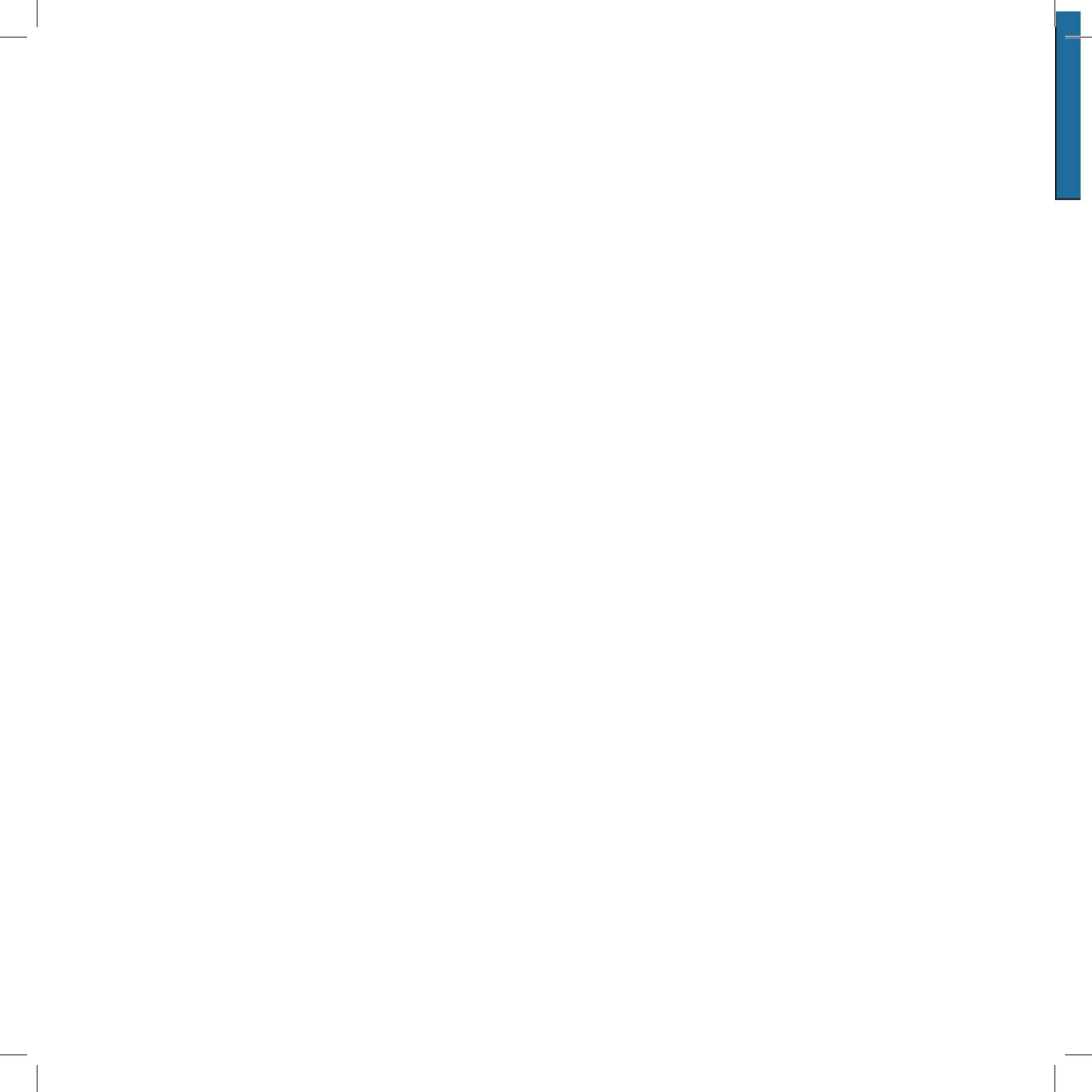




AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

PLAN STRATEGIQUE | 2018 - 2021

NOVEMBRE 2017



S O M M A I R E

I.	MISSIONS DE L'ARCEP - BENIN	04
II.	PARTIES PRENANTES	07
III.	CONTEXTE	10
	3.1 SECTEUR DE LA POSTE	10
	3.2. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	12
	3.3. STRATEGIE SECTORIELLE	14
IV.	PLAN STRATEGIQUE ARCEP-BENIN 2018-2021	20
	1. GARANTIR L'EFFICACITÉ DE LA RÉGULATION	22
	2. PROMOUVOIR UNE CONCURRENCE SAINTE ET L'INNOVATION	24
	3. GÉRER LES RESSOURCES RARES	26
	4. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL	27
	5. PROTÉGER LES INTÉRÊTS DES UTILISATEURS	29
V.	AXES STRATEGIQUES DE L'ARCEP-BENIN	30
VI.	CADRE LOGIQUE DU PROGRAMME ARCEP-BENIN 2018 - 2021	31

I. MISSIONS DE L'ARCEP - BENIN

Le décret N°2014-599 du 09 octobre 2014 définit, dans ses articles 3 et 4 les attributions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin (ARCEP-BENIN) desquelles on peut déduire les missions ci-après :

a. Apporter un appui au secteur de l'économie numérique et à ce titre :

- Contribuer à l'élaboration des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- Contribuer à l'élaboration des projets de lois, de décrets et d'arrêtés relatifs au régime des activités des différents opérateurs intervenant dans le secteur des communications électroniques et de la poste ;
- Formuler des recommandations idoines au Gouvernement dans tous les domaines relatifs au secteur des communications électroniques et de la poste ;
- Contribuer à la préparation des études et des actes réglementaires relatifs au secteur des communications électroniques et de la poste ;

- Assurer la veille technologique et participer aux réunions internationales traitant de la réglementation des communications électroniques et de la poste ;
- Apporter son appui à la mise en œuvre de la politique de développement du service universel des communications électroniques et de la poste conformément aux dispositions de la loi.

b. Assurer la régulation du marché et à ce titre :

- Veiller au respect des règles de libre concurrence, garantir un accès équitable aux marchés des communications électroniques et de la poste ;
- Assurer une régulation tarifaire des services de communications électroniques et de la poste et une gestion transparente et non discriminatoire des litiges et plaintes ;
- Préparer et adapter à l'évolution du secteur, les cahiers des charges fixant les droits et obligations des exploitants des réseaux publics de communications électroniques et de la poste ;
- Délivrer les autorisations, les agréments des équipements et des installations et préparer les licences à la signature des autorités gouvernementales concernées;
- Veiller au respect de la réglementation en vigueur et des termes des licences, autorisations et agréments accordés.

