

RAPPORT D'ACTIVITES 2016



Arcep
B E N I N

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

RAPPORT D'ACTIVITES 2016



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

Sommaire

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	04
LISTE DES TABLEAUX.....	05
LISTE DES GRAPHIQUES.....	06
INTRODUCTION	08

PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN 10

CHAPITRE 1 : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN.....	12
1.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN	12
1.2 Le fonctionnement de l'ARCEP-BENIN	14

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN 26

CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES MENEES PAR L'ARCEP-BENIN.....	28
2.1 Les activités des communications électroniques.....	28
2.2 Les activités de contrôle.....	30
2.3 Les activités postales	37
2.4 L'appui à la réglementation.....	39
2.5 La coopération et les relations les internationales.....	41

TROISEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES..... 44

CHAPITRE 3 : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES.....	46
3.1 Le marché de la téléphonie fixe	46

3.2	Le Marché de la téléphonie mobile.....	47
3.3	Le marché de l'Internet.....	53

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016 58

CHAPITRE 4 : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016 60

4.1	L'appui à la mise en place des textes réglementaires d'application de la loi.....	60
4.2	L'immersion dans le projet de portabilité de numéros mobiles.....	60
4.3	La réflexion sur l'aménagement numérique du territoire.....	61
4.4	La refonte du système de taxation des services de communications électroniques au Bénin.....	63
4.5	L'étude sur les MVNO/MVNE et le développement des SVA.....	64
4.6	La mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN.....	66
4.7	L'enquête sur la satisfaction des entités régulées et des ACP de l'ARCEP-BENIN en 2016..	68
4.8	L'évaluation des contrats-types des opérateurs et prestataires de services de communications électroniques.....	69
4.9	L'audit des contrats-types des opérateurs postaux.....	70
4.10	L'évaluation des engagements sociaux pris par les opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin.....	70

CHAPITRE 5 : LES DIFFICULTES RENCONTREES 72

5.1	Les difficultés internes.....	72
5.2	Les contraintes externes.....	72

LISTE DES SIGLES & ACRONYMES

ACP	Associations de Consommateurs Partenaires
ARCEP-BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste
CDR	Call Detail Record
CGT	Centre de Gestion du Trafic
CTP	Comités Techniques Permanents
GSM	Global System for Mobile communications
GU	Guichet Unique
MENC	Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication
MVNE	Mobile Virtual Network Enabler
MVNO	Mobile Virtual Network Operator
PMR	Private Mobile Radiocommunications
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
RSE	Responsabilités Sociales des Entreprises
SMF	Système de Management Fraude
SMQ	Système de Management Qualité
SPU	Service Postal Universel
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UIT	Union Internationale des Télécommunications
VSAT	Very Small Aperture Terminal

LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Statistiques des activités du Conseil de Régulation en 2015 et 2016	16
Tableau 2	Statistiques des décisions du Conseil de Régulation en 2015 et 2016	18
Tableau 3	Effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN en 2016	18
Tableau 4	Cartographie des plaintes	23
Tableau 5	Quelques indicateurs SMQ de l'ARCEP-BENIN	24
Tableau 6	Synthèse des titres d'exploitation délivrés par l'ARCEP-BENIN	29
Tableau 7	Récapitulatif des contrôles effectués	32
Tableau 8	Répartition géographique des contrôles	33
Tableau 9	Statistiques des contrôles par opérateur et par type d'offre	34
Tableau 10	Statistiques sur la fraude	36
Tableau 11	Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2012 à 2016	47
Tableau 12	Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles de 2012 à 2016	48
Tableau 13	Tarifs des communications mobiles de 2014 à 2016	49
Tableau 14	Evolution du trafic mobile au Bénin de 2014 à 2016	50
Tableau 15	Parts de marché des différents opérateurs mobiles	50
Tableau 16	Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2016	51
Tableau 17	Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles de 2012 à 2016	51
Tableau 18	Evolution des investissements des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)	52
Tableau 19	Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)	52
Tableau 20	Situation des FAI au 31 décembre 2016	53
Tableau 21	Evolution des abonnements sur le réseau des FAI	54
Tableau 22	Evolution du parc d'abonnés Internet fixe par technologie	54
Tableau 23	La répartition des abonnements Internet par opérateur	55
Tableau 24	Evolution du parc d'abonnés Internet fixe au Bénin de 2012 à 2016	56
Tableau 25	Récapitulatif de la mise en œuvre des projets dans le cadre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN	67



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Répartition du personnel par catégorie	19
Graphique 2	Répartition du personnel par classe d'âge	19
Graphique 3	Répartition des plaintes adressées à l'ARCEP-BENIN en 2016	23
Graphique 4	Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs fixes en millions de FCFA	46
Graphique 5	Evolution de la télédensité fixe	47
Graphique 6	Evolution de la pénétration Internet mobile au Bénin de 2012 à 2016	56





INTRODUCTION

Conformément aux 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 relative 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 deuxième année du Plan Stratégique 2015-2018 de l'ARCEP-BENIN.

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 2016 ;
- ↳ l'état du secteur des communications électroniques ;
- ↳ les grands chantiers de l'ARCEP-BENIN en 2016 ;
- ↳ les difficultés rencontrées.



