

RAPPORT D'ACTIVITES 2015



Arcep
B E N I N

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

RAPPORT D'ACTIVITES 2015



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	4
LISTE DES TABLEAUX.....	5
LISTE DES GRAPHIQUES.....	6
INTRODUCTION.....	8

CHAPITRE 1

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN.....	9
1.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN.....	12
1.2 Le fonctionnement de l'ARCEP - BENIN.....	14

CHAPITRE 2

LES ACTIVITES MENEES PAR L'ARCEP-BENIN EN 2015.....	22
2.1 Les activités des communications électroniques.....	24
2.2 Les activités de contrôle.....	25

2.3 Les activités postales.....	30
2.4 L'appui à la réglementation	42
2.5 La mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN	44

CHAPITRE 3

L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE.....	48
3.1 Le marché de la téléphonie fixe.....	50
3.2 Le Marché de la téléphonie mobile.....	52
3.3 Le marché de l'Internet.....	61
3.4 Le marché postal	64

CHAPITRE 4

COOPERATION ET RELATIONS INTERNATIONALES	74
4.1 Sur le plan régional.....	76
4.2 Sur le plan international.....	77

CHAPITRE 5

DIFFICULTES RENCONTREES ET RECOMMANDATIONS	80
5.1 Les difficultés rencontrées	82
5.2 Les recommandations.....	83

LISTE DES SIGLES & ACRONYMES

ADSL	Asymétric Digital Subscriber Line
ARPU	Revenu moyen par utilisateur
ACP	Associations de Consommateurs Partenaires
ARCEP - BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste
ATRPT	Autorité Transitoire de Régulation des Postes et Télécommunications
BLR	Boucle Locale Radio
CDMA	Code Division Multiple Access
CDR	Call Détail Record
CGT	Centre de Gestion du Trafic
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CTP	Comités Techniques Permanents
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
DRI	Direction des Réseaux et Infrastructures
EDGE	Enhanced Data Rates for GSM Evalauation
FAI	Fournisseur d'Accès Internet
FH	Faisceaux Hertiens
FNF	Fichier National des fréquences
GPRS	General Packet Radio Service
GSM	Global System for Mobile communications
HAAC	Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication
LL	Liaisons Louées
LPB	La Poste du Bénin
LTE	Long-Term Evolution
OPT	Office des Postes et Télécommunications
OTI	Omnium des Télécommunications et de l'Internet
PMR	Privat Mobile Radiocommunication
PNAF	Plan National d'Attribution des Fréquences
RNIS	Réseau Numérique à Intégration de Services
RTC	Réseau Téléphonique Commuté
SE	Secrétaire Exécutif
SMQ	Système de Management de la Qualité
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UPAP	Union Panafricaine des Postes
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal
WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN au 31 décembre 2015	15
Tableau 2	Cartographie des plaintes adressées à l'ARCEP-BENIN en 2015	19
Tableau 3	Quelques indicateurs SMQ de l'ARCEP-BENIN	21
Tableau 4	Synthèse des titres d'exploitation délivrés par l'ARCEP-BENIN en 2015	24
Tableau 5	Statistiques des contrôles par opérateur et par type d'offre	26
Tableau 6	Récapitulatif des résultats du contrôle sur les délais et les tarifs	34
Tableau 7	Tableau récapitulatif des projets	47
Tableau 8	Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2013 à 2015	50
Tableau 9	Evolution de l'ARPU sur le réseau téléphonique fixe de 2013 à 2015	51
Tableau 10	Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles de 2013 à 2015	52
Tableau 11	Evolution des parcs d'abonnés mobile et fixe de 2013 et 2015	54
Tableau 12	Tarifs des communications mobiles de 2013 à 2015	56
Tableau 13	Evolution du trafic mobile au Bénin de 2013 à 2015	56
Tableau 14	Parts de marché des différents opérateurs mobiles	57
Tableau 15	Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2015	57
Tableau 16	Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles	58
Tableau 17	Evolution des investissements des opérateurs mobiles	59
Tableau 18	Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles	59
Tableau 19	Evolution du parc d'abonnés Internet fixe par technologie	62
Tableau 20	La répartition des abonnements Internet par opérateur	63
Tableau 21	Statistiques sur la collecte et la distribution de La Poste du Bénin	65
Tableau 22	Evolution des envois des opérateurs postaux	66
Tableau 23	Evolution des envois express	67
Tableau 24	Volume des envois (lettres et colis) internationaux	68
Tableau 25	Trafic international	68
Tableau 26	Statistiques des services financiers postaux	70

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Répartition du personnel par catégories	16
Graphique 2	Répartition du personnel par classe d'âges	16
Graphique 3	Répartition des plaintes adressées à l'ARCEP-BENIN en 2015	19
Graphique 4	Evolution du chiffre d'affaires de Bénin Télécoms	49
Graphique 5	Evolution du parc d'abonnés du réseau fixe	50
Graphique 6	Evolution de la télédensité fixe	51
Graphique 7	Evolution comparative du parc d'abonnés mobiles	53
Graphique 8	Répartition du parc d'abonnés actifs par opérateur	54
Graphique 9	Evolution des télédensités mobiles et fixes	55
Graphique 10	Evolution de la pénétration Internet de 2013 à 2015	61
Graphique 11	Emplois créés	64
Graphique 12	Evolution des envois de la poste aux lettres de La Poste du Bénin	67



The background is a solid blue color with a repeating pattern of light blue, semi-transparent icons. These icons include various pieces of technology such as laptops, smartphones, tablets, and desktop monitors, as well as abstract symbols like Wi-Fi signals, arrows, and network connections. The overall theme is digital technology and connectivity.

INTRODUCTION

Fidèle au respect des textes réglementaires régissant le secteur des communications électroniques et de la poste au Bénin, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) élabore chaque année un rapport qui rend compte des activités de l'institution. En application des dispositions de la loi 2014-14 du 9 juillet 2014 relatives aux communications électroniques et à la poste, le Secrétaire Exécutif de l'ARCEP-BENIN établit le présent rapport annuel des activités de l'institution.

Ce rapport d'activités rend compte de la mise en œuvre opérationnelle des activités programmées au titre de la première année du Plan Stratégique 2015-2018 de l'ARCEP-BENIN. En effet, ce plan stratégique s'appuie sur la 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** ».

Le rapport d'activités est structuré en cinq (05) chapitres ci-après :

- ☛ l'organisation et le fonctionnement de l'ARCEP-BENIN ;
- ☛ les activités menées par l'ARCEP-BENIN en 2015 ;
- ☛ l'état du secteur des communications électroniques et de la poste ;
- ☛ la coopération et les relations internationales ;
- ☛ les difficultés rencontrées et recommandations.

CHAPITRE 1

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN



Le Conseil de régulation en session

1.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN	12
1.2 Le fonctionnement de l'ARCEP - BENIN	14

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) est une institution de droit public, dotée de l'autonomie financière et de gestion. Elle exerce ses pouvoirs de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente.

L'ARCEP-BENIN 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 ;
- veiller au respect de la réglementation en vigueur et des termes de licences, autorisations et agréments accordés dans le secteur des communications électroniques et de la poste ;
- veiller au respect des règles de libre concurrence ;
- tenir à jour l'ensemble des documents relatifs à l'emploi des fréquences ;
- procéder à la notification des assignations nationales au fichier international des fréquences de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) dont elle est, pour ce domaine, l'interlocuteur unique ;
- mettre en place les procédures transparentes et non discriminatoires des règlements des litiges.

L'ARCEP-BENIN est également une structure d'enquêtes, de vérification et d'analyses.

1.1 Organisation de l'ARCEP-BENIN

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) comprend deux (02) organes à savoir :

- le Conseil de Régulation ;
- le Secrétariat Exécutif.

1.1.1 Le Conseil de Régulation

Le Conseil de Régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de Régulation. Il est composé de neuf (09) membres retenus en raison de leurs qualités morales, de leurs compétences et expériences professionnelles avérées dans le domaine des communications électroniques et de la poste aux plans technique, économique et/ou juridique. Ils sont des cadres ayant totalisé au moins dix (10) ans d'expériences professionnelles. Ils sont nommés par Décret pris en Conseil de Ministres pour un mandat de quatre (04) ans renouvelable une fois.

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 ;
- ◆ veiller au bon exercice des fonctions et attributions de l'Autorité de Régulation.

A ce titre, le Conseil de Régulation délibère sur :

- * les plans stratégiques à court, moyen et long terme de l'Autorité de Régulation élaborés par le Secrétariat 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 ;
- * les états et les comptes financiers de fin d'exercice ;
- * les programmes pluriannuels d'actions et d'investissements de l'Autorité de régulation ;
- * les rapports annuels d'activités du Secrétaire Exécutif.
- * Par ailleurs, le Conseil de Régulation donne des avis motivés et fait des recommandations sur les dossiers soumis par le Secrétaire Exécutif à savoir :
 - * les projets de décisions réglementaires élaborés par le Secrétaire 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 modifications 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 règlements 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.

1.1.2 Le Secrétariat Exécutif

Le Secrétariat Exécutif est l'organe exécutif de l'Autorité de régulation. Il exécute les délibérations du Conseil de régulation. Il a à sa tête un Secrétaire Exécutif nommé pour un mandat de cinq (05) ans renouvelable une fois par Décret pris en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre

chargé des communications électroniques et de la poste, au terme d'une procédure de sélection par appel à candidatures conduite par le Conseil de régulation.

Choisi en raison de ses compétences et qualifications dans le domaine des communications électroniques et de la poste, le Secrétaire Exécutif est investi des prérogatives nécessaires pour assumer ses fonctions.

A cet effet, le Secrétaire Exécutif est chargé :

- ◆ d'exécuter les délibérations du Conseil de Régulation ;
- ◆ de soumettre au Conseil 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.

Pour assurer ses missions, le Secrétariat Exécutif est organisé en directions techniques et structures rattachées.

1.2 Le fonctionnement de l'ARCEP-BENIN

- Le Conseil de régulation

Dans l'exercice de ses fonctions, le Conseil de Régulation est structuré comme suit :

- * le Collège des neuf (09) Conseillers ;
- * le Cabinet du Président du Conseil de Régulation ;

- * les Comités Techniques Permanents (CTP) et ;
- * les groupes de travail ad'hoc.

En effet, cinq (5) comités techniques permanents sont mis en place à savoir :

- ◆ le Comité Industrie Postale, qui a pour attributions entre autres d'examiner et étudier les problématiques relatives à la production postale notamment le tri, la distribution et l'acheminement des envois postaux, les conditions de mise en œuvre des missions d'intérêt général dévolues aux opérateurs postaux, les problématiques liées à l'inclusion financière des usagers et les aspects techniques, économiques et juridiques qui en découlent, les problématiques liées à l'instauration d'une saine concurrence sur le marché postal, les aspects techniques économiques et juridiques relatifs au transfert d'argent par des moyens électroniques ;
- ◆ le Comité des Infrastructures et des services TIC qui a pour attributions de proposer des orientations stratégiques de l'ARCEP-BENIN relatives aux choix technologiques, aux techniques de déploiement et aux normes des infrastructures ainsi que les conditions de l'introduction et de la mise en œuvre des services TIC ;
- ◆ le Comité des Consommateurs, ayant pour attributions de mener des réflexions stratégiques et de faire des propositions au Conseil de régulation sur la gestion des relations entre le citoyen consommateur des produits et services de communications électroniques et de la poste et les acteurs des secteurs régulés d'une part, et sur la communication interne et externe de l'ARCEP-BENIN d'autre part ;
- ◆ le Comité Economie Numérique et Prospective chargée de mener des réflexions stratégiques visant à définir/améliorer les instruments de veille, d'anticipation et de scénarios exploratoires dans les domaines économiques et technologiques afin de contribuer au renouvellement de tissu économique béninois ;
- ◆ le Comité Juridique ayant pour missions de mener des réflexions stratégiques sur des thématiques relatives à l'état du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques et de la poste, en vue de formuler des recommandations au Conseil de régulation pour sa mise en adéquation avec l'évolution du secteur.

Au cours de l'année 2015, le Conseil de régulation a tenue huit (8) sessions ordinaires et huit (8) sessions extraordinaires au cours desquelles d'importantes décisions de régulation du secteur des

communications électroniques et de la poste ont été prises.

- Le Secrétariat Exécutif

Le Secrétariat Exécutif dispose de ressources humaines, financières et matérielles nécessaires pour l'accomplissement de ses missions.

1.2.1 Les ressources humaines de l'ARCEP-BENIN

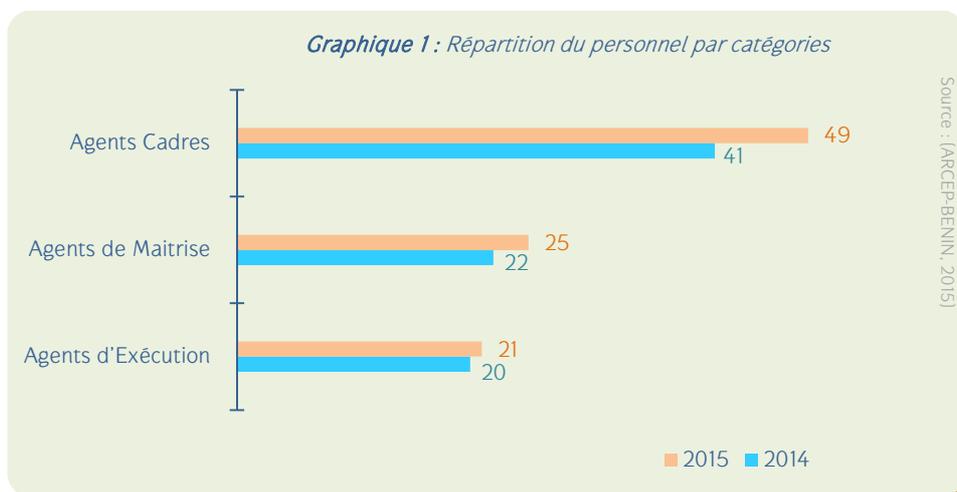
Le personnel du Secrétariat Exécutif est réparti par catégories comme l'indique le tableau ci-dessous :

Tableau n° 1 : Effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN au 31 décembre 2015

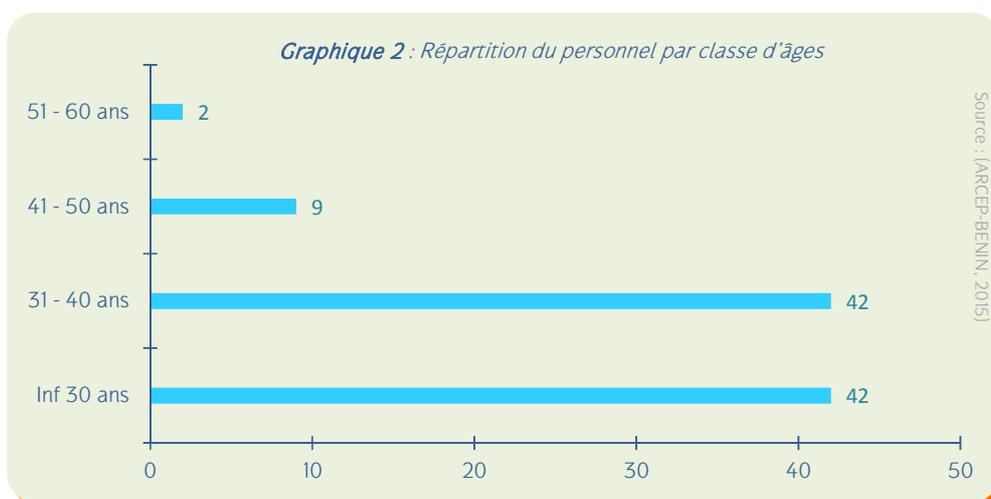
Catégories	Année 2014	Année 2015	Ecart	
			Valeur	Taux
Agents d'Exécution (E)	20	21	+1	5%
Agents de Maitrise (M)	22	25	+3	13,6%
Cadres (C)	41	49	+8	17,1%
Total	83	95	+12	13,3%

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

A fin décembre 2015, l'effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN est composé de 49 cadres, 25 agents de maitrise et 21 agents d'exécution soit un total de 95 agents contre 83 en 2014 ce qui correspond à un accroissement de 13,3%. Cette augmentation du personnel se justifie par le renforcement des compétences du Secrétariat Exécutif aux fins de l'atteinte des objectifs de l'institution découlant de l'adoption de la nouvelle loi. En effet, l'année 2015 étant la première année de mise en œuvre du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN, le renforcement des effectifs des directions techniques en cadres de conception s'est avéré nécessaire pour permettre à l'ARCEP-BENIN d'être plus performante.



