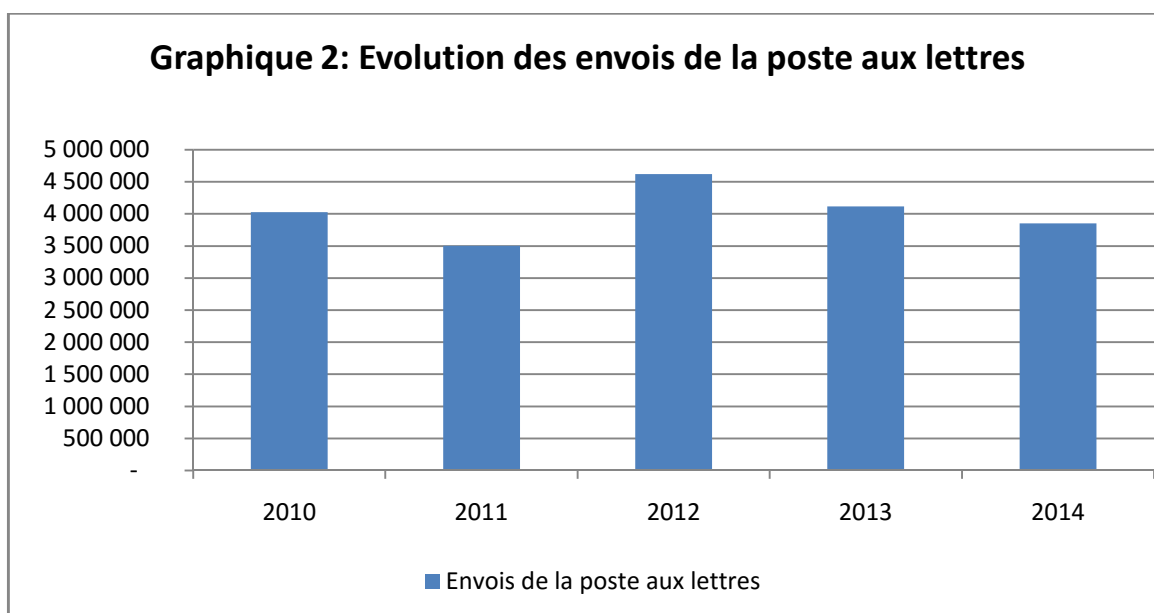
Le tableau ci-après présente les envois de l'opérateur public ainsi que ceux des opérateurs privés. Les envois de LPB S.A sont catégorisés sous plusieurs rubriques : la poste aux lettres, les envois recommandés, les journaux et périodiques, les envois publicitaires et les courriers hybrides.

Tableau 2 : Evolution des envois des opérateurs postaux

DESIGNATIONS	2010	2011	2012	2013	2014
OPERATEUR PUBLIC					
Envois de la poste aux lettres	4 028 922	3 503 634	4 618 647	4 117 783	3 854 782
Envois recommandés	69 375	12 803	27 346	73 139	77 790
Journaux et périodiques	ND	5 209	4 864	ND	12 090
Envois publicitaires	-	4 295 498	-	500 000	500 000
Courriers hybrides	-	-	-	-	-
OPERATEURS PRIVÉS					
Nombre d'envoi domestique reçu et distribué	71 610	71 767	69 866	69 213	75 352
Nombre d'envoi pour l'étranger	21 701	21 192	24 677	26 392	26 541
Nombre de courriers reçus de l'étranger et distribuer	61 860	62 307	62 001	67 619	71 754
TOTAL	155 171	157 852	156 544	163 224	174 284

Source : (Opérateurs postaux, 2015)

Les envois de l'opérateur public sont dominés par la poste aux lettres qui a évolué en dents de scie de 2010 à 2012, mais qui connaît une baisse depuis lors, comme l'illustre le graphique suivant.



S'agissant des opérateurs privés, les envois évalués à 155 171 en 2010 ont connu une croissance constante depuis 2010 pour atteindre un volume global de 174 284 envois en 2014, soit une moyenne annuelle de 24 897 envois par opérateur privé.

De l'observation des statistiques sur les envois express, il se dégage que non seulement les opérateurs privés prennent le large sur l'opérateur public mais aussi les résultats affichés révèlent une pleine expansion desdits envois.

Tableau 3 : Evolution des envois express

ENVOIS EXPRESS	2010	2011	2012	2013	2014
LPB SA	58 393	41 306	57 731	33 142	46 662
OPERATEURS PRIVES	155 171	157 852	156 544	163 224	174 284
TOTAL	213 564	199 158	214 275	196 366	220 946

Source : (Opérateurs postaux, 2015)

Au 31 décembre 2014, le nombre d'envois express s'élève à 220 946 dont 174 284, soit 78,88%, sont constitués par les envois des opérateurs privés.

Par ailleurs, l'analyse des données sur les colis postaux montre que le nombre de colis postaux est passé de 61 171 en 2010 à 9 728 en 2014 avec une prédominance de l'opérateur public (87% en moyenne).

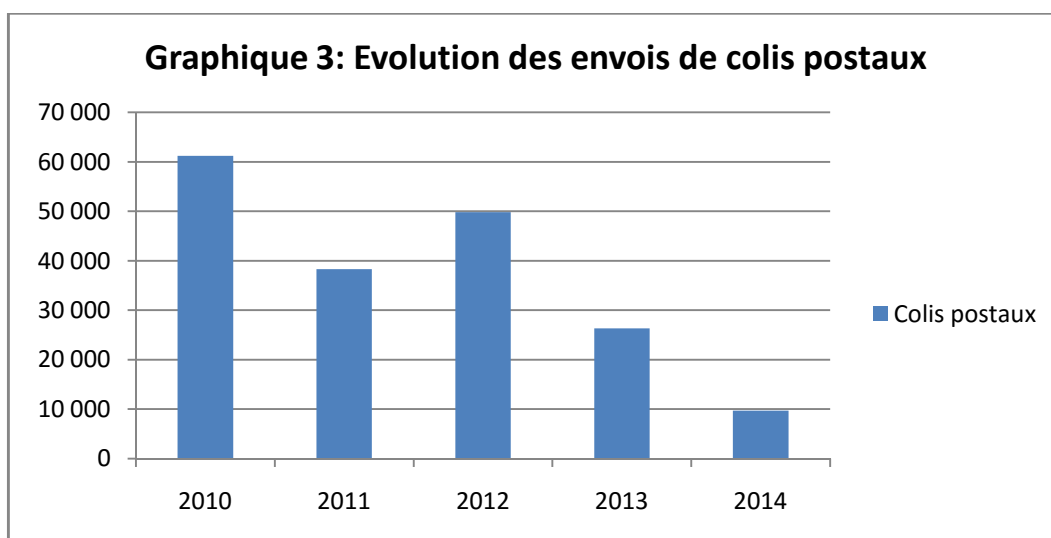


Tableau 4 : Volume des envois (lettres et colis)