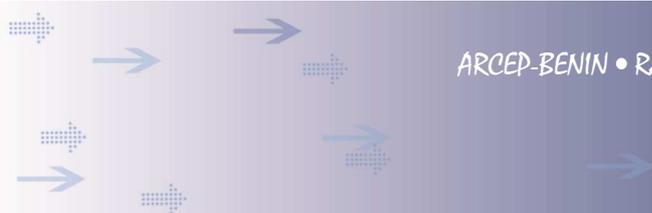
PREMIERE PARTIE
L'ARCEP-BENIN



CHAPITRE I : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN..... 12

I.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN..... 12

I.2 Le fonctionnement de l'ARCEP-BENIN..... 14





PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

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

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 de règlement des litiges.

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

I.1. L'organisation de l'ARCEP-BENIN

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

- ☛ le Conseil de Régulation ;
- ☛ le Secrétariat Exécutif.

I.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'expérience professionnelle. Ils sont nommés par décret pris en Conseil des Ministres pour un mandat de quatre (04) ans renouvelable une fois.

Le Conseil de Régulation 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 ainsi que ceux 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 règlement des litiges, de conciliation entre opérateurs, d'une part et entre ceux-ci et les fournisseurs de services de communications électroniques ou de la poste d'autre part.

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 en charge 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



PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

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 d'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 chargé 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 du 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.

• Les activités du Conseil de Régulation

Au cours de l'année 2016, le Conseil de Régulation a tenu neuf (9) sessions ordinaires et onze (11) sessions extraordinaires au cours desquelles d'importantes décisions de régulation du secteur des communications électroniques et de la poste ont été prises. Comparé aux statistiques de 2015, il ressort que le Conseil de Régulation a été plus sollicité en 2016 qu'en 2015 à cause des urgences du secteur. Ceci témoigne du dynamisme de la régulation des communications électroniques et de la poste au Bénin.

PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

Le tableau ci-dessous présente les statistiques des activités du Conseil de Régulation en 2015 et 2016 :

Tableau n° 1 : Statistiques des activités du Conseil de Régulation en 2015 et 2016

Types de Session	2015		2016	
	Nombre	Moyenne mensuelle	Nombre	Moyenne mensuelle
Sessions ordinaires	8	0,67	9	0,75
Sessions extraordinaires	8	0,67	11	0,92
Total	16	1,33	20	1,67

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

En conclusion, le Conseil de Régulation a tenu en moyenne cinq (05) sessions par trimestre en 2016 contre quatre (04) sessions en 2015 pour la même période.

Par ailleurs, en vertu des prérogatives de pouvoir de sanctions conféré à l'ARCEP-BENIN, le Conseil de Régulation a pris en 2016, deux (02) décisions de mise en demeure des opérateurs. Il s'agit de :

- ↳ la décision n°2016-064/ARCEP/PT/SE/DFC/DR/DRI/DMP/DAJRC/GU en date du 25 mai 2016 portant mise en demeure de SPACETEL BENIN SA de se conformer à l'obligation de qualité de service sur son réseau.

Cette décision de mise en demeure a fait obligation à l'opérateur SPACETEL BENIN SA de procéder à la correction des défaillances constatées en matière de qualité de service sur son réseau conformément à son cahier des charges dans un délai de trois (03) mois.

Ces défaillances doivent être corrigées pour les services voix au regard des critères liés au taux de blocage des appels, au taux de coupure des appels et au taux de communications réussies. Au cours de cette période de trois (03) mois, interdiction a été faite à l'opérateur SPACETEL BENIN SA de proposer de nouvelles offres de services à valeur ajoutée et de mettre en service de nouvelles cartes SIM sur son réseau.

Un recours gracieux de l'opérateur suite à la décision 2016-64 a été examiné par le Conseil de Régulation le 1er juillet 2016. Au terme de l'examen, le Conseil de Régulation a levé l'interdiction faite à SPACETEL BENIN SA de proposer de nouvelles offres de services à valeur ajoutée et de mettre en service de nouvelles cartes SIM sur son réseau.

- ↳ la décision n°2016-065/ARCEP/PT/SE/DFC/DR/DRI/DMP/DAJRC/GU du 25 mai 2016 portant mise en demeure de GLO MOBILE BENIN SA de se conformer à l'obligation de qualité de service sur son réseau

Cette décision de mise en demeure a fait obligation à l'opérateur GLO MOBILE BENIN SA de

procéder à la correction des défaillances constatées en matière de qualité de service sur son réseau conformément à son cahier des charges dans un délai de trois (03) mois.

Ces défaillances doivent être corrigées pour les services voix au regard des critères liés au taux de blocage des appels, au taux de coupure des appels et au taux de communications réussies. Au cours de cette période de trois (03) mois, interdiction a été faite à l'opérateur GLO MOBILE BENIN SA de proposer de nouvelles offres de services à valeur ajoutée et de mettre en service de nouvelles cartes SIM sur son réseau.

Le Conseil de Régulation donne des avis et prend des décisions. Au cours de l'année 2016, le Conseil de Régulation a donné trois (03) avis sur des dossiers soumis à son examen par le Gouvernement.

Le premier avis relatif à la modification de la répartition du capital de la société BELL BENIN COMMUNICATIONS SA entraînant un changement de contrôle direct au profit de GLOBAL TECOMNET LIMITED. Par cet avis, l'ARCEP-BENIN, après examen des pièces constitutives du dossier introduit par la société BELL BENIN COMMUNICATIONS SA à l'appui de sa demande, notamment le projet de contrat de cession d'actions, le document portant informations générales sur la société GLOBAL TECOMNET LIMITED, le document de notification de mobilisation de capitaux et les documents attestant des actes de constitution du partenaire stratégique, a donné au Gouvernement, son avis favorable pour la cession de quatre-vingt-dix pour cent (90%) des actions de la société BELL BENIN COMMUNICATIONS SA, à la société GLOBAL TECOMNET LIMITED.

