

RAPPORT D'ACTIVITES 2014



Arcep
B E N I N

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

RAPPORT D'ACTIVITES 2014



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

Sommaire

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	04
LISTE DES TABLEAUX.....	05
LISTE DES GRAPHIQUES	06
MOT DU SECRETAIRE EXECUTIF	08
CONTEXTE	12
PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN	14
CHAPITRE I : LA CREATION, LES ATTRIBUTIONS ET LES MISSIONS DE L'ARCEP-BENIN.....	16
CHAPITRE II : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN.....	17
2.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN.....	17
2.2 Le fonctionnement de l'ARCEP – BENIN	22
DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN.....	28
CHAPITRE I : LA PRISE DE CONTACT ET D'ECHANGE AVEC LES ACTEURS DES SECTEURS REGULES.....	30
CHAPITRE II : L'OCTROI DES AUTORISATIONS ET AGREMENTS	36
2.1 Les permis et agréments	37
2.2 Les déclarations de services à valeur ajoutée (SVA)	37
CHAPITRE III : LA GESTION DU SPECTRE DES FREQUENCES	38
3.1 La planification du spectre des fréquences	38
3.2 Les activités d'assignation de fréquences	38
3.3 L'abrogation de permis d'exploitation.....	39
3.4 La coordination des fréquences	39
3.5 La coordination internationale des fréquences	40

CHAPITRE IV : LES ACTIVITES DE CONTROLE	41
4.1 Le contrôle du spectre	41
4.2 Le contrôle de la qualité de service des réseaux	42
4.3 Le contrôle du trafic.....	43
4.4 Le contrôle des chiffres d'affaires des opérateurs de téléphonie mobile	44
CHAPITRE V : L'APPROBATION ET LE SUIVI DES OFFRES	46
5.1 L'approbation des offres.....	46
5.2 Le suivi des offres	46
CHAPITRE VI : L'APPUI A LA REGLEMENTATION	47
CHAPITRE VII : L'ENGAGEMENT DE L'ARCEP-BENIN DANS LA DEMARCHE DU SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE	49
7.1 L'état des lieux du management de l'ARCEP-BENIN.....	49
7.2 La sensibilisation du personnel à la qualité	49
7.3 L'identification des processus.....	49
7.4 La mise en place du système de gestion des non-conformités.....	50
7.5 La documentation du système de management de qualité.....	50
CHAPITRE VIII : LA MISE EN PLACE DU PLAN STRATETIQUE 2015-2018 DE L'ARCEP-BENIN	51
8.1 La vision de l'ARCEP-BENIN.....	51
8.2 Les programmes du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN	51
8.3 Le plan d'actions pour la mise en œuvre du plan stratégique	51
CHAPITRE IX : LES ACTIVITES POSTALES	56
CHAPITRE X : LES RELATIONS INTERNATIONALES.....	58
10.1 Sur le plan régional.....	58
10.2 Sur le plan international.....	59
10.3 Coopération avec les autorités nationales de régulation	59
TROISIEME PARTIE : L'EVOLUTION DES MARCHES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE	60
CHAPITRE I : LES MARCHES DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	62
1.1 Le Marché des télécommunications fixes	62
1.2 Le Marché des télécommunications mobiles	64
1.3 Le marché de l'internet	76
CHAPITRE II : LE MARCHE POSTAL	80
2.1 La Poste du Bénin S.A.....	80
2.2 Les autres opérateurs postaux	81
DIFFICULTES ET PERSPECTIVES.....	84

LISTE DES SIGLES & ACRONYMES

ANRT	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications du Maroc
ARCEP-BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste
ARTAO	Assemblée des Régulateurs de Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest
CDMA	Code Division Multiple Access
CEB	Communauté Electrique du Bénin
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CGT	Centre de Gestion du Trafic
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CR	Conseil de Régulation
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA
CPL	Conférence de Plénipotentiaires
CUA	Commission de l'Union Africaine
DAJRC	Direction des Affaires Juridiques et des Relations avec les Consommateurs
DFC	Direction des Finances et de la Comptabilité
DMP	Direction des Marchés et de la Prospective
DR	Direction des Radiocommunications
DRHA	Direction des Ressources Humaines et de l'Administration
DRI	Direction des Réseaux et Infrastructures
DRP	Direction de la Régulation Postale
FAI	Fournisseurs d'Accès Internet
FRATEL	Réseau Francophone des Régulateurs Télécoms
FSI	Fournisseurs de Service Internet
ICTA	Information and Communication Technologies Authority de Turquie
MCTIC	Ministère Chargé des Technologies de l'Information et de la Communications
PMR	Privat Mobile Radiocommunication
PNF	Plan National de Fréquences
SE	Secrétariat Exécutif
SMS	Short Message Service
SVA	Service à Valeur Ajoutée
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UIT-D	UIT - Development : Secteur du Développement des Télécommunications de l'UIT
UIT-T	UIT - Technology : Secteur de la Normalisation de l'UIT
UPAP	Union Panafricaine des Postes
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal
WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access

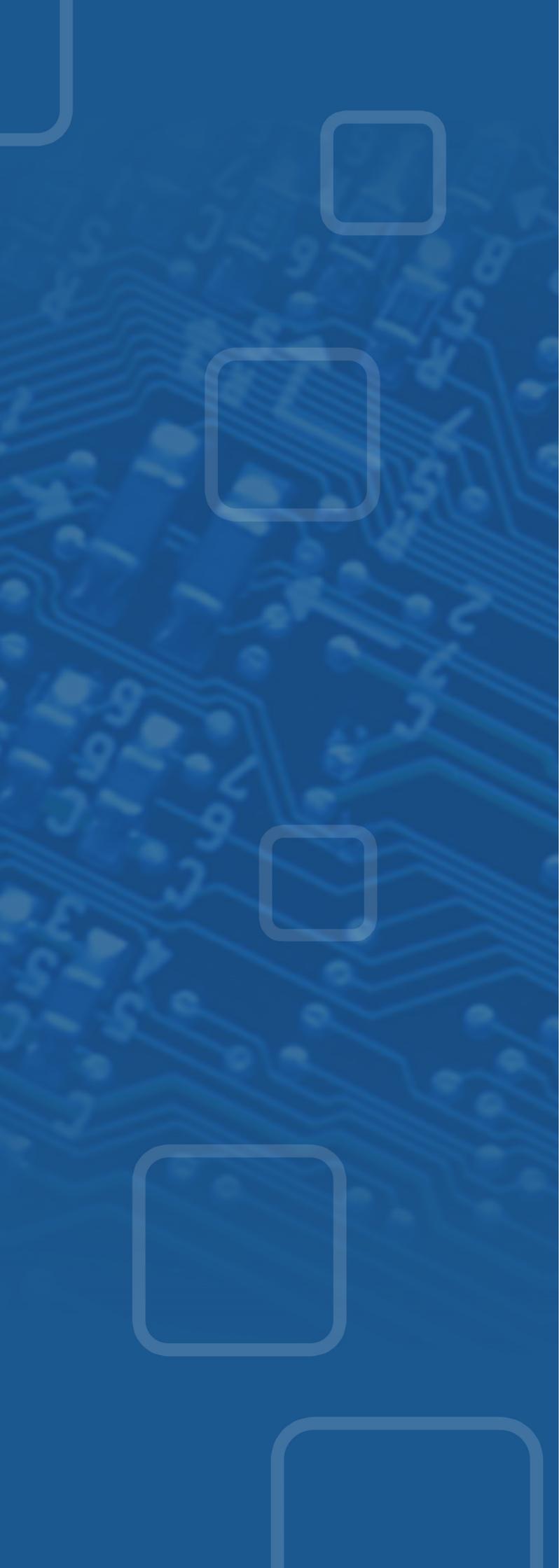
LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN au 31 décembre 2014	22
Tableau 2	Niveau de mobilisation des ressources	24
Tableau 3	Réalisation des emplois au 31 décembre 2014	25
Tableau 4	Synthèse des doléances et diligences accomplies en vue de la satisfaction des acteurs des secteurs régulés	32
Tableau 5	Synthèse des titres d'exploitation délivrés en 2014	37
Tableau 6	Plan d'actions pour la mise en œuvre du plan stratégique	52
Tableau 7	Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2012 à 2014	63
Tableau 8	Evolution de l'ARPU de Bénin Télécoms S.A	64
Tableau 9	Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de SPACTEL BENIN S.A.	64
Tableau 10	Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de ETISALAT BENIN S.A.	65
Tableau 11	Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de GLO MOBILE BENIN	66
Tableau 12	Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de BELL BENIN COMMUNICATION	67
Tableau 13	Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de LIBERCOM	68
Tableau 14	Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles des cinq (05) opérateurs 2012 à 2014.	69
Tableau 15	Répartition sur la base des données du marché fixe et mobile de 2012 et 2014.	71
Tableau 16	Tarifs des communications mobiles de 2012 à 2014	72
Tableau 17	Evolution du trafic mobile au Bénin de 2012 à 2014	73
Tableau 18	Parts de marché des différents opérateurs mobiles	73
Tableau 19	Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2014	74
Tableau 20	Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles	75
Tableau 21	Evolution des investissements des opérateurs mobiles (en millions de FCFA)	75
Tableau 22	Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en millions de FCFA)	76
Tableau 23	Evolution du parc d'abonnés Internet fixe par technologie	78
Tableau 24	Parc Internet mobile par opérateur	79

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Pyramide des âges du personnel du Secrétariat Exécutif	23
Graphique 2	Répartition du personnel par sexe et par catégories	23
Graphique 3	Evolution du chiffre d'affaires de Bénin Télécoms en millions de FCFA	62
Graphique 4	Parc d'abonnés aux réseaux cuivre et CDMA	63
Graphique 5	Evolution de la télédensité	63
Graphique 6	Evolution du parc d'abonnés actifs de SPACETEL BENIN S.A.	65
Graphique 7	Evolution du parc d'abonnés actifs de ETISALAT BENIN S.A.	66
Graphique 8	Evolution du parc d'abonnés actifs de GLO MOBILE BENIN S.A.	67
Graphique 9	Evolution du parc d'abonnés actifs de BELL BENIN COMMUNICATION	68
Graphique 10	Evolution du parc d'abonnés actifs de LIBERCOM	69
Graphique 11	Evolution comparative de l'évolution du parc d'abonnés mobiles	70
Graphique 12	Parc d'abonnés global	70
Graphique 13	Evolution des télédensités mobiles et fixes	71
Graphique 14	Evolution de la pénétration parc internet global	77





MOT DU
SECRETARE
EXECUTIF

Le rapport 2014 de l'ARCEP-BENIN confirme des progrès qu'il faut capitaliser afin de garantir à toute la population une communication de qualité au service du développement humain.

En effet, dans un contexte où de nombreux Etats africains ont eu un regain d'intérêt pour le secteur des communications électroniques en tant que pilier de développement économique, l'année 2014 a été marquée par l'achèvement des réformes institutionnelles pour l'encadrement d'une économie numérique au Bénin.

La transformation de l'ARCEP-BENIN à travers le vote et la promulgation de la loi n°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste au Bénin, a marqué l'exercice 2014 de faits, activités et événements à valeur à la fois stratégique, historique et impactant les populations béninoises qui se situent sans complexe dans la révolution numérique que traverse l'humanité.

Sur le plan de l'évolution des indicateurs du secteur des communications électroniques, il est à noter que le volume des activités a considérablement évolué :

- le parc d'abonnés actifs mobiles est passé de 7 520 173 abonnés en 2013 à 8 660 432 abonnés actifs en 2014 soit un accroissement de 15,16% ;
- le trafic téléphonique mobile qui s'élevait à 4 515 246 393 minutes en 2013 est passé à 4 915 146 226 soit un accroissement de 8,85% ;
- le chiffre d'affaires global de la téléphonie mobile au Bénin qui s'élevait à 232,133 milliards de francs CFA en 2013 est de l'ordre de 239,686 milliards de francs CFA en 2014, soit un accroissement de 1,96% ;
- la pénétration internet (fixe et mobile) évalué à 11,32% en 2013 est passé à 18,99% en 2014.

Sur le plan du secteur postal, les études entreprises en 2014 permettront à coup sûr d'engager une régulation de ce secteur en 2015.

Au plan organisationnel, nous pouvons citer :

- la création de l'ARCEP-BENIN qui a succédé à l'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications comme institution de droit public dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière et de gestion ;
- la mise en place des deux organes de l'ARCEP-BENIN que sont le Conseil de Régulation (CR) et le

MOT DU SECRETAIRE EXECUTIF

Secrétariat Exécutif (SE) à travers la nomination de professionnels qualifiés sélectionnés après un avis à candidatures conformément aux dispositions réglementaires en vigueur en la matière ;

- l'organisation du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN pour tenir compte des exigences de la mise en place d'importants services tels que : le Guichet Unique, pour servir d'interface entre les usagers et l'ARCEP-BENIN, la Direction de la Régulation Postale pour mettre un accent particulier sur ce pôle de la régulation ;
- la mise en place du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN 2015 – 2018 ;
- l'engagement de l'ARCEP-BENIN dans la démarche qualité en vue de la certification de l'institution à la norme ISO 9001 : 2008.

Au plan de la dynamisation du marché des communications électroniques et de la poste nous avons :

- l'autorisation de cinq (05) nouveaux fournisseurs d'accès à Internet pour booster la concurrence sur le marché de la fourniture d'offres Internet ;
- l'acquisition des équipements de contrôle de la qualité de service.

Au plan de la coopération internationale :

- le renforcement de la coopération entre l'ARCEP-BENIN et d'autres régulateurs notamment : l'Autorité de Régulation des Télécommunications de la Turquie (ICTA) et l'Autorité Nationale de Réglementation (ANRT) du Maroc ;
- la participation de l'ARCEP-BENIN aux rencontres des organisations régionales des régulateurs : Assemblée des Régulateurs de Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO), le Comité des Régulateurs des Télécommunications (CRTEL) des Etats membres de l'UEMOA.

Le présent rapport qui retrace la vie de l'institution au cours de l'exercice 2014 à travers les actions entreprises, les résultats obtenus et l'impact des actions sur les indicateurs du secteur des communications électroniques et de la poste, les difficultés rencontrées et les perspectives de l'ARCEP-BENIN sert de socle pour l'exercice 2015.

En effet, l'aboutissement de la réforme du secteur à travers son nouveau cadre réglementaire place l'ARCEP-BENIN dans une dynamique de professionnalisme accru avec une approche de gestion exclusivement orientée vers la satisfaction des usagers. C'est ce qui a amené le Conseil de Régulation à se doter d'une vision de l'institution qui est formulée comme suit : « *Faire de l'ARCEP-BENIN, une institution de régulation forte et de référence qui encadre le développement*

d'une économie numérique », vision de laquelle découle le plan stratégique de développement de l'ARCEP-BENIN pour la période 2015-2018.

Comme vous pouvez le constater, ce rapport annuel comporte des informations sur les secteurs des communications électroniques et de la poste au Bénin et se veut être un outil de référence et un instrument pour les acteurs à divers niveaux : les décideurs, les opérateurs économiques, les universitaires, les institutions internationales, etc...

Outre, le contexte et les perspectives, le rapport d'activités 2014 est subdivisé en trois parties à savoir :

- l'ARCEP-BENIN : création, organisation et fonctionnement ;
- les activités de l'ARCEP-BENIN ;
- l'évolution des marchés des communications électroniques et de la poste au Bénin.

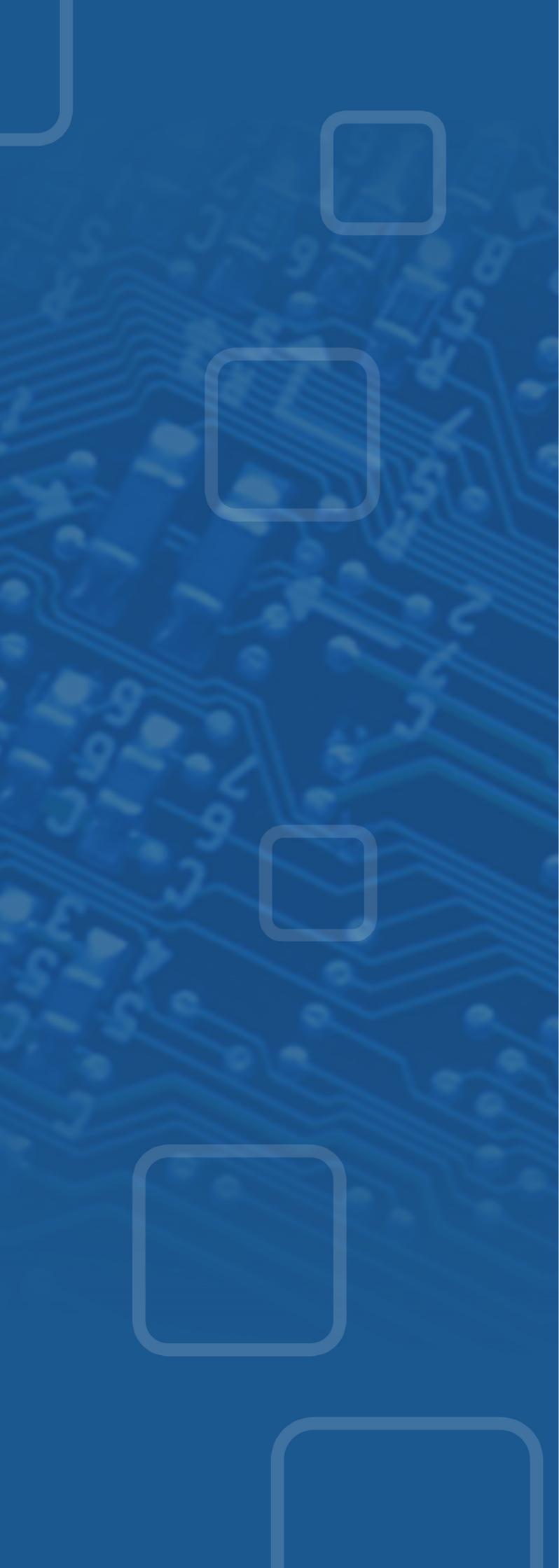
Si les résultats obtenus constituent un réel motif de satisfaction, l'ARCEP-BENIN reconnaît qu'il reste encore d'énormes défis à relever et s'attèle sans réserve, avec détermination et professionnalisme afin d'améliorer considérablement la qualité de services des communications électroniques et de la poste offerts au public.