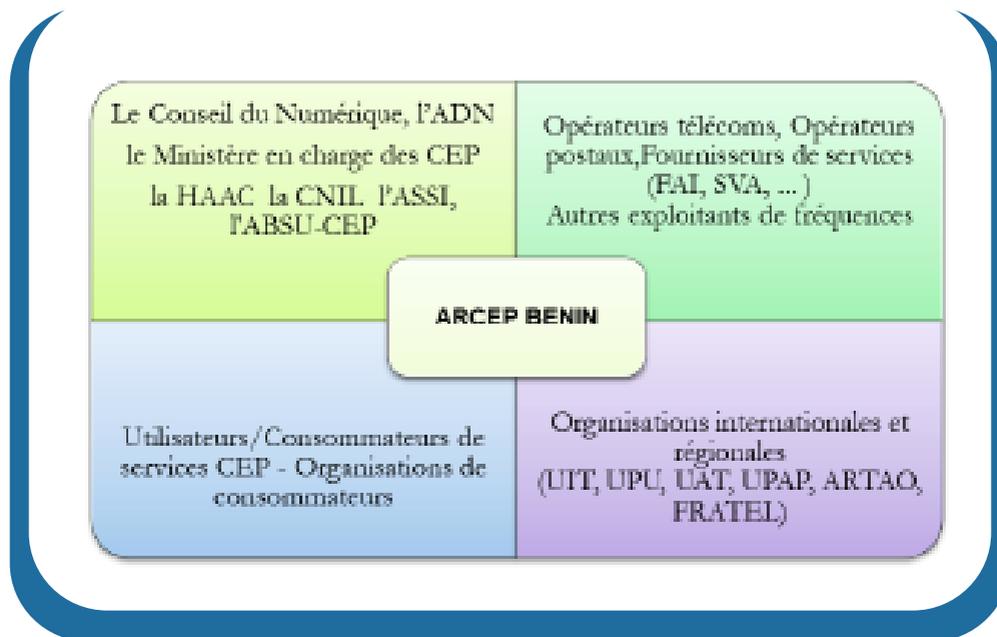
c. Veiller à protéger les droits et les intérêts des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste et mettre en place des mécanismes transparents de consultation, de publication et d'information sous réserve des clauses de confidentialité ;

d. Assurer une gestion optimale des ressources rares :

- Assurer une gestion optimale des ressources en fréquences radioélectriques et les fonctions de bureau centralisateur prévu par le Règlement des Radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications ;
- Gérer et contrôler le plan national de numérotation et d'adressage.

II. PARTIES PRENANTES

L'ARCEP-BENIN intervient dans les domaines des communications électroniques et de la poste caractérisés par un nombre important d'acteurs tant au niveau national que régional et international : Exploitants de réseaux et Fournisseurs de services, structures de l'Etat, Utilisateurs/Consommateurs et organisations de consommateurs, Organisations régionales et internationales :



L'ARCEP-BENIN assure la régulation du marché des Communications Electroniques et de la Poste (CEP). A ce titre, elle met en œuvre la réglementation en vue d'instaurer un climat des affaires sain et propice à l'investissement dans le domaine des CEP, veille à son application par les différents professionnels de sorte que le consommateur béninois puisse bénéficier de services innovants avec une bonne qualité et à des coûts abordables.

De même, elle veille à ce que les infrastructures déployées et les services offerts respectent les normes et standards internationaux et que les choix réalisés s'inscrivent dans la dynamique du Programme d'Actions du Gouvernement (PAG), de la Déclaration et de Politique Sectorielle (DPS) et des innovations technologiques.

CONTEXTE

III. CONTEXTE

3.1 SECTEUR DE LA POSTE

Le secteur postal joue un rôle significatif dans le développement socio-économique des nations en facilitant la communication et la distribution des biens et services, ainsi que l'accès à un service universel, notamment aux populations rurales.

L'ARCEP-BENIN a donc porté un grand intérêt au marché postal du Bénin dans le cadre des réformes entamées pour dynamiser la régulation postale. Ainsi, la mise en place d'un observatoire du marché des services postaux a été inscrite au rang des priorités du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN pour la période 2015-2018. C'est dans ce cadre qu'elle a réalisé en 2015 l'enquête statistique sur le secteur postal.

Des résultats de cette enquête, le marché postal béninois, à l'instar du marché des pays de la sous-région, s'anime autour de l'opérateur public en charge du Service Postal Universel et de quelques opérateurs privés qui dominent le segment de l'express national et international. Si La Poste du Bénin transporte et distribue le courrier sur l'ensemble du territoire national, les opérateurs privés concentrent souvent leurs offres de services à Cotonou et dans les centres urbains.

Par ailleurs, bien que le marché postal béninois ne présente pas de véritables barrières à l'entrée ou à la sortie, plus d'une quarantaine d'acteurs informels disputent le marché avec les opérateurs légaux.

En plus de cette mainmise du secteur informel sur certaines niches rentables, le secteur postal du Bénin est confronté au système d'auto-distribution organisé 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.

Enfin, l'inexistence d'une infrastructure d'adressage impacte négativement la qualité des services postaux, notamment la distribution à domicile. Certaines collectivités locales ont entrepris, sous le financement de certains partenaires au développement, la mise en place de systèmes d'identification des rues et des habitations, mais ces projets qui sont limités à certaines communes ne sont pas encore en mesure de relever les défis majeurs du secteur postal.

En effet, ne disposant pas d'un système complet et intégré d'identification des rues et des habitations en harmonie avec des normes postales, notamment les codes postaux, la distribution à domicile reste très faible, dans un contexte où le commerce électronique prend un essor et constitue une opportunité pour les opérateurs postaux confrontés à la baisse du volume des courriers et la concurrence avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

3.2. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Le secteur des communications électroniques au Bénin a connu une évolution variée suivant les différents segments du marché :

- Le marché de la téléphonie fixe est non significatif et représente moins de 4 % du marché des communications électroniques.
- Le marché de la téléphonie mobile (voix et SMS) est contrôlé par le duopole constitué par MTN et Moov qui bénéficient d'une licence technologiquement neutre et qui, ensemble, détiennent 90 % du marché de la téléphonie mobile en valeur. Deux (2) autres opérateurs mobiles détiennent une licence de téléphonie mobile 2G : Glo Mobile et Libercom. Si Glo Mobile Bénin est dans un processus de renouvellement, Libercom est en cours de restructuration par le Gouvernement.
- Le taux de pénétration de l'Internet mobile en juin 2017 (36,70 %) demeure encore inférieur aux standards internationaux, en particulier en matière de haut débit mobile (3G), où il est inférieur à 5 %, ainsi qu'en matière de très haut débit mobile (4G), où il demeure encore très marginal.