La répartition du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN par tranches d'âges au 31 décembre 2015 est illustrée par le graphique ci-dessous :



Il ressort du graphique que 88,42% du personnel de l'ARCEP-BENIN a moins de 40 ans. Cet effectif composé majoritairement de jeunes permet d'asseoir une politique de développement d'expertises variées en matière de communications électroniques et de la poste capable de faire effectivement de l'ARCEP-BENIN à moyen terme, une Autorité de régulation forte et de référence dans le domaine des TIC au Bénin.

1.2.2 Les Finances de l'ARCEP-BENIN

Conformément aux dispositions de l'article 230 de la loi, les ressources de l'ARCEP-BENIN sont constituées de :

- ◆ produit des redevances perçues à l'occasion de l'étude des dossiers et de l'octroi ou du renouvellement des licences relatives à l'assignation des fréquences radioélectriques, des autorisations, des concessions de services à valeur ajoutée, de l'assignation des numéros du plan national de numérotation ;
- ◆ produit de toutes redevances en relations avec les missions de régulations ;
- ◆ un pourcentage sur le produit de la contrepartie financière versée par les opérateurs à l'occasion d'une opération de cession ou de renouvellement de licence. Ce pourcentage est fixé par Décret pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre chargé des communications électroniques et de la poste après avis conforme de l'Autorité de régulation ;
- ◆ produits et les redevances provenant des biens mobiliers et immobiliers ;
- ◆ avances ou prêts remboursables du Trésor, d'organismes publics ou privés ;
- ◆ emprunts autorisés conformément à la législation en vigueur ;
- ◆ produits des placements ;
- ◆ subventions, dons et legs ;
- ◆ toutes les autres recettes en rapport avec ses activités statutaires.

L'ensemble de ces ressources permet à l'ARCEP-BENIN de financer ses dépenses de fonctionnement et d'investissements.

1.2.3 Les outils de communication et d'informations

La communication et l'information de la population et des autres parties prenantes de l'ARCEP-BENIN sont assurées à travers : le Guichet Unique (GU), la Ligne Verte (131), le site web (www.arcep.bj), les pages sur les réseaux sociaux facebook, Tweeter, Youtube).

En effet, le Guichet Unique sert d'interface entre l'ARCEP-BENIN et les usagers des services de communications électroniques et de la poste au Bénin. A ce titre, il reçoit et enregistre les plaintes des consommateurs et assure le suivi de leur traitement. Il reçoit les dossiers de demande d'autorisation, réceptionne, enregistre et archive l'ensemble des courriers arrivée et départ de l'ARCEP-BENIN.

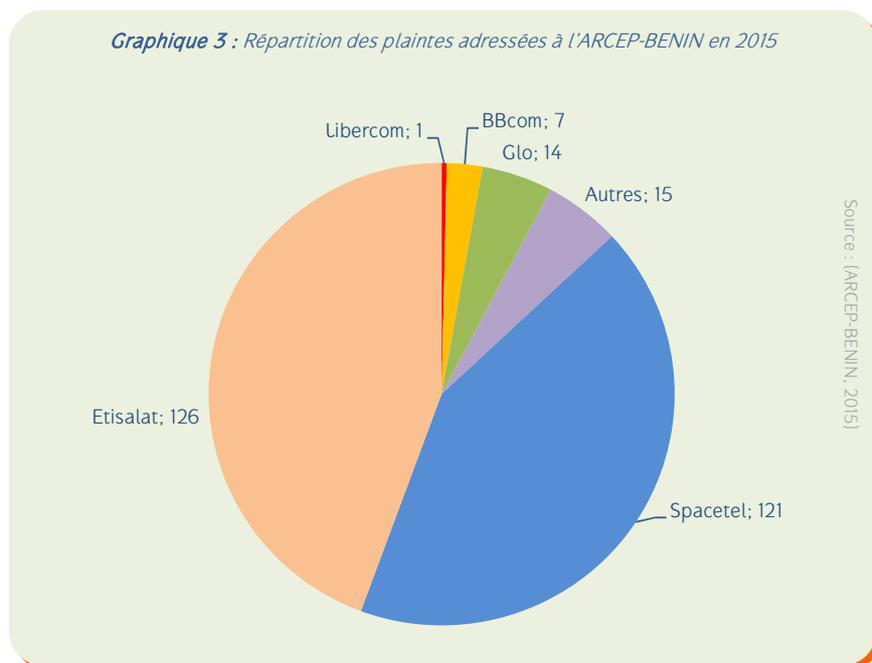
Par ailleurs, le site web www.arcep.bj est régulièrement mis à jour afin de rendre disponible les informations sur les activités de l'ARCEP-BENIN et les tendances du secteur des communications électroniques et de la poste.

Dans le souci d'être plus à l'écoute des usagers des services des communications électroniques et de la poste, une ligne verte « 131 » est mise en place par l'ARCEP-BENIN pour répondre aux préoccupations des usagers. Une procédure rigoureuse de gestion et d'exploitation de la ligne verte est définie et permet une utilisation optimale du système mis en place.

Enfin, les réseaux sociaux facebook, Tweeter, Youtube sont mis à contribution dans la communication au public des informations sur les activités et la vie de l'institution ARCEP-BENIN.

La mise en place de ces outils de communication et d'information a permis à l'ARCEP-BENIN d'améliorer sa capacité d'écoute des consommateurs et de prendre en charge leurs préoccupations dans les meilleurs délais.

En effet, au cours de l'année 2015, deux cent quatre-vingt-quatre (284) plaintes ont été adressées à l'ARCEP-BENIN. Le graphique ci-après récapitule le nombre des plaintes reçues et les opérateurs et prestataires de services de communications électroniques concernés.



Les plaintes enregistrées peuvent être classées par catégorie comme suit :

Tableau n° 2 : Cartographie des plaintes adressées à l'ARCEP-BENIN en 2015

Catégorie de plaintes	Nombre	Pourcentage
Dérangement	14	4,93%
Disparition de crédit	66	23,24%
Internet	14	4,93%
Offres promotionnelles	48	16,90%
QoS	55	19,36%
Service après vente	36	12,68%
Sites radio	06	2,11%
Surfacturation	36	12,68%
Autres	09	3,17%
TOTAL	284	100%

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

Il ressort du tableau que les motifs d'insatisfaction les plus importants des consommateurs se présentent comme suit : disparition de crédits (23,24%), qualité de service de service (19,36%), offres promotionnelles (16,90%) et surfacturation d'appels (12,68%).

1.2.4 Le système de management qualité (SMQ) de l'ARCEP-BENIN

Dans sa vision de faire de l'ARCEP-BENIN une Autorité de régulation forte et de référence qui favorise le développement d'une économie numérique au Bénin, l'institution s'est engagée en 2014 dans le processus de management qualité.

Ce système de management qualité de l'ARCEP-BENIN a fait l'objet d'un audit initial par le Cabinet AB CERTIFICATION au terme duquel l'ARCEP-BENIN a été déclarée certifiée ISO 9001 : 2008 le 20 mars 2015. Ce système de management a permis à l'ARCEP-BENIN de maîtriser les processus et d'améliorer la satisfaction des clients internes et externes.

Le tableau ci-après présente quelques indicateurs SMQ de l'ARCEP-BENIN, leur périodicité, les valeurs cibles ainsi que les valeurs atteintes à fin décembre 2015.

CHAPITRE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN

Tableau n°3 : Quelques indicateurs SMQ de l'ARCEP-BENIN

DEFINITION	PERIODICITE	VALEUR CIBLE	VALEUR REALISEE DEC 2015
Note globale de satisfaction des clients	Annuelle	7/10	7.32/10
Note globale de satisfaction des associations de consommateurs	Annuelle	7/10	7/10
Taux de demandes de ressource en numérotation traités dans un délai de 30 jours	Trimestrielle	100%	100%
Taux de demandes d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseaux/ infrastructures traité dans le délai de 60 jours	Trimestrielle	100%	100%
Taux de dossiers d'autorisation et d'agrément délivrés dans les délais	Annuelle	100%	100%
Taux de dossiers instruits suite aux missions de contrôle	Semestrielle	80%	100%
Taux de plaintes des consommateurs instruites dans le délai	Semestrielle	80%	100%
Taux de demandes d'agrément traités dans le délai	Trimestrielle	100%	100%
Taux de déclaration de SVA traités dans le délai de 30 jours	Mensuelle	100%	100%
Taux d'offres promotionnelles traités dans un délai de 72 heures	Mensuelle	100%	100%

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

Il ressort de l'analyse des indicateurs du système de management qualité de l'ARCEP-BENIN que les valeurs cibles sont atteintes au 31 décembre 2015. On conclut que le système de management qualité de l'ARCEP-BENIN est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008.



CHAPITRE 2

LES ACTIVITES MENEES
PAR L'ARCEP-BENIN
EN 2015



Mise en place des outils d'analyse et de contrôle des offres promotionnelles des opérateurs en 2015

2.1 Les activités des communications électroniques	24
2.2 Les activités de contrôle	25
2.3 Les activités postales	30
2.4 L'appui à la réglementation	42
2.5 La mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN	44

L'Autorité de régulation a mené au cours de l'année 2015 plusieurs activités conformément à ses prérogatives. Il s'agit des activités des communications électroniques, des activités postales, de l'appui à la réglementation et de la mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN.

2.1 Les activités des communications électroniques

2.1.1 La délivrance des titres d'exploitation

2.1.1.1 L'octroi des autorisations et agréments

Au cours de l'année 2015, l'ARCEP-BENIN a accordé :

- Cent seize (116) agréments dont quatre-vingt-dix-huit (98) agréments d'équipements radioélectriques, quinze (15) agréments de terminaux GSM et trois (03) agréments d'installateurs ;
- Cent quatre-vingt-deux (182) autorisations d'exploitations de réseaux de télécommunications (stations VSAT, stations PMR, liaisons FH, réseau LTE, réseau BLR, station d'amateurs) ;
- Dix (10) accusés de réception de Services à Valeur Ajoutée ;
- Dix-huit (18) autorisations d'utilisation de ressources en numérotation.

2.1.1.2 Le transfert d'autorisation

Au cours de l'année 2015, l'ARCEP-BENIN a autorisé la cession de l'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseau de fourniture d'accès Internet (FAI) de la société EIT à la société CANALBOX BENIN SA.

2.1.1.3 L'abrogation de permis d'exploitation

En 2015, deux (02) permis d'exploitation VSAT ont été abrogés par l'ARCEP-BENIN à la demande de certains exploitants de réseaux radioélectriques.

La synthèse des titres d'exploitation accordés par l'ARCEP-BENIN en 2015 est présentée dans le tableau ci-contre :

Tableau n°4: Synthèse des titres d'exploitation délivrés par l'ARCEP-BENIN en 2015

Type de demande		Nombre			
		2014		2015	
Agrément	Installateur	0	93	6	123
	Terminaux GSM	24		9	
	Autres équipements radioélectriques	69		108	
Réseaux de télécommunications	Stations VSAT	6	96	56	182
	Stations PMR	1		35	
	Nombre de liaisons FH	80		81	
	Réseaux BLR	0		6	
	Station d'amateur	9		3	
	LTE/4G	0		1	
SVA	Cyber	21	23	3	10
	Services Mobiles	2		5	
	Messagerie Vocale	0		2	
Ressources en numérotation	AB	1	12	2	36
	PQ	1		18	
	Numéros courts	10		15	
	MNC	0		1	
TOTAL		224	224	351	351

Source : (ARCEP/GU, 2015)

Au total 351 titres d'exploitation ont été accordés en 2015 contre 224 en 2014, soit une augmentation de 60 % sur la période.

2.2 Les activités de contrôle

Les activités de contrôle effectuées par l'ARCEP-BENIN dans le domaine des communications électroniques sont de deux (02) ordres à savoir :

- * le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques ;
- * le contrôle des réseaux et services.

2.2.1 Le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

S'agissant du contrôle du spectre des fréquences radioélectriques, les services techniques de l'Autorité de régulation ont effectué au total cinquante-quatre (54) missions de contrôle du spectre. Ces missions sont relatives au contrôle du respect du cahier des charges relatives aux assignations des ressources en fréquences, à l'implantation des sites, aux instructions des plaintes en brouillage et à l'audit du spectre.

2.2.2 Le contrôle des réseaux et services

Quant au contrôle des réseaux et services, trois (03) grandes catégories d'activités de contrôle des réseaux et services ont été effectuées au titre de l'année 2015 :

- * les contrôles de couverture et de qualité de service et audit des réseaux ;
- * le contrôle des offres à travers la Brigade ;
- * le fonctionnement des numéros d'urgence.

2.2.2.1 Les contrôles de couverture et de qualité de service des réseaux

Le Conseil de régulation a adopté la décision n°2015-012/ARCEP/PT/SE/DFC /DAJRC/DRI/GU du 15 janvier 2015 fixant de nouveaux indicateurs de qualité de service des réseaux de télécommunications ouverts au public en République du Bénin.

A la suite de cette décision, une méthodologie de mesure et de calcul des indicateurs a été élaborée et validée avec les opérateurs puis adoptée par le Conseil de Régulation.

Ces deux documents viennent compléter les conventions et cahiers des charges et autres textes réglementaires, notamment la loi sur les communications électroniques et la poste qui fondent les différents contrôles effectués par l'ARCEP-BENIN en matière de couverture et de qualité de service. Sur cette base, vingt (20) missions de contrôle de couverture et de qualité de service ont été effectuées par les services techniques de l'ARCEP-BENIN. Il a été noté lors de ces contrôles, des niveaux de qualité de service inférieurs aux seuils réglementaires. Les écarts constatés ont été confirmés par des audits de couverture et de qualité de service effectués par des cabinets indépendants. Des mises en demeure ont été adressées aux opérateurs aux fins de corriger les écarts observés.

Les missions d'audits indépendants ont particulièrement mis l'accent sur les performances des

réseaux de fourniture d'accès Internet (FAI).