Le deuxième avis relatif à la transmission des conclusions de l'analyse préliminaire de la demande de renouvellement de la licence d'exploitation de réseau de téléphonie mobile de la société GLO MOBILE BENIN SA au Gouvernement. En effet, l'ARCEP-BENIN a donné au Gouvernement son analyse technique sur la demande de renouvellement de la licence de l'opérateur. Ainsi, les avis ont porté sur la recevabilité de la demande de renouvellement (sur la forme et sur le fond) et des suggestions d'orientations sur les nouvelles conditions d'exploitation de la licence par cet opérateur.

Le troisième avis relatif au transfert à CANALBOX BENIN SA de la licence de fourniture d'accès Internet de ESPACE INFORMATIQUE ET TELECOMMUNICATIONS (EIT) SARL. Par cet avis, l'ARCEP-BENIN, après examen des dossiers soumis, a recommandé au Gouvernement, le transfert à CANALBOX BENIN SA de la licence d'exploitation du réseau de fourniture d'accès Internet détenue par la société ESPACE INFORMATIQUE ET TELECOMMUNICATIONS SARL le 25 janvier 2012, conformément à l'article 17 de la loi N°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste.

PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

Enfin, les statistiques relatives aux décisions du Conseil de Régulation de 2015 à 2016 se présentent comme suit :

Tableau n° 2 : Statistiques des décisions du Conseil de Régulation en 2015 et 2016

Avis / Décisions du Conseil de Régulation	2015		2016	
	Nombre	Moyenne mensuelle	Nombre	Moyenne mensuelle
Décisions de Régulation	196	16,33	189	15,75
Décisions Internes	27	2,25	36	3
Total	223	18,58	225	18,75

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Il ressort de l'analyse de ces statistiques que, sur la période d'observation, le Conseil de Régulation a pris en moyenne dix-neuf (19) décisions chaque mois. Ceci est un signe révélateur du dynamisme des structures de l'ARCEP-BENIN puisque conformément aux procédures de l'institution la prise d'une décision intervient au terme de l'instruction des dossiers.

• 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 catégorie comme l'indique le tableau ci-dessous :

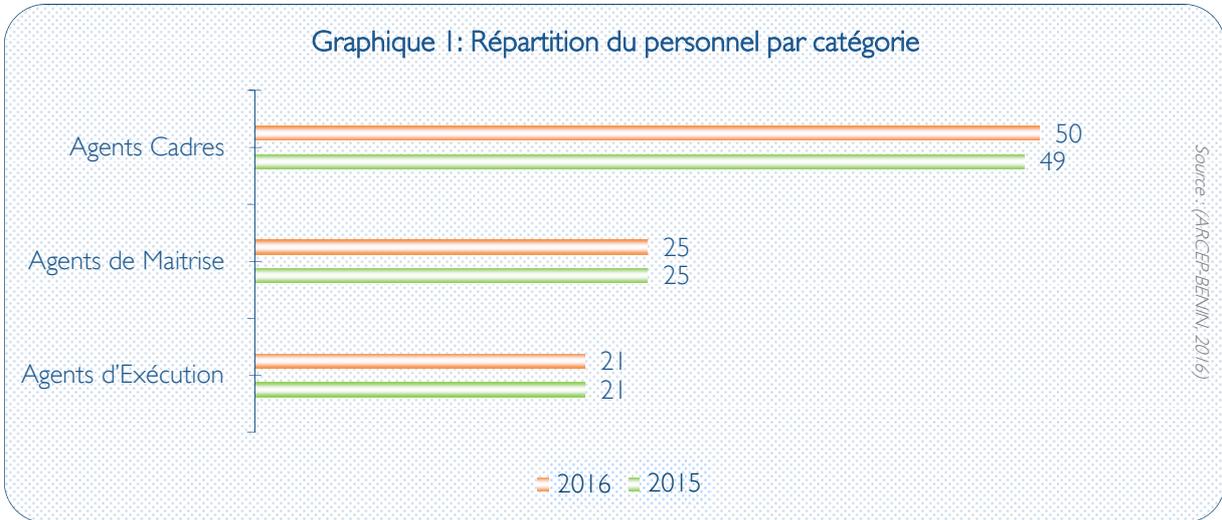
Tableau n° 3: Effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN en 2016

Catégories	Année 2015	Année 2016	Ecart	
			Valeur	Taux
Agents d'Exécution (E)	21	21	0	0%
Agents de Maîtrise (M)	25	25	0	0%
Cadres (C)	49	50	1	2,04%
Total	95	96	1	1,05%

