



**Annuaire Statistique 2016 des Communications
Electroniques et de la Poste au Bénin**

I- Données démographiques et économiques

	2012	2013	2014	2015	2016
Population	9 364 619	9 983 884	9 988 068	10 721 622	11 096 879
Ménages*	1 836 200	1 957 624	1 958 445	2 102 279	2 175 859
PIB à prix constant en milliards de FCFA (Base 1985)	1 289,40	1 362	1 362	1 462	-
Taux de croissance réelle	5,4%	5,6%	5,6%	6,0%	-
Indice Harmonisé des Prix à la Consommation (IHPC) du secteur des télécommunications	76,08	76,20	75,00	77,00	74,30

Source : (INSAE, 2016) * Estimation ARCEP BENIN à partir des données d'enquête de l'INSAE

II - Réseau de téléphonie fixe

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements à la téléphonie fixe	156 715	159 443	195 662	194 666	124 883
- Réseau filaire (Conventionnel)	60 345	58 168	57 435	57 987	56 907
- Réseau sans fil (CDMA/4G LTE)	96 370	101 275	138 227	136 679	67 976
Télédensité fixe	1,67	1,60	1,96	1,82	1,13

Source : (BTS, BTI, 2016)

III - Réseaux Mobiles Cellulaires

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements à la téléphonie mobile	8 407 846	9 627 447	10 780 875	11 557 357	10 923 726
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	2 729 716	3 464 683	3 893 252	4 428 953	4 198 296
- Abonnement au réseau ETISALAT	2 795 566	3 311 468	3 586 006	4 546 195	4 838 558
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	1 514 548	1 468 289	1 908 653	2 293 034	1 614 983
- Abonnement au réseau BBCOM	1 074 666	1 103 014	1 103 629	-	-
- Abonnements au réseau LIBERCOM	293 350	279 993	289 335	289 175	271 889
Télédensité mobile (%)	89,78	96,43	107,94	107,79	98,44
Pourcentage du territoire couvert par la téléphonie mobile*					
Pourcentage de population couverte par la téléphonie mobile*					

Source : (Données opérateurs, 2016)

* Extrait rapport cartographie de couverture des réseaux GSM de 2011

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements actifs à la téléphonie mobile	5 390 720	7 520 173	8 660 432	9 317 955	8 892 490
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	2 336 528	3 323 638	3 825 743	4 327 411	4 052 783
- Abonnement au réseau ETISALAT	2 022 866	2 448 826	2 866 013	3 265 691	3 734 309
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	678 874	1 171 474	1 596 053	1 668 367	1 038 383
- Abonnement au réseau BBCOM	293 332	516 156	304 678		
- Abonnements au réseau LIBERCOM	59 120	60 079	67 945	56 486	67 015
Télédensité mobile (base abonnements actifs)	57,56	75,32	86,71	86,91	80,14

Source : (Données opérateurs, 2016)

IV - Internet

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements Internet (Fixe + FAI + Mobile)	456 884	1 129 923	1 962 309	2 229 642	2 793 438
Télédensité Internet (Fixe + FAI + Mobile)	4,9	11,3	19,7	20,8	25,17

Source : (Données Opérateurs, 2016)

IV.1 - Internet sur fixe

	2012	2013	2014	2015	2016
Largeur de bande Internet (en Mbit/s)	1 085	1 595	1 595	2 217	2 217
- Largeur de bande Internet Internationale	1 085	1 595	1 595	2217	2217
Abonnements à l'Internet fixe chez l'opérateur BTSA	42 159	42 834	43 756	73 168	19 220
- Abonnements à l'Internet fixe (RTC)	737	678	673	641	513
- Abonnements au RNIS	35	41	46	46	ND
- Liasons Louées	45	25	27	27	216
- Abonnements à l'Internet fixe (filaire) à large bande par technologie ADSL	4 578	4 338	5 228	4 848	4671
- Abonnements à l'Internet fixe (filaire) à large bande par débit (WIMAX)	374	362	354	270	ND
- Abonnements à l'Internet fixe sans fils (CDMA)	36 390	37 390	37 428	67 336	13 820
Abonnements à l'Internet fixe chez les FAI (BLR)	0	0	4 051	1 433	3 591
Parc Internet ISOCEL			2 666	677	2 934
Parc Internet OTI			950	756	522
Parc Internet Alink					45
Parc Internet CANALBOX BENIN			435	-	135
Abonnements à l'Internet fixe (filaire + sans fils)	42 159	42 834	47 807	74 601	22 811
Télédensité Internet sur fixe (%)	0,45	0,43	0,48	0,70	0,21
Abonnements à l'Internet large bande fixe (filaire)	4 997	4 725	5 609	5 145	4 887
Télédensité large bande fixe (%)	0,05	0,05	0,06	0,05	0,04