2.2.2.2 Le contrôle des offres de services autorisées par l'ARCEP-BENIN

Dans le but de vérifier le respect des conditions de mise en œuvre des différentes offres autorisées par l'ARCEP-BENIN d'une part, et de s'assurer de l'objectivité des plaintes adressées par les consommateurs d'autre part, la Brigade de contrôle et de suivi des offres des opérateurs mise en place au Secrétariat Exécutif a procédé à des contrôles au cours de l'année 2015.

Au total cinquante-sept (57) contrôles portant sur quarante-deux (42) offres ont été effectués par la Brigade de contrôle.

Ces contrôles sont répartis par opérateur et par type d'offre comme suit :

Tableau 5 : Statistiques des contrôles par opérateur et par type d'offre

OPERATEURS	TYPE D'OFFRE			Nombre total de contrôles effectués
	Offres permanentes	Offres promotionnelles	Nombre d'offres contrôlées	
MTN	13	5	18	24
MOOV	19	1	20	28
GLO	1	1	2	2
LIBERCOM	1	1	2	3
TOTAL	34	8	42	57

Source : (ARCEP/BRIGADE, 2015)

De l'analyse des statistiques relatives au contrôle des offres, il ressort que 91,2% des contrôles effectués portent sur les offres commercialisées par les opérateurs MTN (42,1%) et MOOV (49,1%).

Signalons que certaines offres ont fait l'objet de plusieurs contrôles du fait de leur usage et du nombre de consommateurs enregistrés sur ces offres. C'est qui justifie que l'organisation par la Brigade de cinquante-sept (57) contrôles sur un total de quarante-deux (42) offres.

A la suite des contrôles, des mises en demeure ont été adressées aux opérateurs aux fins de corriger les dysfonctionnements constatés dans la commercialisation de leurs offres. Certaines offres ont été suspendues du fait de la persistance dans leur dysfonctionnement.

2.2.2.3 Le contrôle des numéros d'urgence

Tenant compte des conclusions des missions de contrôle effectuées au cours des années antérieures et portant notamment sur l'état des différentes lignes téléphoniques fixes utilisées dans le cadre de l'implémentation des numéros d'urgence, l'ARCEP-BENIN a décidé de procéder à l'expérimentation d'une nouvelle architecture d'implémentation des numéros d'urgence et d'assistance. La nouvelle architecture vise à implémenter les numéros d'urgence en utilisant exclusivement les numéros mobiles installés dans une passerelle GSM. Ceci affranchit les services d'urgence de la dépendance des lignes téléphoniques fixes. De plus, cette architecture facilite le routage pour la régionalisation effective des appels. Seulement, la couverture et la qualité de service des réseaux des opérateurs devront être améliorées pour assurer la disponibilité effective des services d'urgence.

Dans ce cadre, un projet a été initié en collaboration avec le Groupement National des Sapeurs-Pompiers du Bénin. A cet effet, le site de secours des sapeurs-pompiers de Savalou a été retenu comme site pilote. A l'issue de l'acquisition du matériel nécessaire à la mise en œuvre de la solution et son test en interne, une mission d'installation et de test de la solution sur site a été effectuée les 22 et 23 septembre 2015.

Au cours de cette mission, l'équipe de contrôle de l'ARCEP-BENIN a procédé avec succès à :

- l'installation et la mise en service du système composé de la passerelle GSM avec trois (03) SIM et trois (03) postes téléphoniques pour la réception des appels d'urgence ;
- la réalisation d'appels tests du 118 de tous les réseaux en vue de vérifier la bonne implémentation des numéros et fonctionnement du service.

Il ressort des tests effectués que tous les opérateurs ont bien implémenté la redirection des appels du 118 vers les numéros configurés sur la passerelle.

Il en résulte que la solution peut valablement remplacer les lignes conventionnelles de Bénin Télécoms Services et permettra de pallier les difficultés rencontrées dans l'utilisation de ces lignes dans certaines localités pour implémenter les services d'urgence et d'assistance.

Cette solution sera proposée aux autres services d'assistance et d'urgence pour lesquels la disponibilité de ligne téléphonique fixe constitue un blocage.

2.2.2.4 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.

Les activités de ce centre 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.

2.2.2.5 La lutte contre la fraude sur le trafic téléphonique

La lutte contre la fraude constitue une activité phare de l'ARCEP-BENIN à travers le Centre de Gestion du Trafic (CGT). Il a été noté courant 2015 une régression du phénomène. En effet, évalué à cinq cent trente-six (536) en 2014, le nombre de numéros suspects détectés et suspendus par les opérateurs est passé à quarante-six (46) en 2015. Il faut noter que l'identification et la mise en demeure par l'ARCEP-BENIN des principaux concernés ont contribué à cette baisse.

2.2.2.6 Le contrôle de la tarification des appels à partir des CDR des opérateurs de réseaux de télécommunications mobiles

Suite à un contrôle de la tarification des services réalisé en décembre 2014 par les services techniques de l'ARCEP-BENIN et à l'analyse des CDR transmis par les opérateurs, il a été constaté que les plans tarifaires déclarés à l'Autorité de régulation n'étaient pas conformes à ceux appliqués aux abonnés. Ce contrôle a abouti au constat de dysfonctionnements sur le système de tarification des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile notamment SPACETEL BÉNIN et ETISALAT BÉNIN.

Par décisions n°2015-082/ARCEP/PT/SE/DMP/DRI/DAJRC/GU et n°2015-083/ARCEP/PT/SE/DMP/DRI/DAJRC/GU du 12 mai 2015, les opérateurs SPACETEL BENIN SA et ETISALAT BENIN SA ont été mis en demeure de rembourser les crédits irrégulièrement prélevés aux abonnés et l'opérateur GLO MOBILE BENIN a été mis en demeure pour avoir changé de plan tarifaire sans en avoir au préalable informé l'ARCEP-BENIN comme le stipule son cahier des charges.

2.2.2.7 L'audit du chiffre d'affaires des opérateurs de téléphonie mobile de 2011 à 2013

En vue de s'assurer de la transparence des déclarations des chiffres d'affaires effectués par les opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin de 2011 à 2013, l'ARCEP-BENIN a commandité une mission d'audit des chiffres d'affaires de ces derniers.

L'objectif de cette mission d'audit était d'effectuer des 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 (voix, videocall, data, SMS, MMS, roaming international, mobile money, etc...) aux abonnés ;
- ◆ la véracité de la déclaration du trafic d'interconnexion national vu la multiplicité des nœuds d'interconnexion internationaux et nationaux des réseaux de téléphonie mobile.

Au terme de la mission, des écarts dans les déclarations ont été constatés et des redressements ont été proposés par le cabinet.

2.2.2.8 L'approbation des offres

L'ARCEP-BENIN, conformément à la réglementation en vigueur dans le secteur des communications électroniques, procède à l'approbation des offres des opérateurs en prélude à leur mise en œuvre. A ce titre, plusieurs offres permanentes et promotionnelles ont été approuvées au regard de leur pertinence (coût, condition de mise en œuvre, qualité de service, transparence, etc.). Au total, cent dix (110) offres dont quarante-cinq (45) offres promotionnelles et soixante-cinq (65) offres permanentes ont été autorisées au cours de l'année 2015.

Comparer à 2014, on note une baisse du volume des offres promotionnelles (45 en 2015 contre 74 en 2014) et un accroissement des offres permanentes (65 en 2015 contre 39 en 2014). Ceci montre la maturité du marché de la téléphonie mobile au Bénin.

2.3 Les activités postales

Aux termes de l'article 4 du décret n°2014-599 du 09 octobre 2014, l'ARCEP-BENIN est chargée entre autres de la mise en œuvre des missions de régulation postale.

Au cours de l'année 2015, les activités de régulation réalisées s'articulent autour des points ci-après :

- ⇒ le renforcement et la mise en conformité du cadre réglementaire avec la nouvelle loi ;
- ⇒ l'organisation de missions de contrôles ;
- ⇒ l'instruction des demandes d'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés ;
- ⇒ l'élaboration et la mise en œuvre de projets visant à améliorer la compétitivité du secteur postal.

2.3.1 Renforcement et mise en conformité du cadre réglementaire avec la nouvelle loi

Conformément à ses missions et attributions, l'ARCEP-BENIN a contribué au cours de l'année 2015, au renforcement du cadre réglementaire du secteur postal et à la mise en conformité de la loi n°2014-014 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

A cet effet, des propositions ont été formulées dans le cadre de l'évolution des textes réglementaires du secteur postal, notamment :

- ◆ l'arrêté interministériel portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- ◆ l'arrêté fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin.

En ce qui concerne les décisions, le Conseil de Régulation a adopté en sa session des 13 et 14 octobre 2015, la décision portant approbation du catalogue d'offres de l'opérateur en charge du service postal universel, la Poste du Bénin SA.

D'autres projets de décisions ont été élaborés mais n'ont pas pu aboutir du fait de la non adoption des projets d'arrêtés ci-dessus. Parmi ces projets de textes on peut citer :

- la décision fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux en République du Bénin ;
- la décision fixant les modalités de fourniture d'informations par les opérateurs postaux en République du Bénin.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en conformité des conventions et des cahiers des charges des opérateurs postaux exerçant sous le régime d'autorisation, une relecture de ces documents contractuels a été amorcée et s'achèvera en 2016.

2.3.2 Organisation de missions de contrôle

La loi n°2014-14 relative aux communications électroniques et à la poste, a bien délimité les segments de marché aux opérateurs postaux selon qu'ils sont soumis au régime d'exclusivité ou à celui de l'autorisation. Cette segmentation est davantage précisée dans l'arrêté N°101/MCTIC/DC/SGM/CTAP/DGCEP/DRC/SA du 20 août 2014 qui a fixé à moins de trois cent cinquante grammes (<350 g) le poids limite du courrier réservé à l'opérateur en charge du service postal universel, et qui a mis en demeure les opérateurs privés de s'y conformer.

Conformément aux dispositions de l'article 211 de la loi n°2014-14 relative aux communications électroniques et à la poste, l'ARCEP-BENIN est un organe de régulation et de contrôle des activités du secteur des communications électroniques et de la poste.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette attribution qui lui est dévolue, l'Autorité de Régulation a effectué les 23 et 27 octobre 2015, un contrôle du respect, par les opérateurs exerçant sous le régime d'autorisation, des dispositions de l'arrêté 101. Ledit contrôle s'est étendu au contrôle du délai d'acheminement des envois confiés à l'opérateur en charge du service postal universel.

(i) Contrôle du respect des dispositions de l'arrêté 101 fixant la limite du poids du courrier réservé au prestataire du service postal universel

Ce premier contrôle a permis de vérifier le respect par les opérateurs sous régime de l'autorisation, des dispositions de l'arrêté fixant la limite du poids du courrier réservé au prestataire du service postal universel.

A cet effet, une méthodologie qui repose sur trois (03) étapes a été utilisée.

1. Etape préliminaire

- ◆ constitution d'une liste de destinataires des courriers tests : des destinataires résidents dans des villes différentes ont été identifiés et informés à l'avance du déroulement de la mission ;
- ◆ choix du contenu des envois : considérant que dans le cadre de ce contrôle le poids du courrier test doit être inférieur à 350 g, le choix du contenu des envois s'est porté sur le magazine d'information qui pèse 130 grammes ;
- ◆ préparation des courriers tests : les courriers test contenant chacun le magazine d'information ont été préparés et adressés à l'avance ;

- ◆ formation des agents contrôleurs : des agents contrôleurs ont été recrutés et formés, après quoi, ils ont été mandatés par l'ARCEP pour effectuer le contrôle.

2. Etape d'expédition des courriers tests

Les courriers tests préalablement préparés et adressés ont été expédiés, à partir des agences des opérateurs concernés, par les contrôleurs mandatés qui se sont comportés en clients ordinaires et se sont acquittés normalement des frais d'expédition.

Après chaque expédition, une quittance est délivrée au contrôleur.

3. Etape de réception des courriers tests

Après les opérations d'expédition les contrôleurs informent l'ARCEP des dates et heures ainsi que les tarifs d'expédition afin que les cadres de l'ARCEP chargés de cette mission de contrôle contactent au moment opportun les destinataires pour collecter les informations relatives aux dates de réception.

A l'issue de cette mission, les constats ci-après ont été faits :

⇒ Par rapport à la participation des opérateurs

Trois (3) opérateurs sur huit (8) n'ont pas pris part à ce contrôle. Il s'agit de l'opérateur GETMA qui a déclaré qu'il ne fait pas le courrier domestique mais plutôt l'international et des opérateurs AMERICAN FURNITURE et MTA qui ont exprimé un sentiment de méfiance et de désintéressement en refoulant les contrôleurs.

⇒ Sur le poids du courrier test

Pour un même courrier test pesant 130 grammes, les poids mentionnés sur les quittances varient d'un opérateur à un autre comme suit :

- ★ TOP CHRONO : 0,10 kg soit 100 g ;
- ★ LPB SA : 130 g ;
- ★ SDV : 152 g ;
- ★ DHL : 0,5 kg soit 500 g ;
- ★ UPS : 0,5 kg soit 500 g.

Ce constat pose un problème au niveau du pesage, problème qui pourrait être lié soit à l'étalonnage des balances des opérateurs, soit à leur stratégie commerciale.

Concernant les délais d'acheminement et les tarifs

Les résultats obtenus sont consignés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 6 : Récapitulatif des résultats du contrôle sur les délais et les tarifs

OPERATEURS	OBSERVATIONS			
	Date et heure d'envoi	Date de réception	Délai ¹	Tarif
TOP CHRONO	23/10/15	27/10/15	J + 2	Tarif 3,1 fois > à celui de l'opérateur SPU
DHL	23/10/15	27/10/15	J + 2	Tarif 1,6 fois > à celui de l'opérateur SPU
UPS (SIMTRAM)	23/10/15	27/10/15	J + 2	Tarif 3,4 fois > à celui de l'opérateur SPU
SDV (BOLLORE)	23/10/15	27/10/15	J + 2	Tarif 3,4 fois > à celui de l'opérateur SPU
LPB SA (DISFLASH)	27/10/15	28/10/15	J + 1	-----

Source : (ARCEP/BRIGADE, 2015)

De l'analyse de ce tableau, il ressort que les opérateurs autres que l'opérateur désigné fournissent les services postaux réservés à l'opérateur en charge du service postal universel, mais à des tarifs supérieurs à ceux pratiqués par ce dernier. A ce niveau, il faut noter que conformément à l'article 163 de la loi 2014-14, les opérateurs postaux exerçant sous le régime de l'autorisation peuvent fournir les services postaux réservés à des tarifs dont le montant est fixé par l'Autorité de Régulation. A cet effet, l'Autorité de Régulation envisage de réaliser en 2016 une étude pour déterminer le coefficient des tarifs applicables aux services réservés.

¹ Le délai de J+2 est obtenu en soustrayant le weekend

(ii) Contrôle de vérification de l'effectivité du délai d'acheminement des lettres ordinaires tel que mentionné dans le catalogue d'offre de La Poste du Bénin SA

La deuxième mission de contrôle a permis de vérifier :

- le respect par la Poste du Bénin SA, du délai d'acheminement des lettres ordinaires tel que prescrit dans son catalogue d'offre de services, à savoir :
 - J+1 à Cotonou ;
 - J+3 à 5 à l'intérieur du pays.
- la performance des bureaux de poste et des guichets DISFLASH ;
- les tarifs appliqués dans les bureaux de poste et les guichets DISFLASH.