OPERATEURS	2010	2011	2012	2013	2014
LPB SA	4 031 579	1 093 920	1 970 133	3 018 993	1 645 595
OPERATEURS PRIVES	158 279	156 312	159 342	164 071	174 952
TOTAL	4 189 858	1 250 232	2 129 475	3 183 064	1 820 547

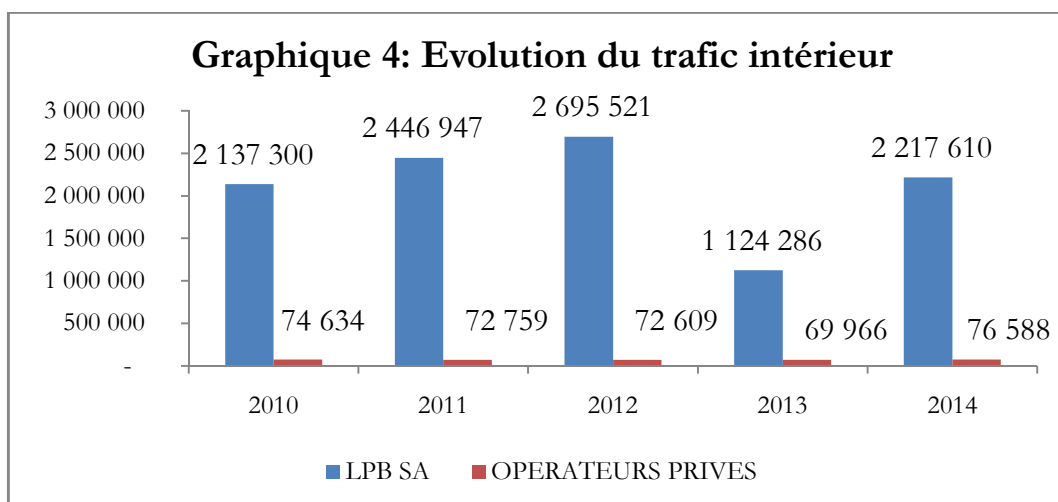
Source : (Opérateurs postaux, 2015)

Il ressort du tableau que le volume total des envois est constitué, à 70,01%, par les prestations de l'opérateur désigné. Cette performance reste tout de même salubre vu la situation de précarité opérationnelle et financière dans laquelle l'opérateur évolue ces dernières années. En effet, de nombreuses années de sous-investissements se sont traduites par une baisse de la qualité de service. A cela, s'ajoutent les réclamations reçues dont le nombre tourne autour de 300 chaque année.

Par ailleurs, ce tableau renseigne que le nombre d'envois postaux déposés par habitant est dans l'ordre de 0,25 par an, ce qui reste encore loin de la moyenne mondiale située à 52,3 et de l'Afrique en générale située à 2,3¹.

¹<http://www.maghress.com/fr/lesechos/128148>

Le graphique suivant présente l'évolution du trafic intérieur de 2010 à 2014.



Le volume du courrier intérieur de l'opérateur public s'est accru de 24,0% entre 2010 et 2012. Après la chute observée en 2013, le volume est passé à 2 217 600 en 2014. Ces progressions renforcent la thèse évolutive du courrier domestique.

Le tableau ci-après présente la série du trafic international des opérateurs postaux.

Tableau 5 : Trafic international

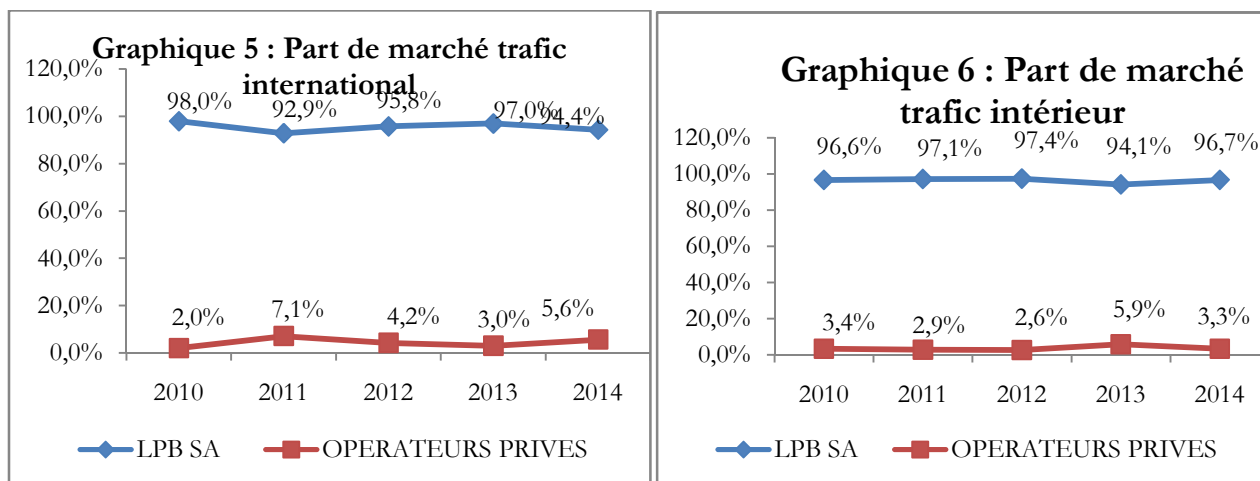
		2010	2011	2012	2013	2014
OPERATEUR PUBLIC						
Expédition	Lettres	627 750	212 684	1 486 700	695 807	826 473
	Colis	1 463	4 408	124	98	2 300
	Total	629 213	217 092	1 486 824	695 905	828 773
Réception	Lettres	3 401 172	874 282	481 800	2 321 860	810 709
	Colis	1 194	2 546	1 509	1 228	6 113
	Total	3 402 366	876 828	483 309	2 323 088	816 822
TRAFIC OPERATEUR PUBLIC		4 031 579	1 093 920	1 970 133	3 018 993	1 645 595
OPERATEURS PRIVES						
Expédition	Lettres	21 701	21 192	24 677	26 392	26 541
	Colis	8	18	12	49	19
	Total	21 709	21 210	24 689	26 441	26 560
Réception	Lettres	61 860	62 307	62 001	67 619	71 754
	Colis	76	36	43	45	50
	Total	61 936	62 343	62 044	67 664	71 804
TRAFIC OPERATEURS PRIVES		83 645	83 553	86 733	94 105	98 364
TRAFIC TOTAL		4 115 224	1 177 473	2 056 866	3 113 098	1 743 959

Source : (Opérateurs postaux, 2015)

L'observation du trafic international de la Poste du Bénin montre une tendance baissière drastique. Après une baisse en 2011 en l'occurrence au niveau des lettres, la grande chute a

commencé en 2012 et 2013. Par contre, le secteur des colis montre une croissance à partir de 2014.