Source : (Données FAI, 2016)

IV.2 - Internet sur mobile

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements à l'Internet sur mobile	414 725	1 087 089	1 915 452	2 155 041	2 770 627
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	155 367	533 379	1 120 855	1 055 159	1 361 661
- Abonnement au réseau ETISALAT	203 110	496 525	737 989	1 042 883	1 348 258
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	6 808	7 607	9 107	9 498	13 141
- Abonnements au réseau LIBERCOM	49 440	49 578	47 501	47 501	47 567
- Abonnement au réseau BBCOM					
Télédensité Internet sur mobile (%)	4,43	10,89	19,18	20,10	24,97

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements à l'Internet sur mobile (bas débit)	382 035	934 090	1 614 723	1 694 014	1 889 148
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	124 981	384 306	828 147	737 135	718 150
- Abonnement au réseau ETISALAT	203 110	496 525	737 989	909 179	1 122 998
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	4 504	3 681	1 086	199	433
- Abonnements au réseau LIBERCOM	49 440	49 578	47 501	47 501	47 567
- Abonnement au réseau BBCOM					
Télédensité Internet bas débit sur mobile (%)	4,08	9,36	16,17	15,80	17,02

Source : (Données Opérateurs, 2016)

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnements à l'Internet sur mobile (haut débit)	32 690	152 999	300 729	461 027	881 479
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	30 386	149 073	292 708	318 024	643 511
- Abonnement au réseau ETISALAT	0	0	0	133 704	225 260
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	2 304	3 926	8 021	9 299	12 708
- Abonnements au réseau LIBERCOM	0	0	0	0	0
- Abonnement au réseau BBCOM					
Télédensité Internet haut débit sur mobile (%)	0,35	1,53	3,01	4,30	7,94

Source : (Données Opérateurs, 2016)

V - Trafic

	2012	2013	2014	2015	2016
Trafic de téléphonie fixe	132 088 551	102 848 721	148 397 730	110 752 561	ND
Trafic téléphonique fixe à fixe national (en minute)	14 638 840	10 505 973	10 705 991	8 421 039	ND
Trafic téléphonique fixe à mobile (en minute)	27 413 942	23 311 886	45 794 575	26 264 058	ND
Trafic téléphonique fixe international entrant et sortant (en minute)	90 035 769	69 030 862	91 897 164	76 067 464	ND
Trafic téléphonique mobile	3 681 990 418	4 514 246 393	4 915 146 226	5 072 409 185	4 536 105 728
Trafic téléphonique mobile national (en minutes)	3 117 459 190	3 855 935 581	4 246 558 481	4 417 799 384	4 033 467 390
Trafic mobile sortant vers l'international	237 865 185	289 272 767	306 174 448	302 099 695	248 064 033
Trafic international entrant à destination d'un réseau	326 666 043	369 038 045	362 413 297	352 510 106	254 574 305
Trafic SMS mobile	1 039 375 410	2 702 365 610	4 412 018 292	4 216 141 641	2 169 628 727
SMS envoyés	998 354 998	2 410 522 997	4 326 773 834	4 202 526 204	2 115 638 448
SMS internationaux	41 020 412	291 842 613	85 244 458	13 615 437	53 990 279

Source : (ARCEP BENIN, 2016)