Dans cet engagement, nous ne doutons pas que, comme par le passé, l'Etat, les opérateurs, les prestataires de services et les consommateurs seront à nos côtés. Nous leur adressons nos sincères remerciements et nos gratitude pour l'accompagnement indéfectible dont ils ont fait preuve par le passé.

Conscient du rôle clé dans les secteurs qu'elle régule, l'ARCEP-BENIN se donne tous les moyens, aux côtés du Gouvernement pour être en permanence à l'écoute des acteurs du secteur.

Bonne lecture à tous !

Le Secrétaire Exécutif de l'ARCEP-BENIN



CONTEXTE

Conformément aux stipulations de l'article 224 de la loi n°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin, le Secrétaire Exécutif établit le 31 mars au plus tard de chaque année, un rapport sur les activités de l'Autorité de Régulation de l'année précédente qu'il soumet au Conseil de Régulation pour approbation et transmission au Gouvernement. C'est en application de cette exigence réglementaire que le présent rapport est élaboré.

En effet, trois étapes essentielles ont marqué la vie de l'Autorité de Régulation en 2014. Il s'agit de la première phase qui s'étend de janvier à mai 2014 avec la fin de la transition de l'Autorité de Régulation qui a débuté depuis mars 2007. La deuxième phase est celle de Mai à Juillet 2014 avec la mise en place d'un nouveau Conseil de Régulation. Et la troisième et dernière phase qui a été celle de l'aboutissement d'un long processus qui a mis un terme à sept (07) années de transition de la régulation. Ainsi, depuis le vote de la loi relative aux communications électroniques et à la poste le 13 mai 2014 et sa promulgation le 09 juillet 2014, l'Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications (ATRPT) est devenue Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP – BENIN).

Cette réforme place l'Autorité de Régulation dans une dynamique de professionnalisme et du service public. C'est pourquoi, à l'entame de son exercice, le Conseil de Régulation s'appuyant sur sa vision qui est de « **Faire de l'ARCEP-BENIN, une institution de régulation forte et de référence qui favorise le développement d'une économie numérique** », a élaboré et adopté un plan stratégique pour la période de 2015-2018.

Le présent rapport annuel 2014 de l'ARCEP-BENIN qui comporte plusieurs informations pertinentes sur le secteur des communications électroniques et de la poste constitue un instrument pour tous les acteurs à divers niveaux : les décideurs, les opérateurs économiques, les institutions internationales, les Universités, les chercheurs et les étudiants.

Outre, le contexte et les perspectives, il est subdivisé en trois (03) parties à savoir :

- * l'ARCEP-BENIN : création, organisation et fonctionnement (1ère partie)
- * les activités de l'ARCEP BENIN (2ème partie)
- * l'évolution des marchés des communications électroniques et de la poste au Bénin (3ème partie).



Première
Partie

L'ARCEP-BENIN



CHAPITRE I : LA CREATION, LES ATTRIBUTIONS ET LES MISSIONS DE L'ARCEP-BENIN	12
CHAPITRE II : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN	13

La première partie du rapport présente l'ARCEP-BENIN à travers sa création, son organisation et son fonctionnement.

En effet, après une transition de mars 2007 à juin 2014, dans son rôle de régulateur, l'Autorité de Régulation a subi une transformation institutionnelle suite à la promulgation de la loi n°2014-014 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

CHAPITRE I : LA CREATION, LES ATTRIBUTIONS ET LES MISSIONS DE L'ARCEP-BENIN

Conformément aux stipulations de l'article 206 de la loi n°2014-014 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin, il est créé au Bénin une Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste, dénommée ARCEP-BENIN.

L'ARCEP-BENIN est une institution de droit public, dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière et de gestion. Elle exerce ses pouvoirs de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente. Elle est placée auprès du ministère en charge des communications électroniques et de la poste.

L'Autorité de régulation a pour attributions, entre autres :

- * de faire des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- * de veiller au respect de la réglementation en vigueur et des termes des licences, autorisations et agréments accordés dans le secteur des communications électroniques et de la poste ;
- * de veiller au respect des règles de libre concurrence ;
- * d'assurer la veille technologique et de mettre en place les procédures transparentes et non discriminatoires de règlements des litiges ;
- * de tenir à jour l'ensemble des documents relatifs à l'emploi des fréquences. A cet effet, l'ensemble des administrations et autorités affectataires lui transmettent les données nécessaires, dans le respect des dispositions relatives à la protection du secret-défense ;
- * de procéder à la notification des assignations nationales au fichier international des fréquences de l'Union Internationale des Télécommunications dont elle est, pour ce domaine, l'interlocuteur unique.

L'Autorité de régulation est également une structure d'enquêtes, de vérifications et d'analyses.

CHAPITRE II : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN

2.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN

Conformément aux stipulations de l'article 212 de la loi N°2014-014 du 9 juillet 2014 relatives au code des communications électroniques et à la poste en République du Bénin, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste dénommée ARCEP – BENIN comprend deux (02) organes à savoir :

- le Conseil de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- le Secrétariat Exécutif.

Le Conseil de Régulation est dirigé par un Président. La présidence actuelle du Conseil de Régulation est assurée par Monsieur Marcellin ILOUGBADE, Ingénieur des Télécommunications.

2.1.1 Le Conseil de Régulation



L'ancien Ministre de la Communication KOMI KOUTCHE (au milieu) et les membres du Conseil de Régulation lors de leur installation officielle

Première partie : l'ARCEP-BENIN

Le Conseil de régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de régulation. Il est constitué de neuf (09) Conseillers. Il a pour missions de superviser les activités de l'Autorité de régulation en application des orientations et de la politique dans le domaine des communications électroniques et de la poste. Il veille au bon exercice des fonctions et attributions statutaires de l'Autorité de régulation.

Le Conseil de régulation délibère entre autres sur :



Le Conseil de Régulation en séance de délibération

- * les plans stratégiques à court, moyen et long terme de l'Autorité de régulation élaborés par le Secrétaire Exécutif pour la mise en œuvre de l'ensemble des éléments constitutifs de la politique nationale dans le domaine des communications électroniques et de la poste ;
- * les budgets ou comptes prévisionnels annuels, états et comptes financiers de fin d'exercice ;



Le Ministre de la Communication Jean Gbeto DANSOU
(à gauche) et le Président de l'ARCEP-BENIN

* les rapports annuels d'activités du Secrétaire Exécutif.

Par ailleurs, il est chargé, sur saisine du Secrétaire Exécutif de l'Autorité de régulation, d'émettre des avis motivés et de faire des recommandations sur :

- * les projets de décisions réglementaires élaborés par le Secrétariat Exécutif ;
- * le règlement des appels à la concurrence, les dossiers d'instruction afférents à l'octroi de licences y compris les textes des cahiers des charges fixant les droits et obligations des exploitants des réseaux de communications électroniques ouverts au public et de la Poste ;
- * les dossiers d'instruction des demandes de modification des tarifs des services des communications électroniques et de la poste ;
- * les dossiers d'instruction relatifs à l'approbation du catalogue d'interconnexion des opérateurs ;
- * les dossiers de règlement des litiges, de conciliation entre opérateurs, d'une part et entre ceux-ci et les fournisseurs de services de communications électroniques ou de la poste d'autre part ;
- * toute autre question afférente aux missions de l'Autorité de régulation définies par la présente loi.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Conseil de Régulation s'est organisé en deux (02) entités à savoir le Cabinet du Président du Conseil de Régulation et le Collège des neuf (09) Conseillers. Par ailleurs, pour un meilleur suivi des activités dans les secteurs régulés, le Conseil de Régulation est assisté de Comités Techniques Permanents (CTP). Toutefois, des groupes de travail ad hoc peuvent être constitués pour étudier et faire des recommandations sur les dossiers dont le Conseil de Régulation doit connaître.

En application des dispositions de l'article 217 de la loi N°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, avant leur entrée en fonction, les membres du Conseil de régulation ont prêté serment au cours d'une cérémonie solennelle devant la Cour d'appel de Cotonou.

Le Conseil de Régulation lors de la cérémonie de prestation de serment



2.1.2 Le Secrétariat Exécutif

Le Secrétariat Exécutif est l'organe exécutif de l'Autorité de Régulation. Le Secrétaire Exécutif dispose de tous les pouvoirs pour assumer ses fonctions dans la limite des missions et attributions de l'Autorité de régulation.

A cet effet, il est chargé notamment :

- * d'exécuter les délibérations du Conseil de régulation ;
- * de soumettre au Conseil de régulation pour approbation avant adoption les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires ;
- * d'exécuter ces plans et programmes ;
- * d'assurer le respect strict des procédures internes de passation des marchés, contrats et conventions ;
- * de signer tous les marchés, contrats, autorisations et conventions conformes aux missions confiées à l'Autorité de régulation ;
- * de représenter l'Autorité de régulation auprès de l'Etat, des administrations publiques et des tiers et d'agir en son nom ;
- * de représenter l'Autorité de régulation en justice et d'intenter toutes les actions judiciaires ayant pour objet la défense des intérêts de l'Autorité de régulation ;
- * d'assister aux réunions du Conseil de régulation au sein duquel, sans droit de vote, il assure le secrétariat ;
- * d'assurer la préparation technique des dossiers à soumettre à l'approbation du Conseil de régulation.

Passation de service entre le Secrétaire Exécutif sortant (à gauche) et le Secrétaire Exécutif entrant (à droite)



Pour faire face aux nouveaux défis du secteur, le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN a été réorganisé avec la création d'importants services que sont :

- * le Guichet Unique (GU), pour servir d'interface entre les usagers et l'ARCEP-BENIN ;
- * la Direction de la Régulation Postale (DRP) pour mettre un accent particulier sur ce pôle de la régulation ;
- * la Direction des Ressources Humaines et de l'Administration (DRHA) pour faire des ressources humaines un maillon indispensable du développement des activités de l'ARCEP-BENIN ;
- * la Cellule Audit Interne et Qualité dans le cadre de l'engagement de l'ARCEP-BENIN dans la démarche qualité.

En effet, l'organisation du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN est régie par décision N°2014-101/ARCEP/PT/SE du 29 août 2014 portant organisation du Secrétariat Exécutif.

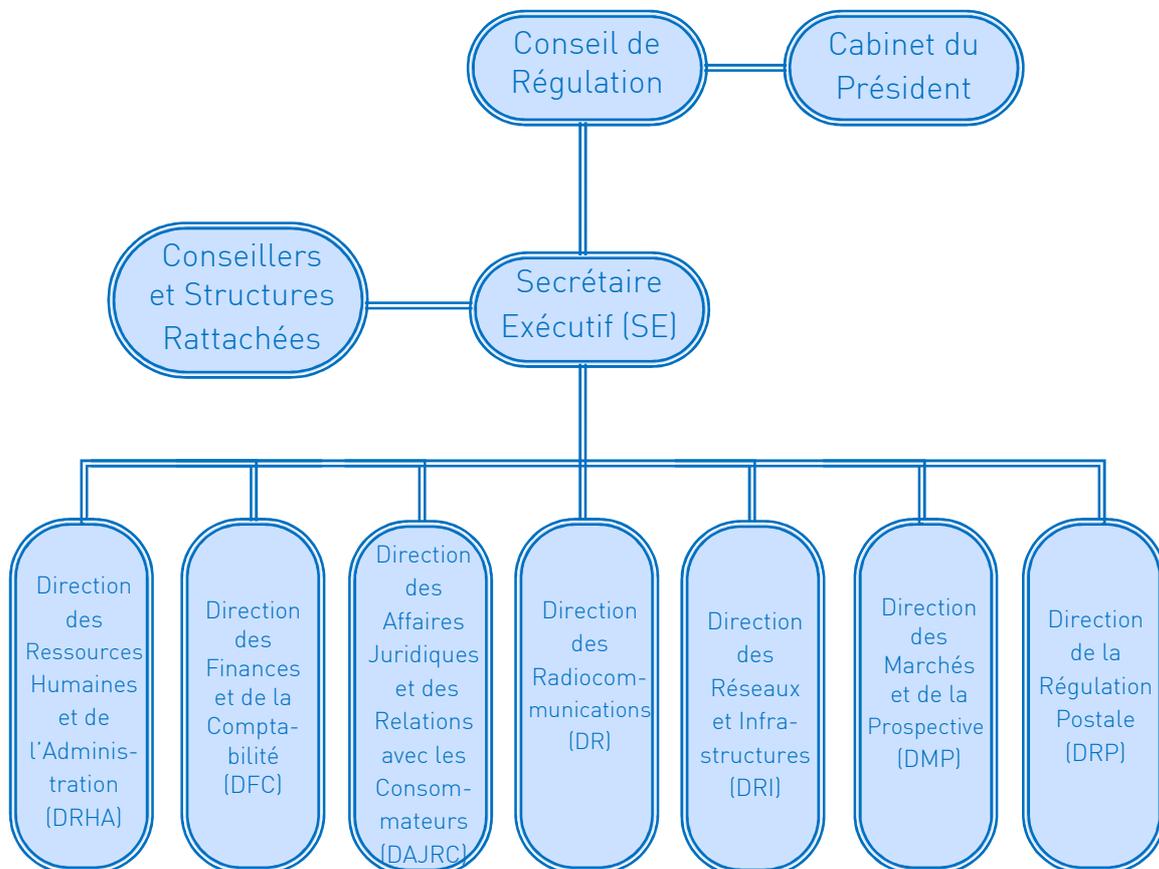
Le Secrétariat Exécutif est constitué :

- * de structures directement rattachées au Secrétaire Exécutif ;
- * de Conseillers Techniques du Secrétaire Exécutif ;
- * de Directions techniques.

Les Directions techniques du Secrétariat Exécutif sont au nombre de sept (07) et se présentent comme ci-après :

- * la Direction des Ressources Humaines et de l'Administration (DRHA) ;
- * la Direction des Finances et de la Comptabilité (DFC) ;
- * la Direction des Affaires Juridiques et des Relations avec les Consommateurs (DAJRC) ;
- * la Direction des Radiocommunications (DR) ;
- * la Direction des Réseaux et Infrastructures (DRI) ;
- * la Direction des Marchés et de la Prospective (DMP) ;
- * la Direction de la Régulation Postale (DRP).

L'organigramme de l'ARCEP-BENIN se présente comme suit :



2.2 Le fonctionnement de l'ARCEP-BENIN

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses attributions, le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN s'est doté des ressources humaines, financières et d'outils modernes de communication et d'information.

2.2.1 Les ressources humaines de l'ARCEP-BENIN

Le personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN au 31 décembre 2014, est réparti par catégories comme l'indique le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN au 31 décembre 2014

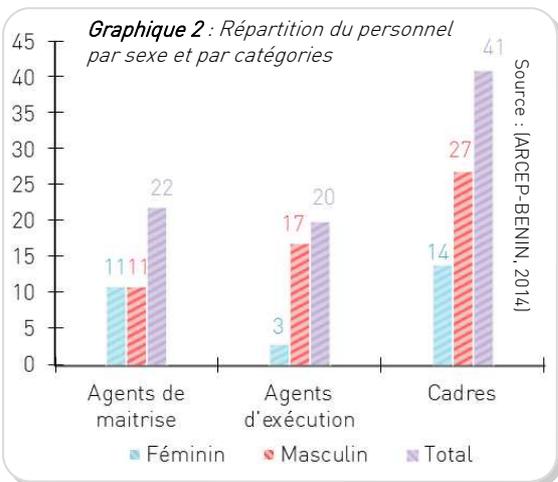
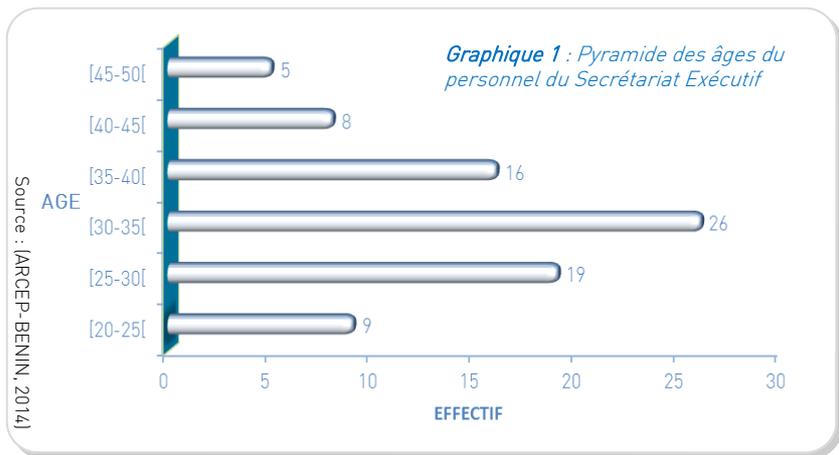
Catégories	Année 2013	Année 2014	Ecart	
			Valeur	Taux
Agents d'Exécution (E)	15	20	5	33,33%
Agents de Maîtrise (M)	17	22	5	29,41%
Cadres (C)	32	41	9	28,13%
Total	64	83	19	29,69%

Source : (ARCEP-BENIN, 2014)

A fin décembre 2014, l'effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN est composé de 41 cadres, 22 agents de maîtrise et 20 agents d'exécution, soit un total de 83 agents contre 64 agents en 2013, soit une augmentation de 29,69%. Cet accroissement de l'effectif se justifie par le souci de renforcer l'effectif du personnel nécessaire à l'atteinte des objectifs de l'ARCEP-BENIN. De plus, la réorganisation intervenue au mois d'Août 2014 a entraîné la création de nouvelles directions dont le fonctionnement a nécessité l'intégration de nouveaux agents.

Par ailleurs, la pyramide des âges au Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN révèle la relative jeunesse de l'effectif de l'institution ce qui constitue un atout au secteur en permanente évolution. Ainsi, la tranche d'âges des effectifs la plus importante est celle de 30 à 34 ans avec une très large majorité en deçà de 40 ans comme l'indique le graphique ci-dessous.