Le niveau d'investissement dans le secteur est faible et ne permet pas de développer les infrastructures nécessaires à l'amélioration de la couverture et des services mobiles aux particuliers et aux entreprises, d'autant plus

que certains opérateurs ne respectent pas leurs obligations, notamment en matière de couverture et de qualité de service.

- Les infrastructures permettant de distribuer sur l'ensemble du territoire national les capacités internationales disponibles aux stations d'atterrissement des câbles sous-marins ACE et SAT3 demeurent insuffisantes.

- Il est noté dans le secteur la mise en œuvre de nombreux services innovants tels que les services financiers mobiles et d'autres applications basées sur les réseaux mobiles. Toutefois, malgré les efforts de l'Autorité de régulation pour le développement des services à valeur ajoutée, il a été constaté que les SVA peinent à décoller dans le rang des jeunes entrepreneurs indépendants.

- Des investissements nécessaires à la rénovation des réseaux existants et au déploiement des infrastructures sont en cours de réalisation, mais des investissements complémentaires demeurent indispensables afin de couvrir la totalité des besoins en infrastructures du pays.

- L'opérateur historique, Bénin Télécom SA, a fait l'objet de plusieurs tentatives de privatisation infructueuses avant d'être réorganisé autour de trois activités : Infrastructures (BTI), Services (BTS) et Mobile 2G (Libercom) toutes en restructuration.

- La part du marché entreprise (B2B) dans le marché des communications électroniques au Bénin est très faible et ne représente qu'environ 2,5 % du marché en valeur, contre environ 20 % sur les marchés émergents et 30 % sur les marchés matures. Cette situation reflète le poids de l'informel et le recours des professionnels et des entreprises aux offres grand public, ainsi que l'absence de suivi de ce marché par les opérateurs et le régulateur béninois.

- La taxation des opérateurs des communications électroniques repose sur le chiffre d'affaires. Ce qui donne des marges de manœuvre importantes dans l'innovation des services, la politique des prix et des offres, donc des services adaptés aux besoins des consommateurs.
- L'impact des OTT sur les acteurs du secteur exige l'aménagement d'un cadre réglementaire et la coopération avec des régulateurs pour exploiter des solutions déjà expérimentées.

3.3. STRATEGIE SECTORIELLE

Le Bénin a traduit sa vision et sa stratégie du secteur de la poste et de l'économie numérique à travers les documents ci-après : le plan de relance de La Poste du Bénin SA et la Déclaration de Politique Sectorielle (DPS) intitulé « Orientations Stratégiques 2021 dans le secteur de l'économie numérique : Transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale ».

En effet, la stratégie du secteur postal est essentiellement construite autour de l'opérateur historique La Poste du Bénin SA et des autres opérateurs postaux privés.

Le contexte macro-économique mondial caractérisé par l'instabilité, la célérité dans les innovations et la croissance presque sauvage, soumet les entreprises quelle que soit leur taille, à une rude compétition où seules les plus organisées ont la chance de survivre, voire de prospérer. Cet environnement n'a pas manqué d'influencer les entreprises postales béninoises et en l'occurrence La Poste du Bénin SA.

Malgré la pertinence des choix stratégiques opérés et des projets mis en place dans les différents plans de redressement du secteur postal, les résultats à l'arrivée n'ont pas été à la hauteur de ceux escomptés. En effet, La Poste du Bénin SA, avec un réseau postal de 110 points de contact dont la moitié sont informatisés, est toujours en quête de solution pour la réduction substantielle de son déficit d'exploitation.

Le Gouvernement après avoir fait l'état des lieux du secteur postal a pris des mesures en vue de sa relance.

Au nombre des mesures retenues par l'Etat :

- l'amélioration de l'outil de production ;
- le renforcement de la compétitivité du secteur ;
- l'amélioration de la gouvernance du secteur.

Par ailleurs, pour mettre en œuvre les orientations stratégiques du DPS, six (6) projets phares sont identifiés et constituent des leviers majeurs de développement de l'économie numérique avec pour objectif de permettre au Bénin d'atteindre ses objectifs à l'horizon 2021. Il s'agit des projets ci-après :

- **le déploiement de l'Internet haut et très haut débit sur l'ensemble du territoire**

En effet, le déploiement d'infrastructures haut débit et très haut débit à l'échelle nationale est indispensable à l'attractivité du territoire, à la compétitivité des entreprises béninoises et à l'essor de l'économie numérique. L'accès à une connexion Internet haut débit à des tarifs compétitifs constitue la première étape indispensable à la création d'un écosystème numérique et au développement de services innovants, y compris au sein de l'administration.

- **la transition vers la Télévision Numérique Terrestre (TNT)**

Le processus de migration vers la TNT doit faire l'objet d'une accélération afin d'offrir un accès à la TNT à 100 % des foyers béninois à l'horizon 2021.

- **la mise en œuvre de l'administration intelligente (Smart Gouv)**

Le projet phare Smart Gouv a pour double objectif (i) d'améliorer l'efficacité et l'ouverture de l'administration en recentrant le service public autour de l'utilisateur et (ii) de promouvoir la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption.

Le projet Smart Gouv comprendra notamment la mise en place, au travers de différents systèmes d'informations nationaux et/ou sectoriels : de l'e-identité, qui permettra l'accès des citoyens béninois à la protection sociale, à l'identité civile numérique et à la formation professionnelle ; d'un registre national de l'état civil ; d'un système de gestion des ressources humaines et de paie du personnel de l'Etat ; ou encore d'un système de gestion du budget de l'Etat et de simplification des démarches administratives à travers la mise en place de guichets uniques communaux.

- **la généralisation de l'usage du e-commerce.**

Le développement et la généralisation du commerce électronique et du commerce mobile constitue un axe majeur de stimulation économique et d'inclusion financière.

Le lancement de ce projet phare nécessitera la mise en place des leviers juridiques, fiscaux et opérationnels permettant de généraliser l'usage de l'e-commerce.

En outre, les mesures suivantes seront notamment :

- ❖ Mise en place d'une plateforme d'e-market, qui constituera une place de marché universelle pour les biens et services à destination des consommateurs (B2C) et des entreprises (B2B) ;
- ❖ Mise en place d'une plateforme nationale de paiement électronique mobile;
- ❖ Mise en place d'un écosystème dédié pour les start-ups numériques.

Le développement du e-commerce repose également sur la normalisation des adresses postales, qui sera accompagnée par la création d'un référentiel géomatique et postal numérique.