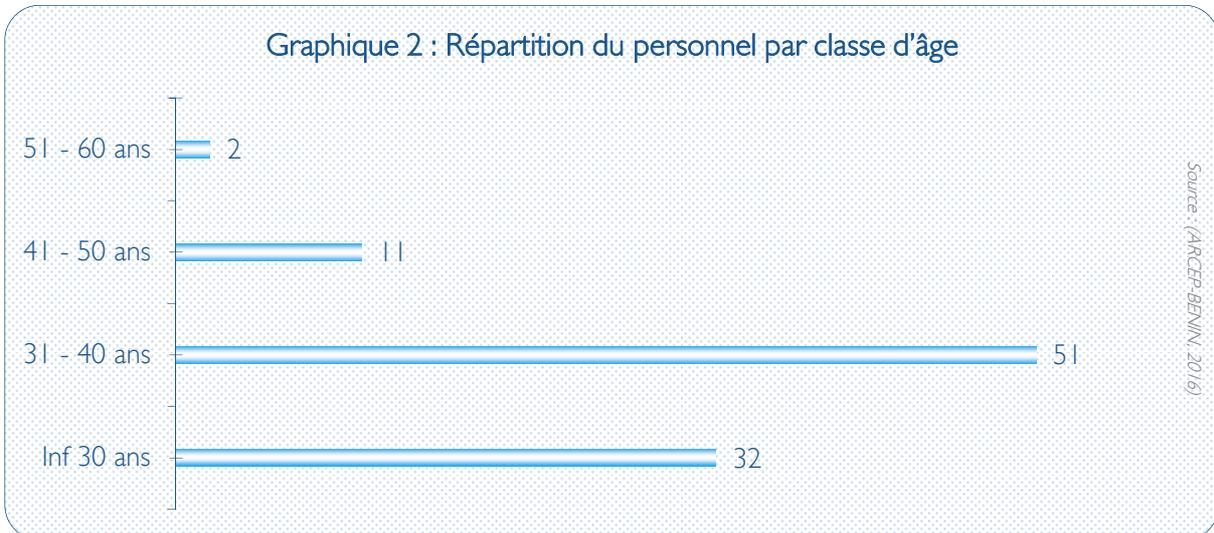
Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Au cours de l'année 2016, l'effectif du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN s'est accru d'un (01) cadre supérieur. En effet, au 31 décembre 2016, l'effectif du personnel du Secrétariat Exécutif est composé de 50 cadres, 25 agents de maîtrise et 21 agents d'exécution soit un total de 96 agents.

Le graphique suivant présente la répartition du personnel par catégorie.



La répartition du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN par tranche d'âge au 31 décembre 2016 est illustrée par le graphique ci-dessous :



Il ressort du graphique que 86,46% 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 afin 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.



PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

I.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 régulation ;
- * 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'investissement.

I.2.3. Les outils de communication et d'information

La communication et l'information de la population et des partenaires 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, Twitter, 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 disponibles les informations sur les activités de l'ARCEP-BENIN et les tendances du secteur des communications

PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

électroniques et de la poste.

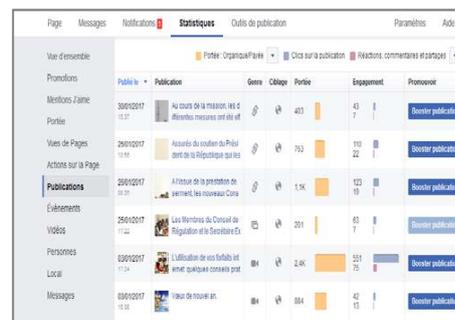
Au 31 décembre 2016, les statistiques du site web de l'ARCEP-BENIN se présentent comme suit :



- Utilisateurs: 1 921 ;
- Interactions réalisées par les utilisateurs dans un laps de temps: 2 990;
- Temps moyen d'un utilisateur par session: 4 minutes ;
- 53, 37 % des utilisateurs visitent régulièrement le site ;
- Nombre de pages du site visités : 7793.

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. 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 pages Facebook, Twitter, YouTube de l'ARCEP-BENIN ont enregistré une importante fréquentation telle que présentée ci-dessous.

Publication	Genre	Catégorie	Portée	Engagement	Profil
30/01/2017	Publication	Au cours de la mission, les 4	403	43	7
29/01/2017	Publication	Assemblée du conseil du-Pol	793	110	22
29/01/2017	Publication	A l'issue de la prestation de	1.5K	123	19
25/01/2017	Publication	Les Membres du Conseil de	204	63	7
02/01/2017	Publication	Utilisation de vos outils et	2.4K	501	75
05/01/2017	Publication	Forum de conseil en	884	42	13



PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

De l'analyse des statistiques de la fréquentation des pages Facebook de l'ARCEP-BENIN, il ressort que l'étude sur le système de gestion des plaintes des consommateurs à l'ARCEP-BENIN a eu 1500 portées et 151 engagements à raison de 116 clics sur la publication et 35 réactions (j'aime, commentaire et partage). En outre, la publication « l'ARCEP-BENIN conformément à ses prérogatives vient de sortir deux décisions pour sanctionner le défaut de qualité de services dans le secteur des communications électroniques », a enregistré 1100 portées et 68 clics dont 59 réactions (j'aime, commentaire et partage).

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.

- **La gestion des plaintes des consommateurs**

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, l'ARCEP-BENIN a mis en place un système de gestion des plaintes des consommateurs. Ce système comprend la réception, le traitement et le suivi de la satisfaction des consommateurs. Ce dispositif a été renforcé par la mise en place d'un comité de gestion des plaintes qui délibère chaque semaine sur les plaintes reçues par l'ARCEP-BENIN.

Les plaintes sont adressées à l'ARCEP-BENIN par les trois (03) canaux que sont : la ligne verte, les courriers et les courriels.