Enfin, il faut noter que la dimension genre n'est pas occultée au niveau de l'ARCEP-BENIN. En 2014, 33,7% de l'effectif du personnel de l'ARCEP-BENIN est constitué de femmes. La répartition des effectifs du Secrétariat Exécutif par sexe et par catégorie est présentée par le graphique ci-dessous.



2.2.2 Le Budget de l'ARCEP-BENIN

Pour assurer l'ensemble des activités de l'ARCEP-BENIN, l'institution s'est dotée d'un budget qui s'équilibre en ressources et en emplois d'un montant prévisionnel de 3 231 239 699 francs CFA.

La présente section fait l'état de la mobilisation des ressources d'une part, et de l'exécution des dépenses de l'Autorité de Régulation d'autre part.

2.2.2.1 Les ressources de l'ARCEP-BENIN

L'exécution du budget exercice 2014 est présentée suivant les ressources mobilisées et les dépenses exécutées comme suit :

2.2.2.2 La mobilisation des ressources

Au 31 décembre 2014, la mobilisation des ressources est d'un montant de 3 017 458 080 francs CFA contre un montant prévisionnel de 3 231 239 699 francs CFA soit un taux de réalisation de 93,38%

Elle se présente en détail suivant le tableau 2 ci-après :

Tableau 2 : Niveau de mobilisation des ressources

N°	Ressources prévisionnelles	Prévisions	Réalisations	Taux (%)
1	Redevance de régulation	2 082 253 946	1 941 089 396	93,22
2	Autres ressources	1 148 985 753	1 076 368 684	93,67
Total	Total	3 231 239 699	3 017 458 080	93,38

Source : (ARCEP-BENIN, 2014)

Le tableau montre que le taux de mobilisation des ressources est de 93,38%. En effet, la non mobilisation de la totalité des prévisions s'explique par les difficultés de recouvrement au niveau des opérateurs Libercom et BBcom.

2.2.3 L'exécution des dépenses

Les dépenses au titre de l'exercice 2014 ont été globalement exécutées à un taux de 92,35% soit une consommation effective de 2 983 998 602 francs CFA.

Les réalisations par grandes masses des emplois sont présentées dans le tableau ci-après :



Tableau 3 : Réalisation des emplois au 31 décembre 2014

N°	Ressources prévisionnelles	Prévisions	Réalisations	Taux (%)
1	Charges de fonctionnement	1 337 384 441	1 307 449 056	97,76
2	Charges liées à l'activité de régulation	1 045 855 258	1 011 225 389	96,68
3	Charges d'équipements	848 000 000	665 324 157	78,46
	Total	3 231 239 699	2 983 998 602	92,35

Source : (ARCEP-BENIN, 2014)

2.2.4 Les outils de communications et d'informations

Pour être efficace, l'exercice de régulation requiert une diffusion rapide de l'information produite par l'ARCEP-BENIN auprès des différents acteurs concernés : pouvoirs publics, élus locaux, acteurs économiques, associations de consommateurs, etc...

Afin d'assurer pleinement cette mission, l'Autorité de Régulation s'appuie sur une large palette d'outils de communication dont la périodicité varie (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle). Ces outils garantissent une information tant sur la teneur des travaux menés par l'institution que sur le secteur lui-même.

2.2.4.1 Le Guichet Unique (GU)

Dans le souci de bien accomplir ses nouvelles attributions le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP -BENIN a mis en place le Guichet Unique qui sert d'interface entre l'institution et les utilisateurs finals des services des communications électroniques et de la poste. A cet effet, il reçoit les plaintes des consommateurs et assure le suivi de leur traitement. Il reçoit, pré-valide la recevabilité des dossiers de demande d'autorisation, réceptionne, enregistre et archive l'ensemble des courriers arrivées et départ de l'ARCEP-BENIN.

2.2.4.2 Le logo de l'ARCEP-BENIN

A l'issue de sa transformation institutionnelle, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste a fait évoluer son identité graphique et les codes visuels qui l'accompagnent.

Première partie : l'ARCEP-BENIN

Le logo de l'ARCEP- BENIN se présente ainsi qu'il suit :



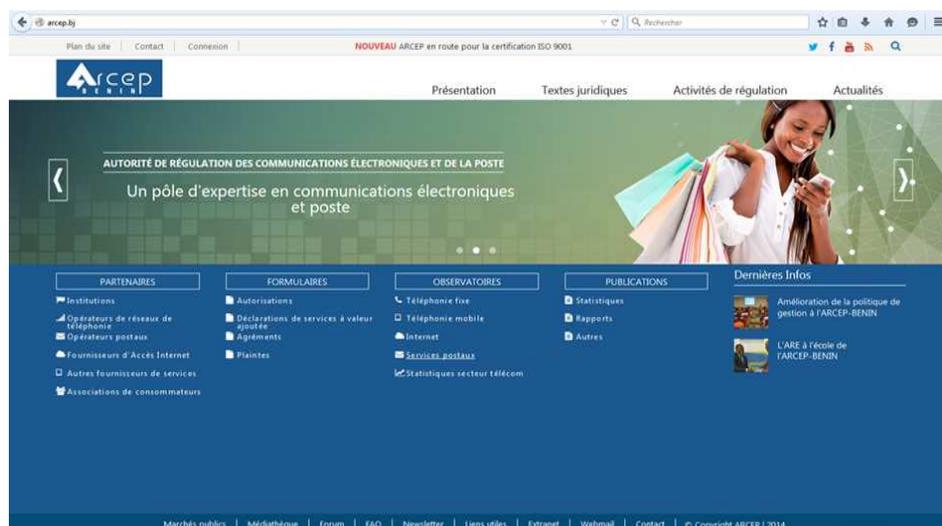
Comme l'indique l'image ci-dessus, la principale couleur utilisée est le Bleu d'un dosage bien précis qui peut être retrouvé dans les trois (03) catégories distinctes qui sont :

- les couleurs quadri (CMJK), cyan, pour les séparations de couleurs
- les couleurs (RVB), lesquelles sont les couleurs primaires de la synthèse additive des lumières;
- les couleurs (Pantones).

2.2.4.2 La refonte du site web de l'ARCEP-BENIN

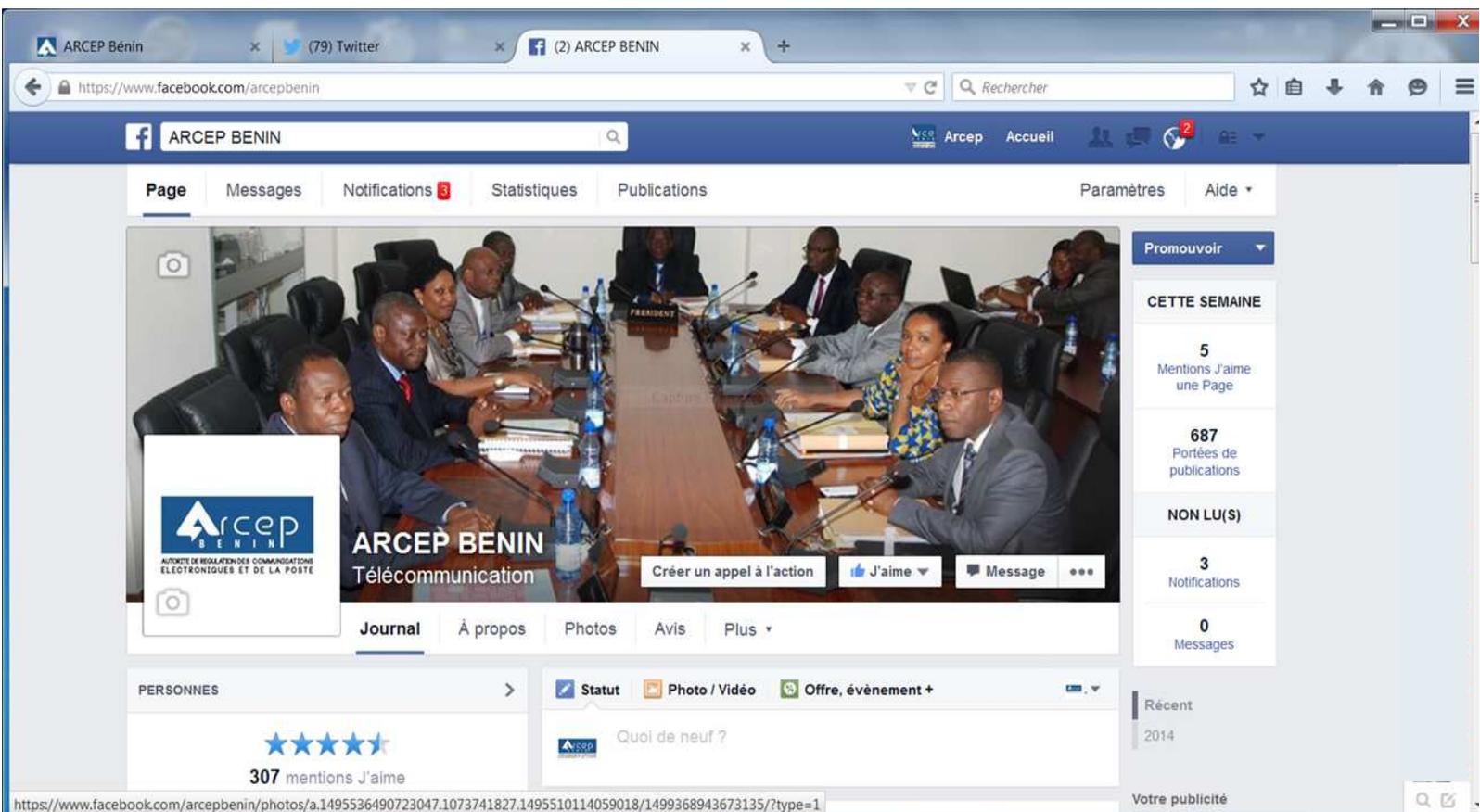
Le site web de l'Autorité de régulation accessible via l'adresse www.arcep.bj est le support privilégié de diffusion de l'information de l'Autorité de Régulation. Actualisé quotidiennement, il répond au besoin d'instantanéité de l'information dans un secteur en perpétuelle évolution. Ce site a été dynamisé, et sera officiellement lancé en début de l'année 2015. Il donne des liens aux sites web des instances de régulation partenaires, d'accès à tous les documents juridiques et aux décisions officielles de l'ARCEP-BENIN sans oublier les albums photos et la publication régulière des comptes rendus des activités menées par l'institution.

Il se présente comme suit :



2.2.4.4 La création des pages Facebook, Tweeter et Youtube de l'ARCEP-BENIN

Depuis octobre 2014, l'ARCEP-BENIN est présente sur les réseaux sociaux à travers ses pages facebook, tweeter et Youtube. De façon régulière ces pages sont animées à travers la publication en temps réels des activités de l'Autorité de Régulation.





Deuxième
Partie

LES ACTIVITES
DE
L'ARCEP-BENIN



CHAPITRE I	: LA PRISE DE CONTACT ET D'ÉCHANGE AVEC LES ACTEURS DES SECTEURS RÉGULÉS	26
CHAPITRE II	: L'OCTROI DES AUTORISATIONS ET AGREMENTS	32
CHAPITRE III	: LA GESTION DU SPECTRE DES FRÉQUENCES	34
CHAPITRE IV	: LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE	37
CHAPITRE V	: L'APPROBATION ET LE SUIVI DES OFFRES	42
CHAPITRE VI	: L'APPUI À LA RÉGLEMENTATION	43
CHAPITRE VII	: L'ENGAGEMENT DE L'ARCEP-BENIN DANS LA DÉMARCHÉ DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ	45
CHAPITRE VIII	: LA MISE EN PLACE DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018 DE L'ARCEP-BENIN	47
CHAPITRE IX	: LES ACTIVITÉS POSTALES	52
CHAPITRE X	: LES RELATIONS INTERNATIONALES	54

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

La deuxième partie du rapport expose les activités menées par l'ARCEP-BENIN au cours de l'année 2014. Il s'agit de :

- ↳ la prise de contact et d'échanges avec les acteurs des secteurs régulés ;
- ↳ l'octroi des autorisations et agréments ;
- ↳ la gestion du spectre des fréquences ;
- ↳ les activités de contrôle ;
- ↳ l'approbation et du suivi des offres ;
- ↳ l'appui à la réglementation ;
- ↳ l'engagement de l'ARCEP-BENIN dans la démarche du système de management qualité ;
- ↳ la mise en place du plan stratégique 2015-2018 de l'ARCEP-BENIN ;
- ↳ les relations internationales ;
- ↳ les activités postales.

CHAPITRE I : LA PRISE DE CONTACT ET D'ÉCHANGE AVEC LES ACTEURS DES SECTEURS REGULÉS



lieu de travail en vue d'une amélioration de la qualité de leurs services d'une part, et d'une meilleure contribution du secteur au développement global du pays d'autre part.

Ce déplacement qui s'est effectué du 27 mai au 06 juin 2014, a permis de s'entretenir avec les opérateurs de téléphonie fixe et mobile au Bénin, les fournisseurs d'accès Internet (FAI) et

Dès sa prise de service en mars 2014 et après avoir pris connaissance de l'état des lieux du secteur des communications électroniques et de la poste, le Conseil de Régulation a effectué une visite de prise de contact et d'échanges avec les acteurs des secteurs régulés.

Le but de cette tournée est de s'enquérir des préoccupations des différents acteurs sur leur



Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

les opérateurs postaux.

Dans le cadre de cette démarche une séance de travail et d'échange avec les associations de consommateurs a eu lieu à Bénin Royal Hôtel (BRH) le 06 juin 2014.



A l'issue de ce déplacement plusieurs doléances des acteurs visités ont été recueillies et traitées. La synthèse des doléances et des diligences accomplies se présente comme ci-après :



Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

Tableau 4 : Synthèse des doléances et diligences accomplies en vue de la satisfaction des acteurs des secteurs régulés.

N°	Doléances	Synthèses des discussions	Diligences à la charge de l'ARCEP-BENIN	Niveau d'exécution
OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE				
1	Nécessité d'une mutualisation des infrastructures entre opérateurs notamment les ressources en capacité	L'opérateur historique a manifesté le souhait de voir les autres opérateurs continuer comme par le passé à utiliser ses infrastructures en fibre optique en lieu et place des liaisons FH et la mise en place d'une politique tarifaire qui reflète le niveau actuel du marché. En réponse, l'ARCEP-BENIN a suggéré à l'opérateur de mettre en place en amont une politique commerciale attrayante tenant compte de la concurrence dans le secteur. En outre, elle lui a suggéré l'élaboration d'une cartographie de la fibre optique au Bénin.	Faire une étude de faisabilité de la demande sur la base des données d'étude de l'opérateur pour la mise en place des taxes de terminaison asymétrique.	L'analyse à réaliser par l'ARCEP – BENIN devrait s'appuyer sur les données d'étude à transmettre par BTSA.
2	Renforcement des capacités des agents des opérateurs de téléphonie dans le domaine de la régulation	Des opérateurs ont fait des propositions de thèmes tels que : la régulation, la comptabilité analytique. ...	Organiser un séminaire sur les thématiques relatives à la régulation en associant tous les acteurs du secteur.	Des discussions sont en cours avec les cabinets et partenaires de l'ARCEP pour l'organisation au Bénin, de séminaires sur les questions de régulation regroupant l'ensemble des opérateurs. Les TDR y relatifs sont disponibles.
3	Publication des données statistiques annuelles sur l'industrie des télécommunications et TIC au Bénin	Les opérateurs sont invités à faire diligence aux fins de respecter les délais de transmission des informations statistiques devant nourrir la base de données à l'ARCEP-BENIN.	Publier les données du secteur à bonne date.	L'ARCEP – BENIN a mis à la disposition de tous les opérateurs les publications : Annuaire statistique 2013, Rapport d'activités 2013, etc.

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

4	Problème des Sim box	Un opérateur a souligné que toutes les investigations menées ont montré que le problème ne vient de l'intérieur de l'entreprise. Les deux parties ont convenu que des échanges périodiques d'information sur le sujet sont nécessaires pour décourager les faussaires.	Initier des TDR pour l'instauration d'un cadre formel d'échange d'informations et de coopération entre les opérateurs sur le problème de Sim box	Des actions coordonnées entre l'ARCEP et les opérateurs pour la désactivation des Sim box sont réalisées au quotidien; Des équipes de la police criminelle sont sur des opérations visant à rechercher les contrevenants.
05	Problèmes liés à la gestion des accords d'interconnexion	Certains opérateurs ont fait savoir la persistance des difficultés liées à la mise en œuvre de l'accord d'interconnexion avec leurs homologues	Régler le problème lié à la gestion des accords d'interconnexion	L'ARCEP – BENIN a tenu plusieurs séances avec les différents opérateurs. La dernière en date est celle qui s'est tenue le jeudi 2 octobre 2014. Il ressort que certains opérateurs ont envoyé à leur créancier un plan d'apurement des dettes en cours d'exécution. D'autres continuent d'établir ce plan. La mise en œuvre est mitigée.
06	Satisfaction des demandes en fréquences 3G	Il s'agit d'une question liée au réaménagement de la bande des 900 qui incombe aux opérateurs et au ministère. L'ARCEP-BENIN n'est pas engagée à ce stade du processus.	Suivi de l'accomplissement de la diligence par l'opérateur.	Suivi en cours
07	Besoin de déploiement de la fibre optique dans le pays	Des opérateurs souhaitent accroître la qualité de services par la construction de réseaux à fibres optiques à travers le pays. Cette question a été renvoyée à une séance de travail prévue pour le 24 juin 2014.	L'ARCEP a veillé à la tenue effective de la séance.	Des séances avec le MCTIC ont eu lieu et un cadre a été créé pour des propositions des opérateurs dans un partenariat public privé.
08	Redressement fiscal général	Il s'agit d'un problème entre certains opérateurs et le fisc. L'ARCEP-BENIN communique les pièces demandées par le fisc pour apprécier les performances des opérateurs.	Examiner les problèmes sur la base du mémo et voir dans quelle mesure suggérer la création d'un groupe de discussion avec le fisc pour aplanir les problèmes.	Les services des impôts ont été approchés et les séances sont en cours de préparation et sont tributaires de la disponibilité de nos hôtes.