- **la généralisation de l'usage du numérique par l'éducation et la formation**

La mise en œuvre de ce projet phare consistera notamment : en la connexion de l'ensemble des établissements primaires, secondaires et universitaires à l'Internet haut débit ; en la mise à disposition de salles multimédias dans les écoles ; ou encore en l'interconnexion des centres de recherche.

- **la promotion et le développement de contenus numériques.**

Ce projet vise notamment les objectifs suivants : la diversification de l'offre locale ; la promotion des produits audiovisuels numériques ; la facilitation du développement de nouveaux services numériques interactifs ; et la densification de la capacité de production.

Par ailleurs, la mise en œuvre de ces projets permettra d'atteindre pour la période 2016-2021, les objectifs ci-après :

- atteindre un taux de couverture des services Internet en haut débit de 80 % des entreprises et des particuliers et un taux de pénétration de 40 % pour le fixe et 60 % pour le mobile ;
- doubler la taille du marché des TIC pour atteindre 580 milliards de francs CFA;
- créer 90 000 emplois nets directs dans le secteur des TIC ;
- contribuer, via la numérisation de l'économie, au développement des autres secteurs, en particulier le secteur du e-gouvernement, de l'éducation et du e-commerce ;
- faire entrer le Bénin dans le top 100 du classement Networked Readiness Index (NRI) et être premier en Afrique de l'Ouest.

Pour atteindre ces objectifs, les six réformes suivantes ont été identifiées :

1. Mise en mouvement de la dynamique des investissements dans le secteur à travers une régulation renforcée qui traite avec objectivité et transparence :
 - a. des conditions dans lesquelles les licences sont attribuées, renouvelées et modifiées ;
 - b. de l'attribution et de la gestion optimale des ressources rares, notamment des fréquences radioélectriques ;
 - c. de la mise en place d'une concurrence efficiente qui permet à un nombre d'opérateurs en cohérence avec la taille de chaque marché pertinent de participer aux investissements nécessaires au développement du secteur.
2. Émergence d'acteurs efficaces :
 - a. Prendre les mesures de régulation en conformité avec les bonnes pratiques internationales, notamment en matière de régulation asymétrique (tarifs de terminaison d'appels, interconnexion, itinérance, partage d'infrastructures, régulation des tarifs on net/off net) ;
 - b. Veiller à l'émergence d'une concurrence efficace dans le secteur ;
 - c. Mettre en œuvre le principe d'accès ouvert afin d'optimiser les conditions d'accès aux capacités de transmission pour les opérateurs de réseaux ouverts au public.
3. Simplification du système de taxation du secteur afin d'encourager les investissements des opérateurs.

4. Refonte de la gouvernance afin de clarifier le rôle et les responsabilités des acteurs pour l'ensemble de l'économie numérique et à l'échelle de chaque secteur.
5. Développement des offres à destination des professionnels (B2B) afin d'accroître la compétitivité des entreprises et l'attractivité du territoire.
6. Élaboration d'un Code du Numérique couvrant l'ensemble des aspects du secteur de l'économie numérique afin d'apporter une sécurité juridique forte aux entreprises béninoises et aux investisseurs.

IV. PLAN STRATÉGIQUE ARCEP-BENIN 2018-2021

Le présent plan stratégique constitue le deuxième plan qu'entreprend l'ARCEP-BENIN pour fixer la feuille de route pour la période 2018 – 2021. Le premier élaboré pour la période 2015-2018 a été mis en œuvre jusqu'en 2017. Après évaluation, il s'est avéré opportun de le mettre à jour et de l'adapter aux nouveaux documents de stratégie à savoir : le Plan de Relance de la Poste du Bénin SA, la Déclaration de la Politique Sectorielle (DPS) de l'économie numérique, le Programme d'Actions du Gouvernement et le Code du Numérique. C'est dans ce cadre que

s'inscrit le présent Plan Stratégique 2018 – 2021 de l'ARCEP-BENIN.

L'Autorité de régulation est une structure administrative indépendante dotée de la personnalité juridique, de l'autonomie financière et de gestion. Elle exerce ses pouvoirs de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente.

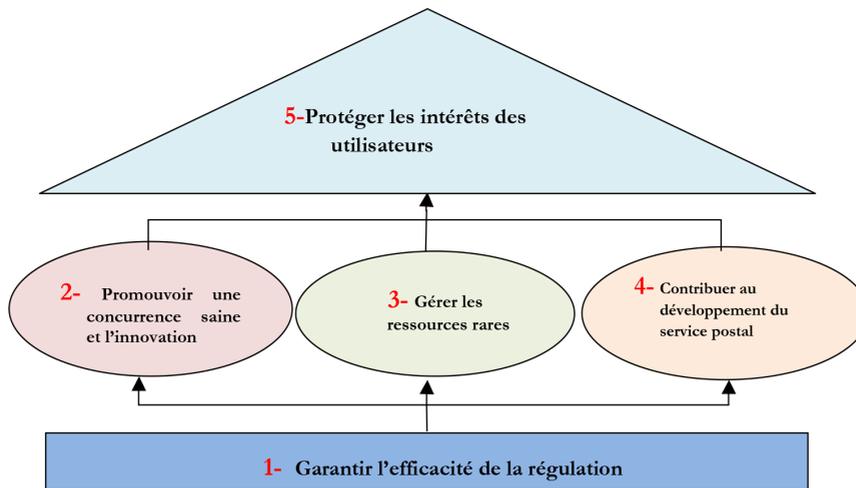
L'ARCEP-BENIN concourt au bon fonctionnement des marchés des CEP du Bénin, au bénéfice du consommateur final, avec pour objectif

la construction d'une concurrence saine et effective entre des acteurs œuvrant pour fournir des services de qualité, à des coûts raisonnables et avec un niveau de performance et d'innovation respectable.

L'ARCEP-BENIN, qui n'a eu de cesse d'approfondir la collaboration avec les organisations régionales et internationales en charge du secteur (UIT, UPU, UPAP, ARTAO, FRATEL) participe aux travaux menés par ces instances et en tire profit pour disposer de compétences de haut niveau et d'un cadre de régulation efficace en phase avec les évolutions internationales. Consciente des nouveaux enjeux liés aux évolutions rapides avec l'avènement du haut et du très haut débit et à l'émergence de nouveaux acteurs et de nouveaux modèles de gestion des infrastructures et de délivrance des services, l'ARCEP-BENIN prendra les mesures nécessaires pour assurer la régulation dans ce nouvel environnement. De même, avec les transformations du secteur de la poste, l'ARCEP-BENIN veillera au

développement du service universel de la poste, à promouvoir la concurrence, à trouver des solutions pour encadrer les acteurs informels intervenant dans le domaine et anticiper les évolutions liées au développement du e-commerce et des services de livraison rapide de colis. La gestion optimale des ressources en fréquences radioélectriques, plans de numérotation et d'adressage reste aussi une priorité et surtout avec les nouveaux besoins induits par la mise en œuvre du très haut débit et l'émergence des opérateurs (IOT).