Le contrôle a révélé :

- une négligence de la part de la Poste du Bénin SA, dans la fourniture du service postal universel notamment, la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des lettres ordinaires ;
- une très bonne performance au niveau du courrier accéléré national ;
- une disparité des tarifs pratiqués au niveau des bureaux de poste.

2.3.3 Instructions de demandes d'exploitation de services postaux non réservés

L'entrée sur le marché requiert, pour une entreprise souhaitant exercer une activité postale, d'être titulaire d'une autorisation délivrée par l'Autorité de Régulation.

En 2015, l'Autorité de Régulation a reçu une demande d'autorisation qui malheureusement n'a pas pu être instruite. En effet, les textes réglementaires relatifs aux conditions d'entrée pour l'exploitation des services postaux au Bénin étant en cours d'adoption, l'ARCEP a mis en attente le requérant, le temps de disposer desdits textes notamment :

- ◆ l'arrêté interministériel portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- ◆ l'arrêté fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin.

2.3.4 Elaboration et mise en œuvre de projets visant à améliorer la compétitivité du secteur postal

L'Autorité de régulation, dans le cadre de sa mission a entre autres pour attribution, d'apporter son appui à la mise en œuvre de la politique de développement du secteur des Communications Electroniques et de la Poste, conformément aux dispositions de la loi.

C'est ainsi qu'en 2015, l'ARCEP-BENIN a réalisé trois (3) études visant à contribuer au développement du secteur postal et par ricochet à rendre plus dynamique la régulation postale.

(i) Contribution à la mise en place d'un système d'adressage et de codes postaux au Bénin

Le Bénin, à l'instar de la majorité des autres pays africains, ne possède pas un système national d'adressage et de codes postaux, en facilitant la distribution des factures, d'autres courriers et d'autres biens et soutenir ainsi les activités socioéconomiques.

Ainsi, dans le but d'assurer le respect des normes internationales en matière de distribution d'une part, et d'autre part, en vue d'inscrire le Bénin dans la perspective de la mise en œuvre de la politique d'adressage et des codes postaux tel que recommandé par la stratégie postale de Doha, l'ARCEP-BENIN a organisé en janvier 2015 un atelier de formation des parties prenantes sur l'adressage et les codes postaux à Cotonou. Cette initiative de l'ARCEP-BENIN appuyée par l'Union Postale Universelle (UPU) vise non seulement à contribuer à la définition des normes postales mais aussi à favoriser les échanges entre les acteurs impliqués dans la mise en place de l'adressage physique et ceux concernés par les normes et les codes postaux en vue de susciter la mise en œuvre d'une politique nationale d'adressage et de codes postaux. Cet atelier a permis de faire un pré-diagnostic en matière d'adressage et de codes postaux au plan national et a eu comme recommandation majeure l'élaboration d'un document de stratégie pour la mise en place d'un système d'adressage et de codes postaux en République du Bénin.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette recommandation, l'ARCEP-BENIN a élaboré un avant-projet dudit document de stratégie nationale. L'objectif principal visé par l'élaboration de ce document est la prise en compte des préoccupations postales dans la stratégie globale d'adressage, notamment l'adoption de normes nationales d'adressage et de codes postaux, afin que la qualité de service, notamment la distribution à domicile des envois par les opérateurs postaux connaisse une amélioration. Ce document sera adressé au Ministère en charge de la poste pour prise en compte dans la stratégie sectorielle.

(ii) Stratégie de réduction des réseaux postaux informels au Bénin

L'ARCEP-BENIN a institué depuis 2014 des visites d'échanges avec les acteurs des secteurs régulés, sur leur lieu de travail, dans le but de s'enquérir de leurs préoccupations en vue d'une amélioration de la qualité de leurs services d'une part, et d'autre part, d'une meilleure contribution du secteur au développement global du pays. Ces déplacements ainsi organisés permettent à l'Autorité de Régulation de s'entretenir avec lesdits acteurs aux fins de recueillir leurs doléances et de les traiter.

Concernant le secteur postal, il ressort des entretiens avec les différents opérateurs postaux, une préoccupation commune, celle de lutter contre la concurrence déloyale. Compte tenu de l'importance de ce sujet, et pour assainir le marché postal et assurer plus efficacement la régulation postale, l'ARCEP-BENIN en a fait une priorité en inscrivant dans son plan stratégique 2015-2018 l'élaboration d'une stratégie de réduction des réseaux postaux informels au Bénin.

Ainsi, dans le cadre de l'exécution de ce projet, l'ARCEP-BENIN en collaboration avec certaines structures partenaires a réalisé des missions de collecte d'informations sur les acteurs informels du secteur postal.

En effet, dans le cadre de l'identification des acteurs informels, l'Autorité de Régulation a mis à contribution certains partenaires stratégiques dont l'appui était nécessaire. Il s'agit notamment de la Direction Générale des Transports Terrestres (DGTT), de la Mairie de Cotonou, de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB), et de la Direction Générale des Impôts et des Domaines (DGID) à travers les Centres des Impôts des Moyennes Entreprises (CIME) et les Centres des Impôts des Petites Entreprises (CIPE).

La collaboration avec ces partenaires, notamment a permis de collecter des informations (raisons sociales et adresses géographiques) sur les acteurs informels du secteur postal. Cette étape a donc aidé l'ARCEP-BENIN à mieux identifier les différentes catégories d'acteurs qui animent le marché informel. A cet effet, deux catégories d'acteurs ont été identifiés.

a. Catégorie des sociétés de courrier express non autorisées

Il s'agit des personnes morales légalement constituées mais qui exercent des activités postales sans l'autorisation requise à cet effet. Ces sociétés sont toutefois en cessation d'activités et n'ont donc plus été prises en compte.

b. Catégorie des sociétés de transport en commun de voyageurs

Cette catégorie comprend les compagnies de transport en commun de voyageurs et les taxis privés de transport interurbains de voyageurs.

Les compagnies de transport en commun de voyageurs constituent la catégorie d'acteurs prépondérante du marché postal informel. Des gares routières spécifiques créées pour leur stationnement, constituent la plaque tournante pour l'exercice d'activités postales illégales. Elles y ont installé des bureaux où les consommateurs viennent faire des dépôts d'envois postaux. Les principaux bureaux se trouvent à Cotonou, Abomey-Calavi, Porto Novo, Parakou, Natitingou.

Quarante-deux (42) structures informelles ont été enquêtées dont vingt (20) sociétés parmi la liste communiquée par la DGTT et vingt-deux (22) autres identifiées sur le terrain.

Ces quarante-deux (42) compagnies de transports en commun de voyageurs offrent toutes des services d'acheminement d'envois, toutefois quinze (15) d'entre elles, soit 35,7%, fournissent en plus le service de transfert de d'argent.

Quant aux taxis privés de transport interurbains de voyageurs, ils occupent une part non négligeable du marché informel. Cependant, ils constituent des acteurs dont les implications dans les activités restent difficilement maitrisables en raison de ce qu'ils ne sont pas des personnes morales ayant un siège et de ce qu'ils n'exercent l'activité de courrier express que de manière sporadique. C'est d'autant plus complexe qu'on n'y retrouve plusieurs niveaux d'informalité, et donc différents besoins en régulation.

Se fondant sur ce constat, l'Autorité de Régulation a procédé à un examen à deux niveaux. D'abord pour apprécier la situation des quarante-deux (42) compagnies de transports en commun de voyageurs et ensuite pour analyser l'opinion des consommateurs sur l'offre de services postaux par ces acteurs informels. Des résultats obtenus de ces études il ressort que :

- **Tarification**

La majorité de ces acteurs (61,9%) utilisent une méthode pifométrique pour fixer les tarifs de leurs envois, même si une partie non négligeable (21,4%) se base sur le poids, la nature et la valeur des envois pour appliquer les prix. D'autres encore appliquent comme tarif, 10% de la valeur de l'envoi confié. Il en est de même pour le service de transfert d'argent où ils appliquent le taux de 10% du montant à transférer.

- **Couverture**

Seize (16) compagnies, soit 38,09%, desservent au-delà des frontières nationales jusqu'au Ghana, Togo, Niger, Burkina Faso, Mali, Côte d'Ivoire, Nigeria et Mauritanie.

Selon le sondage, le nombre de voyages pour un bus est en moyenne une fois par jour pour les compagnies qui desserve le territoire national.

- **Exigence de formalités à l'envoi**

Les principales formalités exigées à l'envoi pour la plupart des compagnies de transport sont la délivrance de reçu par la compagnie et la communication par le client de l'adresse du destinataire des envois.

La déclaration du contenu des envois ne se fait qu'après d'un petit nombre de compagnies estimé à un taux de 11,9% des enquêtés.

- **Connaissance des dispositions législatives et réglementaires**

La plupart des compagnies de transport en commun de voyageurs, environ 73,8% ignorent que les activités postales sont régies par des dispositions législatives et réglementaires.

- **Fréquence des demandes des consommateurs**

Plus de la moitié des personnes enquêtées, soit 58,5% font des envois postaux plus ou moins souvent, dont 29,4% qui le font au moins une fois par mois, et 29,1 beaucoup plus régulièrement.

- **Types d'envois postaux confiés aux compagnies de transport illégal de courrier**

Les types d'envois confiés par les clients sont essentiellement constitués de colis, de courrier et de l'argent. Parmi ces envois, les colis dominent avec 69,1 %, suivi des courriers avec 32,1% et enfin l'argent avec 17,1%.

- **Critères de satisfaction des services offerts par les compagnies de transport illégal de courrier**

Les clients sont satisfaits à divers degrés des prestations de ces compagnies en ce qui concerne la

proximité, les prix pratiqués, les délais de livraison, la fiabilité du service, le respect de l'intégrité et la sécurité des envois.

- **Connaissance des opérateurs légaux**

Alors qu'ils sollicitent de plus en plus les services des compagnies de transport en commun de voyageurs, plus de la moitié des personnes enquêtées, notamment environ 60%, savent qu'ils existent des opérateurs postaux légaux qui fournissent des prestations postales.

Au total, il a été noté des facteurs favorables et défavorables au développement de ces réseaux postaux informels.

- **Points forts**

La qualité des prestations, notamment les délais d'acheminement des envois confiés aux compagnies de transport constituent le premier point fort reconnu. Les délais auxquels les compagnies de transport en commun de voyageurs font l'acheminement de leurs envois est de J+0, dans la plupart des cas.

L'intégrité et la fiabilité des prestations de ces compagnies en matière postale ont permis aux populations de leur accorder une grande confiance. Il constitue un critère déterminant de satisfaction des populations.

Les tarifs restent aussi des critères de satisfaction non négligeables. Les tarifs pratiqués par les opérateurs postaux autorisés se révèlent assez élevés pour certains consommateurs qui préfèrent solliciter les services des acteurs informels. Les tarifs offerts par les bus et taxis de transport en commun de voyageurs sont donc déterminants dans le choix des consommateurs.

- **Points faibles**

L'ignorance des textes en vigueur par les compagnies de transport reste un grand défi. La proportion élevée (74% environ) des compagnies qui ignorent l'existence des textes qui régissent les activités postales est inquiétante.

Une structuration encore perfectible : les activités postales ont besoin d'être mieux organisées au niveau de ces compagnies de transport en commun de voyageurs. Elles n'ont pas en effet toutes les

infrastructures requises pour assurer un service postal répondant aux normes de l'Union Postale Universelle. Toutefois les potentialités dont elles disposent ne doivent pas être occultées dans la mesure où elles comblent un vide laissé par les opérateurs postaux légaux. Etant des acteurs dont l'activité principale est le transport, il apparaît que les potentialités de ces acteurs se situent au niveau de la chaîne logistique, notamment le transport du courrier. Cependant, le tri des envois, la planification méthodique des délais d'acheminement qui doivent être connus d'avance par les clients, la formalisation des contrats avec les clients pour garantir le droit au recours de ces derniers, la connaissance des objets interdits et autres procédures, constituent des points majeurs d'amélioration pour faire de ces acteurs des leviers de développement des activités postales au Bénin.

Eu égard à ce qui précède, l'Autorité de Régulation a identifié des pistes de solutions visant à freiner ce phénomène, qui ne s'inscrivent pas dans la répression des acteurs informels, mais répondent à une approche d'appui à leur formalisation dans la mesure du possible. Elles sont présentées sous forme d'actions à mener, dans le document de stratégie élaboré à cet effet. La mise en œuvre de ces actions est prévue pour l'année 2016.

(iii) Enquête statistique sur le secteur postal

Aux termes de l'article 209 de la loi n°2014-014 du 9 juillet 2014 l'Autorité de Régulation est également une Structure d'enquêtes, de vérifications et d'analyses.

A ce titre, elle a réalisé en 2015 une enquête statistique sur le secteur postal, en collaboration avec le Centre d'Etudes et de Recherches en Télécommunications de la Tunisie (CERT). L'exécution de ce projet qui est intervenue dans le contexte de réformes entamées par l'ARCEP-BENIN pour dynamiser la régulation postale, a permis d'une part de disposer de données statistiques sur les opérateurs postaux et d'indicateurs de suivi du marché postal, et d'autre part, non seulement d'évaluer la mise en œuvre par le Bénin de la Stratégie Postale de Doha et les indicateurs de performance, mais aussi de faire une analyse SWOT du secteur postal Béninois. Ainsi, les perspectives de l'ARCEP-BENIN ont été orientées particulièrement vers une analyse du marché postal en vue de rendre disponibles des données économiques postales et comprendre les facteurs et indicateurs déterminants concernant les tendances du marché postal et les défis qui attendent d'être relevés, quant au développement du secteur postal au Bénin. Les résultats de cette enquête

ont permis d'améliorer les instruments d'analyse et d'amorcer la mise en place d'un observatoire du marché postal.

2.4 L'appui à la réglementation

Dans le cadre de l'appui à la réglementation, l'ARCEP-BENIN a effectué au cours de l'année 2015 plusieurs activités en exécution du plan de travail annuel.

Il s'agit de :

2.4.1 La mise en conformité des conventions et cahiers des charges des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques et de la poste

Cette mission confiée à un Cabinet externe a pour objet de mettre en conformité les conventions et cahiers de charges des différents opérateurs.

2.4.2 L'organisation de l'atelier de vulgarisation de la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste

Cet atelier qui s'est tenu du 26 au 28 août 2015 a connu la participation de cent quarante (140) personnes représentant les opérateurs de téléphonie, les Fournisseurs d'Accès à Internet, les prestataires de Services à Valeur Ajoutée, les exploitants de réseaux indépendants, les forces de l'ordre et assimilés, les ministères etc.

2.4.3 La contribution à l'élaboration du cadre réglementaire d'application de la loi (Livres I et II) et adoption de nouveaux textes réglementaires (Livre III)

Dans ce cadre, plusieurs projets de décrets ont été élaborés. Il s'agit entre autres des projets de :

- 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 approbation de la convention de concession relative au régime d'exclusivité de l'opérateur en charge du service postal universel en République du Bénin ;
- décret fixant les conditions de déploiement et de partage d'infrastructures de

télécommunications en République du Bénin ;

- décret portant agrément ou homologation des équipements terminaux et des équipements ou installations radioélectriques en République du Bénin.