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

09	Cas d'interférence externe dans certaines régions du pays (Lokossa et DOGBO)	L'ARCEP-BENIN a été saisie de certains cas d'interférence qui ont été confirmés après vérifications. Les brouilleurs sont soupçonnés du côté du Togo voisin	Poursuivre les diligences et faire le point à l'opérateur dès que possible.	Les contrôles ont été effectués et le problème d'interférence est résolu.
OPERATEURS POSTAUX				
10	Lutte contre la concurrence déloyale	Les opérateurs demandent que l'ARCEP-BENIN s'assure que chaque acteur respecte les segments de marchés autorisés par les textes en vigueur et de lutter contre la concurrence déloyale provenant des transporteurs de passagers.	L'ARCEP-BENIN devra contraindre les transporteurs à régulariser leur situation ou à cesser les actes illégaux de transport de colis.	L'ARCEP-BENIN a diffusé un communiqué pour sensibiliser les acteurs informels à régulariser leur situation et inviter les consommateurs à traiter avec les opérateurs informels. Par ailleurs, il est prévu en 2015 la réalisation d'une étude sur la mise en place d'une stratégie de régularisation des acteurs informels du secteur postal.
11	Nécessité de doter le pays d'un système d'adressage et de code postal	L'ARCEP-BENIN a porté à l'attention des opérateurs les mesures qui sont en cours en vue de disposer le pays d'un cadre de référence sur la mise en œuvre d'un système d'adressage et de codes postaux au Bénin. A cet effet, il est prévu un atelier de formation et une étude sur l'adressage et les codes postaux au Bénin.	Impliquer les opérateurs postaux aux actions en cours	Des investigations ont été entreprises par l'ARCEP-BENIN avec l'Union Postale Universelle pour appuyer le Bénin dans le cadre des initiatives visant à contribuer à la mise en œuvre d'une politique nationale d'adressage et des codes postaux. De même dans le cadre de la préparation d'un atelier de formation sur l'adressage et les codes postaux au Bénin, l'ARCEP-BENIN a envoyé des invitations en vue de renforcer les capacités desdits acteurs au cours dudit atelier qui se tiendra les 13, 14 et 15 janvier 2015, ceci en prélude à d'autres initiatives sur l'adressage en 2015.

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

POURNISSEURS D'ACCES A INTERNET (FAI)				
12	La question de la qualité de service Internet	L'utilisation des fréquences libres étant incriminée comme cause de ce problème, il sera procédé à la notification aux FAI, de nouvelles fréquences au plus tard à la fin du mois de juin.	Respecter le délai de notification des nouvelles fréquences aux FAI	Par décision en date du 07 juillet 2014, l'ARCEP-BENIN a notifié les nouvelles fréquences aux FAI que sont Isocel Télécoms, Espace Informatique et Télécoms (EIT) et Omnium des Télécommunications et de l'Internet (OTI)
ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS				
13	Souhait d'une forte implication dans les activités de l'ARCEP-BENIN	A l'issue des débats, les deux parties ont convenu que l'ARCEP-BENIN propose aux Associations un projet de contrat de partenariat.	Un document cadre de partenariat avec chaque association de consommateurs a été proposé par l'ARCEP-BENIN	La signature de contrat de partenariat entre l'ARCEP-BENIN et les Associations de Consommateurs Partenaires (ACP) a eu lieu le 28 novembre 2014

Source : (ARCEP-BENIN, 2014)



CHAPITRE II : L'OCTROI DES AUTORISATIONS ET AGREMENTS

Dans le but de dynamiser le secteur des communications électroniques et de renforcer la concurrence, plusieurs autorisations et agréments ont été accordés aux acteurs du secteur.

Ainsi, l'ARCEP-BENIN a attribué en 2014 :

- * quatre vingt-treize (93) agréments d'équipements radioélectriques,
- * quatre vingt-seize (96) permis, et
- * accusé réception de vingt trois (23) déclarations de services à valeur ajoutée (SVA).

Au titre des ressources en numérotation, dix (10) numéros courts ont été attribués aux opérateurs et prestataires de services et un (01) AB à un exploitant de réseau de télécommunications mobiles ouvert au public.

Par ailleurs, après avoir fait de l'accès facile à Internet haut débit sur toute l'étendue du territoire une priorité pour soutenir le développement économique du Bénin, le Gouvernement de la République du Bénin a sélectionné en 2012, par appel d'offres cinq (05) opérateurs pour la fourniture de l'accès à internet (FAI) haut débit sur tout le territoire national. Plus de deux ans après la signature des conventions d'exploitation, il est clairement établi que i) certains exploitants n'ont pas démarré leurs activités ii) la couverture des réseaux, les conditions des offres et la qualité des services offerts aux béninois ne sont pas satisfaisants et iii) le niveau de concurrence attendu pour booster l'internet haut débit au Bénin n'est pas atteint. En outre, de nouveaux exploitants expriment le souhait d'obtenir des licences pour la fourniture d'accès à Internet.

Fort de ces constats, le Gouvernement, dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations du Document de Politique et de Stratégie du secteur des Télécommunications, des TIC et de la Poste a décidé de l'octroi de nouvelles autorisations pour la fourniture d'accès à internet.

Le Ministre de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication a lancé l'appel à candidatures en vue de la sélection de cinq (05) nouveaux Fournisseurs d'Accès à Internet en République du Bénin. La procédure de sélection a été conduite par l'ARCEP-BENIN.

Au terme de la procédure, cinq (05) nouveaux FAI ont été autorisés. Il s'agit de :

⇒ ALINK TELECOM ;

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

- ⇒ ABC CORPORATION ;
- ⇒ FIRST NET ;
- ⇒ SUD TELECOM SOLUTIONS ;
- ⇒ JENY SAS.

2.1 Les permis et agréments

Les permis délivrés par l'ARCEP-BENIN au cours de l'année 2014 sont relatifs à :

- l'exploitation de réseaux VSAT ;
- l'exploitation de réseaux PMR ;
- l'exploitation de stations de radio amateur ;
- l'assignation de ressources en fréquences pour des liaisons de transmission par faisceaux hertziens (FH).

En outre, l'ARCEP-BENIN a homologué des équipements radioélectriques et délivré des agréments d'installateurs d'équipements radioélectriques.

2.2 Les déclarations de services à valeur ajoutée (SVA)

En 2014, l'ARCEP-BENIN a accusé réception de vingt trois (23) services à valeur ajoutée. Lesdites déclarations portent essentiellement sur l'exploitation de cybercafés et de services mobiles assortis parfois d'attribution de ressources en numérotation.

Tableau 5 : Synthèse des titres d'exploitation délivrés en 2014

Type de demande		Nombre	
Agrément d'équipements	Terminaux GSM	24	93
	Autres équipements radioélectriques	69	
Réseaux radioélectriques	Stations VSAT	06	96
	Stations PMR	1	
	Stations d'amateur	09	
	Nombre de liaisons FH	80	
SVA	Cyber	21	23
	Services Mobiles	2	
	Autres	0	
Ressources en numérotation	AB	1	12
	PQ	1	
	Numéros courts	10	
TOTAL		224	224

Source : (ARCEP-BENIN, 2014)

CHAPITRE III : LA GESTION DU SPECTRE DES FREQUENCES

L'ARCEP-BENIN gère les ressources en fréquences pour le compte de l'Etat. Cette gestion vise une exploitation efficiente du spectre des fréquences et se décline en plusieurs aspects que sont la planification et le réaménagement du spectre des fréquences, l'assignation de fréquences aux stations radioélectriques, la coordination des fréquences aux frontières et la notification des fréquences à l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

En effet, l'année 2014 constitue un tournant dans la gestion des ressources en fréquences à travers l'adoption du décret n°2014-600 du 09 octobre 2014 portant règles de gestion et conditions d'utilisation des ressources en fréquences en République du Bénin.

3.1 La planification du spectre des fréquences

3.1.1 Le réaménagement du spectre des fréquences

Dans le but d'assurer une utilisation rationnelle et efficiente du spectre, puis de répondre au mieux aux besoins actuels et futurs des ressources en fréquences, l'ARCEP-BENIN envisage le réaménagement de certaines bandes de fréquences pour de nouvelles utilisations. Ainsi, le réaménagement de la bande 2.6 GHz a commencé et prendra fin au cours de l'année 2015.

3.2 Les activités d'assignation de fréquences

L'ARCEP-BENIN appuie fortement l'accès du public aux services de communications électroniques de qualité par l'étude et l'autorisation des demandes d'établissement et d'exploitation des installations radioélectriques. A cet effet, l'ARCEP-BENIN a reçu au cours de l'année 2014, un nombre important de demandes d'assignation de fréquences et d'autorisation des opérateurs exploitant des réseaux de télécommunications ouverts au public et des exploitants de réseaux indépendants de télécommunications.

Quatre vingt (80) liaisons de transmission par faisceaux hertziens H et seize (16) réseaux indépendants ont ainsi été autorisés par l'ARCEP-BENIN au cours de l'année 2014.

Aussi, afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services offerts aux abonnés par les

Fournisseurs d'Accès à Internet, l'ARCEP-BENIN a répondu favorablement aux demandes de quatre (04) Fournisseurs d'Accès à Internet titulaires de licence en leur assignant de fréquences dans les bandes 2300 MHz et 3500 MHz.

3.3 L'abrogation de permis d'exploitation

En 2014, à la suite des demandes de certains exploitants, l'ARCEP BENIN a abrogé vingt-neuf (29) permis d'exploitation. Il s'agit de neuf (09) permis d'exploitation de stations VSAT et de vingt (20) permis d'exploitation de stations PMR. Cette activité a permis de progresser dans la mise à jour du Fichier National des Fréquences.

3.4 La coordination des fréquences

Dans le cadre de la coordination internationale des fréquences, l'ARCEP-BENIN a procédé au traitement de plusieurs demandes de coordination relatives aux systèmes des services de Terre et des services spatiaux. De plus, les activités suivantes ont été menées :

3.4.1 Le plan GE06D pour la radiodiffusion numérique terrestre

Dans la perspective de toujours minimiser les risques d'interférence entre les assignations du Bénin inscrites dans le plan et celles de nos pays limitrophes, des analyses de compatibilité aux frontières ont été menées avec succès entre le Bénin, le Burkina – Faso et le Ghana.

3.4.2 Le plan GE84 pour la radiodiffusion sonore FM

Dans le cadre des accords de coordination entre le Bénin et le Togo, et conformément aux chapitres 4.2.1 et 4.2.3 de l'Accord de Genève 1984, l'ARCEP-BENIN a mené avec succès une demande de coordination avec l'ART&P dans le cadre de son projet de modification de Plan GE84.

3.4.3 L'exploitation du système de gestion automatisée

Dans l'optique d'une meilleure instruction des demandes et dans le but de respecter les délais fixés par les textes, l'ARCEP-BENIN a amélioré ses capacités par l'acquisition de deux (02) licences supplémentaires pour le module SPECTRA Emc.

3.5 La coordination internationale des fréquences

Dans le cadre de la coordination internationale des fréquences, six (06) dossiers de coordination des fréquences soumises par divers pays ont été instruits et ont permis de contribuer efficacement au fonctionnement sans interférence des réseaux de télécommunications sur le territoire national.



Ph: CCP/ARCEP

Stations mobiles de contrôle de fréquences

CHAPITRE IV : LES ACTIVITES DE CONTROLE

4.1 Le contrôle du spectre

L'ARCEP-BENIN a effectué plusieurs types de contrôle au cours de l'année 2014. Il s'agit de :

4.1.1 L'audit du spectre

L'ARCEP-BENIN a effectué, l'audit du spectre de transmission exploité par certains opérateurs de téléphonie mobile. Au cours de cet audit, plus de 200 sites répartis sur l'ensemble du territoire national ont été pris en compte dans les mesures de fréquences réalisées. Cet audit a permis de découvrir plusieurs irrégularités dans l'exploitation du spectre. Le processus de correction qui en découle est en cours et son suivi au quotidien est effectué par les services compétents du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN.

4.1.2 Le contrôle d'évaluation du niveau d'exposition des populations aux effets des RNI

Suite à l'enregistrement de plusieurs plaintes des populations contre les installations des opérateurs de réseaux de télécommunications mobiles, des contrôles d'évaluation du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants ont été effectués par l'ARCEP-BENIN au cours de l'année 2014. Au total sept (07) plaintes ont été enregistrées et traitées.

4.1.2 Les plaintes en brouillage

Au cours de l'année 2014, deux (02) plaintes en brouillage ont été instruites par l'ARCEP-BENIN. Elles proviennent d'opérateurs de téléphonie mobile GSM.

4.1.3 Le recensement des exploitants de réseaux indépendants non autorisés

L'ARCEP-BENIN a effectué en 2014 un recensement des structures exploitant des réseaux radioélectriques indépendants non autorisés. Cette mission a permis de recenser au total vingt-trois (23) cas d'exploitation de stations radioélectriques (VSAT). L'ARCEP-BENIN a enjoint à ces exploitants de se conformer aux textes en vigueur en République du Bénin.

4.2 Le contrôle de la qualité de service des réseaux

Dans sa quête permanente de qualité de service au profit des consommateurs, l'ARCEP-BENIN a réalisé en 2014 outre les contrôles périodiques de la qualité de service un audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux mobiles au Bénin. Lancée en janvier 2014, cette mission d'audit avait pour but, de contrôler la qualité de service offert aux abonnés par les réseaux de télécommunications



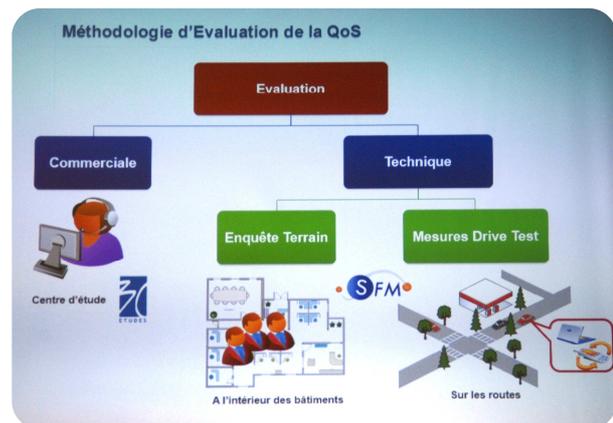
mobiles et de vérifier le niveau de respect des obligations contenues dans leurs cahiers de charges en matière de couverture et de qualité de service.

La qualité des services a été vérifiée à travers les méthodes ci-après :

- ⇒ Mesures Drive Test ;
- ⇒ Enquête Terrain ;
- ⇒ Enquête Téléphonique.

Il ressort des résultats de cette mission d'audit des réseaux que les opérateurs ne respectent pas les prescriptions des cahiers des charges en ce qui concerne les niveaux de couverture du territoire par leur réseau. Conformément aux textes réglementaires, à l'issue de

l'instruction, les opérateurs concernés ont été mis en demeure aux fins de corriger les dysfonctionnements relevés au plus tard le 30 juin 2015. Pour ce qui concerne la qualité de service des réseaux, les recommandations de l'audit ont permis de définir de nouveaux indicateurs de qualité de service et les mesures de sanction en cas de non-respect.



4.3 Le contrôle du trafic

Dans le cadre du contrôle du trafic, plusieurs activités relatives à la lutte contre la fraude, au contrôle de la facturation du service voix des opérateurs GSM et au contrôle du trafic SMS ont été menées par le Centre de Gestion du Trafic (CGT) de l'ARCEP-BENIN.



Centre de Gestion du Trafic (CGT) de l'ARCEP-BENIN sis à Jéricho à Cotonou

Les activités de ce centre très stratégique sont sanctionnées chaque mois par un rapport qui présente, les trafics échangés sur les réseaux de chaque opérateur. Ceci permet à l'ARCEP-BENIN de vérifier les déclarations faites par les opérateurs dans le cadre du respect des obligations réglementaires en vigueur.

4.3.1 Le contrôle de la fraude

Grâce aux activités du Centre de Gestion du Trafic (CGT), des activités de fraude ont été détectées sur la terminaison de trafic international. Au total, cinq cent trente six (536) numéros suspects ont été détectés et suspendus par les opérateurs GSM sur réquisition de l'ARCEP-BENIN.

4.3.2 Le contrôle de la facturation du service voix des opérateurs GSM

Malgré les multiples efforts de l'ARCEP-BENIN en vue d'une facturation juste et transparente des services de télécommunications aux consommateurs, de multiples plaintes ont été enregistrées au niveau des abonnés. Pour analyser lesdites plaintes, une mission de contrôle de la facturation du service voix des opérateurs GSM a été organisée. L'objectif de la mission est de vérifier si les plans tarifaires appliqués par les opérateurs étaient conformes à ceux déclarés à l'ARCEP-BENIN d'une part de s'assurer de la conformité des systèmes de facturation de différents opérateurs à la réglementation en vigueur.

Les résultats de cette mission ont permis de découvrir effectivement que tous les plans tarifaires appliqués aux abonnés n'étaient pas déclarés à l'Autorité de Régulation. En conséquence, une instruction a été ouverte sur décision du Conseil de Régulation.

4.4 Le contrôle des chiffres d'affaires des opérateurs de téléphonie mobile

Dans le cadre de sa mission de contrôle de la fraude, l'ARCEP-BENIN a mandaté le Cabinet de consultants spécialisés pour auditer le chiffre d'affaires des exercices 2011, 2012 et 2013 des opérateurs de téléphonie mobile évoluant au Bénin.

L'objectif de cette mission est d'effectuer les vérifications adéquates pour s'assurer :

- de la sincérité des déclarations du chiffre d'affaires prépayé de chaque opérateur vu la diversité des offres et services offerts (la voix, le videocall, data, sms, Mms, roaming international, Mobile money, etc...) aux abonnés ;
- de la véracité de la déclaration du trafic d'interconnexion national et international vu la multiplicité des nœuds d'interconnexions internationaux et nationaux des réseaux de téléphonie mobile.