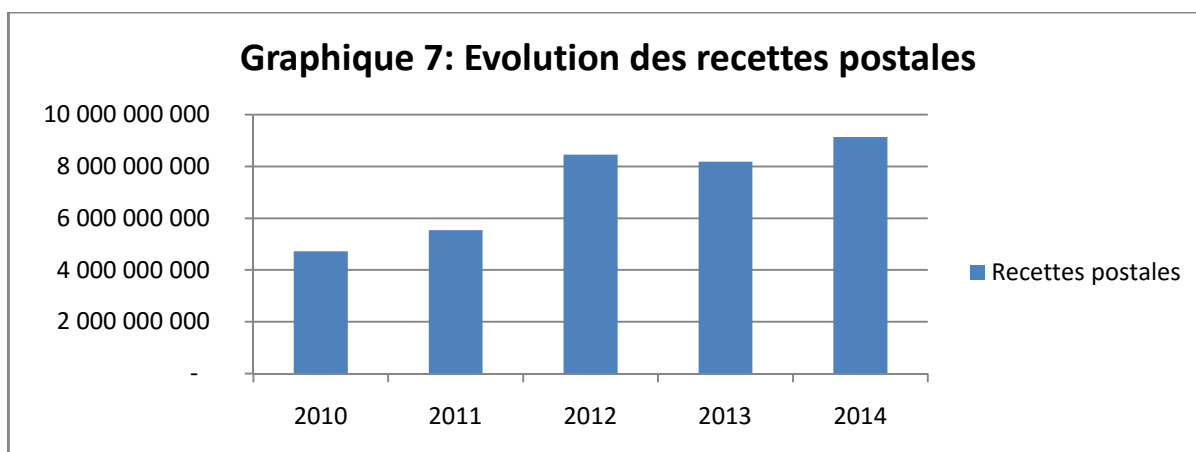
La situation des opérateurs privés devient perceptible lorsqu'on analyse des parts de marché. En effet, comme dans la plupart des pays africains, au Bénin, les sociétés de messagerie et les transporteurs express viennent renforcer la fourniture des services postaux, ceci en réponse à une attente du marché à laquelle la Poste du Bénin n'arrive pas encore à satisfaire. Ces sociétés qui sont, soit des entreprises nationales, soit des entreprises internationales, fournissent des services de livraison très rapides et fiables pour des documents ou des objets urgents.



(iv) Les Recettes

Les recettes des opérateurs sont constituées des produits liés à la poste aux lettres, aux colis, express et services de logistique, aux services financiers postaux et les autres recettes.

Les recettes du marché postal ont évolué avec un taux d'augmentation annuel moyen de 2,6%, tel que le montre le graphique ci-après :



(v) Les Services financiers postaux

A la date de la collecte des données, seul l'opérateur désigné offre les services financiers postaux. Toutefois, il faut rappeler que les dispositions de la Loi N°2014-014 du 9 juillet 2014

relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin donnent désormais aux opérateurs privés les prérogatives pour offrir les services financiers.

Les services financiers traditionnels de la Poste du Bénin SA sont constitués des mandats de postes ordinaires, des comptes de chèques postaux et de l'épargne.

Tableau 6 : Statistiques des services financiers postaux

SERVICES FINANCIERS	2010	2011	2012	2013	2014
Service intérieur					
Nombre de mandats de poste ordinaires	9 311	154 240	228 332	353 437	17 477
Montant des mandats de poste ordinaires	700 084	8 933 810	11 286 778	85 171 119	8 129 261 061
Service international – Expédition					
Nombre de mandats de poste ordinaires	6 365	ND	6 007	2 559	577
Montant des mandats de poste ordinaires	1 567 739	74 151	953 492	643 614	49 529 780
Service international – Réception					
Nombre de mandats de poste ordinaires	45 189	2 837	27 824	12 032	542
Montant des mandats de poste ordinaires	8 118 785	694 583	4 323 659	2 550 041	63 891 333
Comptes de chèques postaux					
Nombre de comptes CCP	27 697	43 576	46 297	46 795	47 126
Avoirs en fin d'année sur les comptes	15 600 130	21 979 836	23 958 724	23 535 836	13 221 541 039
Caisse d'épargne postale ou Banque postale					
Nombre de comptes CNE	495 450	505 701	514 058	520 545	537 238
Avoirs en fin d'année sur les comptes	53 672 928	52 437 268	51 776 868	55 285 316	44 116 396 679

Source : (LPB SA, 2015)

A la lecture du tableau, il ressort ce qui suit :

- les mandats de postes ordinaires tout service confondu sont toujours en pleine expansion passant d'une valeur de 10 millions environs de FCFA en 2010 à 8242 millions de FCFA en 2014 ;
- de même, les avoirs en comptes de chèques postaux ont connu un essor fulgurant sur la période sous revue avec un accroissement annuel moyen de 285%.
- quant aux avoirs en caisse d'épargne, ils suivent la même dynamique haussière.

Globalement, la masse monétaire des services financiers postaux est évaluée à 65 580 millions de FCFA au 31 décembre 2014.

(vi) Les Autres services et connectivité

Outre le service traditionnel d'épargne, l'opérateur désigné offre d'autres services financiers tels que : transfert de fonds, virements sur les comptes, domiciliation des salaires et pensions, versement sur les livrets d'épargne, vocaposte, achat à crédit, prêts.

Par ailleurs, la Poste du Bénin dispose d'un service logistique : location de bus, de camionnette pour le déménagement, et location de chaises etc. Les données collectées révèlent qu'elle dispose des points d'accès internet public et offre des services en ligne.

L'opérateur dispose d'un système de tracking. Il possède également un schéma directeur informatique dont la qualité semble être suffisante. Le schéma prévoit l'interconnexion de 25 sites en 2015 et 25 autres en 2016. La bande passante par site est d'environ 1 Mbps avec un taux d'utilisation de 80%. En moyenne chaque agent dispose d'un ordinateur. Au total 20 serveurs sont déployés pour l'exploitation des différentes applications de gestion de l'entreprise.

S'agissant des opérateurs privés, sur les sept (7) opérateurs, seul SIMTRAM BENIN offre les services de logistique. Ils disposent tous des points d'accès internet public mais seulement trois (3) offrent des services en ligne. Il s'agit de : DHL, GETMA BENIN et TOP CHRONO.