Parmi ces projets de décrets, seulement deux (02) ont été adoptés et signés. Il s'agit du décret portant protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques de 0 à 300 GHz et du décret portant conditions générales d'interconnexion des réseaux de télécommunications.

S'agissant des arrêtés, les différents projets d'arrêtés proposés par l'ARCEP-BENIN se présentent comme suit :

- arrêté fixant les modalités et conditions particulières d'exploitation des services à valeur ajoutée en République du Bénin ;
- arrêté fixant les modalités d'étiquetage d'informations sur les équipements terminaux ;
- arrêté interministériel portant conditions d'implantation des stations radioélectriques ;
- arrêté interministériel portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- arrêté fixant les régimes et les modalités d'agrément ou d'homologation des équipements terminaux et des équipements ou installations radioélectriques.

2.4.4 La relecture, mise en place des décisions internes d'application de la réglementation (Livres I, II et III)

Le point détaillé des décisions internes d'application de la loi adoptées par le Conseil de Régulation se présente comme suit :

- décision fixant la liste des services à valeur ajoutée ;
- décision fixant la liste des pièces à fournir dans le cadre d'une demande d'autorisation d'établissement d'un réseau à fibres optiques en République du Bénin ;
- décision fixant les frais d'étude de dossier liés aux prestations de services de télécommunications ;
- décision portant approbation de catalogue d'offres de la Poste du Bénin SA.

2.5 La mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN

Après la signature de l'accord cadre de partenariat entre l'ARCEP-BENIN et les Associations de Consommateurs Partenaires (ACP), l'ARCEP-BENIN a consacré l'année 2015 à la mise en œuvre de la première édition de partenariat à travers un appel à projets lancés aux ACP. Sept (07) des huit (08) ACP ont soumis des projets validés et exécutés avec le soutien de l'Autorité de régulation. (Confère tableau récapitulatif des projets). Ces projets ont été exécutés conformément à une charte signée avec les ACP le 05 juin 2015. Cette charte définit les modalités de décaissement des fonds ainsi que la répartition des fonds alloués entre les différents postes du budget.

Les projets de sensibilisation ont connu trois grandes phases :

- ◆ l'étape préparatoire au cours de laquelle les démarches administratives ont été effectuées ;
- ◆ l'étape de mise en œuvre, avec l'organisation des séances de sensibilisation des populations ;
- ◆ l'étape de soumission de rapport des activités.

Les séances de sensibilisation ont été faites à divers points du territoire national. Ainsi, les villes de Natitingou, Parakou, Bohicon, Lokossa, Porto Novo, Cotonou, Allada, Calavi et environs ont reçu la visite de l'ARCEP-BENIN et des ACP. (Cf tableau récapitulatif des projets).

Au cours de ces séances, plusieurs thèmes ont été développés par les ACP tels que les droits et obligations des consommateurs, les procédures à respecter en vue de la prise en compte des plaintes, le poids économique lié à l'utilisation du téléphone portable et les effets des rayonnements non ionisants. Ces séances de sensibilisation se sont déroulées sur la période allant du 24 juillet au 28 novembre 2015. Au total environs 2 500 personnes ont participé aux séances de sensibilisation.



Tableau 7: Tableau récapitulatif des projets

N°	DENOMINATION DE L'ASSOCIATION	TITRE DU PROJET	LIEUX	DATE DE DEMARRAGE	OBSERVATIONS
1	APPEL-BENIN	Information, Sensibilisation, et Education des populations (ISEPO) dans les(08) quartiers du 5 ^{ème} Arrondissement de Cotonou sur la base des 10 (dix) questions réponses pour des plaintes efficaces des consommateurs des services télécoms.	Quartiers Mifongou Gbéto, Tokpa-hoho, Wlacodji, Zongo-Nima et Zongo-Ehuzu, Missebo, Avlékété	17/10/2015	Rapport déposé
2	ASP-DDH	Sensibilisation et information des populations sur les droits et les obligations des consommateurs des services et des produits des communications électroniques et de la poste.	Parakou et Natitingou	24/08/2015	Rapport déposé
3	AUR-BENIN	Renforcement des capacités des jeunes, animateurs de médias et d'associations, leaders communautaires et d'opinion, élus locaux, sur les droits et obligations des consommateurs des produits et services de communication électronique et de la poste.	Bohicon, Lokossa, Porto-Novo	24/07/2015	Rapport déposé
4	ACTIC	Education des consommateurs dans le secteur des Communications Electroniques et de la Poste / Droits, obligations et plaintes.	Allada	05/09/2015	Rapport déposé
5	BSSC	Projet de sensibilisation des consommateurs sur le poids économique et les risques liés à l'utilisation du téléphone portable (PSC-PERUT)	Bohicon	10/10/2015	Rapport déposé

CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES MENEES PAR L'ARCEP-BENIN EN 2015

6	ASCAV-BENIN	Sensibilisation de la population sur les droits, les devoirs et les plaintes efficaces des consommateurs des services Télécoms et de la poste.	Hevié, Godomey, Tobga, Houedo, Glo Djigbé, Akassato, Kpanroun, Zinvié	03/10/ 2015	Rapport provisoire déposé
7	LDCB	Campagne IEC pour l'éducation des consommateurs sur l'utilisation des services des communications électroniques au Bénin.	-	-	Cette association n'a pas encore fini l'élaboration et l'édition des guides tels que prévu du fait de la défaillance du consultant engagé

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)



CHAPITRE 3

L'ETAT DU SECTEUR DES
COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE
LA POSTE



Mise à jour du model CMILT + calcul du coût d'interconnexion

3.1 Le marché de la téléphonie fixe.....	50
3.2 Le Marché de la téléphonie mobile.....	52
3.3 Le marché de l'Internet.....	61
3.4 Le marché postal.....	64

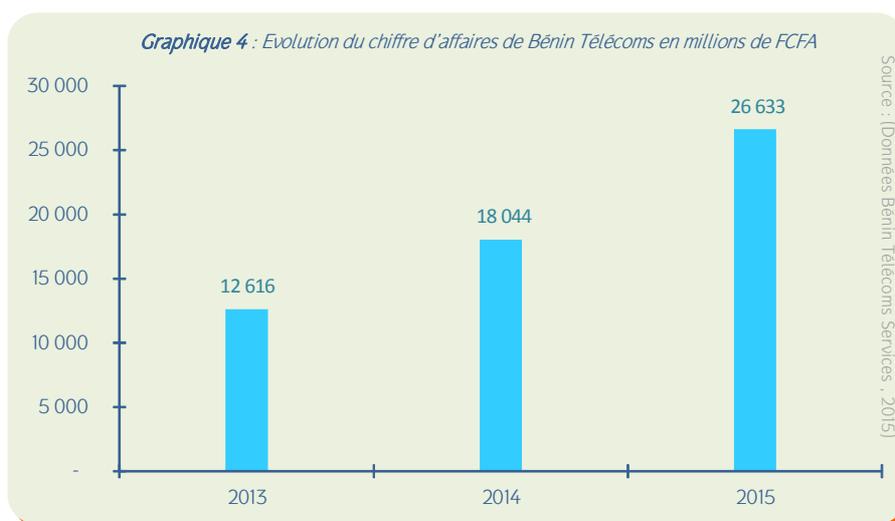
3.1 Le marché de la téléphonie fixe

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

Le secteur de la téléphonie fixe au Bénin emploie au 31 décembre 2015, un effectif de 508 contre 529 au 31 décembre 2014, soit une baisse de 4%.

L'observation du niveau des investissements dans le réseau téléphonique fixe, révèle que l'opérateur Bénin Télécom SA a injecté 0,734 milliards de FCFA dans le secteur en 2015.

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 puis 26,663 milliards en 2015 suite au lancement des offres de son réseau 4G/LTE en septembre 2015.



3.1.2 Le parc d'abonnés, les tarifs et l'ARPU du fixe

Au cours de l'année 2015, l'opérateur historique Bénin Télécoms a procédé au remplacement de sa technologie CDMA par la 4G/LTE.

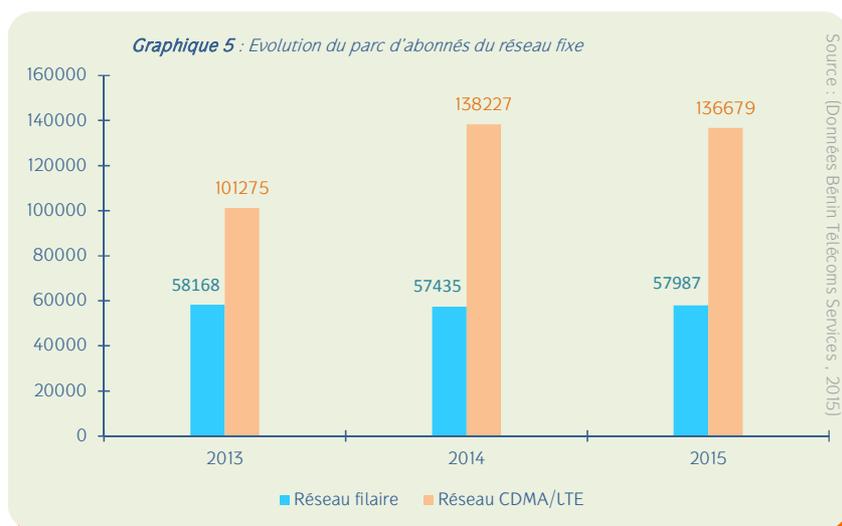
Malgré l'augmentation du chiffre d'affaires noté plus haut, il est observé une diminution du parc d'abonnés. En effet, le parc d'abonnés du réseau fixe s'élève à 194 666 abonnements au 31 décembre 2015 contre 195 662 abonnements en 2014, soit une baisse de 0,51%.

Tableau 8 : Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2013 à 2015

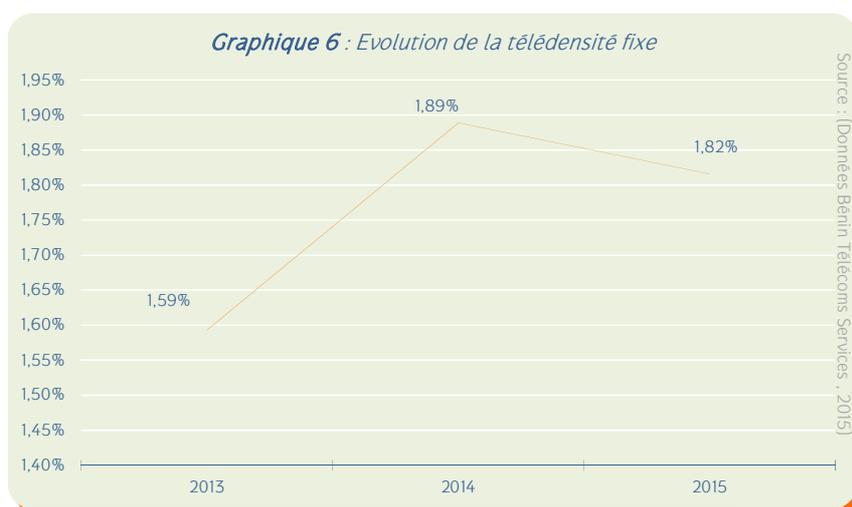
Téléphonie Fixe	2013	2014	2015
Parc total	159 443	195 662	194 666
Réseau conventionnel	58 168	57 435	57 987
Réseau CDMA	101 275	138 227	136 679
Croissance annuelle nette du parc total	-	36 219	-996
Croissance en %	-	22,72%	-0,51%
Densité téléphonique	1,59%	1,89%	1,82%

Source : (Données Bénin Télécoms Services , 2015)

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du parc d'abonnés du réseau fixe de 2013 à 2015.



La télédensité fixe quant à elle est passée de 1,89% en 2014 à 1,82% en 2015.



L'observation du revenu moyen par abonné (ARPU) sur le réseau de Bénin Télécoms Services montre que la décroissance observée en 2013 se poursuit. En effet, évalué à 4 981 FCFA en 2013, l'ARPU est passé à 3 915 FCFA en 2014 puis à 3 127 FCFA en 2015. Cette chute pourrait s'expliquer par la baisse de la consommation des services de communications fixes au profit des services mobiles.

Tableau 9 : Evolution de l'ARPU sur le réseau téléphonique fixe de 2013 à 2015

OPERATEUR	2013	2014	2015
BENIN TELECOMS SA	4 981	3 915	3 127

Source : (Données Bénin Télécoms Services , 2015)

3.2 Le Marché de la téléphonie mobile

Le marché de la téléphonie mobile au Bénin est animé par cinq (05) acteurs à savoir :

- ◆ BBCOM, opérateur à capital privé béninois ;
- ◆ ETISALAT BENIN, une filiale du Groupe Maroc Télécoms ;
- ◆ GLO MOBILE BENIN, une filiale du Groupe nigérian Globalcom ;
- ◆ LIBERCOM, le réseau mobile de l'opérateur historique Bénin Télécoms ;
- ◆ SPACETEL BENIN, une filiale du Groupe sud-africain MTN.

Les opérateurs SPACETEL BÉNIN et ETISALAT BÉNIN disposent de licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de télécommunications mobiles technologiquement neutre leur permettant de fournir des services 2G, 3G et plus.

Les opérateurs GLO MOBILE BÉNIN, LIBERCOM et BELL BÉNIN COMMUNICATIONS faute d'effort d'investissements sont restés sur la licence d'établissement et d'exploitation de réseau de téléphonie mobile de norme GSM.

3.2.1 Le Parc d'abonnés actifs

Le marché béninois des communications électroniques est résolument tourné vers l'innovation. L'année 2015, a été celle de lancement des offres de services 4G sur mobile. La fourniture des offres de services mixtes (Data, SMS, Voix) ont profondément bouleversé la structure du marché des communications électroniques au Bénin.

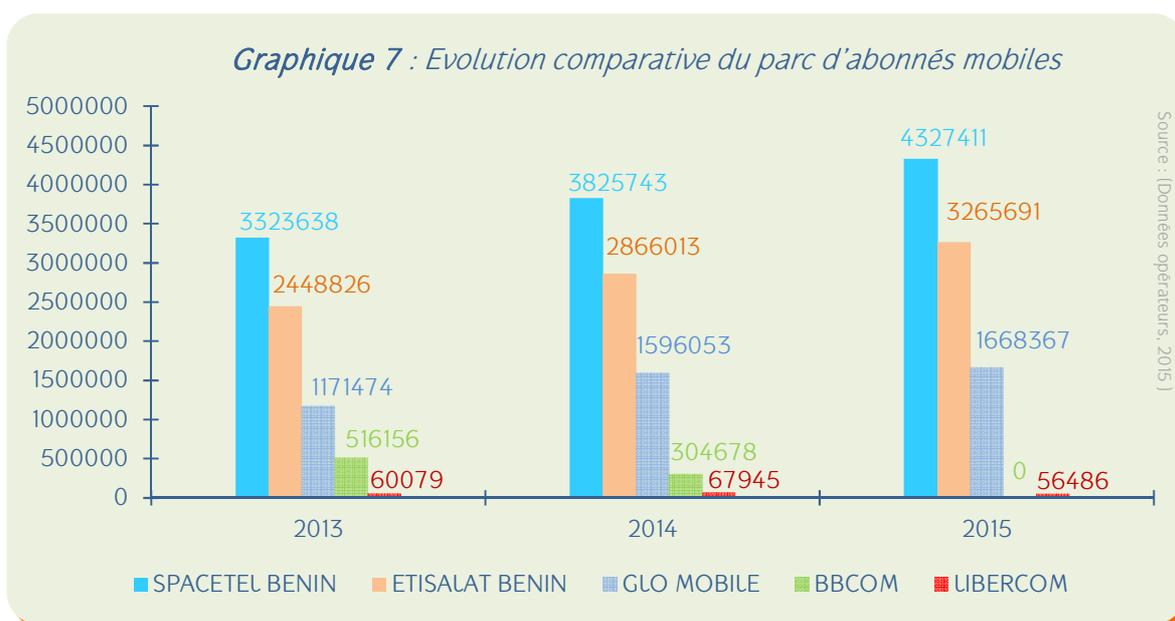
Les principaux éléments caractéristiques du marché de la téléphonie mobile sont consignés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 10 : Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles de 2013 à 2015

OPERATEURS	2013	2014	2015
SPACETEL BENIN	3 323 638	3 825 743	4 327 411
ETISALAT BENIN	2 448 826	2 866 013	3 265 691
GLO MOBILE	1 171 474	1 596 053	1 668 367
BBCOM	516 156	304 678	0
LIBERCOM	60 079	67 945	56 486
Parc global d'abonnés actifs mobile	7 520 173	8 660 432	9 317 955
Croissance nette	2 129 453	1 140 259	657 523
Croissance en %	-	15,16%	7,59%
Densité téléphonique	75,14%	83,60%	86,91%

Source : (Données Opérateurs , 2015)

Le graphique ci-après présente l'évolution des parcs d'abonnés actifs des opérateurs mobiles de 2013 à 2015.