La méthodologie de contrôle du cabinet comporte une série d'activités dont entre autres :

- l'identification des données disponibles sur les produits ;
- la collecte et la validation des données sur les produits des opérateurs mobiles ;
- le référencement croisé et l'analyse des données des recettes des opérateurs de téléphonie mobile ;
- la rédaction du rapport provisoire et des constats d'audit et recommandations ;
- la restitution et l'analyse des observations ;
- la rédaction et la soumission du rapport final et du plan d'actions de mise en œuvre des recommandations.

CHAPITRE V : L'APPROBATION ET LE SUIVI DES OFFRES

5.1 L'approbation des offres

Dans le souci de faire profiter aux abonnés les bienfaits de l'innovation technologique et de confort requis, l'ARCEP-BENIN procède à l'approbation des offres des opérateurs en prélude à leur mise en œuvre. A ce titre, plusieurs offres ont été approuvées par l'ARCEP-BENIN au cours de l'année 2014 après analyse préalable en tenant compte des critères pertinents ci-après : transparence, objectivité, conditions de mise en œuvre, qualité de service, non discrimination, etc. Au total cent-treize (113) offres dont soixante-quatorze (74) offres promotionnelles et trente-neuf (39) offres permanentes ont été approuvées par l'ARCEP-BENIN en 2014.

5.2 Le suivi des offres

Face à la multitude des demandes d'autorisation d'offres que reçoit l'ARCEP-BENIN chaque année, il a été mis en place au Secrétariat Exécutif une « Brigade de contrôle et de suivi des offres des opérateurs ». Au cours de l'année 2014, quarante (40) offres ont été contrôlées. On y dénombre vingt-neuf (29) offres permanentes et onze (11) offres promotionnelles. Certaines offres ont fait l'objet de plusieurs contrôles compte tenu de leur niveau d'utilisation par les consommateurs, ce qui amène le nombre total de contrôles effectués à cinquante-trois (53). Par ailleurs, les contrôles de la Brigade ont porté sur plusieurs types de services. Il s'agit des services à valeur ajoutée (SVA), du service Internet, des bonus, du service SMS, du service Voix, des plans tarifaires et des jeux.

Enfin, il faut noter que les activités de la brigade ont permis à l'ARCEP-BENIN d'atteindre des résultats non négligeables en termes d'amélioration des motifs d'insatisfaction des consommateurs des services de communications électroniques.



CHAPITRE VI : L'APPUI A LA REGLEMENTATION

Au cours de l'année 2014, six (06) projets de décrets ont été initiés et transmis au MCTIC. Il s'agit de :

- ⇒ décret portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin ;
- ⇒ décret portant conditions générales d'interconnexion des réseaux et services de télécommunications ;
- ⇒ décret portant protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques de 0 à 300 GHz ;
- ⇒ décret portant identification des fournisseurs de services internet et des internautes en République du Bénin ;
- ⇒ décret portant retrait de l'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau de fourniture d'accès internet de la société MARLAN'S TELECOM SA ;
- ⇒ décret portant règles de gestion et conditions d'utilisation des ressources en fréquences en République du Bénin.

Parmi les projets de textes initiés par l'ARCEP-BENIN ci-dessus, deux (02) ont déjà adoptés et signés. Il s'agit de :

- ☞ 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 du Bénin ;
- ☞ décret N° 2014-600 du 09 octobre 2014 portant règles de gestion et conditions d'utilisation des ressources en fréquences en République du Bénin.

Au cours de la même année, cent quatre vingt quatre (184) décisions relatifs à l'agrément des équipements radioélectriques, aux déclarations de services à valeurs ajoutée, à l'attribution d'AB et de numéros courts, à l'assignation de ressources en fréquences, aux autorisations d'installation et d'exploitation de réseaux indépendants, à l'agrément d'installateur d'équipements radioélectriques, au fonctionnement du Secrétariat Exécutif ont été prises. Parmi ces décisions on peut citer :

- ☛ la décision portant autorisation d'implantation de site radioélectrique au Bénin à la société KENYA AIRWAYS ;

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

- la décision portant désignation du personnel de l'ARCEP-BENIN habilité à prêter serment dans le cadre des activités de contrôle ;
- la décision portant attribution de l'AB 62 à l'opérateur SPACETEL ;
- la décision portant attribution de ressource en numérotation (Numéro court 7474) au Ministère de la Santé. Le numéro est attribué dans le cadre de la mise en œuvre du projet « SOS-SANTE ». Il est gratuit pour les abonnés conformément à l'article 12 de décision n°024/ATRPT/PT/SE/DSO/DAJC/SA du 12 octobre 2009 et le Ministère est exonéré du paiement des frais et redevances liés à son utilisation ;
- la décision portant organisation du Secrétariat Exécutif de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- la décision portant attribution de ressource en numérotation à la Commission Nationale de Migration de l'Analogie au Numérique (Numéro court 7330) ;
- la décision portant fixation de la date d'entrée en vigueur des accords d'interconnexion liant les différents opérateurs de téléphonie en République du Bénin ;
- la décision portant assignation de ressources en fréquences à la Communauté Electrique du Bénin (CEB) pour l'établissement et l'exploitation de liaisons FH ;
- la décision fixant les conditions d'installation et d'exploitation d'un réseau indépendant VSAT par la Banque Ouest Africaine de Développement ;
- la décision portant abrogation de décision n°030/ATRPT/PT/SE/DAF/DO/DAJRC/SA du 25 mars 2010 et suivantes fixant les conditions d'installation et d'exploitation de stations VSAT au Bénin par la société ECOBANK BENIN SA à Bohicon, Djougou, Natitingou et Lokossa.

CHAPITRE VII : L'ENGAGEMENT DE L'ARCEP-BENIN DANS LA DEMARCHE DU SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE

L'ARCEP-BENIN s'est engagée dans le processus de management de qualité en vue d'obtenir la certification ISO 9001:2008. Pour parvenir à cette fin, les activités suivantes ont été réalisées.

7.1 L'état des lieux du management de l'ARCEP-BENIN

L'état des lieux constitue le point de départ du processus du management de qualité et consiste à réaliser un audit diagnostique. Cet audit a été réalisé du 09 au 24 juin 2014 à travers des interviews, observations et constats. L'audit a débouché sur l'identification des points forts et les axes d'améliorations suivant les exigences de la norme ISO 9001 :2008. Il a permis également d'identifier les processus clés du fonctionnement du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN y compris la cartographie et le plan d'actions pour la certification de l'ARCEP BENIN.



7.2 La sensibilisation du personnel à la qualité

Tous les agents de l'ARCEP-BENIN, ont été sensibilisés sur l'importance et le contenu du système de management qualité lors d'une session de formation organisée les 29 et 30 juin 2014 à FREEDOM PALACE HOTEL de Porto-Novo.

7.3 L'identification des processus

Cette étape a permis d'identifier neuf (09) processus regroupés en trois catégories. Il s'agit des processus de direction (management global, amélioration continue), les processus métier (régulation postale, gestion des réseaux et infrastructure, gestion des radiocommunications, marchés et prospectives), et les processus supports (ressources humaines et administration, finances comptabilité et affaires juridiques et relations avec les consommateurs).

L'ensemble de ces processus a fait l'objet d'une description qui a été validée lors d'un atelier. La description des processus a servi de base à la rédaction du manuel des processus.



7.4 La mise en place du système de gestion des non-conformités

Deux outils fondamentaux ont été conçus et mise à disposition pour assurer l'amélioration continue des performances de l'ARCEP-BENIN. Il s'agit de la fiche d'amélioration et du registre d'amélioration.

En effet, la fiche d'amélioration permet de relever tout dysfonctionnement, de procéder à l'analyse des causes afin d'identifier les actions correctives pouvant éliminer ou diminuer leur récurrence dans la gestion de l'ARCEP-BENIN. Quant au registre d'amélioration, il permet de faire une analyse statistique des dysfonctionnements relevés selon la loi de PARETO (loi des 80/20) afin d'agir en priorité sur ceux qui sont les plus importants pour la satisfaction des clients.

7.5 La documentation du système de management de qualité

Conformément aux exigences de la norme, une lettre d'engagement qualité a été prise par le Secrétaire Exécutif le 08 septembre 2014. Cette lettre retrace les axes majeurs de la politique qualité de l'ARCEP-BENIN qui se traduisent par :

1. l'assainissement du secteur des télécommunications électroniques et de la poste ;
2. la maîtrise de la qualité sur les marchés régulés ;
3. la conformité de tous les processus internes ;
4. l'efficacité et l'efficience des interventions ;
5. la satisfaction directe des consommateurs et autres acteurs régulés.

La mise en œuvre des engagements nécessite la rédaction du manuel qualité qui se présente comme le mode opératoire du système de management qualité de l'ARCEP-BENIN et des six (06) procédures obligatoires à savoir la maîtrise des documents, la maîtrise des enregistrements, la maîtrise du produit non conforme, l'audit qualité interne et les actions correctives et préventives.

CHAPITRE VIII : LA MISE EN PLACE DU PLAN STRATEGIQUE 2015-2018 DE L'ARCEP-BENIN

La loi N°2014-014 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin, qui consacre la création de l'ARCEP – BENIN, a conféré une ouverture plus grande du secteur à la concurrence permettant ainsi à l'Autorité de Régulation d'intervenir de manière plus efficace sur les questions relatives aux réseaux postaux, à l'accès aux infrastructures, aux réseaux de télécommunications et au développement des services haut débit.

Dans le souci d'atteindre ces objectifs, le Conseil de Régulation a décidé de mettre en place un plan stratégique pour servir de boussole aux activités de l'ARCEP- BENIN.

Le plan ainsi élaboré comprend la vision, les objectifs stratégiques, les objectifs opérationnels, des programmes et sous-programmes pour la période 2015-2018.

8.1 La vision de l'ARCEP-BENIN

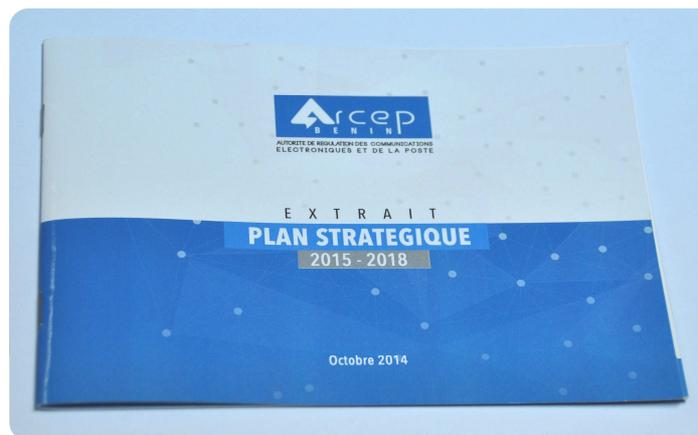
La vision de l'ARCEP-BENIN est libellée comme suit :

« FAIRE DE L'ARCEP-BENIN, UNE INSTITUTION DE REGULATION FORTE ET DE REFERENCE QUI FAVORISE LE DEVELOPPEMENT D'UNE ECONOMIE NUMERIQUE ».

8.2 Les programmes du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN

Les programmes définis dans le cadre du plan stratégique 2015-2018 de l'ARCEP-BENIN sont au nombre de huit (08). Il s'agit de :

- A. Développement des Ressources Humaines de l'ARCEP – BENIN ;
- B. Attribution et contrôle des licences et autorisations ;
- C. Promotion de l'économie numérique ;
- D. Mise en place de la régulation postale ;
- E. Optimisation de la gestion des ressources rares et autres ressources ;
- F. Renforcement du cadre réglementaire et des procédures de régulation ;
- G. Mise en place d'un système de gestion financière moderne et de contrôle ;
- H. Renforcement de la coopération et communication.



Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

Chaque programme est subdivisé en sous programmes. Au total, dix-huit (18) sous programmes ont été retenus dans le plan stratégique 2015 -2018 de l'ARCEP-BENIN.

8.3 Le plan d'actions pour la mise en œuvre du plan stratégique

Le plan d'action présente sous forme d'un chronogramme les principales actions à mettre en œuvre dans le cadre de l'opérationnalisation du plan stratégique de l'ARCEP – BENIN.

Tableau 6 : Plan d'actions pour la mise en œuvre du plan stratégique

N°	Description	Responsables	Autres intervenants	Date de début	Date de fin
Programme A : Développement des Ressources humaines de l'ARCEP – BENIN					
A1	Mise en place des outils de management	Conseil, S.E.	Directeur du SE et cadres de l'ARCEP - BENIN	1 ^{er} /01/2015	31/12/2015
A2	Amélioration de la qualification du personnel	S.E., DRHA	Autres Directeurs	1 ^{er} /01/2015	31/12/2017
Programme B : Attribution et contrôle des licences et autorisations					
B1.1	Mise à jour des licences et cahiers des charges Volet 1 : mise en conformité de l'existant	S.E., DRI	DAJRC, DR, DMP	01/01/2015	30/06/2015
B1.2	Mise à jour des licences et cahiers des charges Volet 2 : Elaboration de cahiers des charges types pour les nouvelles catégories de licences.	S.E., DRI	DAJRC, DR, DMP	01/04/2015	31/12/2015
B2.1	Mise en œuvre du contrôle de performance des opérateurs Volet 1 : programmation des contrôles	S.E., DRI	DAJRC, DR, DMP	01/03/nnnn	31/03/nnnn
B2.2	Mise en œuvre du contrôle de performance des opérateurs Volet 2 : réalisation des contrôles	S.E., DRI	DAJRC, DR, DMP	01/04/nnnn	31/05/nnnn
B2.3	Mise en œuvre du contrôle de performance des opérateurs Volet 3 : exploitation et validation des contrôles	S.E., DAJRC	Conseil, DO, DMP	01/07/nnnn	31/09/nnnn

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

N°	Description	Responsables	Autres intervenants	Date de début	Date de fin
B2.2	Mise en œuvre du contrôle de performance des opérateurs Volet 4 : procédures de sanction (si justifié)	S.E., DAJRC	Conseil, DO, DMP	01/10/nnnn	31/12/nnnn
B3	Mise en place de la gestion du domaine .bj	S.E. ; DRI	DAJRC, DR	01/04/2015	31/12/2015
Programme C : Développement d'une offre compétitive (communications électroniques)					
C1.1	Analyse concurrentielle du marché Volet 1 : identification des marchés pertinents	S.E., DMP	DAJRC et DRI	01/03/2015	31/12/2015
C1.2	Analyse concurrentielle du marché Volet 2 : désignation des opérateurs dominants	S.E., DMP	Conseil, DAJRC et DRI	01/04/nnnn	30/06/nnnn
C2.1	Approfondissement et mise en œuvre des outils de calculs des coûts Volet 1 : mise en œuvre des modèles	S.E., DMP	DRI, DAJRC	01/04/nnnn	30/06/nnnn
C2.2	Approfondissement et mise en œuvre des outils de calculs des coûts Volet 2 : Développement des modèles complémentaires.	S.E., DMP	DRI, DAJRC	01/01/2015	31/12/2015
C3.1	Développement et mise œuvre de mesures correctives Volet 1 : identification et validation	S.E., DMP	Conseil, DRI, DAJRC	01/03/2015	31/12/2015
C3.2	Développement et mise œuvre de mesures correctives Volet 2 : mise en œuvre et mise à jour	S.E., DMP	Conseil, DRI, DAJRC	01/01/2015	31/12/2016
Programme D : Mise en place de la régulation postale					
D1	Convention de Concession et cahier des charges de l'opérateur en charge du service universel postal	S.E., DRP	Conseil, DMP et DAJRC	01 /03/2015	31/12/2015

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

N°	Description	Responsables	Autres intervenants	Date de début	Date de fin
D2.1	Définition des objectifs de performance du service postal universel Volet 1 : contributions au cahier des charges	S.E., DRP	Conseil, DMP et DAJRC	01/03/2015	30/09/2015
D2.2	Définition des objectifs de performance du service postal universel Volet 2 : validation provisoire des tarifs du service universel	S.E., DRP	Conseil, DMP et DAJRC	01/06/nnnn	30/09/nnnn
D2.3	Définition des objectifs de performance du service postal universel Volet 3 : Normes de comptabilité analytique	S.E., DRP	Conseil, DMP et DAJRC	01/01/2015	31/12/2015
D3.1	Mise en place de l'observatoire du marché postal Volet 1 : Régularisation des opérateurs existants	S.E. DRP	Conseil, DMP et DAJRC	01/03/2015	31/12/2015
D3.2	Mise en place de l'observatoire du marché postal Volet 2 Mise en place et mise à jour de l'observatoire	S.E., DRP	Conseil, DMP et DAJRC	30/06/2015	31/12/2017
Programme E : Optimisation de la gestion des ressources rares					
E1	Rationalisation de la gestion des fréquences	S.E. ; DR	DAJRC, DRI	01/01/2015	31/12/2017
E2.1	Identification des options de valorisation du spectre radioélectrique Volet 1 : barème des droits et redevances	S.E. ; DR	DAJRC, DRI	01/06/2015	31/12/2016
E2.2	Identification des options de valorisation du spectre radioélectrique Volet : 2 Analyse des options de mise aux enchères	S.E. ; DR	DAJRC, DRI	01/06/2016	31/12/2017
Programme F : Renforcement du cadre réglementaire et des procédures de régulation					
F1	Contribution à l'élaboration du cadre réglementaire d'application de la loi	DAJRC	Conseil, S.E, tous Directeurs et cadres de l'ARCEP	01/01/2015	31/12/2015

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

N°	Description	Responsables	Autres intervenants	Date de début	Date de fin
F2	Mise en place des décisions internes d'application de la réglementation	DAJRC	Conseil, S.E, tous Directeurs et cadres de l'ARCEP	01/07/2015	31/12/2016
Programme G : Mise en place d'un système de gestion financière moderne					
G1	Mobilisation des ressources financières	DFC	Conseil, S.E, tous Directeurs	01/01/2015	31/12/2018
G2	Programmation financière et contrôle de gestion	DFC	Conseil, S.E, tous Directeurs	01/01/2015	31/12/2018



Salle de délibération du Conseil de régulation

Ph. CCP/ARCEP

CHAPITRE IX : LES ACTIVITES POSTALES

Au cours de l'année 2014, dans un contexte de grandes réformes soutenues par l'adoption d'une feuille de route pour la dynamisation de la régulation postale, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN), s'est fixée comme objectifs pour les années à venir de mieux cerner les indicateurs du marché postal pour une meilleure régulation, d'accroître son appui à la mise en place du cadre réglementaire régissant le secteur postal, de mieux veiller à la concurrence saine et loyale dans le secteur postal, de réaliser des projets visant à développer le secteur postal, et surtout de mettre en place les outils de dynamisation de la régulation postale.