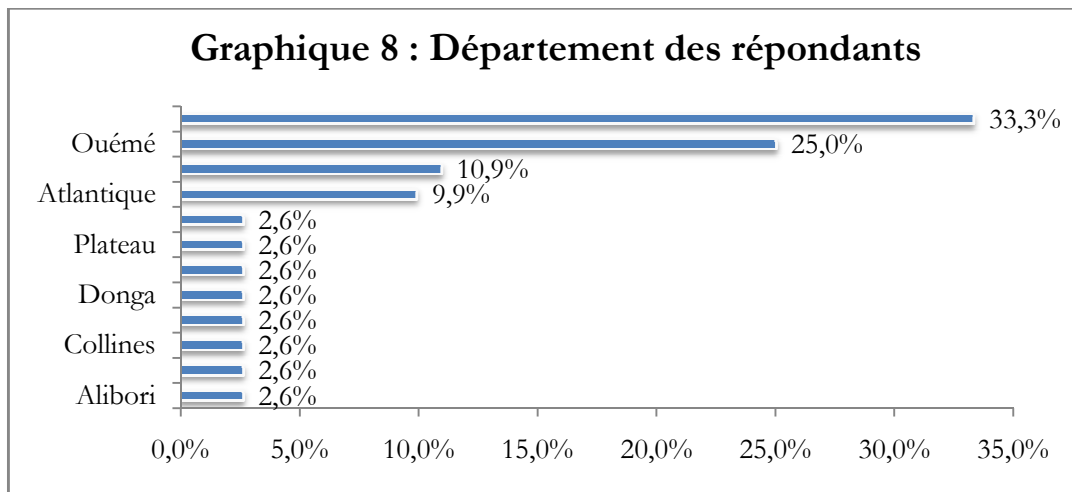
Cinq (5) opérateurs postaux privés disposent d'un système de tracking. Il s'agit de : DHL, GETMA BENIN, TOP CHRONO, SIMTRAM BENIN et SDV BENIN.

Le nombre d'ordinateurs mis à la disposition du personnel varie entre 1 et 40 d'un opérateur à un autre. Le nombre de serveurs est compris entre 0 et 10. Quant à la bande passante, elle est très variable d'un opérateur à un autre. La bande maximale est de 2 Mbps.

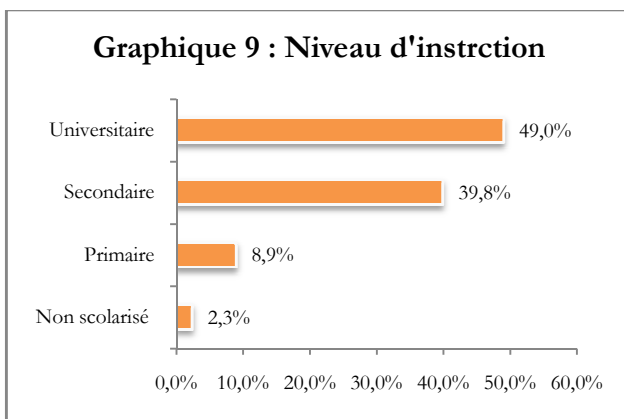
3.1.2 PERCEPTION DES CLIENTS DES OPERATEURS LEGAUX

(i) Profil des participants à l'enquête

Le profil des consommateurs enquêtés est présenté à travers leur localisation et leurs caractéristiques sociodémographiques. Ainsi, comme le montre le graphique ci-après, un peu plus des 3/4 des interviewés se trouvent dans les départements abritant les villes à forte densité de population à savoir : Cotonou, Porto-Novo, Parakou et Abomey-Calavi. Il s'agit notamment du Littoral (23,3%), Ouémé (25,0%), Borgou (10,9%) et Atlantique (9,9%).



L'échantillon est composé de plus d'hommes (70,6%) que de femmes.



Le graphique ci-contre montre que 97,7% des enquêtés ont été scolarisés. La répartition selon le niveau d'éducation se présente comme suit : primaire (8,9%), secondaire (39,8%) et universitaire (49,0%). Ce niveau d'éducation relativement élevé corrobore bien avec le taux de réponse enregistré lors du dépouillement des fiches de collecte des données.

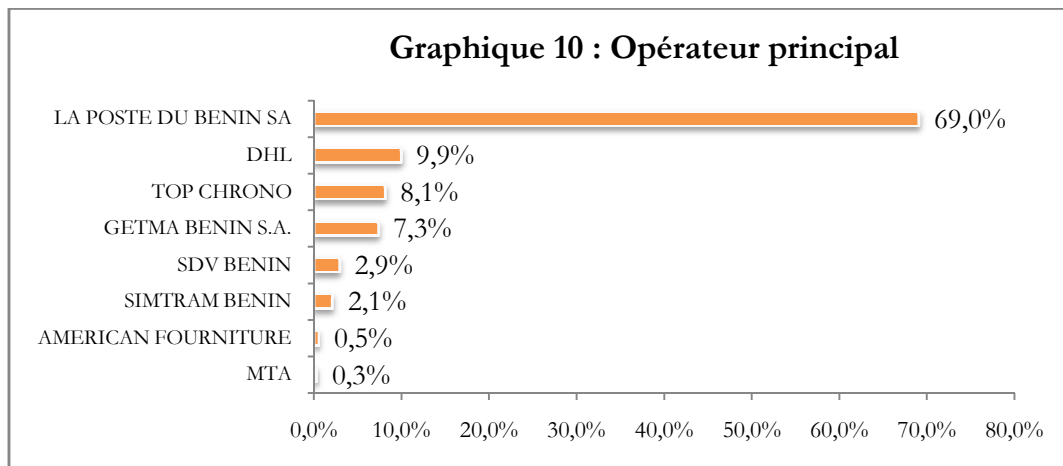
Par ailleurs, l'analyse selon la situation professionnelle montre que les personnes en activité sont les plus nombreuses avec une pondération de 88,0% contre 12% pour les retraités.

(ii) Accessibilité des opérateurs postaux

Les participants à l'enquête sont majoritairement des usagers de l'opérateur désigné, La Poste du Bénin SA. Ce résultat corrobore bien avec la part de marché en volume écrasante de cet opérateur. Il est suivi par DHL (9,9%) TOP CHRONO (8,1%) et GETMA BENIN SA (7,3%). Au bas de l'échelle, on rencontre AMERICAN FOURNITURE et MTA qui détiennent respectivement 0,5% et 0,3% de l'échantillon.

La part importante reconnue à l'opérateur désigné est essentiellement due au fait que La Poste du Bénin dispose d'environ 95 bureaux de postes, se présentant comme l'opérateur ayant le plus vaste réseau postal qui soit accessible aux consommateurs.

Le graphique ci-après présente la répartition des interviewés selon leur opérateur principal.