Le présent document constitue la feuille de route qui mobilisera l'énergie et les talents de toutes les équipes de l'ARCEP-BENIN autour de cinq (05) grandes orientations prioritaires :



1. GARANTIR L'EFFICACITÉ DE LA RÉGULATION

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique précédent, L'ARCEP-BENIN a déjà entrepris un grand nombre d'actions pour garantir une gestion efficace de ses activités et s'est dotée d'outils de fonctionnement interne nécessaires pour mener à bien ses missions.

Dès 2014, le Secrétariat Exécutif de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste s'est engagé dans une démarche qualité qui a pour objectif l'amélioration continue de son fonctionnement et la satisfaction de ses clients et usagers.

Cet engagement s'est soldé par l'obtention de la certification ISO 9001 : 2008 en mars de 2015. Après la confirmation de cette certification en mars 2016, l'ARCEP BENIN est passé lors de l'audit de surveillance n°2 à la certification ISO 9001 Version 2015 en mars 2017.

L'ARCEP-BENIN est donc actuellement certifiée ISO 9001 : 2015 et est dotée d'outils modernes d'opérationnalisation de la régulation qui lui permettent d'appréhender sereinement les défis qu'elle s'est lancés.

Elle a en effet mis en place :

- les fondements d'une bonne gestion des ressources humaines :

un organigramme, les statuts du personnel, le Règlement intérieur, les manuels de procédures, un plan de formation triennal du personnel, un outil d'évaluation du personnel, un programme ambitieux de renforcement des capacités avec l'inscription des agents aux systèmes d'enseignement électronique (e-learning) appropriés (UPU, GSMA, UIT, etc.) et l'envoi en formation d'ingénieurs télécoms de quatre (04) agents à l'Institut Nationale des Postes et Télécommunication (INPT) du Maroc grâce à la coopération avec l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunication (ANRT) sur la période 2016 – 2019 et de la formation des administrateurs et inspecteurs de services financiers postaux au titre de l'année académique (2017-2018) à l'Ecole Multinationale Supérieure des Postes (EMSP) d'Abidjan.

- les outils et méthodes pour assurer une bonne gestion :

- un Système de Management Qualité (SMQ) ;
- un système d'audit interne et de qualité ;
- un Schéma Directeur Informatique (SDI) ;
- un site web www.arcep.bj régulièrement mis à jour ;
- un plan de communication intégré ;

- un référentiel de gestion des projets et programmes (SESAME -ARCEP) ;
- l'application FACTURA qui permet d'automatiser la facturation de toutes les redevances des prestations.

- les bases d'une coopération régionale et internationale dont un certain nombre de conventions de coopération avec d'autres Autorités de régulation telles que l'ANRT (Maroc) et l'ICTA (Turquie).

Elle continuera le renforcement de son management en mettant les bases d'une gestion par objectifs dans la réalisation du plan stratégique avec en particulier la mise en place d'un dispositif de suivi-évaluation, le développement des pôles d'expertise au sein de l'institution.

Pour faciliter le travail de groupe, il y aura la mise en place d'outils collaboratifs et de gestion électronique des documents.

2. PROMOUVOIR UNE CONCURRENCE SAIN ET L'INNOVATION

L'ARCEP-BENIN joue un rôle clé dans la mise en place d'un cadre réglementaire et économique et des conditions garantissant la transparence et l'objectivité dans ses missions de régulation dont en particulier celles dans lesquelles les licences, autorisations et agréments sont attribués, renouvelés et modifiés, et les ressources rares et autres infrastructures essentielles attribuées et gérées. Des textes réglementaires et des procédures claires et partagées sont nécessaires pour assurer une concurrence saine dans la fourniture des infrastructures et des services et un moyen essentiel pour améliorer le climat des affaires et faire évoluer les professionnels dans un contexte de confiance pour une meilleure qualité des services rendus au niveau des communications électroniques et de la poste.

L'ARCEP-BENIN veille au développement de la concurrence dans le secteur des CEP sur la base de la qualité, des prix et de l'innovation. Elle veille aux intérêts tant des opérateurs en activité que des nouveaux arrivants sur le marché en faisant en sorte qu'ils évoluent dans des conditions concurrentielles équitables.

Outre la garantie de l'accès au marché, l'ARCEP-BENIN se charge, par son action, d'encourager les investissements et de promouvoir une concurrence durable, qui tienne compte de la viabilité du secteur. Elle contribuera à préparer les conditions incitatives pour développer le climat des affaires et pour l'émergence de nouveaux acteurs qui participeront aux investissements nécessaires au développement du secteur et qui dynamiseront un marché qui est sous l'emprise du duopole MTN et MOOV.

De même, l'ARCEP-BENIN met en œuvre les moyens nécessaires pour anticiper les évolutions technologiques et les modèles de gestion et prépare les études nécessaires pour juger de l'impact de celles-ci sur les textes et sur les mesures de régulation. Dans le cadre du précédent plan stratégique, l'ARCEP-BENIN a contribué par son action à l'amélioration de la transparence et l'objectivité dans le secteur en mettant en conformité des conventions et cahiers des charges des opérateurs et prestataires de services des CEP et en élaborant des cahiers de charges-type pour les nouvelles catégories de licences. Dans le cadre de la veille à la bonne application, par les opérateurs et fournisseurs de services, des règlements et des engagements en termes de qualité de services et d'application des tarifs convenus, elle a procédé à de multiples contrôles et a dérogé les non conformités ayant donné lieu à des sanctions.

Elle a aussi réalisé des études et analyses des marchés et développé des modèles lui permettant de disposer d'outils efficaces de gestion et d'aide à la décision et d'assurer une veille technologique de ses équipes.

Dans le cadre du présent plan stratégique, elle focalisera ses actions, pour :

- améliorer la concurrence entre les différents intervenants du secteur pour une plus grande transparence et une plus grande attractivité pour l'investissement dans le secteur ;
- prendre les mesures nécessaires pour assurer une régulation adaptée au nouveau contexte qui va se focaliser sur le développement du haut et très haut débit, sur le partage des infrastructures et sur la mise en place de services tirant profit de ces technologies. Elle procédera à l'adaptation des textes réglementaires en conséquence, réalisera l'analyse des marchés, apportera les mesures correctives et agira pour le lancement effectif de la portabilité de numéros mobiles, le partage d'infrastructures (Roaming National) et le Free Roaming ainsi que toute autre action qui s'avèrera nécessaire au vu des évolutions du secteur ;
- stimuler l'innovation, à travers la promotion de nouveaux services, l'appui aux start-up et l'adaptation des différents textes réglementaires pour la prise en compte de cet aspect.