Dans le cadre du suivi des activités du secteur postal, l'ARCEP-BENIN a défini les normes et indicateurs de suivi du marché postal qui seront davantage validées après la réalisation de l'étude diagnostique du marché postal en 2015.

En effet, plusieurs caractéristiques de ce marché échappent toujours au Régulateur. De même, les besoins de régulation des activités postales au regard du nouveau cadre réglementaire et le fonctionnement du marché postal ne sont toujours pas entièrement formulés. C'est dans le but de combler ces lacunes et de répondre aux exigences de la définition d'une bonne stratégie de régulation des activités postales, que la réalisation de cette étude diagnostique du secteur postal est envisagée.

En matière d'appui au cadre réglementaire régissant le secteur postal, l'ARCEP-BENIN a initié, à l'aune de la nouvelle loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, un projet d'arrêté fixant les principes et modalités de régulation des activités postales en République du Bénin.

Cet arrêté précise les aspects relatifs :

- ↳ aux obligations des prestataires autorisés ;
- ↳ à la régulation des tarifs ;
- ↳ à la qualité de service ;
- ↳ à la concurrence loyale ;
- ↳ à la confidentialité ;
- ↳ à la tenue d'une comptabilité analytique ;
- ↳ à la responsabilité des opérateurs ;

Deuxième partie : les activités de l'ARCEP-BENIN

- ↳ à la mise en œuvre des droits des utilisateurs ;
- ↳ aux obligations des utilisateurs ;
- ↳ à la prestation frauduleuse de services postaux.

S'agissant de la réalisation des projets visant à développer le secteur postal et consciente qu'un bon système d'adressage constitue la base des services postaux de qualité, un vecteur essentiel de facilitation des échanges commerciaux et un puissant facteur de croissance économique, l'ARCEP-BENIN a consenti en 2014 ses efforts pour l'appui à la mise en place d'un système d'adressage et de codes postaux en République du Bénin. C'est ainsi que des activités préparatoires en vue de la réalisation en 2015 de ce projet d'envergure ont été exécutées. Il s'agit notamment de la préparation intellectuelle de l'atelier de formation des parties prenantes qui est un préalable à l'élaboration d'un projet de document de stratégie de mise en place dudit système d'adressage.

Concernant l'assainissement du marché postal, l'ARCEP-BENIN a initié des actions de sensibilisation et de mise en demeure des acteurs informels du secteur postal, ceci en prélude à la définition et à la mise en œuvre d'une stratégie de régularisation de leurs activités.

Enfin, l'ARCEP-BENIN développe depuis 2013 une politique d'écoute des acteurs du secteur postal. C'est ce qui a justifié l'organisation en 2014 des visites des membres du Conseil de Régulation aux opérateurs postaux en vue de prendre connaissance des défis qui minent le secteur et de promouvoir le partenariat entre les opérateurs.



CHAPITRE X : LES RELATIONS INTERNATIONALES

Consciente que la coopération internationale est une composante essentielle pour la performance du secteur des télécommunications et de la poste, l'ARCEP-BENIN s'est activement engagée depuis 2010 dans cette perspective. A cet effet, elle noue des relations avec des partenaires étrangers dans le cadre d'une coopération bilatérale ou multilatérale, afin d'œuvrer à l'amélioration des performances du secteur des télécommunications et de la poste.

Dans le cadre de la coopération internationale, l'ARCEP-BENIN participe aux événements organisés par les institutions sur les plans régional et international et partage aussi son expérience avec les autres autorités de régulation.

10.1 Sur le plan régional

Sur le plan régional, l'ARCEP-BENIN a participé au cours de l'année 2014 entre autres aux événements ci-après :

- ↳ 15^{ème} session ordinaire du Conseil d'administration de l'UAT du 22 au 24 avril 2014 à Yaoundé au Cameroun ;
- ↳ atelier de validation du projet de rapport de l'étude de faisabilité et du plan d'affaires du réseau ouest africain des infrastructures terrestres haut débit, organisé par la CEDEAO du 28 au 29 avril 2014 à Abuja au Nigéria ;
- ↳ séminaire sur les "Technologies de demain : Enjeux de l'innovation Numérique en Afrique de l'Ouest", organisé par l'ARTAO du 27 au 29 mai 2014 à Dakar au Sénégal ;
- ↳ atelier Régional CUA –CEDEAO sur le « développement du capital humain et l'économie numérique en Afrique au sud du Sahara : enjeux, défis et perspectives », du 16 au 18 juin 2014 à Niamey au Niger ;
- ↳ 3^{ème} Sommet sur la migration vers la télévision numérique et la politique des spectres en Afrique organisé par l'UAT, du 27 au 29 mai 2014 à Nairobi (Kénya) ;
- ↳ conférence de Plénipotentiaires de l'UAT (CPL-14) du 03 au 11 juillet 2014 à Harare au Zimbabwe ;
- ↳ 33^{ème} session ordinaire du Conseil d'Administration de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) du 05 au 12 août 2014 à Lilongwe au Malawi ;
- ↳ 2^{ème} réunion du groupe de travail africain de gestion de spectre (AFRISWOG) du 26-29 août au Kenya ;

- ↳ atelier de validation du rapport sur l'adressage et le code postal du 10 au 12 décembre 2014 Arusha en Tanzanie ;
- ↳ atelier CEDEAO-CUA sur les points d'échange internet et points d'interconnexion régionaux (RIX et RIC) du 16 au 20 juin 2014 à Abuja au Nigéria.

10.2 Sur le plan international

Sur le plan international, l'Autorité de Régulation participe aux travaux de commissions d'études (CE) de l'UIT notamment : CE 1 de l'UIT-R, CE 3, 5 et 12 de l'UIT-T et CE 1 et 2 de l'UIT-D. Trois cadres de l'ARCEP-BENIN ont été élus vice-rapporteurs pour des questions des CE1 et CE2.

Elle a également pris part aux réunions et séminaires ci-après :

- Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications (CMDT) de l'UIT du 30 mars au 10 avril à Dubaï aux Emirats Arabes Unis ;
- conseil de l'UIT du 6 au 15 mai 2014 à Genève en Suisse ;
- Conseil d'Exploitation Postale de l'UPU, du 31 mars au 10 avril 2014 à Berne en Suisse ;
- session 2014 du Conseil d'administration de l'UPU du 27 octobre au 14 novembre 2014 à Berne en Suisse ;
- conférence des plénipotentiaires (PP14) de l'UIT du 20 octobre au 07 novembre 2014 à Busan en Corée du Sud ;
- 12ème réunion annuelle du réseau francophone de la régulation des télécommunications (FRATEL) du 30 septembre au 1er octobre 2014 à Rabat au MAROC ;
- deuxième atelier inter-régional de l'UIT sur la préparation de la CMR-15 et séminaire francophone de préparation de la CMR-15 du 12 au 14 novembre 2014 à Genève en Suisse ;
- séminaire mondial des radiocommunications de l'UIT de 2014(WRS-14) du 8 au 12 décembre 2014 à Genève en Suisse ;

10.3 Coopération avec les autorités nationales de régulation

La coopération avec les autorités nationales de régulation s'est manifestée par les actions suivantes :

- ⇒ la signature le 24 juin 2014 d'un protocole d'entente entre l'ARCEP-BENIN et l'Autorité des Communications et des Technologies de l'Information (ICTA) de la Turquie ;
- ⇒ les missions d'échanges à l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du 10 au 15 février 2014 à Rabat au Maroc.



Troisième Partie

L'EVOLUTION
DES MARCHES DE
COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES
ET DE LA POSTE



CHAPITRE I : LES MARCHES DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

58

CHAPITRE II : LE MARCHE POSTAL

76

CHAPITRE I : LES MARCHES DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

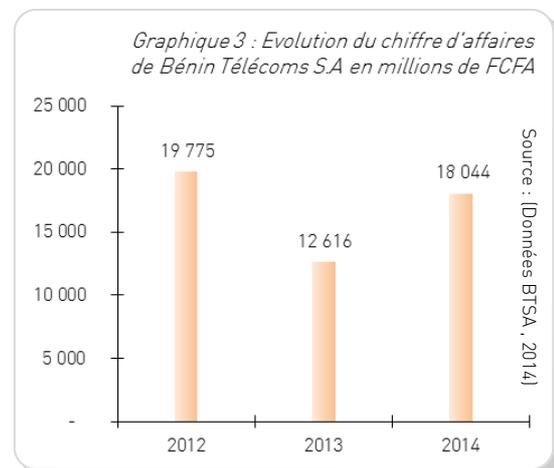
1.1 Le marché des télécommunications fixes

1.1.1 Les emplois, les investissements et le chiffre d'affaires

Le secteur de la téléphonie fixe au Bénin emploie au 31 décembre 2014, un effectif de 529 contre 451 au 31 décembre 2013, soit un accroissement de 17,29%.

L'observation du niveau des investissements dans le réseau téléphonique fixe, révèle que l'opérateur Bénin Télécom SA a injecté 0,096 milliards de FCFA en 2013 contre 3,957 milliards de FCFA en 2012 soit une baisse de 97,58%. Au 31 décembre 2014, l'opérateur BTSA n'a pas pu communiquer le volume de ses investissements au cours de l'année.

En termes de revenu, après la chute de 2013, Bénin télécoms a renoué avec la croissance en 2014 en enregistrant un chiffre d'affaires de 18,044 milliards de FCFA, approchant ainsi ses performances de 2012 évaluées à 19,775 milliards de FCFA.



1.1.2 Le Parc d'abonnés, les tarifs et l'ARPU du fixe

L'opérateur historique Bénin Télécoms S.A. a poursuivi l'extension de la couverture de son réseau en raccordant 36 219 nouveaux abonnés. Cette performance est essentiellement soutenue par le raccordement de nouveaux abonnés sur le réseau CDMA, puisque le réseau conventionnel, a enregistré 733 désabonnements. Le parc d'abonnés du réseau de cuivre s'effrite d'année en année. Au 31 décembre 2014, on note un parc d'abonnés de 195 662 contre 159 443 en 2013, soit une croissance de 22,72%.

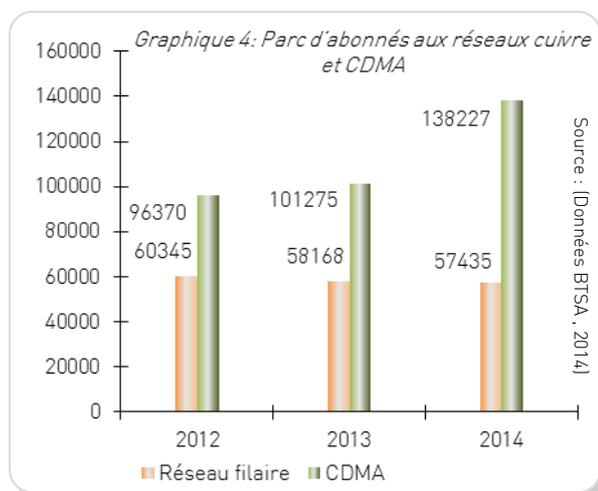
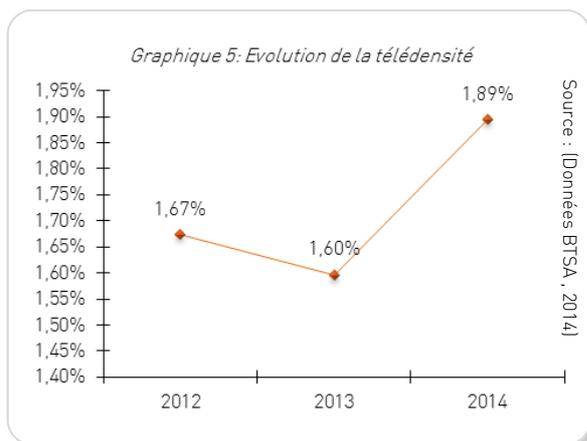
Tableau 7: Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2012 à 2014

Téléphonie Fixe	2012	2013	2014
Parc total	156 715	159 443	195 662
Réseau conventionnel	60 345	58 168	57 435
Réseau CDMA	96 370	101 275	138 227
Croissance annuelle nette du parc total	4 000	2 728	36 219
Croissance en %	2,62%	1,74%	22,72%
Densité téléphonique	1,67%	1,60%	1,89%
Population	9 364 619	9 983 884	10 333 320

Source : [Données BTSA, 2014]

Le graphique ci-contre présente l'évolution du parc d'abonnés du réseau fixe en 2014

En ce qui concerne la télédensité fixe, elle est évaluée à 1,89% au 31 décembre 2014 contre 1,60% à fin décembre 2013, soit un gain de 0,29 points.



L'observation du revenu moyen par abonné (ARPU) sur le réseau de Bénin Télécoms S.A. montre qu'après une valeur de 5 403 FCFA en 2012, l'ARPU est descendu à 3 915 FCFA en 2014 passant par 4 981 en 2013. Cette chute pourrait s'expliquer par la baisse de la consommation des services fixes au détriment des services mobiles.

Si les premiers demeurent encore majoritairement des abonnés de type postpayés avec des niveaux de consommation plus élevés, les nouveaux abonnés CDMA sont dans leur majorité des abonnés prépayés à faible dépense.

Tableau 8: Evolution de l'ARPU de Bénin Télécoms S.A

OPERATEUR	2012	2013	2014
BENIN TELECOMS SA	5 403	4 981	3915

Source : (Données BTSA, 2014)

1.2 Le Marché des télécommunications mobiles

1.2.1 Le Parc d'abonnés actifs, les tarifs et le trafic

1.2.1.1 Le Parc d'abonnés actifs

Le marché béninois des communications électroniques ouvert au public est animé par cinq (05) opérateurs de téléphonie mobile. Deux opérateurs ont acquis une licence technologiquement neutre et déployés effectivement chacun leur réseau 3G. L'année 2014, a été celle de la diversité des offres de services Internet et des tarifs promotionnels.

◆ SPACETEL BENIN S.A.

En 2014, l'opérateur SPACETEL BENIN S.A. a poursuivi l'extension et la densification de son réseau. L'opérateur a enregistré à fin décembre 2014 un parc d'abonnés actifs de 3 825 743 contre 3 323 638 en 2013, soit une hausse de 15,11%. La densité téléphonique de l'opérateur est évaluée à 37,02 abonnements pour 100 habitants.

Le tableau ci-dessous présente le parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de l'opérateur SPACETEL BENIN S.A.

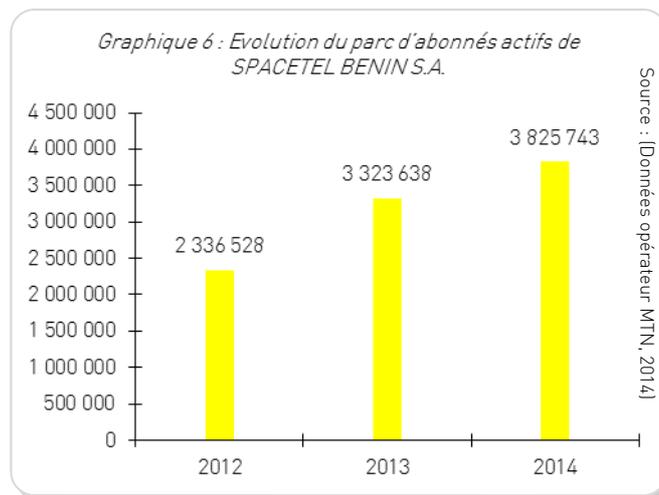
Tableau 9: Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de SPACETEL BENIN S.A.

	2012	2013	2014
Parc d'abonnés actifs SPACETEL BENIN	2 336 528	3 323 638	3 825 743
croissance annuelle	-	987 110	502 105
croissance en %	-	42,25%	15,11%
Densité téléphonique	24,95%	33,29%	37,02%

Source : (Données opérateur MTN, 2014)

Troisième partie : l'évolution des marchés de communications électroniques et de la poste

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés actifs de l'opérateur entre 2012 et 2014



◆ ETISALAT BENIN S.A.

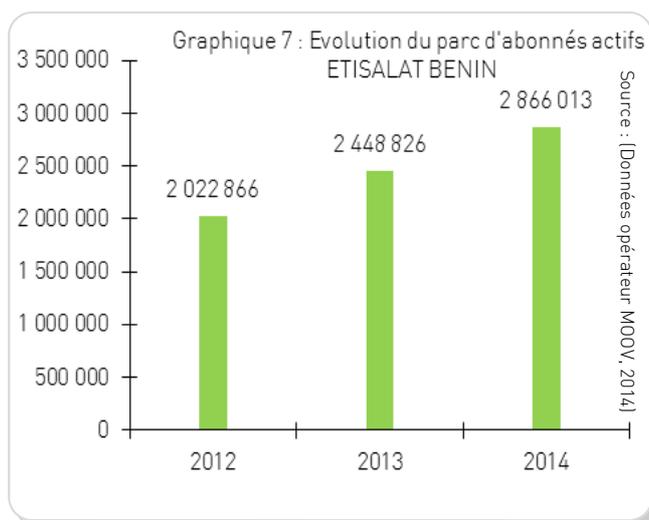
L'opérateur ETISALAT BENIN S. A. ayant acquis sa licence 3G en 2013 a poursuivi l'extension et la densification de son réseau voix et Data. Au 31 décembre 2014, Etisalat Bénin évalue à 2 866 013 le parc d'abonnés actifs sur son réseau contre 2 448 826 en 2013, soit une hausse de 17,04% avec une densité téléphonique de 27,74 abonnements pour 100 habitants.