Au total cent dix-sept (117) plaintes ont été reçues et traitées par l'ARCEP-BENIN en 2016 contre deux cent quatre-vingt-quatre (284) sur l'année 2015, soit une baisse de 58,80%. Cette baisse du nombre des plaintes peut être expliquée par les différentes mesures prises dès l'année 2015 notamment un meilleur contrôle des plaintes enregistrées par la ligne verte ainsi que diverses autres mesures (sensibilisation à travers l'émission radiophonique "Instant de régulation", mise en œuvre de projets de sensibilisation en partenariat avec les Associations de Consommateurs Partenaires).

Comme à l'accoutumée, les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN sont les opérateurs qui ont enregistré le plus grand nombre de plaintes : quatre-vingt-onze (91) plaintes, soit 77,77% des plaintes enregistrées au cours de l'année.

Le tableau ci-après présente la cartographie des plaintes enregistrées en 2016.

Tableau n° 4 : Cartographie des plaintes

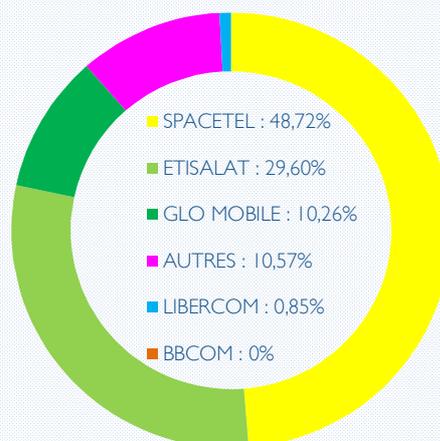
Catégorie	Nombre de plaintes en 2015	Nombre de plaintes en 2016	Pourcentage	Ecart 2015 / 2016
Dérangement	14	03	2,56%	- 78,57%
Disparition de crédit	66	20	17,10%	- 69,70%
Internet	14	08	6,84%	- 42,86%
Offres promotionnelles	48	30	25,64%	- 37,5%
Qualité de service (QoS)	55	18	15,38%	- 67,27%
Service après-vente	36	17	14,53%	- 52,78%
Sites radio	06	11	9,40%	+ 83,33%
Surfacturation	36	01	0,85%	- 97,22%
Autres	09	09	7,70%	0
Total	284	117	100%	- 58,80%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Au regard de l'analyse de toutes ces données, il y a lieu de remarquer que les plaintes récurrentes concernent les offres promotionnelles (25,64%), la perte de crédit (17,10%), et la qualité de service (15,38%).

Le diagramme ci-après présente la répartition des plaintes par opérateur de janvier à décembre 2016.

Graphique 3 : Répartition des plaintes adressées à l'ARCEP-BENIN en 2016



Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Il ressort de la répartition des plaintes par opérateur que SPACETEL BENIN est l'opérateur qui enregistre le plus de plaintes.

PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

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 fait l'objet d'un audit de surveillance en mars 2016 qui a confirmé la certification obtenue en 2015.

Le tableau ci-après présente quelques indicateurs SMQ de l'ARCEP-BENIN, leur périodicité, les valeurs cibles ainsi que les valeurs atteintes en 2015 et 2016.

Tableau n°5 : Quelques indicateurs SMQ de l'ARCEP-BENIN

DEFINITION	PERIODICITE	VALEUR CIBLE	VALEUR REALISEE DEC 2015	VALEUR REALISEE DEC 2016
Note globale de satisfaction du personnel	Annuelle	7/10	7,32/10	7,62/10
Note globale de satisfaction des associations de consommateurs	Annuelle	7/10	7/10	6/10
Taux de demandes de ressource en numérotation traités dans un délai de 30 jours	Trimestrielle	100%	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%	100%
Taux de dossiers d'autorisation et d'agrément délivrés dans les délais	Annuelle	100%	100%	100%
Taux de dossiers instruits suite aux missions de contrôle	Semestrielle	80%	100%	100%
Taux de plaintes des consommateurs instruites dans le délai	Semestrielle	80%	100%	100%
Taux de demandes d'agrément traités dans le délai	Trimestrielle	100%	100%	100%
Taux de déclaration de SVA traités dans le délai de 30 jours	Mensuelle	100%	100%	100%
Taux d'offres promotionnelles traités dans un délai de 72 heures	Mensuelle	100%	100%	100%

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)



PREMIERE PARTIE : L'ARCEP-BENIN

Il ressort de l'analyse des indicateurs du système de management qualité de l'ARCEP-BENIN que les valeurs cibles sont atteintes à fin 2016 à l'exception de la note globale de satisfaction des associations de consommateurs pour laquelle il est observé une diminution d'un (01) point par rapport à 2015. Cet écart a fait l'objet d'une analyse qui a débouché sur des mesures d'amélioration.



DEUXIEME PARTIE

LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN



CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES MENEES PAR L'ARCEP-BENIN	28
2.1 Les activités des communications électroniques.....	28
2.2 Les activités de contrôle.....	30
2.3 Les activités postales.....	37
2.4 L'appui à la réglementation.....	39
2.5 La coopération et les relations internationales.....	41



DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

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

L'Autorité de Régulation a mené au cours de l'année 2016 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

L'ARCEP-BENIN accompagne résolument l'accès du public aux services de communications électroniques de qualité par l'étude et l'agrément des équipements terminaux et équipements radioélectriques d'une part, et l'autorisation des demandes d'établissement et d'exploitation des installations radioélectriques et des installateurs d'équipement radioélectriques d'autre part. A cet effet, l'ARCEP-BENIN a reçu au cours de l'année 2016, plusieurs demandes d'assignation de fréquences et d'autorisation des opérateurs exploitant des réseaux de télécommunications ouverts au public et des exploitants de réseaux indépendants de télécommunications.