(iii) Analyse de la satisfaction

La satisfaction des consommateurs des services postaux est la résultante d'un niveau acceptable d'accès aux services et du respect effectif des normes de qualité de service relatives à la rapidité, la fiabilité et la régularité des services postaux.

Les aspects du service postal les plus particulièrement explorés au cours de l'étude sont : l'accessibilité et la fiabilité du réseau, les prix, les délais de distribution, la régularité de la distribution, les horaires d'ouverture des bureaux de poste, et l'intégrité physique des envois de correspondance.

Par ailleurs, il est à préciser que dans l'optique de rendre plus synthétique la présentation des résultats, trois catégorisations des variables de la satisfaction ont été opérées selon l'hypothèse que toute cause qui réunit au moins 70% des cas est considérée comme pertinente. Il s'agit de :

- la catégorie des variables décriées : lorsque les modalités « pas du tout satisfait » et « peu satisfait » sont évaluées à 70% au moins ;
- la catégorie des variables satisfaisantes : lorsque les modalités « satisfait » et « très satisfait » sont mesurées à 70% au moins ;
- le reste constitue la catégorie des variables moyennement appréciées.

Les résultats de l'analyse de la satisfaction sont résumés dans les tableaux ci-après :

Tableau 7 : Satisfaction des prestations de La Poste du Bénin

Aspects de la qualité		Niveau de satisfaction			
		Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Accessibilité du Réseau	Proximité	13,0%	25,2%	48,9%	13,0%
	Heure d'ouverture	6,9%	11,1%	71,4%	10,7%
	Heure de fermeture	6,9%	12,2%	70,2%	10,7%
Accueil	Manière dont vous êtes reçu	10,0%	29,5%	47,1%	13,4%
Fiabilité	Traitement des Réclamations	14,1%	35,0%	40,0%	10,9%
Rapidité de la distribution	Délai de livraison	8,7%	27,0%	51,3%	13,0%
Prix pratiqués	Intérieur	3,8%	34,3%	57,1%	4,8%
	International	5,0%	32,8%	56,3%	5,9%
	Redevance boîte postale	7,2%	16,7%	60,1%	15,9%
Sécurité des envois	Sécurité et intégrité des objets confiés	1,6%	10,8%	72,6%	15,1%
Services financiers	Compte épargne	6,5%	13,7%	64,3%	15,5%
	Chèques postaux	9,5%	21,6%	54,7%	14,2%
	Transfert d'argent	3,4%	7,2%	68,3%	21,2%

Source : (Données enquête, 2015)

De l'analyse du tableau, il ressort ce qui suit :

- les attributs bien appréciés par les usagers sont : heure d'ouverture, heure de fermeture, redevance boîte postale, sécurité et intégrité des objets confiés, compte épargne, transfert d'argent ;
- les variables moyennement satisfaisantes sont : proximité, accueil, traitement des réclamations, délai de livraison, prix pratiqués (intérieur et international), chèques postaux ;
- aucun motif d'insatisfaction n'a été identifié à propos des prestations de l'opérateur désigné.

Les résultats de l'étude de la satisfaction des usagers des opérateurs privés sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 8 : Satisfaction des prestations des opérateurs privés

Aspects de la qualité		Niveau de satisfaction			
		Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Accessibilité du Réseau	Proximité	11,8%	30,3%	50,4%	7,6%
	Heure d'ouverture	0,0%	5,2%	87,1%	7,8%
	Heure de fermeture	0,0%	6,8%	85,5%	7,7%
Accueil	Manière dont vous êtes reçu	0,8%	6,7%	52,1%	40,3%
Fiabilité	Traitement des Réclamations	2,2%	17,8%	55,6%	24,4%
Rapidité de la distribution	Délai de livraison	0,8%	12,7%	56,8%	29,7%
Prix pratiqués	Intérieur	12,1%	36,3%	45,1%	6,6%
	International	15,9%	32,7%	44,9%	6,5%
Sécurité des envois	Sécurité et intégrité des objets confiés	0,0%	5,1%	62,4%	32,5%

Source : (Données enquête, 2015)

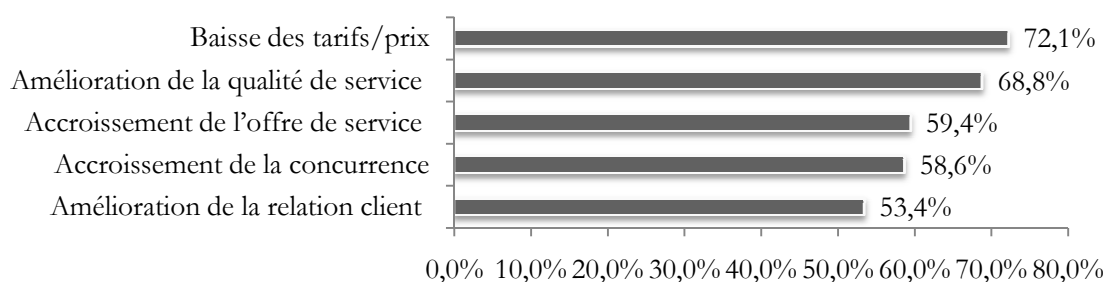
A la lecture du tableau, il se dégage que :

- les variables satisfaisantes sont : heure d'ouverture, heure de fermeture, accueil, traitement des réclamations, délai de livraison, sécurité et intégrité des objets confiés ;
- les attributs moyennement satisfaisant sont : proximité, prix pratiqués (intérieur et international) ;
- aucun motif d'insatisfaction n'a été identifié par les répondants au sujet des prestations des opérateurs privés.

A l'issue de l'analyse sur les déterminants de la satisfaction, on peut déduire que **globalement les consommateurs interviewés sont satisfaits des produits et services des opérateurs postaux à hauteur de (85,7%)**. La satisfaction des consommateurs étant un facteur préjudiciable aux entreprises, il apparaît nécessaire que les opérateurs travaillent à l'amélioration des variables de marketing moyennement appréciées.

Face aux motifs d'insatisfaction identifiés, les participants ont formulé quelques suggestions aux opérateurs. Le graphique suivant illustre par ordre d'importance, les variables de commande sur lesquelles les opérateurs peuvent agir pour améliorer la perception des usagers.

Graphique 11 : Suggestions des interviewés



En effet, la baisse des tarifs apparait comme l'élément le plus important (72,1%). Il est suivi par l'amélioration de la qualité de service (68,8%), puis l'accroissement de l'offre de service (58,6%), l'accroissement de la concurrence (58,6%) et enfin l'amélioration de la relation client (53,4%).