3. GÉRER LES RESSOURCES RARES

L'ARCEP-BENIN continuera à assurer une gestion efficace des ressources rares telles que les radiofréquences et les ressources de numérotation et d'adressage, et l'accès aux infrastructures essentielles. Elle assurera ses fonctions de bureau centralisateur prévu par le Règlement des Radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications.

L'ARCEP-BENIN a déjà réalisé de nombreuses activités dans le cadre de l'optimisation de la gestion des ressources rares et en particulier celles relatives aux radiofréquences avec des audits du spectre de fréquence, la tenue à jour du fichier

national des fréquences et des contrôles de conformité des sites radioélectriques. Au niveau des textes réglementaires, elle a contribué à l'élaboration du projet de décret N°2015-490 du 07 septembre 2015 visant à la protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques de 0 à 300 GHz et des arrêtés interministériels (N°2016 -054) portant conditions d'implantation des stations radioélectriques en République du Bénin et (N°2017-17) fixant les frais et redevances d'exploitation des ressources en fréquences par les exploitants de réseaux radioélectriques. Elle a par ailleurs réalisé une étude sur la mise en place de la concession de la gestion du nom de domaine « .bj ».

L'ARCEP-BENIN poursuivra la mise en œuvre des actions nécessaires de manière à adapter la gestion du spectre à l'évolution des technologies, à optimiser l'utilisation des ressources en fréquences et en numérotation et à faciliter l'accès aux infrastructures essentielles. Elle œuvrera aussi à la promotion du nom de domaine « .bj ».

4. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

L'ARCEP-BENIN s'est déjà fortement investie dans la dynamisation de la régulation postale à travers la réalisation d'études prospectives et de marché, l'appui à la construction d'un cadre règlementaire et la mise en place d'un observatoire du marché postal.

Ainsi, grâce aux études, l'ARCEP-BENIN a consenti des efforts pour appréhender le marché postal à travers la définition des indicateurs du marché, l'identification des acteurs, l'appréhension des enjeux et défis majeurs, lesquels ont conduit à l'élaboration d'un document de stratégie de réduction des opérateurs postaux informels pour la mise en œuvre d'une concurrence saine dans le secteur postal.

S'agissant de l'appui à la contribution du cadre réglementaire, l'Autorité de régulation a adopté des décisions et a proposé des projets de textes réglementaires qui ont favorisé la fourniture d'informations par les opérateurs postaux, la mise à jour des données de l'observatoire du marché postal, le respect des indicateurs de performances par les opérateurs postaux, la mise en conformité à la loi du régime applicable aux services postaux non réservés et des cahiers des charges des opérateurs postaux. Les textes majeurs adoptés sont :

- l'arrêté N°2016-052 du 16 juin 2016 fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- la décision N°2016-015 du 26 mai 2016 fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux en République du Bénin ;
- la décision N°2016-028 du 04 octobre 2016 fixant les modalités de fourniture d'informations par les opérateurs postaux en République du Bénin.

Un projet d'arrêté portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin est en cours de signature au niveau du Ministère de l'Economie et des Finances pour faire jouir l'Etat du bénéfice dont il a droit sur ce secteur d'activités économiques.

La régulation du service postal universel a connu un début de mise en œuvre avec l'approbation des catalogues d'offres de services postaux de l'opérateur désigné depuis 2015.

L'ARCEP-BENIN a également réalisé des études prospectives, notamment sur les services postaux électroniques en vue de favoriser l'innovation et le positionnement des acteurs postaux sur le segment des colis à la faveur du commerce électronique prenant en compte la nécessité pour ces derniers de réagir à la concurrence dans un environnement dominé par les TIC.

L'ARCEP-BENIN œuvrera, en collaboration avec les structures concernées, au développement du Service Postal Universel avec comme priorité la détermination des éléments de coût du service postal universel et la proposition de solutions pour la transformation des acteurs informels du secteur postal en tenant compte des différents facteurs : économique, social, juridique, etc.

Par ailleurs, l'ARCEP-BENIN travaillera en collaboration avec les parties prenantes en vue de l'élaboration de l'adressage et des codes postaux. Ce instrument facilitera le développement du commerce électronique au Bénin.

5. PROTÉGER LES INTÉRÊTS DES UTILISATEURS

Les utilisateurs sont aussi bien des consommateurs privés résidentiels que des personnes morales : entreprises, administrations et autres organisations. Les besoins de ces utilisateurs divergent fortement et peuvent entraîner des stratégies diverses et variées de la part des opérateurs et fournisseurs de services.

La protection des intérêts de l'utilisateur représente une priorité pour l'ARCEP-BENIN qui :

- œuvrera pour mettre à sa disposition toute l'information qui lui est nécessaire pour maîtriser ses droits et ses devoirs et guider son choix quant aux services à contracter ;
- veillera à ce qu'il puisse bénéficier de services de qualité à des prix acceptables et s'assurera du respect, par les opérateurs, des engagements contractuels que ce soit en termes d'accès, de qualité de service ou bien de tarifs et de facturation ;
- renforcera son rôle de médiation entre les utilisateurs et les prestataires de services et mettra en place un dispositif performant de gestion de leurs plaintes.

L'accent sera mis sur une prise en charge plus ciblée, par les opérateurs, de la clientèle de type « Entreprise » avec la mise en place d'offres spécifiques répondant à leur besoin en termes de continuité de service, de célérité dans la délivrance des services et de la résolution de leurs problèmes mais aussi en contribuant à l'encouragement des start-up et des fournisseurs de services innovants à grande valeur ajoutée.