2.1.2. L'octroi des autorisations

Au cours de l'année 2016, l'ARCEP-BENIN a autorisé :

- Cent dix-neuf (119) agréments dont quatre-vingt-dix-neuf (99) d'équipements radioélectriques et vingt (20) d'installateurs ;
- Cent trente-neuf (139) liaisons de transmission par Faisceaux Hertiens ;
- Soixante-huit (68) réseaux indépendants (PMR, AMATEUR et VSAT) ;
- Dix (10) accusés de réception de Services à Valeur Ajoutée ;
- Six (06) demandes d'utilisation de ressources en numérotation.

2.1.3. La régularisation de l'assignation des fréquences

Conformément aux stipulations des conventions et cahier des charges des opérateurs mobiles, l'ARCEP-BENIN a procédé à la régularisation de l'assignation de fréquences dans la bande 2100 MHz aux opérateurs SPACETEL-BENIN et ETISALAT BENIN.

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

2.1.4. La coordination des fréquences

Dans le cadre du partage des fréquences aux frontières, les Administrations du Bénin et du Togo ont signé en décembre 2010, un accord de coordination et de partage des fréquences radioélectriques pour les services de terre opérant dans les bandes de 87.5 MHz à 30 GHz.

En effet, compte tenu des dysfonctionnements enregistrés sur les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile dans les zones frontalières des deux pays et les évolutions technologiques intervenues ces dernières années dans le secteur des communications électroniques, ledit accord de coordination a fait l'objet de révision au cours d'une réunion de coordination entre les deux pays en juillet 2016.

Par ailleurs, dans le cadre des demandes de coordinations internationales, soumises par les circulaires internationales des fréquences tant pour le service de terre que le service spatial reçues du Bureau des Radiocommunications de l'UIT, l'ARCEP-BENIN a donné une suite favorable à l'inclusion du territoire du Bénin dans la zone de service de plusieurs satellites.

La synthèse des titres d'exploitation accordés par l'ARCEP-BENIN en 2015 et 2016 est présentée dans le tableau 6 ci-dessous :

Type de demande		Nombre			
		2015		2016	
Agrément	Installateur	06		20	
	Terminaux GSM	09	123	9	119
	Autres équipements radioélectriques	108		90	
Réseaux de télécommunications	Stations VSAT	56		02	
	Stations PMR	35		63	
	Nombre de liaisons FH	81		139	
	Réseaux BLR	06	182	0	209
	Station d'amateur	03		03	
	Réseaux d'accès	00		02	
	LTE/4G	01		00	
SVA	Cyber	03		02	
	Services Mobiles	05		04	
	SFM	00	10	01	10
	Service d'information on line	00		03	
	Messagerie Vocale	02		00	
Ressources en numérotation	AB	02	36	01	06
	PQ	18	36	00	06
	Numéros courts	15	36	04	06
	MNC	01	36	01	06
TOTAL		351	351	328	328

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

Au total trois cent vingt-huit (328) titres d'exploitation ont été accordés en 2016 contre trois cent cinquante-et-un (351) en 2015. L'ARCEP-BENIN a donc enregistré moins de demandes en 2016 qu'en 2015.

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 cours de l'année 2016, cent dix (110) missions de contrôle contre cinquante-quatre (54) missions de contrôle en 2015 soit une augmentation de 103,7%. Ces missions sont relatives au contrôle du respect du cahier des charges relatives aux assignations des ressources en fréquences, à l'implantation des sites et aux instructions des plaintes en brouillage.

Ces statistiques témoignent de l'importance qu'accorde l'institution au contrôle et à la maîtrise de l'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques.

Les missions de contrôle effectuées dans le cadre de la gestion du spectre des fréquences radioélectriques se présentent comme suit :

- **Contrôles inopinés**

Ils sont effectués en application de l'article 13 du décret n°2014-600 du 9 octobre 2014 portant règles de gestion et conditions d'utilisations des ressources en fréquences en République du Bénin.

- **Contrôle de conformité des installations dûment autorisées**

Les contrôles sont effectués en application de l'article 17 du décret n°2014-600 du 9 octobre 2014 portant règles de gestion et conditions d'utilisation des ressources en fréquences en République du Bénin.

- **Contrôle de démantèlement d'installations**

Ces contrôles sont effectués lorsqu'un exploitant sollicite de l'ARCEP-BENIN, l'abrogation de son autorisation d'exploitation ou en cas d'exploitation illégale dûment constatée par l'ARCEP-BENIN.



DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

- **Instruction des plaintes en brouillage**

Dans le cadre de l'instruction d'une plainte en brouillage formulée par un exploitant dûment autorisé par l'ARCEP-BENIN, des contrôles sont diligentés. Ces contrôles ont permis de régler les différents cas de brouillage soumis à l'ARCEP-BENIN par les opérateurs des réseaux publics et les exploitants d'installations radioélectriques.

- **Inspection de sites radioélectriques**

Les inspections de site sont réalisées dans le cadre du traitement des demandes d'autorisation pour l'extension et la couverture des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile.