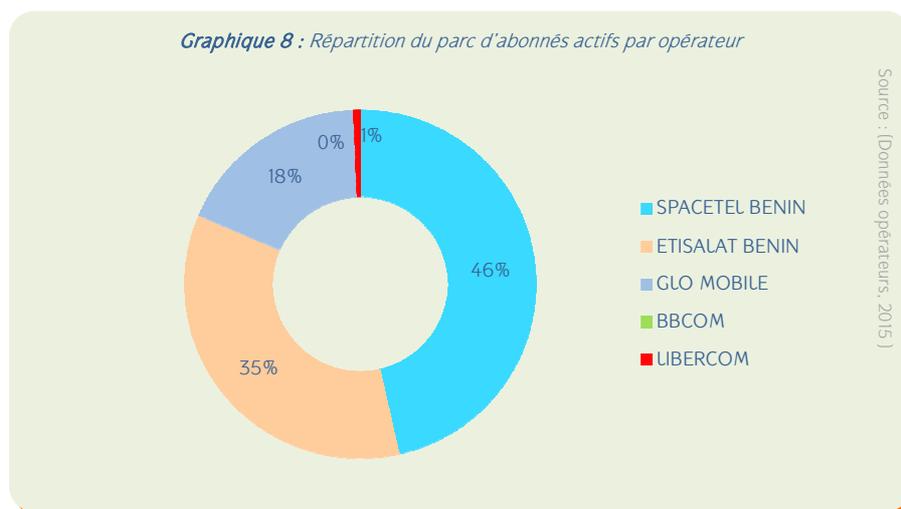


Globalement, l'observation de l'évolution du parc d'abonnés actifs mobiles montre que cet indicateur est passé de 8 660 432 en 2014 à 9 317 955 en 2015, soit une croissance de 7,6%. La télédensité est évaluée à 86,91% au 31 décembre 2015.

Par ailleurs, il faut souligner que l'opérateur BBCOM, depuis le 21 novembre 2015 n'émet. Quant aux opérateurs GLO MOBILE BENIN et LIBERCOM ils sont en perte de performances. De ce fait le marché est quasi animé par les deux (02) opérateurs sur les cinq (05) titulaires de licence d'où la nécessité d'envisager une nouvelle approche de renouvellement de licence.

Du parc d'abonnés global, il se dégage une part de marché en volume pour chaque opérateur. Ainsi, SPACETEL BENIN S.A. obtient 46% contre 35% pour ETISALAT BENIN S.A, soit un total de 81% contre 77% en 2014 pour les deux opérateurs, soit une progression 4 points. Les deux (02) autres opérateurs (GLO MOBILE et LIBERCOM) se partagent respectivement 18% et 1% de la part de marché.

Le graphique ci-après présente l'évolution des parcs d'abonnés actifs des opérateurs mobiles de 2013 à 2015.



Le tableau ci-dessous présente l'évolution des parcs d'abonnés mobile et fixe de 2013 et 2015.

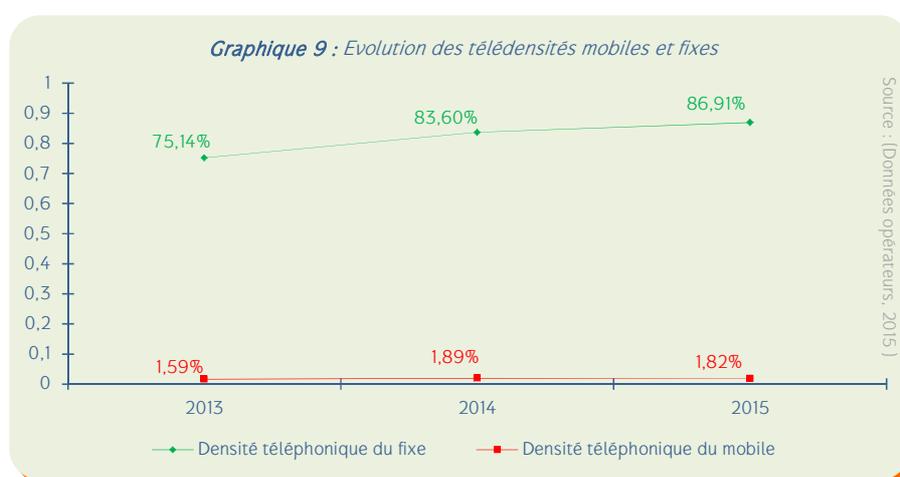
Tableau 11 : Evolution des parcs d'abonnés mobile et fixe de 2013 et 2015

OPERATEURS	2013	2014	2015
Parc d'abonnés actifs mobiles	7 520 173	8 660 432	9 317 955
Parc d'abonnés fixe	159 443	195 662	194 666
Parc global	7 679 616	8 856 094	9 512 621
Croissance nette annuelle	-	1 176 478	656 527
Croissance en %	-	15,32%	7,41%
Densité téléphonique	76,73%	85,49%	88,72%

Source : (Données Opérateurs , 2015)

L'analyse du tableau révèle que la croissance du parc d'abonnés mobiles sur la période 2014-2015 est moins importante que celle de la période précédente (2013-2014). 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 de 2013 à 2015.



Le parc d'abonnés global (fixe et mobiles) à fin décembre 2015 est de 9 512 621. De ce volume d'abonnements, il résulte une télédensité globale de 88,72 lignes téléphoniques pour 100 habitants.

3.2.2 Les tarifs

Les tarifs de communications mobiles en 2015 n'ont pas connu de variations majeures par rapport à 2014. 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 61,56 FCFA la minute. Comparé à la sous-région UEMOA, le Bénin arrive en tête suivi par le Burkina dont les tarifs moyens sont : 88 FCFA en on net et 90 FCFA en off net. Le dernier pays est le Sénégal où les tarifs sont évalués à 115,8 pour toute destination nationale.

Tableau 12 : Tarifs des communications mobiles de 2013 à 2015

Désignations	2013	2014	2015
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	60/185	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	25	25	25
Vers l'international	65/75	65/75	65/75

Source : (Données Opérateurs , 2015)

3.2.3 Le trafic

L'observation de l'évolution du trafic voix présente une légère progression entre 2013 et 2015, ce qui pourrait être attribué à l'ampleur des services Data. En effet, évalué à 4,246 milliards de minutes en 2014, le trafic téléphonique mobile national est passé à 4,417 milliards de minutes en 2015, soit un accroissement de 4,03%. Cette tendance haussière s'est répercutée sur le trafic téléphonique mobile (national et international) entraînant une augmentation de 3,2% sur la période.

Au 31 décembre 2015, ce dernier trafic est évalué à 5,072 milliards de minutes. Le tableau suivant présente l'évolution du trafic mobile au Bénin de 2013 à 2015.

Tableau 13 : Evolution du trafic mobile au Bénin de 2013 à 2015

SEGMENTS DE TRAFIC (en minutes)	2013	2014	2015	Taux de croissance en % (2015 - 2013)
Trafic téléphonique mobile national	3 855 935 581	4 246 558 481	4 417 799 384	14,57%
Trafic mobile sortant vers l'international	289 272 767	306 174 448	302 099 695	4,43%
Trafic international entrant à destination d'un réseau mobile	369 038 045	362 413 297	352 510 106	-4,48%
Trafic téléphonique mobile	4 514 246 393	4 915 146 226	5 072 409 185	12,36%

Source : (ARCEP-BENIN/CGT, 2015)

Tableau 14: Parts de marché des différents opérateurs mobiles

OPERATEURS	Trafic téléphonique mobile en 2015	Part de marché base trafic	Part de marché base chiffres d'affaires
SPACETEL BENIN	3 053 056 438	60,19%	61,17%
ETISALAT BENIN	1 607 601 063	31,69%	32,04%
GLO MOBILE	383 029 393	7,55%	6,43%
BBCOM	14 838 893	0,29%	ND
LIBERCOM	13 883 398	0,27%	0,36%
Total	5 072 409 185	100%	100%

Source : (Données Opérateurs, ARCEP-BENIN, 2015)

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 21% de trafic sortant.

Tableau 15 : Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2015

OPERATEURS	Trafic on-net	Trafic sortant	Trafic On net/ Trafic Sortant
SPACETEL BENIN	2 415 151 153	412 320 788	5,85
ETISALAT BENIN	1 178 487 593	345 306 500	3,41
GLO MOBILE	153 847 013	190 630 105	0,81
BBCOM	2 294 128	8 779 769	0,26
LIBERCOM	3 135 757	9 946 273	0,31
Total	3 752 915 644	966 983 435	3,88

Source : (ARCEP-BENIN/CGT, 2015)

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, 79,28% du trafic de l'opérateur BBCOM découle de l'interconnexion et de l'international. Il en est de même pour LIBERCOM (76,03%) et GLO MOBILE (55,34%).

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

Depuis 2013, l'effectif des emplois n'a cessé de diminuer chez l'ensemble des opérateurs. En effet, de 955 agents en 2013, cet effectif est passé à 893 en 2015, soit une baisse de 6,5%. L'une des raisons qui pourraient justifier cette baisse des emplois directs dans le secteur de la téléphonie mobile au Bénin est l'externalisation de certaines activités des opérateurs. C'est le cas des opérateurs SPACETEL BÉNIN et ETISALAT BÉNIN qui ont externalisé certaines fonctions techniques et commerciales de leur réseau pour plus d'efficacité.

Tableau 16 : Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles

PERSONNEL	2013	2014	2015
SPACETEL BENIN	344	303	287
ETISALAT BENIN	173	178	171
GLO MOBILE	137	130	149
BBCOM	201	187	187
LIBERCOM	100	99	99
TOTAL	955	897	893

Source : (Données Opérateurs , 2015)

Les investissements dans les réseaux mobiles en 2015 s'élèvent à 35,029 milliards de FCFA. En effet, 18,75 milliards de FCFA d'investissements sont réalisés par l'opérateur ETISALAT BENIN S.A. et 14, 48 milliards de FCFA par l'opérateur SPACETEL BENIN S.A. Par ailleurs, les opérateurs Glo Mobile Bénin et LIBERCOM ont respectivement investi dans leur réseau 0,986 et 0,797 milliards de FCFA au cours de l'année. Les difficultés structurelles l'opérateur BBCOM ne lui ont pas permis d'investir dans son réseau.

Tableau 17 : Evolution des investissements des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2013	2014	2015
SPACETEL BENIN	17,365	9,22	14,487
ETISALAT BENIN	76,566	29,855	18,758
GLO MOBILE BENIN	3,799	2,656	0,986
BBCOM	0,614	0,005	ND
LIBERCOM	0,675	0,82	0,797
Total	99,019	42,556	35,029

Source : (Données Opérateurs , 2015)

L'analyse du chiffre d'affaires des réseaux mobiles de télécommunications montre une croissance continue de cet indicateur. Evalué à 239,686 milliards de FCFA en 2014, il s'élève à 263,143 milliards de FCFA en 2015 soit un taux d'accroissement de 9,79%.

Tableau 18 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2013	2014	2015
SPACETEL BENIN	128,482	145,616	160,960
ETISALAT BENIN	72,005	75,394	84,313
GLO MOBILE BENIN	24,964	16,1	16,929
BBCOM	5,582	1,766	ND
LIBERCOM	1,1	0,81	0,941
Total	232,133	239,686	263,143

Source : (Données Opérateurs , 2015)

Au regard de tout ce qui précède, on peut affirmer sans nul doute que le marché de la téléphonie mobile au Bénin est un marché globalement dynamique avec une forte concentration du secteur aux mains des deux gros opérateurs SPACETEL BÉNIN et ETISALAT BÉNIN.

Il est noté dans le secteur la mise en œuvre de nombreux services innovants tels que les services financiers mobiles et d'autres applications mobiles. Toutefois, malgré les efforts de l'Autorité de Régulation pour le développement des services à valeur ajoutée, il a été constaté que les services à

valeur ajoutée (SVA) peinent à décoller dans le rang des jeunes entrepreneurs indépendants.

Afin d'encourager le développement des start-up, l'ARCEP-BENIN a inscrit dans son plan de travail la réalisation d'une étude en vue de la sélection des opérateurs mobiles virtuels et le développement des SVA. Ces initiatives seront renforcées par d'autres actions en vue d'encourager le développement de l'économie numérique au Bénin.

3.3 Le marché de l'Internet

Le marché de l'Internet est composé de deux segments :

- ◆ l'Internet haut débit fixe ;
- ◆ l'Internet haut débit mobile.

En 2012, le Gouvernement a procédé à l'octroi de licence à cinq (5) fournisseurs d'accès Internet. Sur les cinq premiers autorisés, seuls trois (03) sont en activité : ISOCEL, CANALBOX et OTI.

En 2015, le Gouvernement a attribué cinq (05) nouvelles licences de fournisseurs d'accès Internet.

Au total, sur le segment de l'Internet haut débit fixe, onze (11) opérateurs sont titulaires d'une licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture d'accès à Internet. Sur les onze (11), quatre (04) FAI sont opérationnels, ce qui a amené l'ARCEP-BENIN à ouvrir une étude sur les raisons de non démarrage des activités par les autres fournisseurs d'accès Internet titulaires de licence au Bénin.

A ce jour, ces FAI sont autorisés à établir des réseaux d'accès radio ou filaire. Dans ce cadre, des bandes de fréquences leur ont été attribuées gratuitement par l'Etat afin de leur permettre de concentrer leurs investissements sur le déploiement du réseau. Nonobstant ces mesures incitatives, les FAI n'ont pu déployer leurs réseaux faute de moyens financiers.

Bénin Télécom Service quant à lui, exploite un réseau d'accès LTE, un réseau filaire. Il faut noter que le réseau filaire de Bénin Télécoms se dégrade de jour en jour, faute d'investissement.