VI - Tarification

	2012	2013	2014	2015	2016
Tarification du service téléphonique fixe local					
Frais d'installation, service téléphonique résidentiel	131 538	131 538	131 538	131 538	131 538
Abonnement téléphonique mensuel, résidentiel	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700
Prix d'un appel local de trois minutes vers une ligne fixe	40	120	120	120	120
Prix d'un appel local de trois minutes vers un téléphone mobile cellulaire	360	180	180	180	180
Frais d'installation, service téléphonique professionnel	210 738	210 738	210 738	210 738	210 738
Abonnement téléphonique mensuel, professionnel	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700
Tarification du trafic mobile cellulaire					
Carte de recharge la moins chère	100	100	100	100	100
Prix d'une minute de communication intra-réseaux mobile prépayé	60	60	30/72	30/72	30/72
Prix d'une minute de communication inter-réseaux mobile prépayé et vers le fixe	60	60	60/90	60/90	60/90
Prix d'un SMS intra-réseaux mobile prépayé	15/25	10/14	10/14	10/14	10/12/14
Prix d'un SMS inter-réseaux mobile prépayé	50	25	25	25	25
Tarifs Internet large bande par réseau fixe (filaire)					
Taxe de raccordement au large bande par réseau fixe filaire	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Frais d'abonnement mensuel pour l'accès Internet large bande par réseau fixe filaire	25 000	25 000	25 000	15 000	15 000
Limite imposée au large bande par réseau fixe filaire	1024kbps	1024kbps	1024kbps	1024kbps	1024kbps
Tarifs Interconnexion					
Voix					
Fixe vers Mobile	27	27	27	27	27
Mobile vers Fixe local	27	27	27	27	27
Mobile vers fixe Interurbain	27	27	27	27	27
Transit national	5	5	5	5	5
Transit international entrant	62	62	62	62	62
SMS					
Tarifs Interconnexion SMS Mobile	10	10	10	10	10

Source : (Données Opérateurs, 2016)

VII - Personnes employées

	2012	2013	2014	2015	2016
Personnel permanent dans les télécoms	1 757	1 406	1 426	1 401	1 149
- Personnel permanent chez BENIN TELECOMS	754	451	529	508	476
- Personnel permanent chez SPACETEL BENIN	344	344	303	287	293
- Personnel permanent chez ETISALAT BENIN	196	173	178	171	153
- Personnel permanent chez GLO MOBILE	140	137	130	149	125
- Personnel permanent chez BBCOM	215	201	187	187	
- Personnel permanent chez LIBERCOM	108	100	99	99	102

*L'effectifs d'ETISALAT BENIN est celui du 3ème trimestre 2016

VIII - Recettes (en millions de FCFA)

	2012	2013	2014	2015	2016
Recettes des services de télécommunications	241 723	244 749	257 730	289 777	284 220
Recettes des services de téléphonie fixe (Benin Télécoms)	19 775	12 616	18 044	26 633	21 168
Recettes des services cellulaires mobiles	221 948	232 133	239 686	263 143	263 052

Source : (Données Opérateurs, 2016)

IX - Investissements (en millions de FCFA)

	2012	2013	2014	2015	2016
Investissements annuels dans les services de télécommunications	77 792	99 114	42 556	35 762	46 759
Investissements annuels dans les services de téléphonie fixe (BENIN TELECOMS)	3 957	96	ND	734	308
Investissements annuels dans les services de téléphonie cellulaire mobile	73 835	99 019	42 556	35 028	46 451
- Investissements SPACETEL BENIN	65 676	17 365	9 220	14 487	19 599
- Investissements ETISALAT BENIN	6 520	76 566	29 855	18 758	26 111
- Investissements GLO MOBILE BENIN	ND	3 799	2 656	986	ND
- Investissements BBCOM	746	614	5	-	-
- Investissements LIBERCOM	893	675	820	797	741

Source : (Données Opérateurs, 2016)