3.2 SECTEUR INFORMEL

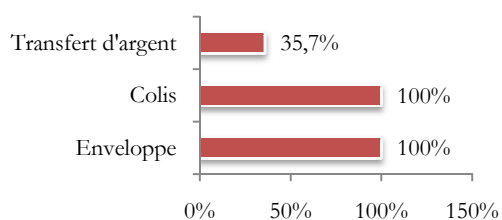
A l'instar du secteur formel, deux modules d'enquête ont été déployés. Le premier est relatif aux structures informelles (compagnie de transport en commun de voyageurs) et le second concerne les clients desdites structures. Les résultats obtenus sont résumés comme suit.

3.2.1 ANALYSE DU SECTEUR INFORMEL

Malgré la présence des opérateurs ci-dessus sur le marché postal béninois, il existe par ailleurs plusieurs structures informelles qui ont totalement pris d'assaut le segment des colis domestiques en raison de son dynamisme et de l'absence de formalisme qui le caractérise. A cela, s'ajoutent la distribution d'enveloppes (courriers) et le transfert d'argent. En effet, selon les résultats de l'étude de marché sur le secteur postal béninois, réalisée par l'Autorité de Régulation en 2013, 42,60 % du courrier généré échappent à la distribution des opérateurs formels du marché postal. Ce trafic est entièrement capté par le secteur informel.

Les données collectées sur le terrain ont permis d'identifier au moins quarante-deux (42) structures informelles.

Graphique 12 : Type d'envoi



Le graphique ci-contre présente les types d'envoi qu'effectuent les structures informelles. En effet, toutes les compagnies font le transport de colis et d'enveloppes (courriers). Seulement 35,7% offrent les services de transfert d'argent. Par ailleurs, certaines caractéristiques des produits et services offerts ont été relevés. Le tableau suivant présente les résultats obtenus.

Tableau 9 : Nombre de lignes par jours et tarifs appliqués

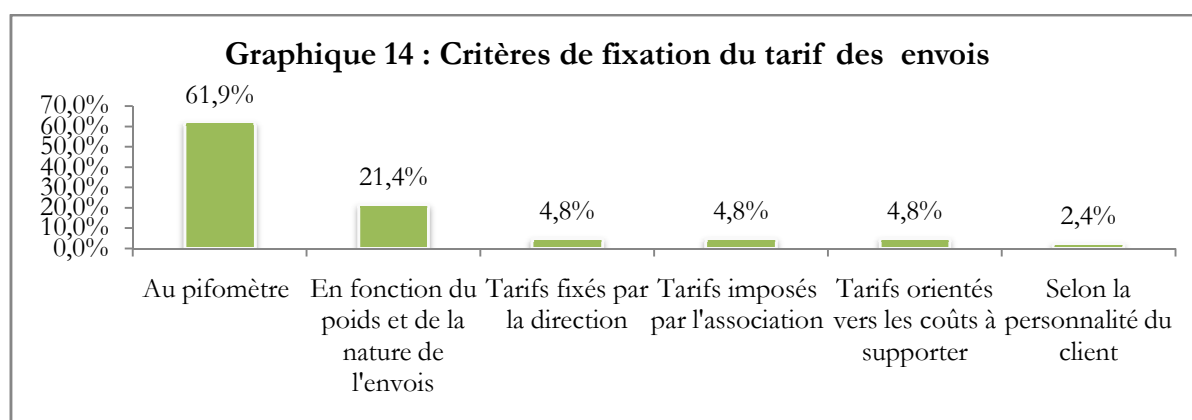
Statistiques	Nombre de voyages par jour dans les régions desservies	Tarif appliqué aux enveloppes (en FCFA)	Tarif appliqué aux colis (en FCFA)	Tarif appliqué aux transferts d'argent
Moyenne	1,2	1 733,3	6 022,7	
Médiane	1,0	2 000,0	3 500,0	
Mode	1,0	2 000,0	2 000,0	
Écart-type	1,0	911,7	5 039,8	10% du transfert
Minimum	0,3	1000,0	1 000,0	
Maximum	6,0	5 000,0	15 000,0	

Source : (Données enquête, 2015)

De l'analyse du tableau, il ressort que :

- la moitié des compagnies desservent les régions couvertes une (01) fois par jour ;
- le tarif fréquemment payé par les répondants s'élève à 2 000 FCFA pour l'envoi des enveloppes (courriers) ; il en est de même pour les colis ;
- quant au service transfert d'argent, les commissions sont évaluées à 10% du montant à transférer.

Par ailleurs, il faut souligner que les tarifs ci-dessus affichés ne sont pas standardisés. En effet, les critères de fixation des tarifs aux usagers sont très diversifiés et varient d'une structure à l'autre. Les résultats des données collectées au sujet des critères de fixation du tarif sont résumés par le graphique ci-après.



Le graphique montre dans 62% des cas, les tarifs sont fixés au pifomètre sans aucune analyse économique préalable. Mais, dans certains cas, les tarifs sont fixés en fonction du poids et de la nature des envois. Aussi, existe-t-il des compagnies dont les tarifs sont fixés par la direction générale ou bien imposés par l'association des transporteurs de voyageurs.

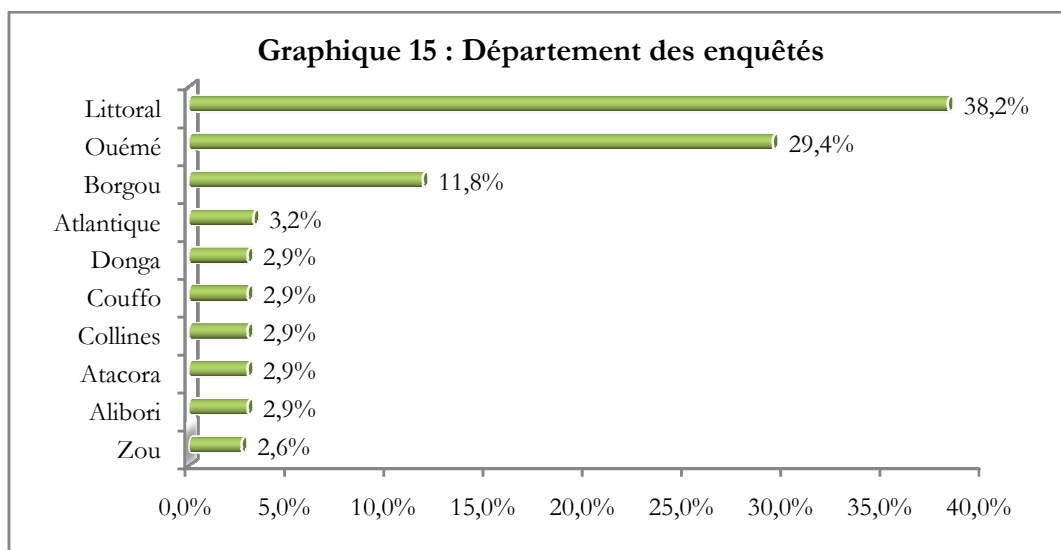
En outre, les données collectées ont permis de réaliser le répertoire des compagnies de transport de voyageurs dans les départements du Littoral et de l'Atlantique. Il est joint en annexe.