L'audit des FAI réalisé en 2015 par l'Autorité de Régulation montre que les réseaux haut débit fixes couvrent essentiellement la ville de Cotonou, ce qui entrave l'accès des populations des autres régions aux services haut débit fixe.

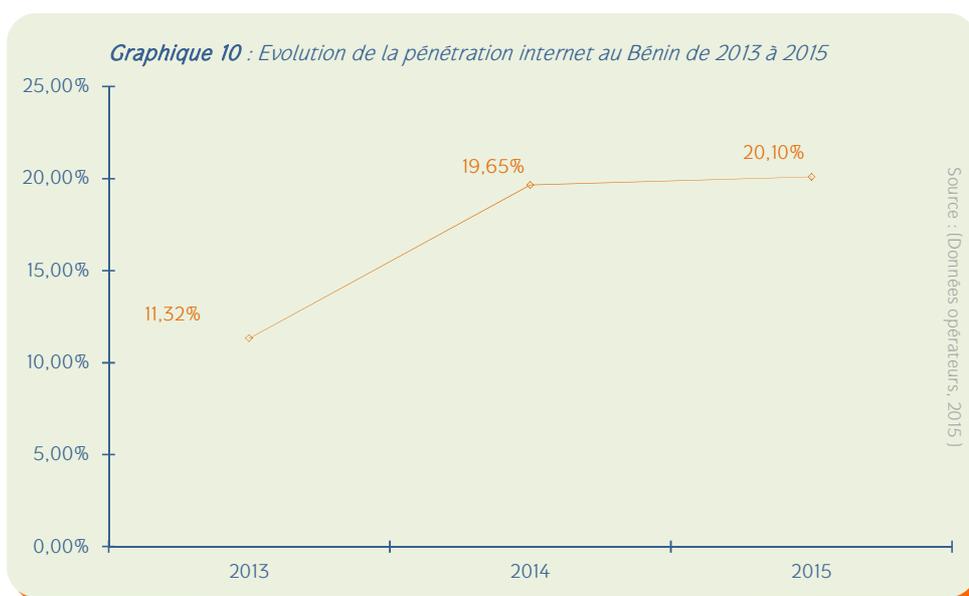
Le segment de l'Internet haut débit mobile est quant à lui animé par deux acteurs, notamment SPACETEL BÉNIN et ETISALAT BÉNIN.

SPACETEL BÉNIN exploite un réseau 3G et un réseau 4G/LTE tandis que ETISALAT BÉNIN n'exploite à ce jour qu'un réseau 3G.

3.3.1 Le parc d'abonnés global

Au 31 décembre 2015, le parc Internet global est évalué à 2 229 642 abonnements dont 74 584 abonnements Internet fixe et 2 155 041 abonnements Internet mobile, soit une pénétration Internet évaluée à 20,8%² au 31 décembre 2015 contre 19,65% au 31 décembre 2014.

Le marché de l'internet mobile connaît une croissance continue depuis 2012. Mais avec le déploiement de la technologie 3G par les opérateurs MTN et MOOV, il est observé une croissance exponentielle de la pénétration Internet mobile. En effet, évaluée à 4,44% en 2012, la pénétration Internet mobile est passée à 20,1% en décembre 2015, soit quatre fois plus que la valeur de 2012.



3.3.2 Le marché de l'Internet fixe

Le parc d'abonnés Internet fixe à fin décembre 2015 s'élève à 74 601 abonnés contre 46 857 abonnés en 2014, soit une croissance de 63,47%. Cette croissance remarquable est due au remplacement de la technologie CDMA par la technologie 4G/LTE mis en service par l'opérateur BENIN TELECOMS SERVICES en mai 2015. En effet, on dénombre 87,91% d'abonnés à la LTE parmi

² Données calculées en tenant compte de l'effectif de la population d'après les résultats du RGPH4

les abonnés à l'Internet fixe.

Tableau 19 : Evolution du parc d'abonnés Internet fixe par technologie

TECHNOLOGIES	2013	2014	2015
RTC	678	673	641
RNIS et Liaisons Louées	66	73	73
ADSL	4 338	5 228	4 848
WIMAX	362	354	270
CDMA/ LTE	37 390	37 428	67 336
BLR		3 101	1 433
Total	42 834	46 857	74 601

Source : (Données Opérateurs , 2015)

3.3.3 Le marché de l'Internet mobile

L'Internet sur mobile disponible depuis 2008 est rentré fortement dans les habitudes des consommateurs. Les opérateurs proposent plusieurs offres dont les coûts varient en fonction des capacités offertes et des technologies déployées (2G, 3G, 4G)

Au 31 décembre 2015, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 2 155 041 contre 1 915 452 en 2014, soit une croissance de 12,51%. La pénétration est de 20,10% en 2015.

Tableau 20 : La répartition des abonnements Internet par opérateur

OPERATEURS	2013	2014	2015
SPACETEL BENIN	533 379	1 120 855	1 055 159
ETISALAT	496 525	737 989	1 042 883
GLO MOBILE	7 607	9 107	9 498
LIBERCOM	49 578	47 501	47 501
Total	1 087 089	1 915 452	2 155 041

Source : (Données Opérateurs , 2015)

De l'analyse des indicateurs du marché de l'Internet, il ressort que sans l'ouverture des licences mobiles technologiquement neutre, la pénétration Internet n'aurait pas été aussi importante. On note également que le lancement des services 4G/LTE de Bénin Télécoms Services a permis de faire passer la pénétration Internet fixe de 0,47% de 2014 à 0,72% en 2015.

S'il est vrai que la couverture du haut débit mobile est en pleine croissance et déjà largement supérieure à celle du haut débit fixe, il n'en demeure pas moins que le coût d'accès au service reste supérieur à la moyenne sous régionale. En effet, selon les résultats de l'audit des fournisseurs d'accès Internet de 2015, le faible développement du haut débit et le coût d'accès relativement élevé sont dus en grande partie à l'insuffisance d'infrastructures fixes.

3.4 Le marché postal

3.4.1 Le secteur formel

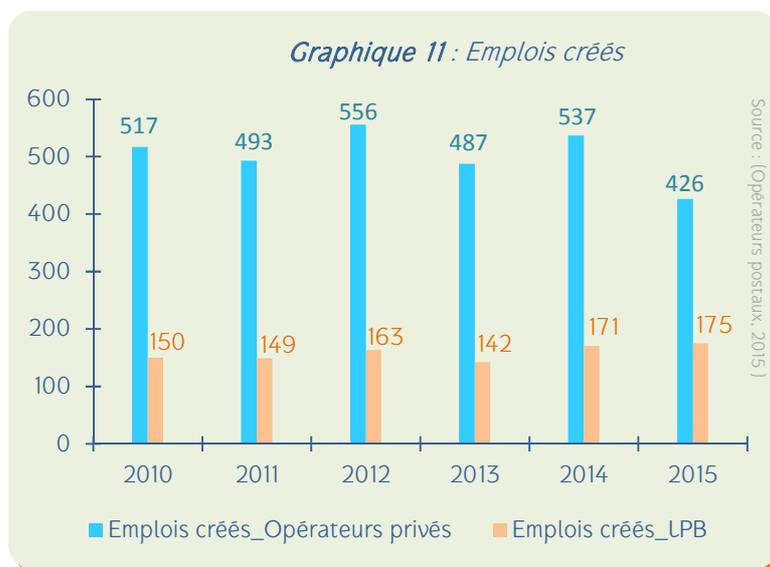
A l'instar du marché des pays de la sous-région, le secteur formel postal béninois s'anime autour de l'opérateur désigné La Poste du Bénin S.A, opérateur en charge du Service Postal Universel (SPU) et de quelques opérateurs privés qui se positionnent sur le segment des envois express nationaux et internationaux.

3.4.1.1 Emplois créés et infrastructure postale

Au 31 décembre 2015, l'effectif des emplois dans le secteur postal formel est évalué à 601 contre 667 au 31 décembre 2010, soit une baisse de 9,89%. Parmi les 601 employés, 87,9% constituent des emplois à plein temps et 12,1% les employés à temps partiel. Le graphique ci-après présente l'évolution des emplois sur la période 2010 à décembre 2015.



Atelier de formation des agents de terrain sur l'enquête statistique sur le secteur postal au Bénin



La croissance des emplois créés sur la période 2010 à 2015 semble s'expliquer par la densification des points de présence qui a connu un taux d'augmentation de 16,03%. En effet, le nombre de points d'accès aux services postaux est passé de 106 en 2010 à 123 à fin décembre 2015, ce qui correspond à une moyenne d'un (01) bureau de poste pour 95 303 habitants (64 907 en 2014 pour l'Afrique subsaharienne et 1308 à l'échelle mondiale) tandis que 14 740 habitants sont desservis par un seul employé de poste (14 786 en 2014 pour l'Afrique subsaharienne et 1 319 à l'échelle mondiale). L'opérateur public demeure toujours le plus prépondérant en termes de couverture du territoire avec 107 points de service dont 95 bureaux de poste et 12 points de présence communautaires en décembre 2015.

3.4.1.2 Collecte et distribution de l'opérateur désigné

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

Tableau 21 : Statistiques sur la collecte et la distribution de La Poste du Bénin

DESIGNATIONS	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par jour ouvrable en zone urbaine	1	1	1	1	1	1
Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par semaine en zone rurale	3	2	3	3	3	3
Nombre de boîtes aux lettres (boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les bureaux de postes)	138	120	120	120	120	120
Nombre moyen de distributions par jour ouvrable en zone urbaine	1	1	1	1	1	1
Nombre moyen de distributions par semaine en zone rurale	3	2	3	3	3	3
Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile	ND	6,00%	8,00%	10,00%	6,00%	6,00%
Pourcentage de la population devant retirer son courrier à un établissement postal	ND	89,00%	88,00%	85,00%	90,00%	90,00%
Pourcentage de la population sans desserte postale	ND	ND	ND	5,00%	4,00%	4,00%
Nombre de boîtes postales	60 899	65 329	62 232	64 673	64 675	64 673
Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes postales	100	100	104	104	104	104
Pourcentage des envois distribués par boîtes postales	ND	80%	85%	85%	95%	95%

Source : (LPB SA, 2015)

De l'analyse du tableau, il ressort que les modes de collecte et de distribution de l'opérateur désigné sont restés statiques sur la période sous revue. En conséquence, la dynamique observée sur les marchés postaux contemporains n'est pas encore internalisée par La Poste du Bénin S.A. malgré les potentialités dont elle dispose à partir de son monopole naturel sur certains services postaux, de l'étendue nationale de son réseau et de ses infrastructures postales.

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

3.4.1.3 Les envois

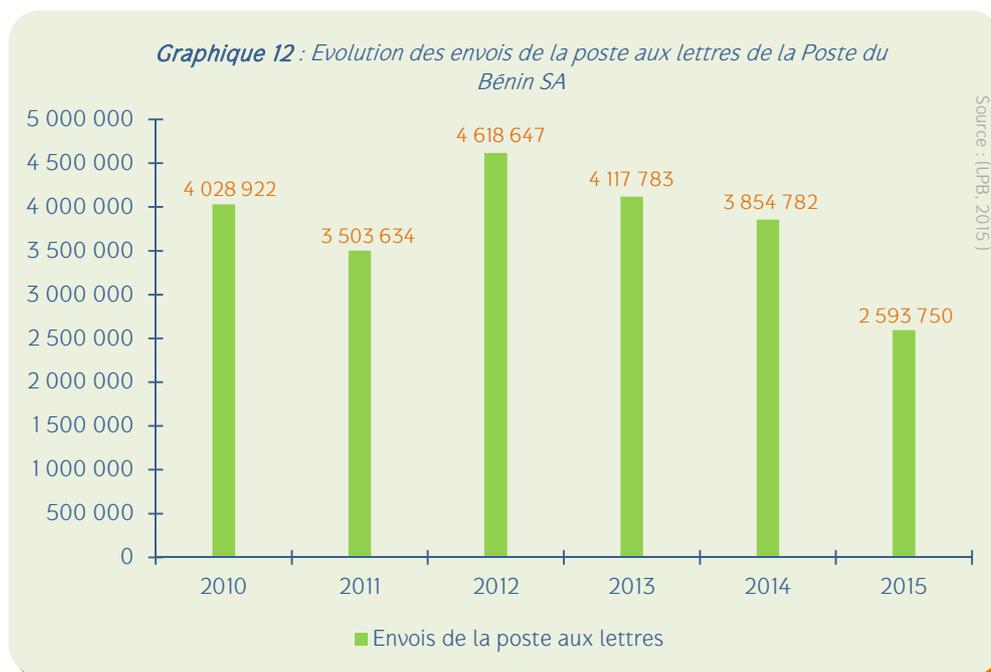
Le tableau ci-après présente les envois de l'opérateur public ainsi que ceux des opérateurs privés. Les envois de LPB S.A sont catégorisés sous plusieurs rubriques : la poste aux lettres, les envois recommandés, les journaux et périodiques, les envois publicitaires et les courriers hybrides.

Tableau 22 : Evolution des envois des opérateurs postaux

DESIGNATIONS	2010	2011	2012	2013	2014	2015
OPERATEUR PUBLIC						
Envois de la poste aux lettres	4 028 922	3 503 634	4 618 647	4 117 783	3 854 782	2 593 750
Envois recommandés	69 375	12 803	27 346	73 139	77 790	23 258
Journaux et périodiques	ND	5 209	4 864	ND	12 090	915
Envois publicitaires	-	4 295 498	-	500 000	500 000	-
Courriers hybrides	-	-	-	-	-	2 261 750
OPERATEURS PRIVES						
Nombre d'envoi domestique reçu et distribué	71 610	71 767	69 866	69 213	75 352	148 618
Nombre d'envoi pour l'étranger	21 701	21 192	24 677	26 392	26 541	29 550
Nombre de courriers reçus de l'étranger et distribuer	61 860	62 307	62 001	67 619	71 754	69 691
TOTAL	155 171	157 852	156 544	163 224	174 284	251 728

Source : (Opérateurs postaux, 2015)

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



S'agissant des opérateurs privés, les envois évalués à 155 171 en 2010 ont connu une croissance constante sur la période sous revue pour atteindre un volume global de 251 728 envois en 2015, soit une moyenne annuelle de 35 961 envois par opérateur privé.

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

Tableau 23 : Evolution des envois express

ENVOIS EXPRESS	2010	2011	2012	2013	2014	2015
LPB SA	58 393	41 306	57 731	33 142	46 662	22 265
OPERATEURS PRIVES	155 171	157 852	156 544	163 224	174 284	251 728
TOTAL	213 564	199 158	214 275	196 366	220 946	273 993

Source : (Opérateurs postaux, 2015)

Le tableau suivant présente évolution du volume global des envois (lettres et colis).

Tableau 24 : Volume des envois (lettres et colis) internationaux

OPERATEURS	2010	2011	2012	2013	2014	2015
LPB SA	4 031 579	1 093 920	1 970 133	3 018 993	1 645 595	215 276
OPERATEURS PRIVES	158 279	156 312	159 342	164 071	174 952	92 211
TOTAL	4 189 858	1 250 232	2 129 475	3 183 064	1 820 547	307 487

Source : (Opérateurs postaux, 2015)

Il ressort du tableau que le volume total des envois internationaux (lettres et colis) est constitué en moyenne de 70,01% par les prestations de l'opérateur désigné au 31 décembre 2015. Cette performance reste tout de même salubre vu la situation de précarité opérationnelle et financière dans laquelle l'opérateur évolue ces dernières années. En effet, de nombreuses années de sous-investissements se sont traduites par une baisse de la qualité de service. A cela, s'ajoutent les réclamations reçues dont le nombre tourne autour de 300 chaque année.