X - Autres Indicateurs/Informations

X.1 Liste des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) au Bénin

Identité du prestataire	Année d'obtention de l'Autorisation				
	2012	2013	2014	2015	2016
OMNIUM DES TELECOMMUNICATIONS ET DE L'INTERNET (OTI)		Néant		Néant	Néant
ISOCEL TELECOM					
UNIVERCELL TELECOM					
ESPECE INFORMATIQUE ET TELECOMS (EIT)					
MARLAN'S TELECOMS					
ALINK TELECOM					
ABC CORPORATION					
FIRST NET					
SUD TELECOM SOLUTIONS					
JENY SAS					

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

X.2 Tableau de bord des autorisations et agréments délivrés par l'ARCEP-BENIN

	Année d'obtention de l'Autorisation				
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de prestataires exploitants de réseaux VSAT autorisés par l'ARCEP-BENIN	2	5	4	56	2
Nombre de prestataires exploitants de réseaux PMR autorisés par l'ARCEP-BENIN	1	7	1	3	63
Nombre de prestataires exploitants de station amateur autorisés par l'ARCEP-BENIN	1	2	9	3	3
Nombre de prestataires exploitants de station maritime autorisés par l'ARCEP-BENIN	1	3	Néant	1	Néant
Nombre de fournisseurs de SVA autorisés par l'ARCEP-BENIN	6	3	5	10	10
Nombre d'équipements terminaux agréés par l'ARCEP-BENIN	27	83	13	9	9
Nombre d'installateurs d'équipements agréés par l'ARCEP-BENIN	7	Néant	2	6	20
Nombre de prestataires de numero court autorisé par l'ARCEP-BENIN	7	4	6	15	6
Nombre de prestataires exploitants des liaisons FH autorisés par l'ARCEP-BENIN	-	-	-	80	139

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Numéros courts d'accès aux service d'urgence et d'assistance					
Structures	Numéros affectés	Année d'obtention de l'Autorisation			
		2013	2014	2015	2016
SAMU-BENIN	112				
BRIGARDE DES MINEUR	160				
GENDAMAIRIE NATIONALE	116				
PALAIS DE LA PRESIDENCE	115				
POLICE NATIONALE	117				
SAPEUR POMPIER	118				
ARCEP-BENIN	131				
ABETIC	135				
ONU-BENIN	132				
MINISTERE DE L'INTERIEUR ET DE LA	166				

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

X.11 Les ressources en numerotation					
Identité du prestataire	Année d'obtention de l'Autorisation				
	2012	2013	2014	2015	2016
SPACETEL BENIN (AB 97)					
SPACETEL BENIN (AB 96)					
SPACETEL BENIN (AB 66)					
SPACETEL BENIN (AB 67)					
SPACETEL BENIN (AB 61)					
SPACETEL BENIN (AB 62)					
ETISALAT BENIN (AB 95)					
ETISALAT BENIN (AB 94)					
ETISALAT BENIN (AB 64)					
ETISALAT BENIN (AB 65)					
ETISALAT BENIN (AB 63)					
ETISALAT BENIN (AB 60)					
GLO MOBILE (AB 98)					
GLO MOBILE (AB 99)					
GLO MOBILE (AB 68)					
LIBERCOM (AB 90)					
BBCOM (AB 92)					
BBCOM (AB 93)					
BENIN TELECOM SERVICES SA (AB 24)					

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

DONNEES STATISTIQUES DU SECTEUR POSTAL

EVOLUTION DES EMPLOIS GENERES PAR LE SECTEUR POSTAL

Evolution du personnel de La Poste du Bénin

	2012	2013	2014	2015	2016
nombre d'employés à plein temps	518	487	461	426	422
nombre d'employés à temps partiel	38	0	76	ND	95
nombre total d'employés	556	487	537	426	517
pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés)	31,66%	30,80%	33,33%	31,69%	34,00%
pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés cadres)	28,82%	25%	25%	25,84%	29,00%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Evolution du personnel des opérateurs privés

	2012	2013	2014	2015	2016
nombre d'employés à plein temps	155	140	163	167	128
nombre d'employés à temps partiel	8	2	8	8	6
nombre total d'employés	163	142	171	175	134