Somme toute, le marché postal du Bénin est caractérisé par une main mise du secteur informel sur des niches rentables. Cette situation constitue une véritable entrave au développement du secteur.

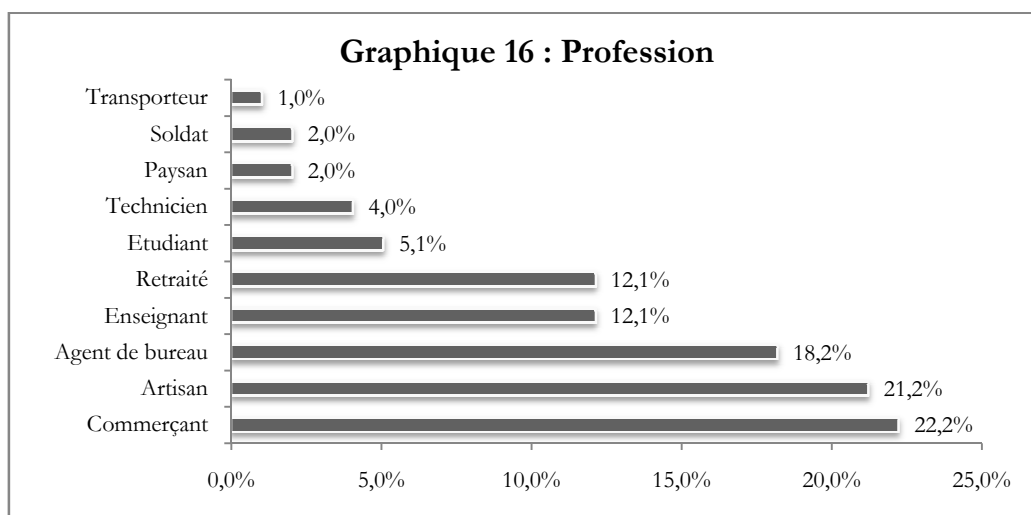
3.2.2 PERCEPTION DES CLIENTS DES STRUCTURES INFORMELLES

(i) Profil des répondants

Comme le montre le graphique ci-dessus, 79,4 % des participants sont localisés dans des départements abritant les villes à forte densité de population que sont Cotonou, Porto-Novo et Parakou. Il s'agit notamment du Littoral (38,2%), Ouémé (29,4%), et Borgou (11,8%).



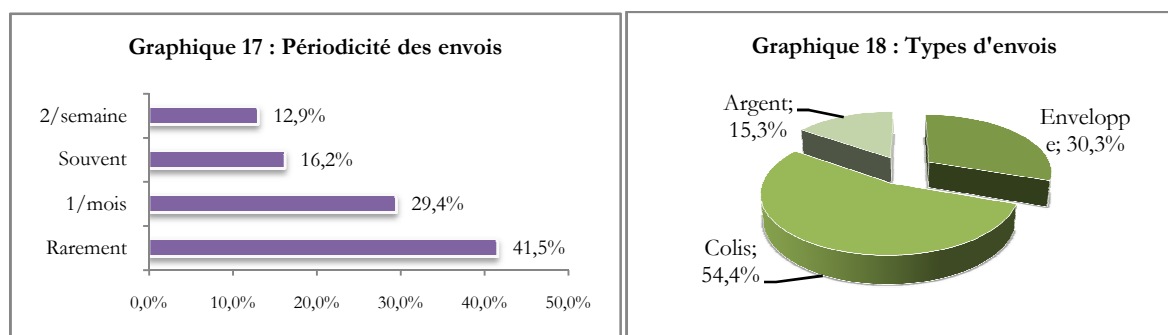
L'échantillon est composé de plus d'hommes (63,5%) que de femmes. La répartition selon le niveau d'éducation montre que 87,1% sont scolarisés et sont distribués comme suit : primaire (22,1%), secondaire (27,6%) et universitaire (37,4%). Par ailleurs, l'analyse selon la situation professionnelle montre que les personnes en activité sont les plus nombreuses avec une pondération de 96,5% contre seulement 3,5% pour les retraités. Le graphique ci-après présente les activités professionnelles des participants.



Au cours de l'enquête, seulement 29,1% des interviewés ont déclaré leur profession. Ainsi, les commerçants, les artisans et les agents de bureau sont les plus nombreux. Les personnes les moins rencontrées dans l'échantillon sont les transporteurs, les soldats et les paysans.

(ii) *Connaissance des services offerts*

L'interview avec les enquêtés des compagnies de transport en commun de voyageurs a été évalué sur les aspects suivants : périodicité des envois, type d'envois, tarifs appliqués et formalités accomplies.



Près de 60% des usagers rencontrés ont bien perçu l'activité postale que mènent les structures informelles. Le reste (41,5%) fait rarement les envois. La répartition des types d'envois montre que le colis et les enveloppes (courriers) viennent en tête avec les pondérations respectives 54,4% et 30,3%. Le transfert d'argent est effectué seulement par 15,3% des participants. Ce faible taux vient confirmer les résultats de l'enquête auprès des structures informelles qui révèlent que seulement 35,7% des compagnies offrent les services de transfert.

Aussi, les tarifs payés par les usagers sont-ils en harmonie avec les déclarations des responsables de structures informelles interrogés. En effet, les tarifs médians sont évalués à 2 000 FCFA. De même, les formalités accomplies sont assez souples et peuvent se résumer comme suit : adresses, reçus, formulaire à remplir, déclaration du contenu de l'envoi.

(iii) *Analyse de la satisfaction*

L'étude de la satisfaction a porté sur les caractéristiques suivantes : proximité, prix pratiqués, délai de livraison, fiabilité et sécurité, et intégrité des envois. Le tableau qui suit présente les résultats de l'analyse de la satisfaction.

Tableau 10 : Satisfaction des prestations des structures informelles

Variables	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Proximité	13,2%	35,6%	34,4%	16,8%
Prix pratiqués	7,6%	40,6%	38,5%	13,2%
Délai de livraison	1,8%	17,1%	54,7%	26,5%
Fiabilité	5,6%	32,6%	44,7%	17,1%
Sécurité et intégrité	1,8%	23,8%	54,1%	20,3%

Source : (Données enquête, 2015)


De l'analyse du tableau, il ressort que :

- les attributs bien appréciés par les usagers sont : délai de livraison, sécurité et intégrité des objets confiés ;
- les variables moyennement satisfaisantes sont : proximité, prix pratiqués, fiabilité ;
- aucun motif d'insatisfaction n'a été identifié à propos des prestations des structures informelles.