Tableau 10 : Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de ETISALAT BENIN S.A.

	2012	2013	2014
Parc d'abonnés actifs ETISALAT BENIN	2 022 866	2 448 826	2 866 013
croissance annuelle		425 960	417 187
croissance en %		21,06%	17,04%
Densité téléphonique	21,60%	24,53%	27,74%

Source : [Données opérateur MOOV, 2014]

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés actifs de l'opérateur entre 2012 et 2014.



◆ GLO MOBILE BENIN

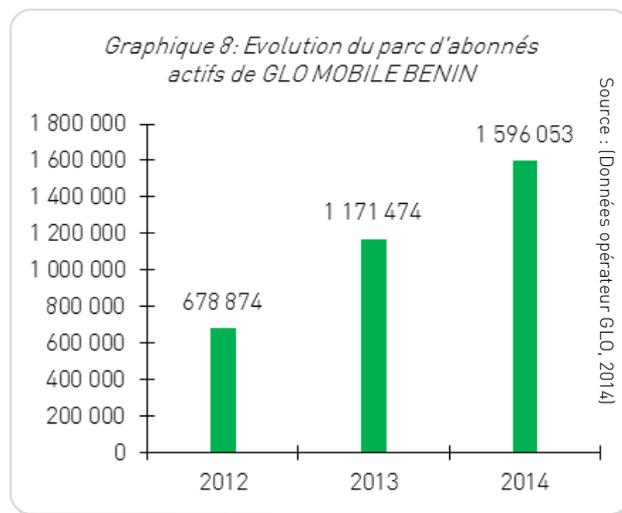
L'opérateur GLO MOBILE BENIN a enregistré un parc d'abonnés de 1 596 053 à fin décembre 2014, contre 1 171 474 en 2013, soit une croissance de 36,24% de son parc d'abonnés. La densité téléphonique de l'opérateur est évaluée à 15,45 abonnements pour 100 habitants contre 11,73 abonnements pour 100 habitants la période précédente.

Tableau 11 : Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de GLO MOBILE BENIN

	2012	2013	2014
Parc d'abonnés actifs GLO MOBILE	678 874	1 171 474	1 596 053
croissance annuelle		492 600	424 579
croissance en %		72,56%	36,24%
Densité téléphonique	7,25%	11,73%	15,45%

Source : [Données opérateur GLO, 2014]

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés actifs de l'opérateur entre 2012 et 2014.



◆ BELL BENIN COMMUNICATIONS

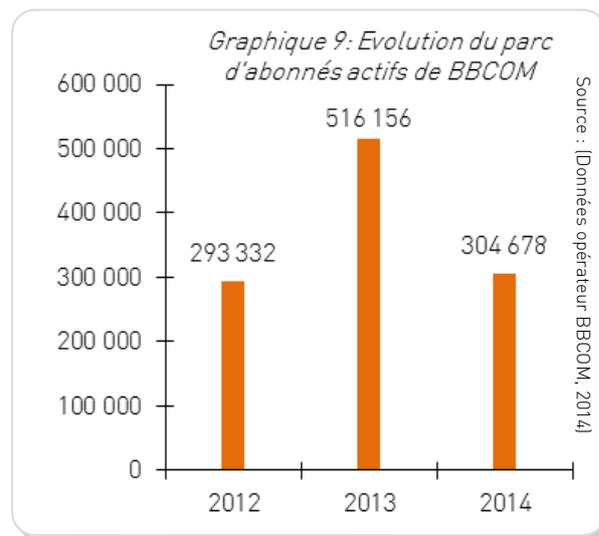
Le parc d'abonnés de l'opérateur BBCOM au 31 décembre 2014 est de 304 678 contre 516 156 en 2013, soit une perte de 40,97% de son parc d'abonnés. Cette dégradation de son parc affecte logiquement sa densité téléphonique qui chute de 5,17 en 2013 à 2,95 abonnements pour 100 habitants en 2014.

Tableau 12 : Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de BELL BENIN COMMUNICATION

	2012	2013	2014
Parc d'abonnés actifs BBCOM	293 332	516 156	304 678
croissance annuelle		222 824	-211 478
croissance en %		75,96%	-40,97%
Densité téléphonique	3,13%	5,17%	2,95%

Source : [Données opérateur BBCOM, 2014]

Le diagramme ci-dessous présente l'évolution du nombre d'abonnés actifs de l'opérateur entre 2012 et 2014.



◆ LIBERCOM

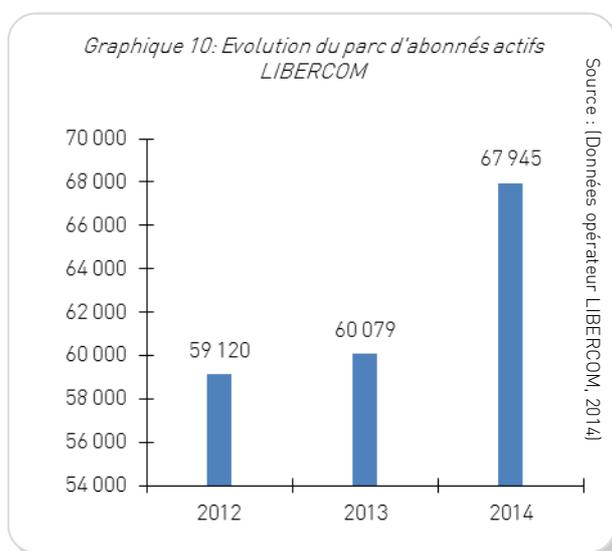
Au 31 décembre 2014, il a été dénombré 67 945 abonnés actifs contre 60 079 en 2013, soit une croissance de 13,09% de son parc d'abonnés. La densité téléphonique de l'opérateur quant à elle, s'évalue à 0,66% en 2014 contre 0,60% en 2013.

Tableau 13 : Parc d'abonnés actifs, la croissance annuelle et la densité téléphonique de LIBERCOM

	2012	2013	2014
Parc d'abonnés actifs LIBERCOM	59 120	60 079	67 945
croissance annuelle		959	7 866
croissance en %		1,62%	13,09%
Densité téléphonique	0,63%	0,60%	0,66%

Source : [Données opérateur LIBERCOM, 2014]

Le diagramme ci-après présente l'évolution du nombre d'abonnés actifs de l'opérateur entre 2012 et 2014.



Les principaux éléments caractéristiques du marché de la téléphonie mobile animé par les cinq (05) opérateurs mobiles sont consignés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 14 : Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles des cinq (05) opérateurs 2012 à 2014.

	2012	2013	2014
SPACETEL BENIN	2 336 528	3 323 638	3 825 743
ETISALAT BENIN	2 022 866	2 448 826	2 866 013
GLO MOBILE	678 874	1 171 474	1 596 053
BBCOM	293 332	516 156	304 678
LIBERCOM	59 120	60 079	67 945
Parc global d'abonnés actifs mobile	5 390 720	7 520 173	8 660 432
Croissance nette annuelle		2 129 453	1 140 259
Croissance en %		39,50%	15,16%
Densité téléphonique	57,56%	75,32%	83,81%

Source : [Données opérateurs, 2014]

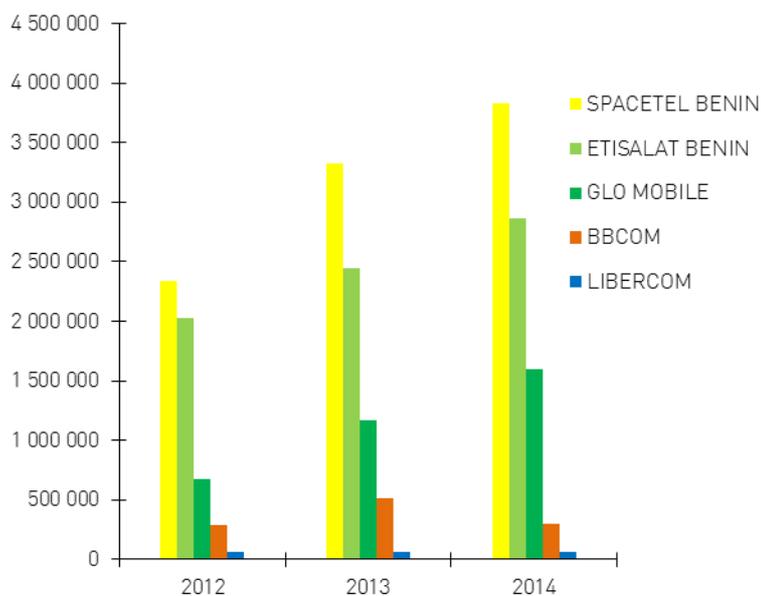
Le graphique ci-après présente l'évolution des parcs d'abonnés actifs des opérateurs mobiles de 2012 à 2014.

Troisième partie : l'évolution des marchés de communications électroniques et de la poste

Globalement, l'observation de l'évolution du parc d'abonnés actifs mobiles montre que l'indicateur est passé de 7 520 173 en 2013 à 8 660 432 en 2014, soit une croissance de 15,32%. La télédensité est évaluée à 83,81% au 31 décembre 2014.

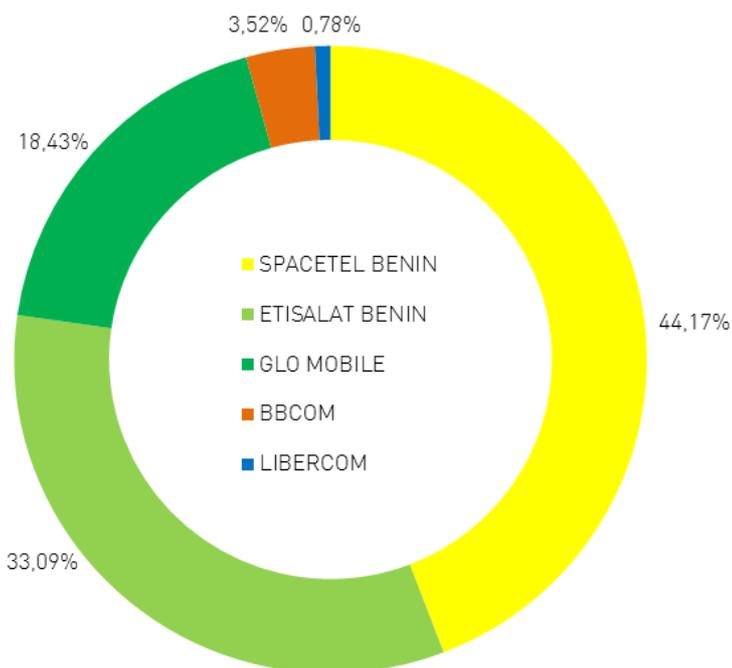
De ce parc d'abonnés global, il se dégage une part de marché en volume pour chaque opérateur. Ainsi, SPACETEL BENIN S.A. obtient 44,17% contre 33,09% pour ETISALAT BENIN S.A, soit un total de 77,26% pour les deux opérateurs. Les trois (03) autres opérateurs (Glo mobile, BBCOM et LIBERCOM) se partagent respectivement 18,43%, 3,52% et 0,78% de la part de marché.

Graphique 11 : Evolution comparative de l'évolution du parc d'abonnés mobiles



Source : [Données opérateurs, 2014]

Graphique 12 : Répartition du parc d'abonnés actifs par opérateur



Source : [Données opérateurs, 2014]

Troisième partie : l'évolution des marchés de communications électroniques et de la poste

Le tableau ci-dessous présente la répartition sur la base des données du marché fixe et mobile de 2012 et 2014.

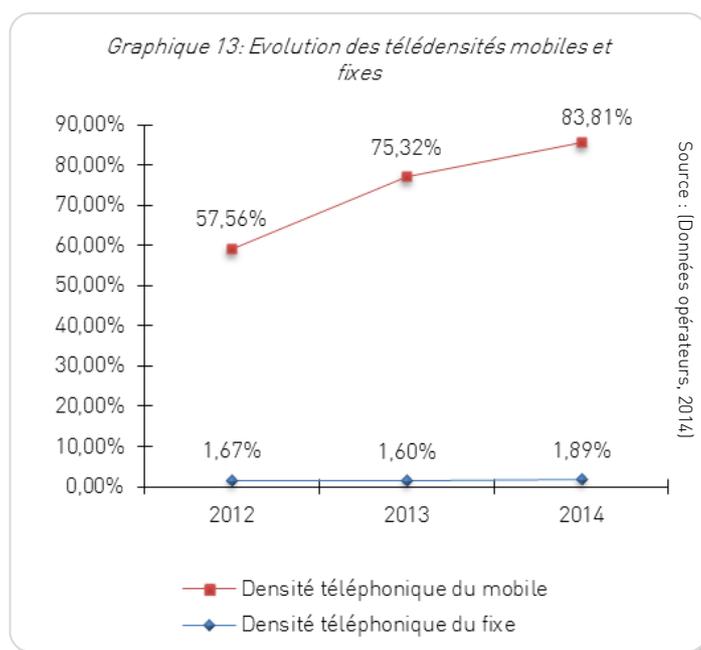
Tableau 15 : Répartition sur la base des données du marché fixe et mobile de 2012 et 2014.

	2012	2013	2014
Parc d'abonnés actifs mobiles	5 390 720	7 520 173	8 660 432
Parc d'abonnés fixe	156 715	159 443	195 662
Parc global	5 547 435	7 679 616	8 856 094
Croissance nette annuelle		2 132 181	1 176 478
Croissance en %		38,44%	15,32%
Densité téléphonique	59,24%	76,92%	85,70%

Source : (Données opérateurs, 2014)

L'analyse du tableau révèle que la croissance du parc d'abonnés mobiles sur la période 2013-2014 est moins importante que celle de la période précédente (2012-2014). Ce constat témoigne de l'évolution vers une stabilisation de la télédensité mobile au Bénin.

Le graphique ci-après présente les évolutions de la télédensité du parc d'abonnés global fixe et mobile 2012 à 2014.



Le parc d'abonnés global (fixe et mobiles) à fin décembre 2014 est de 8 856 094. De ce volume d'abonnements, il résulte une télédensité globale de 85,70 lignes téléphoniques.

1.2.1.2 Les tarifs

Les tarifs de communications mobiles en 2014 ont connu quelques variations par rapport à 2013 chez certains opérateurs. En effet, les tarifs on net varient entre 30 et 72 FCFA la minute, soit en moyenne 37 FCFA la minute de communication, tandis que les tarifs off net varient entre 60 et 120 FCFA la minute soit une moyenne de 61,56FCFA la minute.

Dans le souci de s'assurer de la justesse des tarifs, l'ARCEP-BENIN envisage de réaliser en 2015 une étude sur les coûts d'accès aux réseaux et services.

Tableau 16 : Tarifs des communications mobiles de 2012 à 2014

Désignations	2012	2013	2014
SERVICE VOIX (en FCFA/min)			
Intra réseau	30/72	30/72	30/72
Vers les réseaux mobiles et fixes	60/120	60/120	60/120
Inter/Afrique	60/180	60/185	60/185
Inter/Reste du monde	45/240	45/240	45/240
SERVICE SMS (en FCFA/SMS)			
Intra réseau	15/25	10/14	10/14
Inter réseaux	50	25	25
Vers l'international	65/75	65/75	65/75

Source : (Données opérateurs, 2014)

1.2.1.3 Le trafic

L'observation de l'évolution du trafic voix montre une progression entre 2013 et 2014. En effet, évalué à 3,855 milliards de minutes en 2013, le trafic téléphonique mobile national est passé à 4,246 milliards de minutes en 2014, soit un accroissement de 10,13%. Cette tendance haussière s'est répercutée sur le trafic téléphonique mobile entraînant une augmentation de 8,88% sur la période. Au

Troisième partie : l'évolution des marchés de communications électroniques et de la poste

31 décembre 2014, le trafic téléphonique mobile (national et international) est évalué à 4,915 milliards de minutes. Le tableau suivant présente l'évolution du trafic mobile au Bénin de 2012 à 2014.

Par ailleurs, sur la base de l'évolution du trafic mobile au cours les cinq dernières années, il est espéré un volume de trafic de 5,15 milliards de minutes en 2015.

Tableau 17 : Evolution du trafic mobile au Bénin de 2012 à 2014

SEGMENTS DE TRAFIC (en minutes)	2012	2013	2014	Taux de croissance en % (2014 - 2012)
Trafic téléphonique mobile national	3 117 459 190	3 855 935 581	4 246 558 481	36,2
Trafic mobile sortant vers l'international	237 865 185	289 272 767	306 174 448	28,7
Trafic international entrant à destination d'un réseau mobile	326 666 043	369 038 045	362 413 297	10,9
Trafic téléphonique mobile	3 681 990 418	4 514 246 393	4 915 146 226	33,5

Source : (ARCEP-BENIN/CGT, 2014)

La répartition du trafic entre les différents opérateurs est à l'image de la répartition de leur part de marché en chiffre d'affaires comme l'indique le tableau ci-après.

Tableau 18: Parts de marché des différents opérateurs mobiles

OPERATEURS	Trafic téléphonique mobile en 2014	Part de marché base trafic	Part de marché base chiffres d'affaires
SPACETEL BENIN	2 868 426 548	58,4%	60,7%
ETISALAT BENIN	1 532 638 470	31,2%	31,4%
GLO MOBILE	409 066 238	8,3%	6,7%
BBCOM	53 831 691	1,1%	0,7%
LIBERCOM	51 183 279	1,0%	0,5%
Total	4 915 146 226	100%	100%

Source : (Données opérateurs, ARCEP-BENIN, 2014)

Par ailleurs, la part de trafic on net dans le trafic sortant des différents opérateurs est représentative de leurs parts de marché. Ainsi MTN réalise plus de 80% de son trafic sur le segment on net, à l'opposé de BBCOM dont le trafic « on net » ne représente que 36% de trafic sortant.