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE POSTALE

Infrastructure postale de La Poste du Bénin

Etablissements postaux ouverts au public

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de bureau de poste sédentaires gérés par des agents de l'opérateur désigné	91	92	95	95	92
Nombre de bureau de poste sédentaires gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné (y compris les commerces offrant des services postaux)	13	14	12	12	16
Bureau de poste mobiles (y compris les facteurs ruraux fournissant à domicile des prestations, des guichets, des bureaux de poste)	21	21	20	0	0
Bureaux de poste acceptant les transactions financières (bureaux sédentaires et mobiles, gérés par des agents de l'opérateur désigné ou non)	91	106	107	108	108

Etablissements postaux non ouverts au public

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de centres de tri	1	1	1	1	1

Infrastructure des opérateurs postaux privés

Points d'accès aux services postaux

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de points d'accès aux services postaux	8	9	11	15	13

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

COLLECTE ET DISTRIBUTION

Collecte et Distribution du courrier par La Poste du Bénin

Collecte du courrier par La Poste du Bénin

	2012	2013	2014	2015	2016
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	3	3	3	3
Nombre de boîtes aux lettres (boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les bureaux de postes)	120	120	120	120	120

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Distribution de courrier par La Poste du Bénin

	2012	2013	2014	2015	2016
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	3	3	3	3

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

	2012	2013	2014	2015	2016
Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile	8,00%	10,00%	6,00%	6,00%	6,00%
Pourcentage de la population devant retirer son courrier à un établissement postal	88,00%	85%	90%	90,00%	90,00%
Pourcentage de la population sans desserte postale	ND	5%	4%	4,00%	4,00%
Total =100%	%	100%	100%	100%	100%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de boîtes postales	62 232	64 673	64 675	64 673	64 673
Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes postale	104	104	104	104	104

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

	2012	2013	2014	2015	2016
Pourcentage des envois distribués par boîtes postales	85%	85%	95%	95%	95%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Collecte et Distribution du courrier par Les Opérateurs Privés

Collecte et distribution domestique

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'envoi domestique reçu et distribué	0	0	0	0	163 375

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Collecte et distribution internationale

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'envoi pour l'étranger	24 677	26 392	26 541	29 550	67 088

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de courriers reçus de l'étranger et distribuer	62 001	67 619	71 754	69 691	69 679

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

POSTE AUX LETTRES ET PRODUITS DE COMMUNICATION

Données Statistiques exclusives de La Poste du Bénin

Envois de la poste aux lettres

	Nombre total d'envois (envois prioritaires+envois non prioritaire)				
	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	2 650 147	1 100 116	2 217 600	2 593 750	7 325
service international-expédition	1 486 700	695 807	826 473	ND	2 754
service international -réception	481 800	2 321 860	810 709	ND	125 520

Envois recommandés

	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	3 175	51 503	56 061	3 246	2 669
service international-expédition	14 867	13 008	12 717	12 748	18 251
service international -réception	9 304	8 628	9 012	7 264	13 275

Envois avec valeur déclarée

	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	0	194	0	975	0
service international-expédition	0	ND	0	0	0
service international -réception	0	ND	0	0	0

Journaux et périodiques

	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	4864	ND	12090	915	835

Envois Publicitaires

Service intérieur	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
envoi adressé	ND	0	0	ND	1654595
envoi non adressés	ND	250000	250000	ND	1500
total	ND	250000	250000	ND	1656095

Service international – Expédition

	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
envoi adressé	ND	0	ND	ND	25 197
envoi non adressés	ND	0	ND	ND	0
total	ND	0	ND	ND	25 197

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Courriers hybrides

	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	ND	ND	ND	2 075 000	1 251 924
service international expédition	ND	ND	ND	186 750	197 142

Colis Postaux de La Poste du Bénin**Colis postaux ordinaires**

	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
Service intérieur	45 374	24 170	10	0	0
service international expédition	124	98	2 300	2 588	2 991
service international réception	1 509	1 228	6113	5 926	5 048

Colis postaux avec valeur déclarée

	Nombre total d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	ND	0	0	0	0
service international expédition	ND	0	0	0	0
service international réception	ND	0	0	0	0