V. AXES STRATEGIQUES DE L'ARCEP-BENIN

Le Plan stratégique de l'ARCEP-BENIN pour la période 2018-2021 est structuré autour des cinq (5) axes stratégiques :

Axe 1. Garantir l'efficacité de la régulation
a. Assurer le développement de pôles d'expertise au sein de l'ARCEP-BENIN
b. Promouvoir l'ARCEP-BENIN
c. Instaurer la gestion par objectifs dans la réalisation du Plan Stratégique
Axe 2. Promouvoir une concurrence saine et l'innovation
a) Améliorer la concurrence et favoriser les investissements dans les infrastructures et les services
b) Stimuler l'innovation
Axe 3. Gérer les ressources rares
a. Adapter la gestion du spectre à l'évolution des technologies
b. Promouvoir le nom de domaine « .bj »
Axe 4. Contribuer au développement du service postal
a. Assurer la transformation des acteurs informels du secteur postal

b. Contribuer au développement du Service Postal Universel

Axe 5. Protéger les intérêts des utilisateurs

a) Contribuer à l'information des utilisateurs

b) Renforcer la médiation entre les utilisateurs et les prestataires de services

c) Assurer des services de qualité aux utilisateurs des services des communications électroniques et de la poste

Ce plan stratégique est composé de deux (02) programmes :

- Programme 1 : Management global de l'ARCEP-BENIN
Ce programme regroupe les axes stratégiques 1 et 5.
- Programme 2 : Amélioration de la performance de l'économie numérique et de la poste.
Ce programme regroupe les axes stratégiques 2, 3 et 4.

VI. CADRE LOGIQUE DU PROGRAMME ARCEP-BENIN 2018 - 2021

Le cadre logique du Plan Stratégique 2018 – 2021 de l'ARCEP-BENIN se présente comme suit :

Objectifs stratégiques /opérationnels	Programmes/Projets	Résultats	Indicateurs	Cible
1. Garantir l'efficacité de la régulation			IND-IMP- 1.1 : Nombre de non-conformités enregistrées dans les audits qualité IND-IMP- 1.2 : Taux global de réalisation des Plans de Travail Annuels	2 100%
	Projet 1 : Renforcement du management de l'ARCEP	R1 : Les activités de renforcement du management de l'ARCEP-BENIN sont réalisées	Ind 1 : Taux de réalisation des activités de renforcement du management de l'ARCEP-BENIN	100%
a. Assurer le développement de pôles d'expertise au sein de l'ARCEP				
	P11 : Renforcement de capacités de l'ARCEP	R11 : Les activités prévues en matière de renforcement des capacités de l'ARCEP sont réalisées	Ind11 : Taux de réalisation des activités de renforcement des capacités.	100%
	P12 : Maitrise du système de management qualité	R12 : Le SMQ est adapté aux normes et exigences stratégiques	Ind12 : Taux de réalisation du PAQ	100%
b. Promouvoir l'ARCEP - BENIN				
	P13 : Communication	R13 : Toutes les activités prévues en matière de communication sont réalisées	Ind13 : Taux d'avancement de la réalisation des activités de communication de l'ARCEP-BENIN	100%
	P14 : Coopération	R14 : Toutes les activités prévues en matière de coopération sont réalisées	Ind14 : Taux d'avancement de la réalisation des activités de coopération	100%
c. Instaurer la gestion par objectifs dans la réalisation du plan stratégique				
	P15 : Mise en place de dispositif de suivi-évaluation	R15 : Les outils de suivi-évaluation sont élaborés au plus tard le 31 mars 2018	Ind15 : Taux d'avancement de la mise place des outils de suivi-évaluation	100%
	P16 : Pilotage du dispositif de suivi-évaluation	R16 : Toutes les activités de suivi-évaluation sont réalisées	Ind16 : Taux d'avancement de la réalisation des activités de suivi-évaluation	100%

2. Promouvoir une concurrence saine		IND-IMP-2.1 : Taux de satisfaction des entités régulées	80%	
		IND-IMP-2.2 : Taux des nouveaux acteurs dans le secteur des CEP	10%	
		IND-IMP-2.3 : Evolution des performances des entreprises CE	5%	
a. Améliorer la concurrence et favoriser les investissements dans les infrastructures et les services de communications électroniques				
	Projet 2 : Renforcement de la concurrence et l'innovation	R2 : Les activités prévues en matière de renforcement de la concurrence sont réalisées	Ind2 : Taux de réalisation des activités prévues en matière de renforcement de la concurrence	100%
	P21 : Contribution à l'adaptation des textes réglementaires	R211 : L'analyse des textes est réalisée annuellement	Ind211 : Document d'analyse disponible	4
		R212 : La mise à jour des textes est réalisée	Ind212 : Taux de textes adaptés	100%
	P22 : Gestion des litiges entre entités régulées	R22 : Les litiges sont gérés dans les délais	Ind22 : Taux de litiges traités dans les délais	100%
	P23 : Analyse des marchés et mesures correctives	R231 : Au moins une étude de marché est réalisée annuellement	Ind231 : Nombre d'études de marché réalisé	4
		R232 : Les recommandations des études sont mises en œuvre	Ind232 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%
	P24 : Portabilité de numéros Mobiles	R24 : La portabilité des numéros mobiles est effective et conforme aux conventions	Ind241 : Taux d'avancement des actions préparatoires au lancement de la portabilité des numéros mobiles	100%
			Ind242 : Date de lancement de la portabilité des numéros mobiles	17/07/2018
	P25 : Partage d'infrastructures	R251 : La base de données des infrastructures est disponible et mise en ligne	Ind 25 : Taux d'avancement de la mise en ligne de la base de données des infrastructures	100%
	P26 : Free Roaming	R26 : Le free roaming est effectif au Bénin au plus tard le 30 Juin 2018	Ind261 : Taux d'avancement des actions préparatoires à l'effectivité du free roaming	100%
			Ind 162 : Date de lancement du free roaming	30/06/2018
b. Stimuler l'innovation				
	Projet 3 : Appui à l'innovation	R3 : Les activités prévues en matière d'appui à l'innovation sont réalisées.	Ind 3 : Taux de réalisation des activités prévues en matière d'appui à l'innovation	100%
	P31 : Promotion des nouveaux services	R31 : De nouveaux services sont approuvés par l'ARCEP-BENIN	Ind 31 : Taux d'évolution des nouveaux services approuvés	10%
	P32 : Appui aux start-up	R32 : De nouvelles start-up sont appuyées par l'ARCEP-BENIN	Ind 32 : Taux annuel d'évolution des start-up appuyés	10%