Tableau 19 : Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2014

OPERATEURS	Trafic on-net	Trafic sortant	Trafic On net/ Trafic Sortant
SPACETEL BENIN	2 235 852 761	2 613 187 649	0,86
ETISALAT BENIN	1 133 513 940	1 432 196 443	0,79
GLO MOBILE	170 597 235	359 014 405	0,48
BBCOM	16 714 188	46 880 311	0,36
LIBERCOM	17 814 062	45 752 987	0,39
Total	3 574 492 186	4 497 031 795	0,79

Source : (ARCEP-BENIN/CGT, 2014)

L'analyse des données du tableau montre que les opérateurs LIBERCOM, BBCOM et GLO MOBILE tirent l'essentiel de leurs revenus des services d'interconnexion et du service international. En effet, 61% du trafic de l'opérateur LIBERCOM découle de l'interconnexion et de l'international. Il en est de même pour BBCOM (64%) et GLO MOBILE (52%).

1.2.2 Les emplois, les investissements et le chiffre d'affaires

Depuis 2012, l'effectif des emplois n'a cessé de diminuer chez l'ensemble des opérateurs. En effet, de 1003 agents en 2012, cet effectif est passé à 955 en 2013 puis à 897 en 2014, soit une diminution de 10,57% en deux ans. Cette tendance à la baisse des effectifs observée pourrait s'expliquer par l'externalisation de certaines activités par les opérateurs. D'autres choses pouvant sous-tendre cette baisse, il y a lieu de l'analyser de façon approfondie.

Tableau 20 : Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles

PERSONNEL	2012	2013	2014
SPACETEL BENIN	344	344	303
ETISALAT BENIN	196	173	178
GLO MOBILE	140	137	130
BBCOM	215	201	187
LIBERCOM	108	100	99
TOTAL	1 003	955	897

Source : (Données opérateurs, 2014)

Les investissements dans les réseaux mobiles en 2014 s'élèvent à 42,556 milliards de FCFA. 70,15% de ces investissements sont réalisés par l'opérateur ETISALAT BENIN S.A. et 21,67% par l'opérateur SPACETEL BENIN S.A. dans le cadre de l'extension de leur réseau 3G. Par ailleurs, l'opérateur Glo Mobile Bénin a investi dans son réseau 2,6 milliards de FCFA au cours de l'année. Les difficultés structurelles des opérateurs BBCOM et LIBERCOM ne leur ont pas permis d'investir dans leur réseau.

Tableau 21 : Evolution des investissements des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2012	2013	2014
SPACETEL BENIN	65,676	17,365	9,220
ETISALAT BENIN	6,520	76,566	29,855
GLO MOBILE BENIN	0	3,799	2,656
BBCOM	0,746	0,614	0,005
LIBERCOM	0,893	0,675	0,820
Total	73,835	99,019	42,556

Source : (Données opérateurs, 2014)

L'analyse du chiffre d'affaires des réseaux mobiles de télécommunications montre une croissance continue de cet indicateur. Evalué à 232,133 milliards de FCFA en 2013, il s'élève à 239,686 milliards de FCFA en 2014 soit un taux d'accroissement de 3,25%.

Tableau 22 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2012	2013	2014
SPACETEL BENIN	125,538	128,482	145,616
ETISALAT BENIN	64,046	72,005	75,394
GLO MOBILE	26,994	24,964	16,100
BBCOM	4,228	5,582	1,766
LIBERCOM	1,143	1,100	0,810
TOTAL	221,948	232,133	239,686

Source : (Données opérateurs, 2014)

1.3 Le marché de l'internet

1.3.1 La couverture

Les Fournisseurs d'accès Internet fixe en activité (BTSA, ISOCEL, OTI, EIT, Alink Télécom, First Net) offrent des services via le déploiement de plusieurs technologies à savoir :

- ⇒ le Réseau Téléphonique Commuté (RTC);
- ⇒ le Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS);
- ⇒ la Technologie CDMA;
- ⇒ la Technologie WIMAX;
- ⇒ l'ADSL;
- ⇒ les Liaisons Spécialisées (LS);
- ⇒ la Boucle Locale Radio (BLR).

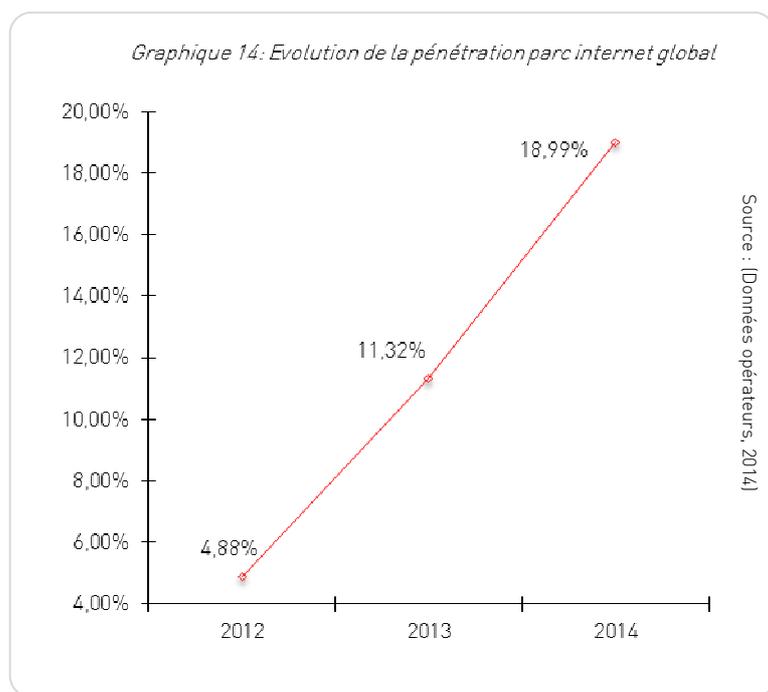
Si les services RTC sont disponibles sur l'ensemble du réseau de Bénin Télécoms S.A., les technologies permettant l'accès à des débits plus importants comme le WIMAX sont déployées seulement à Cotonou. L'accès à internet par la technologie CDMA est quant à lui offert sur l'ensemble du territoire national.

Outre Bénin Télécom, les cinq (05) autres FAI en activité n'offrent pour l'instant des services que dans les grandes villes. Toutefois, ils envisagent de déployer des solutions de type hot spot dans les autres villes du Bénin. Enfin, ils proposent des services dédiés à quelques gros consommateurs.

Quant aux réseaux mobiles, on note qu'au 31 décembre 2014, la quasi-totalité des chefs-lieux des communes du territoire national est couverte par au moins un réseau 3G. Enfin, l'accès mobile data est disponible en GPRS ou EDGE sur les réseaux MTN, MOOV, GLO et LIBERCOM.

1.3.2 Le parc internet global

Au 31 décembre 2014, le parc internet global au Bénin est évalué à 1 962 309 abonnés, soit 40 fois plus que le parc d'abonnés Internet fixe (46 857) dont 42 806 pour BTSA et 4 051 pour (ISOCEL, OTI et EIT). Le service est fourni suivant différents plans tarifaires (F CFA/Mo, F CFA/Kbps, FCFA/Go ou abonnement).



Au 31 décembre 2014, la pénétration Internet est évaluée à 18,99% dont 0,45% pour le fixe et 18,54% pour le mobile.

1.3.3 Le marché de l'Internet fixe

Le parc d'abonnés Internet fixe (FAI) à fin décembre 2014 s'élève à 46 857 abonnés. Ce parc est composé à plus de 80% d'abonnés de type CDMA et 11% d'abonnés ADSL. Après avoir fortement

à plus de 80% d'abonnés de type CDMA et 11% d'abonnés ADSL. Après avoir fortement progressé suite au déploiement du CDMA, la croissance du parc d'abonnés fixe marque le pas. En effet, le taux de croissance entre 2014 et 2013 est de 9,39%.

Tableau 23 : Evolution du parc d'abonnés Internet fixe par technologie

TECHNOLOGIES	2012	2013	2014
RTC	737	678	673
RNIS et Liaisons Louées	80	66	73
ADSL	4 578	4 338	5 228
WIMAX	374	362	354
CDMA	36 390	37 390	37 428
BLR			3 101
Total	42 159	42 834	46 857

Source : (Données opérateurs, 2014)

1.3.4 Le marché de l'Internet mobile

L'Internet sur mobile disponible depuis 2008 rentre déjà dans les habitudes. Les opérateurs proposent plusieurs offres de services dont les volumes de capacités varient selon les coûts. A fin décembre 2014, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 1 915 452, ce qui correspond à un taux de pénétration de 18,54% contre 10,89% au 31 décembre 2013.

Le marché de l'internet mobile connaît une croissance continue depuis 2012. Mais avec le déploiement de la 3G par les opérateurs MTN et MOOV, il est observé une rapide pénétration de la télédensité Internet mobile. En effet, évaluée à 4,44% en 2012, la pénétration est montée à 18,54% soit quatre fois plus que la valeur en 2012.

Tableau 24 : Parc Internet mobile par opérateur

OPERATEURS	2012	2013	2014
SPACETEL BENIN	155 367	533 379	1 120 855
ETISALAT	203 110	496 525	737 989
GLO MOBILE	6 808	7 607	9 107
LIBERCOM	49 440	49 578	47 501
TOTAL	414 725	1 087 089	1 915 452

Source : (Données opérateurs, 2014)

En termes de revenus des opérateurs mobiles la contribution du segment Internet représente environ de 5% du chiffre d'affaires global de la téléphonie mobile en 2014.

CHAPITRE II : LE MARCHE POSTAL

Le marché postal au Bénin est animé par trois (03) grandes catégories d'acteurs que sont :

- l'opérateur historique : La Poste du Bénin SA (LPB) qui est l'opérateur en charge du Service Postal Universel (SPU) ;
- les opérateurs postaux privés ;
- les acteurs informels.

2.1 La Poste du Bénin S.A

2.1.1 Réseau et services postaux

2.1.1.1 Le réseau postal

Le réseau de La Poste du Bénin SA comprend : 3 centres financiers, 2 établissements postaux spécialisés, 91 bureaux de poste de plein exercice, dont 2 sont fermés temporairement, et 13 postes communautaires (agences rattachées à des bureaux de plein exercice), dont 3 sont fermées temporairement.

2.1.1.2 Services offerts

◆ Courrier express (EMS)

Ce service est assuré par une unité spécifique de l'entreprise .

◆ Services postaux financiers

La Poste du Bénin offre des services postaux financiers.

Il s'agit des :

- ⇒ comptes d'épargne ;
- ⇒ comptes courants postaux ;
- ⇒ transferts d'argent.

La Poste exploite son propre service de transfert d'argent (Mandat flash) et est également correspondant de plusieurs services spécialisés (Western Union, Money Express, Wari, COINSTAR,

Mandat Express International (MEI), Choice Money Transfert (CMT), Mobile money (transfert d'argent via les GSM). Elle touche des commissions sur ces opérations. Dans la même catégorie de service, La Poste assure aussi un service d'encaissement des factures pour le compte de la SBEE.

◆ Services postaux

Ces services comprennent la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution (essentiellement en boîtes postales), en mode ordinaire ou recommandé :

- ⇒ du courrier (lettres, cartes, petits paquets, imprimés etc.) ;
- ⇒ des colis postaux.

Les produits de ces services sont générés principalement par :

- ⇒ les locations de boîtes postales ;
- ⇒ la philatélie,
- ⇒ les frais terminaux perçus pour la distribution du courrier importé,
- ⇒ les quotes-parts perçues pour la remise des colis importés ;
- ⇒ le publipostage ;
- ⇒ la vente d'emballage et des cartes postales.

2.2 Les autres opérateurs postaux

2.2.1 Opérateurs autorisés

L'ARCEP-BENIN a entrepris en 2011 la rationalisation du marché postal en adoptant la décision n° 2011-060 du 25 juillet 2011 fixant les modalités d'exploitation commerciale des services postaux ouverts à la concurrence. Sur la base de cette décision l'ARCEP-BENIN a conduit le processus de signature par sept (07) opérateurs des conventions et cahiers des charges d'exploitation des services postaux ouverts à la concurrence.

A ce jour, les opérateurs ainsi autorisés pour exercer les activités postales sont :

DHL, Top Chrono, S.I.M.T.R.A.M-Bénin (UPS), S.D.V-Bénin, Messagerie Transactions Afrique (M.T.A), American Furniture, GETMA-BENIN.

Conformément à la loi n°2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, ces opérateurs sont autorisés à offrir les services postaux ci-après :

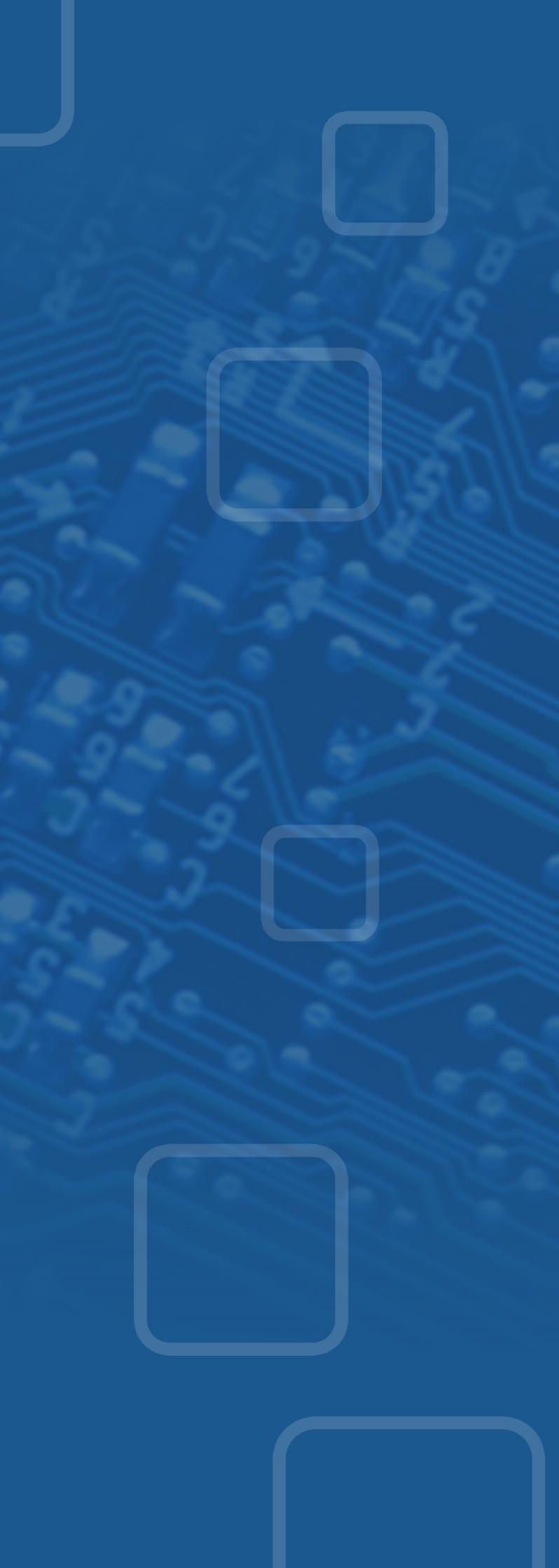
- ☛ les prestations et les opérations de collecte, de tri, d'acheminement et de distribution d'envois de correspondance d'un poids inférieur à 350 grammes ;
- ☛ les prestations et les opérations de collecte, de tri, d'acheminement et de distribution des livres, catalogues, journaux, périodiques et colis postaux ;
- ☛ les prestations et les opérations relatives aux transferts de fonds, aux comptes courants postaux et aux comptes d'épargne.

2.2.2 Opérateurs informels

Un certain nombre d'entreprises de transport de voyageurs assurent marginalement, sans autorisation, des services de transport de courrier entre les gares routières qu'ils desservent. Cette pratique assez courante dans la sous-région rapporte aux entreprises concernées des revenus accessoires à peu de frais. En général, cette activité n'est pas organisée formellement au sein de ces entreprises, une lettre étant traitée comme un objet à transporter d'un point à un autre au même titre que des colis plus volumineux. Notons que la loi prévoit pour ces opérateurs informels des peines d'emprisonnement et/ou d'amende.

La mise en œuvre de la stratégie de régularisation amorcée par l'Autorité de régulation pourrait permettre de relever ce défi.



The left side of the image features a dark blue background with a faint, light blue circuit board pattern. Several rounded square shapes are scattered across this background, some appearing as outlines and others as solid shapes. The right side of the image is a plain white background.

DIFFICULTES ET PERSPECTIVES

Au cours de l'année 2014, certaines difficultés ont été enregistrées dans le secteur des communications électroniques et de la poste au Bénin. Il s'agit notamment :

- * de l'érosion croissante du marché de la téléphonie mobile marquée par une concentration du secteur aux mains de SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN ;
- * de l'essoufflement de plus en plus perceptible des opérateurs LIBERCOM, BELL BENIN COMMUNICATIONS et GLO MOBILE ;
- * des difficultés dans la mise en œuvre des contrats d'interconnexion.

Face à ces difficultés, les perspectives de l'ARCEP BENIN pour 2015 se présentent comme suit :

- * la mise à jour du modèle CMILT et la détermination des marchés pertinents et les opérateurs dominant sur ces marchés respectifs. Cette activité permettra de réduire de manière conséquente, le déséquilibre actuel sur le marché de la téléphonie mobile ;
- * la mise en place des outils d'analyse et de contrôle des offres promotionnelles. L'objectif poursuivi par cette activité est la recherche d'une meilleure compréhension des détails des offres promotionnelles des opérateurs et de garantir une concurrence loyale ;
- * la mise à jour du cadre réglementaire aux fins d'une meilleure régulation des services innovants notamment les services financiers mobiles ;
- * la réalisation de l'étude diagnostique du marché postal aux fins de la définition des axes prioritaires de la régulation ;
- * le renforcement des capacités techniques de l'ARCEP-BENIN dans le contrôle de la qualité de la fourniture du service Internet d'une part, et du spectre des fréquences radioélectriques d'autre part ;
- * la certification suivant la norme ISO9001-2008 de toutes les procédures internes de l'ARCEP-BENIN en vue de la satisfaction durable des consommateurs.



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

01 BP 2034 Cotonou

Tél.: +229 21 31 01 65 - Fax : +229 21 31 00 67

e-mail: contacts@arcep.bj

www.arcep.bj