ENVOIS EXPRESS**Envois Express de La Poste du Bénin**

	Nombre d'envois				
	2012	2013	2014	2015	2016
Service intérieur	45 374	24 170	38 243	20 385	7 797
Service international-expédition	3 444	2 587	2 306	687	1 641
Service international -réception	8 913	6 385	6 113	1 193	1 096

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Envois Express des Opérateurs Privés**Envois express de la poste aux lettres**

	Nombre total d'envoi express de la poste aux lettres				
	2012	2013	2014	2015	2016
Service intérieur	69 866	69 213	75 342	147 207	150 456
Service international-expédition	24 677	26 392	26 544	29 351	24 412
Service international -réception	62 001	67 619	72 398	75 170	36 374

Envois express de colis postaux

	Nombre total de colis				
	2012	2013	2014	2015	2016
service intérieur	2 743	753	1 236	4	29 366
service international-expédition	12	49	19	0	2 339
service international -réception	43	45	50	0	6 023

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

RESPECT DES NORMES DE QUALITÉ

Respect des normes par La Poste du Bénin

Réclamation	Nombre de réclamation				
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de réclamations reçue	575	316	437	245	266
Nombre de réclamations instruite	138	137	117	55	110
Nombre de réclamation dédomagé	23	10	12	10	70

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations(en pourcentage)	Objectifs atteints				
	2012	2013	2014	2015	2016
Respect des delais indiqués pour le traitement des réclamations	97%	99%	100%	98%	97%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Respect des délais indiqués de distribution (en pourcentage)

	Objectifs atteints				
	2012	2013	2014	2015	2016
Respect des delais indiqués pour la poste aux lettres	Nd	Nd	Nd	66%	75%
Respect des delais indiqués pour les colis postaux	Nd	Nd	Nd	78%	98%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Respect des normes par les Opérateurs privés

Réclamation	Nombre de réclamation				
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de réclamations reçue	9	29	15	21	508
Nombre de réclamations dédomagée	8	10	10	8	502

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Dédommagements	Montant des dédommagements				
	2012	2013	2014	2015	2016
Montant des dédommagements	0	3 357 579	2 473 120	123 200	699 001

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

	Objectifs atteints par rapport aux délais prévus				
	2012	2013	2014	2015	2016
Respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations concernant les express de la poste aux lettres en %	83,5	95,5	96,5	42,1	100
respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations concernant les colis express postaux en %	97	98	98	98	100

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

	Objectifs atteints par rapport aux délais prévus				
	2012	2013	2014	2015	2016
Respect des délais indiqués pour la distribution des envois express de la poste aux lettres en %	ND	ND	ND	ND	97,76
Respect des délais indiqués pour la distribution des colis postaux en %	ND	ND	ND	ND	91,9

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

SERVICES FINANCIERS POSTAUX

Mandats de poste ordinaires

Service intérieur					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de mandats de poste ordinaires	228 332	353 437	17 477	33 873	38 239
Montant des mandats de poste ordinaires	11 286 778	85 171 119	8 129 261 061	22 911 822 780	11 669 463 638

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Service international – Expédition					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de mandats de poste ordinaires	6 007	2 559	577	449	574
Montant des mandats de poste ordinaires	953 492	643 614	49 529 780	24 665 554	33 320 510

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Service international – Réception					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de mandats de poste ordinaires	27 824	12 032	542	447	865
Montant des mandats de poste ordinaires	4 323 659	2 550 041	63 891 333	53 216 666	91 628 332

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Comptes de chèques postaux

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de CCP	1	1	1	1	1
Nombre de comptes CCP	46 297	46 795	47 126	47 935	73 089
Avoirs en fin d'année sur les comptes	23 958 724	23 535 836	13 221 541 039	12 124 302 535	27 025 053 983

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Caisse d'épargne postale ou Banque postale

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de comptes CNE	514 058	520 545	537 238	574 087	1 179 849
Avoirs en fin d'année sur les comptes	51 776 868	55 285 316	44 116 396 679	47 637 188 696	94 917 172 735

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)