- **Contrôle du niveau d'expositions des populations aux effets des RNI**

Ces contrôles sont effectués en application de l'article 10 du décret 2015-490 du 07 Septembre 2015 portant protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques de 0 à 300 GHz, et suite à des plaintes soumises à l'ARCEP-BENIN par des riverains de sites des opérateurs de réseaux GSM.

- **Contrôle du fonctionnement des réseaux dans les zones frontalières avec le Togo**

Ces contrôles sont effectués pour vérifier le respect des dispositions contenues dans l'accord de coordination conclu entre le Bénin et le Togo en vue de mettre à jour ledit accord.

Par ailleurs, hormis les activités de contrôle, l'équipe de contrôle a activement participé aux campagnes de sensibilisation des populations sur les questions relatives :

- * aux effets des rayonnements non ionisants ;
- * à l'utilisation des terminaux GSM (portable et équipements radioélectriques) ;
- * aux droits et devoirs des consommateurs ;
- * à l'installation des sites radioélectriques.

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

Tableau n°7 : Récapitulatif des contrôles effectués

Types de contrôle		2015	2016
Contrôles inopinés	Réseaux indépendants	8	12
	Réseaux ouverts au public	8	51
Contrôle de conformité	Réseaux indépendants	14	13
	Réseaux ouverts au public	14	07
Contrôle de démantèlement	Réseaux indépendants	7	05
Plaintes	Brouillage	7	04
Autres	Inspection de sites radioélectriques	14	10
	Contrôle du niveau d'exposition des populations aux effets des RNI	-	01
	Plaintes des consommateurs relatives aux sites radioélectriques	4	04
	Contrôle du fonctionnement des réseaux dans les zones frontalières avec le Togo	-	02
	Contrôle conjoint des installations d'Accès Internet dans le cadre de l'instruction d'une plainte	-	01
Total		54	110

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

2.2.2. Le contrôle des réseaux et services

Quant au contrôle des réseaux et services, quatre (04) grandes catégories d'activités de contrôle des réseaux et services ont été effectuées au titre de l'année 2016 :

- le contrôle de couverture et de qualité de service ;
- le contrôle des offres autorisées par l'ARCEP-BENIN ;
- le contrôle des ressources en numérotation ;
- le contrôle du trafic ;
- l'approbation des offres.

2.2.3. Les contrôles de couverture et de qualité de service des réseaux

Suite à l'adoption par le Conseil de Régulation de la décision relative aux indicateurs de qualité de service, conformément aux termes des licences technologiquement neutres signées avec les opérateurs de téléphonie mobile, l'Autorité de Régulation a poursuivi en 2016 les contrôles de couverture et de qualité de service des réseaux.

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

Différents contrôles (planifiés et inopinés) ont été effectués au cours de l'année 2016 sur l'ensemble du territoire national. Ces contrôles ont porté sur les quatre(04) réseaux mobiles en fonctionnement à savoir : SPACETEL BENIN SA, ETISALAT BENIN SA, GLO MOBILE BENIN SA et LIBERCOM SA.

Le tableau ci-dessous renseigne sur la répartition géographique des différents contrôles terrain effectués au cours de l'année 2016 :

Tableau n° 8 : Répartition géographique des contrôles

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Localité / Département	Littoral	Atlantique	Mono-Couffo	Zou-Ouémé	Collines	Littoral	Atlantique, Mono, Zou, Collines, Donga, Atacora	Mono, Couffo, Borgou, Collines	Borgou, Ouémé	Littoral, Atlantique, Zou, Ouémé	Atakora, Donga, Zou	Collines, Littoral

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Au total, treize (13) missions de contrôle ont été effectuées dans cinquante-trois (53) localités réparties dans les douze départements.

En dehors des différents contrôles réalisés par ses services, l'ARCEP-BENIN a commandité une mission d'audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux de télécommunications mobiles en République du Bénin. Ce contrôle a abouti le 25 mai 2016, à la mise en demeure des opérateurs GLO MOBILE et SPACETEL BENIN de se conformer à leurs obligations de qualité de service dans un délai de trois (03) mois.

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 des offres au cours de l'année 2016.

Au total, soixante-seize (76) contrôles contre cinquante-sept (57) en 2015 ont été effectués par la Brigade de contrôle. Ces contrôles ont porté sur cinquante-cinq (55) offres des opérateurs.

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

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

Tableau n° 9 : Statistiques des contrôles par opérateur et par type d'offre

Opérateurs	Type d'offre		Nombre d'offres contrôlées	Nombre total de contrôles effectués
	Offres permanentes	Offres promotionnelles		
MTN	21	6	27	43
MOOV	15	7	22	25
GLO	1	4	5	7
LIBERCOM	0	1	1	1
TOTAL	37	18	55	76

Source : (ARCEP/ Brigade, 2016)

De l'analyse des statistiques relatives au contrôle des offres, il ressort que 56,58% des contrôles effectués portent sur les offres commercialisées par les opérateurs MTN et MOOV (32,89%).

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.

2.2.2.3. Le contrôle des ressources en numérotation

Dans le but de vérifier le respect des conditions de mise en œuvre des obligations liées à l'établissement et l'exploitation des ressources en numérotation, notamment les numéros courts en République du Bénin par les opérateurs et fournisseurs de services, l'ARCEP-BENIN a réalisé des contrôles de conformité des obligations liées à l'exploitation des numéros courts destinés aux services à valeur ajoutée. En effet, sur quarante-huit (48) numéros testés, sept (07) sont fonctionnels et les quarante-et-un (41) restants sont non fonctionnels.