3. Gérer les ressources rares		IND-IMP-3.1 : Taux d'utilisation des ressources par type (F,N,D) (utilisées/attribuées)	90%;90%;90%
		IND-IMP-3.2 : Evolution du nombre de ressources attribuées par type	10%,10%,10%
a. Adapter la gestion du spectre et des ressources en numérotation à l'évolution des technologies			
Projet 4 : Gestion des ressources rares	R4 : Les activités prévues en matière de gestion des ressources rares sont réalisées	IND4 : Taux de réalisation des activités prévues en matière de gestion des ressources rares	100%
P41 : Optimisation de l'utilisation des ressources en fréquences et en numérotation	R411 : L'utilisation des ressources attribuées est conforme	Ind 411 : Taux de conformité de l'utilisation des ressources attribuées	100%
	R412 : L'utilisation est conforme aux recommandations et aux pratiques internationales	Ind 412 : Taux d'optimisation des ressources en fréquences	100%
b. Promouvoir le nom de domaine « .bj »			
P42 : Mise en concession de la gestion du nom de domaine « .bj »	R42 : La gestion du nom de domaine est mise en concession au plus tard le 30 Juin 2018	Ind421 : Taux d'avancement des actions préparatoires à la mise en concession de la gestion du nom de domaine « .bj »	100%
		Ind422 : Date de lancement de mise en concession de la gestion du nom de domaine « .bj »	30/06/2018
4. Contribuer au développement du service postal		IND-IMP-4 : Evolution des performances des entreprises postales	5%
a. Assurer la transformation des acteurs informels du secteur postal			
Projet 5 : Développement des services postaux	R5 : Les activités prévues en matière de développement des services postaux sont réalisées	Ind 5 : Taux de réalisation des activités de développement des services postaux	100%
P51 : Contribution à l'adaptation des textes réglementaires	R511 : L'analyse des textes est réalisée annuellement	Ind511 : Document d'analyse disponible	4
	R512 : La mise à jour des textes est réalisée	Ind512 : Taux de textes adaptés	100%
P52 : Gestion des litiges entre entités régulées du secteur postal	R52 : Les litiges sont gérés dans les délais	Ind52 : Taux de litiges traités dans les délais	100%
P53 : Réalisation d'étude visant la transformation des acteurs informels	R531 : Une étude de transformation des acteurs informels est réalisée	Ind531 : Taux de réalisation annuelle de l'étude sur la transformation des acteurs informels	100%
	R532 : Les recommandations des études sont mises en œuvre	Ind532 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%

	P54 : Contribution à la mise en place de la stratégie nationale de l'adressage et des codes postaux	R54 : Le plaidoyer sur l'élaboration de la stratégie nationale de l'adressage et les codes postaux est réalisé	Ind54 : Taux de réalisation des activités prévues dans le cadre du plaidoyer en vue de l'élaboration de l'adressage et des codes postaux	100%
	P55 : Analyse des marchés et mesures correctives	R551 : Au moins une étude de marché est réalisée annuellement	Ind551 : Nombre d'études de marché réalisé	4
		R552 : Les recommandations des études sont mises en œuvre	Ind552 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%
b. Contribuer au développement du service postal universel				
	P56 : Détermination du coût du service postal universel	R561 : les travaux d'avancement pour la détermination du coût du service universel postal sont effectués	Ind561 : Taux d'avancement des travaux pour la détermination du coût du service postal universel	100%
		R562 : Un outil de calcul du coût du service postal universel est disponible au plus tard le 31 décembre 2020	Ind562 : Taux d'avancement des travaux pour la mise en place de l'outil de calcul du coût du service postal universel	100%
5. Protéger les intérêts des utilisateurs			IND-IMP-5.1 : Taux de satisfaction des consommateurs par catégorie (CE, Poste)	80%
			IND-IMP-5.2 : Taux mensuel des non-conformités relevées	100%
a. Contribuer à l'information des utilisateurs				
	Projet 6 : Protection des Consommateurs	R6 : Les activités prévues en matière de protection des consommateurs sont réalisées	Ind 6 : Taux de réalisation des activités prévues en matière de protection des consommateurs	100%
	P61 : Développement d'un simulateur tarifaire	R61 : Le simulateur tarifaire est mis en ligne au plus tard le 31 décembre 2020	Ind611 : Taux d'avancement des actions préparatoires à la mise en ligne du simulateur	100%
			Ind612 : Date de lancement du simulateur	31/12/2020
	P62 : Dynamisation de l'Observatoire des marchés des CEP (B2B et B2C)	R62 : L'observatoire des marchés des CEP est mis à jour	Ind621 : Taux de mise à jour de l'observatoire des CEP	100%
			Ind622 : Taux d'évolution des accès à l'observatoire des CEP	20%
	P63 : Atlas de couverture des réseaux	R631 : L'atlas de couverture des réseaux est disponible au plus tard le 30 Juin 2019	Ind6311 : Taux d'avancement des actions préparatoires à la mise en ligne de l'atlas de couverture des réseaux	100%
			Ind6312 : Date de lancement de l'atlas de couverture des réseaux	30/06/2019
		R632 : La mise à jour de l'atlas de couverture des réseaux est assurée	Ind6321 : Taux de mise à jour de l'atlas de couverture	100%
			Ind3322 : Taux d'évolution des accès à l'atlas de couverture des	10%

			réseaux	
b.	Renforcer la médiation entre les utilisateurs et les prestataires de services			100%
	P64 : Amélioration du système de gestion des plaintes	R64 : Le système de gestion des plaintes répond aux besoins des utilisateurs et prestataires de services	Ind641 : Taux de mise en œuvre des recommandations d'amélioration du système de gestion des plaintes Ind642 : Taux de respect des décisions de résolution des plaintes par les opérateurs Ind643 : Taux de satisfaction des plaignants Ind644 : Evolution du nombre des plaintes	100% 100% 100% 100%
c.	Assurer aux utilisateurs des services des communications numériques et de la poste de qualité			
	Projet 7 : Contrôle et suivi des obligations de qualité de service des opérateurs	R 7 : Les activités de contrôle et de suivi des obligations de qualité de service des opérateurs sont réalisées	Ind 7 : Taux de réalisation des activités prévues en matière de contrôle et de suivi des obligations des opérateurs	100%
	P71 : Suivi de qualité de service (QoS)	R711 : Un tableau de bord de suivi de la QoS est publié chaque année	Ind7111 : Taux d'avancement des actions préparatoires à la mise en place du tableau de bord QoS Ind7112 : Date de publication du tableau de bord QoS	100% 31/03/N
		R712 : Mise en œuvre des recommandations	Ind712 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%
		P72 : Promotion des offres non résidentielles par les opérateurs (B2B)	R72 : Evolution des offres non résidentielles proposées par les opérateurs	Ind721 : Taux annuel d'évolution des offres non résidentielles Ind722 : Taux d'évolution des souscriptions aux offres non résidentielles
	P73 : Suivi des tarifs et de la transparence de la facturation	R731 : Relevé de facturation disponible pour les consommateurs à compter du 30 Juin 2018	Ind731 : Taux de réalisation par les opérateurs de la mise à disposition des relevés de facturation	100%
		R732 : Audit du système de facturation des opérateurs au plus tard le 31 décembre 2018(tous les deux ans)	Ind732 : Taux de réalisation des activités relatives à l'audit du système de facturation	100%





PLAN STRATEGIQUE 2018 - 2021