(iv) *Niveau de connaissance des opérateurs postaux légaux*

Au regard de tout ce qui précède, et sur la base de la revue documentaire effectuée, il apparaît que les usages des compagnies de transport en commun de voyageurs interrogés ne sont pas ignorants des opérateurs postaux au Bénin. Mais, une part non négligeable (46,5%) ignore l'existence de cadre réglementaire relatif à la protection des consommateurs des services postaux. En effet, 70,2% des usagers connaissent bien La Poste du Bénin SA. Il est de même pour les opérateurs Top Chrono (20,1%) et DHL (7,6%).

Somme toute, du diagnostic fait, il apparaît que certains facteurs prépondérants motivent la décision des usagers à consommer les services des structures informelles. Ils se présentent dans le tableau ci-après :

Classification des variables de décision	
Délais de livraison	Plus important  Moins important
Sécurité et intégrité des objets confiés	
Prix pratiqués	
Méconnaissance du cadre réglementaire	

3.3 ANALYSE SWOT DU SECTEUR POSTAL DU BENIN

Faire l'état des lieux du secteur postal amène également à faire une analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces dudit secteur.

	Forces	Faiblesses
Facteurs stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'une volonté politique pour faire du secteur un vecteur de développement économique : ✓ la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste ; ✓ le décret n° 2014-02 du 20 janvier 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication (MCTIC) ; ✓ le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Méconnaissance des textes qui régissent le secteur postal, par le grand public dont les acteurs informels du secteur, mais aussi et surtout les principaux concernés que sont les opérateurs postaux ; - Absence d'un système d'adressage et de codes postaux : ceci oblige l'opérateur désigné à se limiter à la distribution via les boîtes postales empêchant ainsi le secteur à se conformer à la norme internationale (J+5 pour 80% du courrier).

	<p>✓ le décret n° 2013-555 du 30 décembre 2013 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'Agence Béninoise pour le Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (ABSU-CEP) ;</p> <p>sont l'expression d'une volonté politique de contribuer au développement du secteur postal au Bénin.</p>	
Facteurs économiques	<ul style="list-style-type: none"> - La collecte du Fonds de Service Universel (FSU) est assurée par l'ARCEP qui est chargée de contrôler sa mise en œuvre ; - L'ABSU-CEP finance le Service Postal Universel (SPU). 	
Facteurs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de plusieurs cadres d'échanges et de formation : UPU, UPAP, 	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistence de curricula (référentiels) ou modules de formation spécifiques intégrant les TIC ; - Inexistence de structures de formation professionnelle.
Facteurs techniques	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de huit (8) opérateurs postaux ; - Existence de bureaux de poste et points d'accès aux services postaux sur presque tout le territoire national. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs informels ; - Offre en connexion haut débit limité ; - Coût élevé de connexion.
Facteurs managériaux	<ul style="list-style-type: none"> - La réforme institutionnelle marquée par la création : (i) de la Direction des Affaires postales (DAP/MCTIC), (ii) de l'ABSU-CEP, (iii) de la Direction de la Régulation postale (DRP/ARCEP) 	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures administratives jugées lourdes.

	Opportunités	Menaces
Facteurs stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilité politique du pays ; - Appartenance à un réseau mondial pour ouvrir des perspectives de partenariats ; - Rôle incontournable dans la lutte contre la pauvreté et dans l'accès universel de services essentiels (communication et distribution de revenus) - Elaboration d'une politique sectorielle favorisant le partage des infrastructures, la maîtrise des coûts et la transparence dans la gouvernance du secteur postal ; - Installation de nouveaux opérateurs fournisseurs d'accès haut débit à Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redéfinition claire du service postal universel SPU ; - Absorption des acteurs nationaux par des opérateurs internationaux dominant le marché mondial ;
Facteurs économiques	<ul style="list-style-type: none"> - Promotion de l'inclusion financière à travers l'utilisation des services postaux en ligne, - Amélioration de l'activité économique générale. 	
Facteurs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Sollicitation des acteurs pour participer aux formations. 	
Facteurs techniques	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de point d'accès public à Internet dans certaines villes ; - Existence d'un second câble sous-marin au Bénin ; - Régulation internationale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficulté d'accès aux TIC dans certaines zones ; - Coût élevé des prestations TIC.
Facteurs managériaux	<ul style="list-style-type: none"> - Programmation de formations au profit des acteurs du secteur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réticence aux changements notamment en ce qui concerne l'utilisation des TIC.

IV- DIFFICULTES

4.1 FAIBLE COLLABORATION DES OPERATEURS POSTAUX

L'une des difficultés majeures rencontrées est la collaboration assez faible des opérateurs postaux qui pour la plupart n'ont pas répondu dans les délais aux demandes d'informations et

ont été parfois réticents à donner leur accord pour interviewer les usagers et même à fournir certaines informations jugées commercialement stratégiques. L'ARCEP s'est retrouvée très souvent dans l'obligation de procéder à plusieurs relances pour obtenir un minimum d'informations.

4.2 ABSENCE DE CERTAINES DONNEES

Les données collectées couvrent la période de 2010 à juin 2015. Toutefois, du fait que la situation des opérateurs privés a été régularisée en 2012, certaines données de 2010 et 2011 n'ont pas été fournies par ces derniers. C'est le cas au niveau par exemple du volume du courrier intérieur, des recettes et des chiffres d'affaire. Cette indisponibilité de données se répercute sur l'analyse des données couvrant la période de 2010 à 2014.

4.3 FIABILITE DE CERTAINES DONNEES COLLECTEES

Il a été observé une incohérence dans certaines données fournies par les opérateurs.

V- RECOMMANDATIONS

Au regard des difficultés ainsi énumérées et des résultats de l'étude, il est recommandé que :

- les mesures soient prises pour mobiliser davantage la collaboration des opérateurs postaux ;
- les codes postaux soient promus et développés pour favoriser la distribution à domicile ;
- l'ARCEP mette en œuvre sa stratégie de réduction des réseaux postaux informels en vue d'une meilleure connaissance du marché postal ;
- les textes et autres outils de régulation postale soient adoptés dans les meilleurs délais, et que les textes pris soient vulgarisés pour entre autres réduire le développement du marché informel et l'abus des droits des consommateurs ;
- les services postaux innovants soient favorisés ;
- les outils de contrôle des tarifs et de la qualité service soient mis en place ;
- l'ARCEP envisage l'élaboration d'un modèle économique pour le marché postal du BENIN.