Par ailleurs, ce tableau renseigne que le nombre d'envois postaux déposés par habitant est dans l'ordre de 0,25 par an, ce qui reste encore loin de la moyenne mondiale située à 52,3 et de l'Afrique en générale située à 2,3³.



³ <http://www.maghress.com/fr/lesechos/128148>

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

Tableau 25 : Trafic international

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
OPERATEUR PUBLIC							
Expédition	Lettres	627 750	212 684	1 486 700	695 807	826 473	199 498
	Colis	1 463	4 408	124	98	2 300	2 588
	Total	629 213	217 092	1 486 824	695 905	828 773	202 086
Réception	Lettres	3 401 172	874 282	481 800	2 321 860	810 709	7 264
	Colis	1 194	2 546	1 509	1 228	6 113	5 926
	Total	3 402 366	876 828	483 309	2 323 088	816 822	13 190
TRAFIC		4 031 579	1 093 920	1 970 133	3 018 993	1 645 595	215 276
OPERATEURS PRIVES							
Expédition	Lettres	21 701	21 192	24 677	26 392	26 541	29 550
	Colis	8	18	12	49	19	-
	Total	21 709	21 210	24 689	26 441	26 560	29 550
Réception	Lettres	61 860	62 307	62 001	67 619	71 754	69 691
	Colis	76	36	43	45	50	-
	Total	61 936	62 343	62 044	67 664	71 804	69 691
TRAFIC		83 645	83 553	86 733	94 105	98 364	99 241
TRAFIC TOTAL		4 115 224	1 177 473	2 056 866	3 113 098	1 743 959	314 517

Source : (Opérateurs postaux, 2015)



Atelier de formation sur l'adressage et les codes postaux

L'observation du trafic international de la Poste du Bénin montre une tendance baissière drastique. Après une légère baisse en 2011 en l'occurrence au niveau des lettres, la grande chute a commencé en 2012 jusqu'en 2015. Par contre, le secteur des colis montre une croissance continue après 2013.

3.4.1.4 Recettes

Les recettes des opérateurs sont constituées des produits liés à la poste aux lettres, aux colis, aux envois express, aux services logistiques, aux services financiers postaux et à d'autres recettes.

En effet, les recettes totales de ce secteur postal sont évaluées à 5 571 225 189 francs FCFA en 2015 contre 9 138 910 854 francs de FCFA en 2014, soit une baisse de 39%.

3.4.1.5 Services financiers postaux

Au 31 décembre 2015, seul l'opérateur désigné offre les services financiers postaux. Toutefois, il faut rappeler que les dispositions de la Loi N°2014-014 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin donnent désormais aux opérateurs privés les prérogatives pour offrir les services financiers postaux.

Les services financiers traditionnels de la Poste du Bénin SA sont constitués des mandats de postes

ordinaires, des comptes de chèques postaux et de l'épargne.

Tableau 26 : Statistiques des services financiers postaux

SERVICES FINANCIERS	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Service intérieur						
Nombre de mandats de poste ordinaires	9 311	154 240	228 332	353 437	17 477	33 873
Montant des mandats de poste ordinaires	700 084	8 933 810	11 286 778	85 171 119	8 129 261 061	22 911 822 780
Service international - Expédition						
Nombre de mandats de poste ordinaires	6 365	ND	6 007	2 559	577	449
Montant des mandats de poste ordinaires	1 567 739	74 151	953 492	643 614	49 529 780	24 665 554
Service international - Réception						
Nombre de mandats de poste ordinaires	45 189	2 837	27 824	12 032	542	447
Montant des mandats de poste ordinaires	8 118 785	694 583	4 323 659	2 550 041	63 891 333	53 216 666
Comptes de chèques postaux						
Nombre de comptes CCP	27 697	43 576	46 297	46 795	47 126	47 935
Avoirs en fin d'année sur les comptes	15 600 130	21 979 836	23 958 724	23 535 836	13 221 541 039	12 124 302 535
Caisse d'épargne postale ou Banque postale						
Nombre de comptes CNE	495 450	505 701	514 058	520 545	537 238	574 087
Avoirs en fin d'année sur les comptes	53 672 928	52 437 268	51 776 868	55 285 316	44 116 396 679	47 637 188 696

Source : (LPB SA, 2015)

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

- les mandats de postes ordinaires tout service confondu sont toujours en pleine expansion passant d'une valeur de 10 millions de FCFA en 2010 à 22 989 millions de FCFA en 2015 ;
- de même, les avoirs en comptes de chèques postaux ont connu un essor fulgurant sur la période allant de 2010 à 2013, avant de connaître une tendance baissière depuis 2014.
- quant aux avoirs en caisse d'épargne, ils évoluent en dents de scie.

Globalement, la masse monétaire des services financiers postaux est évaluée à 82 751 millions de FCFA au 31 décembre 2015.

3.4.2 Le secteur informel

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 background is a solid blue color with a faint, repeating pattern of white icons representing various technologies and communication tools. These icons include laptops, smartphones, tablets, Wi-Fi symbols, and network lines, creating a digital and interconnected theme.

CHAPITRE 4

COOPERATION ET RELATIONS INTERNATIONALES



Séance de travail avec Mme DAMIBA ancienne présidente du Conseil Supérieure de la Régulation du Burkina Faso

4.1 Sur le plan régional	76
4.2 Sur le plan international	77

L'ARCEP-BENIN a été très active sur le plan de la coopération et des relations internationales en 2015. En effet, elle a participé à plusieurs rencontres régionales et internationales traitant des questions spécifiques du secteur des communications électroniques et de la poste.

4.1 Sur le plan régional

Sur le plan régional, l'ARCEP-BENIN a participé au cours de l'année 2015 entre autres aux événements ci-après :

- ◆ la 3^{ème} réunion préparatoire régionale de la CMR-15 / UAT/UIT-R du 22 au 30 janvier 2015 à Abuja au Nigéria;
- ◆ l'atelier UA/CEDEAO sur la politique d'interconnexion et le cadre réglementaire régional du 23 au 27 février 2015 à Lomé au Togo;
- ◆ la Conférence africaine sur les transferts de fonds et les réseaux postaux du 04 au 05 mars 2015 à Cap Town en Afrique du Sud;
- ◆ la 12^{ème} Assemblée Générale de l'ARTAO du 17 au 20 mars 2015 à Niamey au Niger ;
- ◆ le Forum sur la réforme et la régulation postale en Afrique de l'Ouest du 18 au 20 mars 2015 en Côte d'Ivoire ;
- ◆ la Réunion du groupe régional de la commission d'études 12 UIT-T & 5 UIT-T pour l'Afrique et au forum régional UIT sur la normalisation du 23 au 27 mars 2015 à Dakar au Sénégal ;
- ◆ la 5^{ème} édition de l'Africa IT & Telecoms Forum 2015 du 26 au 27 mars 2015 en Côte d'Ivoire ;
- ◆ le Séminaire régional des radiocommunications UIT/UAT de 2015 pour l'Afrique du 20 au 24 avril 2015 à Niamey au Niger ;
- ◆ le Séminaire sur la régulation et le développement du secteur postal du 06 au 08 mai 2015 à Dakar au Sénégal ;
- ◆ la Réunion de la CEDEAO sur la préparation de la CMR-15 du 18 au 22 mai 2015 au Cap Vert ;
- ◆ la 34^{ème} session ordinaire du conseil d'Administration de l'UPAP et la table ronde africaine sur les frais terminaux et sur la Stratégie d'Istanbul du 24 mai au 03 juin 2015 à Khartoum au Soudan ;
- ◆ l'Atelier sur la portabilité de numéro et la qualité de service dans les Etats membres de l'ARTAO du 08 au 12 juin 2015 à Accra au Ghana ;

- ◆ le Colloque mondial des régulateurs (GSR) 2015 du 09 au 11 juin 2015 à Libreville au Gabon ;
- ◆ la 16^{ème} Réunion du Conseil d'Administration de l'UAT du 17 au 19 juin 2015 à Durban en Afrique du sud ;
- ◆ la 4^{ème} réunion préparatoire de l'Assemblée des Radiocommunications et la Conférence Mondiale des Radiocommunications du 20 au 24 juillet 2015 en Nairobi au Kenya ;
- ◆ l'atelier sur les communications par satellites pour les pays d'Afrique du 27 au 31 juillet 2015 à Dakar au Sénégal ;
- ◆ l'atelier sur le point d'échange internet et cyber sécurité du 27 au 31 juillet 2015 à Abidjan en Côte d'Ivoire ;
- ◆ la Réunion de l'UAT du 19 au 21 Août 2015 à Lomé au Togo ;
- ◆ la Réunion du Groupe de Travail CRTEL du 19 au 21 Août 2015 à Lomé au Togo ;
- ◆ la Réunion préparatoire du Groupe Afrique à l'Assemblée Mondiale de Normalisation des Télécommunications AMNT-16 du 07 au 11 septembre 2015 à Dakar au Sénégal ;
- ◆ la participation d'atelier sur Convergence and infrastructure Meeting du 28 au 30 octobre 2015 à Dakar au Sénégal ;
- ◆ l'échange d'expérience sur la stratégie de développement de l'économie numérique facteur de création d'emplois des jeunes du 18 au 20 novembre 2015 au Sénégal ;
- ◆ la 7^{ème} réunion du Comité des Régulateurs nationaux des Télécommunications (CRTEL) du 21 au 22 décembre 2015 à Niamey au Niger.

4.2 Sur le plan international

Au cours de l'année 2015, l'ARCEP-BENIN a renforcé sa présence au plan international par sa participation active à de nombreuses rencontres stratégiques au niveau du secteur des télécommunications et des TIC d'une part, et au niveau du secteur postal d'autre part.

Au nombre des participations de l'institution, nous pouvons citer :

- ◆ la réunion de la commission 2 UIT-T du 18 au 27 mars 2015 à Genève en Suisse ;
- ◆ la réunion préparatoire de la Conférence Mondiale des Radiocommunications (RPC 15) du 20 mars au 02 avril 2015 à Paris (France) et à Genève (Suisse) ;
- ◆ la Conférence Stratégique africaine et au Conseil d'Exploitation Postale de l'UPU du 10 avril au

- 01 mai 2015 à Genève en Suisse ;
- ◆ la réunion 2015 des groupes du rapporteur pour la commission d'étude 1 du 13 au 24 avril 2015 à Genève en Suisse ;
 - ◆ le Sommet du Dynamic Spectrum Alliance sur les systèmes TWSS du 05 au 08 mai 2015 en Philippines ;
 - ◆ la Session 2015 du Conseil de l'UIT du 12 au 22 mai 2015 à Genève en Suisse;
 - ◆ le Sommet mondial sur la Société de l'Information (WSIS 2015) du 25 au 29 mai 2015 à Genève en Suisse ;
 - ◆ le Séminaire sur la régulation des fréquences du 14 au 18 septembre 2015 en Turquie ;
 - ◆ l'Assemblée Générale de l'Institut Mondial des Caisses d'Épargne du 23 au 25 septembre 2015 à Washington aux USA ;
 - ◆ l'Assemblée des Radiocommunications 2015 (AR-15) du 26 au 30 octobre 2015 à Genève en Suisse ;
 - ◆ la Réunion du Conseil d'Administration de l'UPU du 26 octobre au 13 novembre 2015 en Suisse ;
 - ◆ la Conférence Mondiale des Radiocommunications 2015 (CMR-15) du 02 au 27 novembre 2015 à Genève en Suisse ;
 - ◆ la 13^{ème} réunion annuelle du FRATEL du 30 novembre au 01 décembre 2015 en Suisse.
 - ◆ Enfin, pour offrir plus de visibilité au plan international, l'ARCEP-BENIN abritera en 2016 deux (02) grandes rencontres internationales à savoir :
 - ◆ le 13^{ème} séminaire du Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL) sur le thème « Quelles solutions concrètes notamment de partages d'infrastructures, pour un aménagement numérique du territoire ? » ;
 - ◆ le Séminaire de l'UAT sur l'implémentation des différentes décisions de la CMR-15 et le renforcement des capacités dans l'élaboration des stratégies larges bandes en Afrique.



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

ENCADRER LE
DEVELOPPEMENT D'UNE
**ECONOMIE
NUMERIQUE**
POUR LE BENIN

ENGAGER À L'AVÈNEMENT DU BENIN NUMÉRIQUE

www.arcep.bj

CHAPITRE 5

DIFFICULTES
RENCONTREES ET
RECOMMANDATIONS



Point de presse du Secrétaire Exécutif lors de l'atelier sur le PNF

5.1 Les difficultés rencontrées.....	82
5.2 Les recommandations.....	83

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités, l'ARCEP-BENIN a rencontré certaines difficultés d'ordre interne et externe.

5.1 Les difficultés rencontrées

5.1.1 Difficultés internes

Au nombre de celles-ci nous pouvons citer :

- ✎ la sous-estimation des délais de procédure pour certaines activités du plan de travail annuel (PTA) ;
- ✎ les difficultés du respect des calendriers dues à de nombreuses urgences du secteur.

5.1.2 Contraintes externes

Il s'agit de :

- ✎ la non finalisation des réformes en cours au niveau de l'opérateur historique Bénin Télécoms ;
- ✎ l'insuffisance de réglementation et de politique devant soutenir certaines activités ;
- ✎ la suspension pendant trois (03) mois et annulation de certaines procédures de marchés par l'ARMP suite à des plaintes d'une société portant sur le montant jugé élevé des frais d'achat des dossiers d'appels d'offres de l'ARCEP-BENIN. Il s'agit des marchés ci-après :
 - ➔ Elaboration des manuels de procédures nécessaires à l'application de la loi sur les communications électroniques et la poste ;
 - ➔ Enquête sur l'utilisation des TIC par les ménages, les centres universitaires et de recherches et les étudiants au Bénin
 - ➔ Fourniture d'outils légers de suivi de qualité de service Internet.
- ✎ l'exécution de nombreuses missions et tâches non planifiées au profit de l'Etat (Gouvernement et MCTIC) ;
- ✎ la mauvaise connaissance du code des marchés publics béninois par certains soumissionnaires étrangers, ayant entraîné des appels d'offres infructueux.

5.2 Les recommandations

L'ARCEP-BENIN formule au Gouvernement les recommandations suivantes :

- ✎ Accélérer le processus d'adoption des projets de textes d'application de la loi N°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin ;
- ✎ Procéder à la signature avec les opérateurs des nouveaux documents contractuels mis en conformité avec la loi N°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin ;
- ✎ Prendre des mesures pour encourager le développement des infrastructures en fibre optique ;
- ✎ Achever l'étude sur la stratégie de l'économie numérique au Bénin ;
- ✎ Revoir la politique de taxation du secteur des télécommunications afin d'instaurer un climat de confiance entre l'Etat et les acteurs du secteur ;
- ✎ Prendre des dispositions en vue de l'adoption des projets de textes relatifs aux transactions électroniques ;
- ✎ Elaborer et mettre en œuvre la stratégie nationale d'adressage et de codes postaux ;
- ✎ Favoriser le développement des services postaux innovants.



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