2.2.2.4. Le contrôle du trafic

Dans le cadre du contrôle du trafic, plusieurs activités relatives à l'évaluation des volumes de trafic extraits des CDR (Call Detail Record), à la lutte contre la fraude sur le trafic téléphonique et au contrôle de la tarification des appels ont été menées par le Centre de Gestion du Trafic (CGT) de l'ARCEP-BENIN.

Un rapport mensuel est produit et permet à l'ARCEP-BENIN de vérifier les déclarations faites par les opérateurs dans le cadre du respect des obligations réglementaires en vigueur.

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

2.2.2.5. L'évaluation des volumes de trafics extraits des CDR

Au 31 décembre 2016, 4 536 105 728 minutes de communications « voix » sont écoulées sur les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin, soit une baisse de trafic de 10,57% du trafic voix par rapport au volume de trafic enregistré en 2015.

En ce qui concerne le trafic SMS, en 2016, 2 169 628 727 SMS sont écoulés sur les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin, soit une baisse de trafic de 48,54% par rapport à 2015. Cette baisse notable du volume du trafic SMS s'explique entre autres par la suppression par les opérateurs des services donnant des SMS gratuits suite à la prise par le Gouvernement du décret N°2015-455 du 27 août 2015 portant majoration et annulation du crédit à titre sur le budget de l'Etat gestion 2015 d'une part, et l'accroissement de l'utilisation des réseaux sociaux WhatsApp, Viber, Facebook, etc ... d'autre part.

2.2.2.6. La fraude sur le trafic téléphonique

La lutte contre la fraude a constitué une activité phare de l'ARCEP-BENIN à travers le Centre de Gestion du Trafic tout au long de l'année 2016. Après la décision N°2015-102/ARCEP/PT/SE/DR/DRI/DAJRC/SA du 29 juin 2015, mettant en demeure l'opérateur BELL BENIN COMMUNICATIONS de prendre les dispositions nécessaires en vue de faire cesser la terminaison frauduleuse des appels internationaux par son réseau sous peine de se voir suspendre le droit d'interconnexion, le phénomène de la fraude autrefois répandu a été réduit pendant quelques mois.

Au début de 2016, ce fléau a repris avec la multiplication des foyers de terminaisons des appels frauduleux. Cette multiplication des appels frauduleux a attiré l'attention de l'ARCEP-BENIN qui a convoqué l'ensemble des opérateurs à une séance de travail le 19 mai 2016. Au cours de ladite séance, de nouvelles dispositions ont été convenues par les parties présentes, à savoir :

- ◆ la suspension immédiate des numéros suspectés par les systèmes de management de fraude des opérateurs ;
- ◆ la transmission à l'ARCEP-BENIN de la liste quotidienne des numéros détectés par les systèmes des opérateurs pour une compilation et autres analyses ;
- ◆ l'identification systématique de tous les numéros écoulant du trafic sur chaque réseau.

Le tableau ci-après présente les statistiques liées à la fraude pour le compte de l'année 2016 :

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

Tableau n° 10 : Statistiques sur la fraude

Opérateurs	Nombre total de numéros détectés	Volumes frauduleux détectés
SPACETEL BENIN SA	137 918	703 179
ETISALAT BENIN SA	21 906	142 633
GLO MOBILE BENIN SA	1 519	61 334
TOTAL	161 343	907 146

Source : (ARCEP/ Brigade, 2016)

Au total, 161343 numéros ont été détectés au cours de l'année 2016 pour un volume de trafics frauduleux de 907 146 minutes.

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

Pour le compte de 2016, les contrôles effectués ont révélé que les plans tarifaires ont été globalement respectés.

Par ailleurs, les périodes de fin d'année sont souvent l'occasion de nombreuses promotions sur les offres et services des opérateurs de réseaux de communications électroniques et fournisseurs de services. C'est dans ce cadre que la brigade de contrôle et de suivi des offres et services avec l'appui du CGT a organisé un contrôle spécial du 19 décembre 2016 au 06 janvier 2017.

Ce contrôle avait pour objectif de vérifier l'exactitude de la tarification, la durée de validité et la consommation des différents forfaits Internet. Pour sa réalisation, les téléchargements des paquets de taille bien précise sont faits en vue de vérifier la consommation.

A l'issue des tests effectués, les résultats ne témoignent d'aucun dysfonctionnement lié à l'intégrité du fichier et à la disparition du forfait souscrit.

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 six (106) dont cinquante (50) offres promotionnelles et cinquante six (56) offres permanentes ont été autorisées au cours de l'année 2016.



DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

Comparer à 2015, on note un accroissement du volume des offres promotionnelles (45 en 2015 contre 50 en 2016) et une baisse des offres permanentes (65 en 2015 contre 56 en 2016). 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 2016, les activités de régulation réalisées s'articulent autour des points ci-après :

- ↳ l'instruction des demandes d'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés ;
- ↳ l'organisation de missions de contrôle ;
- ↳ l'analyse du catalogue d'offres de l'opérateur en charge du Service Postal Universel ;
- ↳ l'étude sur les services postaux électroniques ;
- ↳ la sensibilisation dans le cadre de la mise en œuvre de stratégie de réduction de l'informel.

2.3.1. L'instruction de demande d'autorisation de services postaux non réservés

Au cours du premier semestre de 2016, l'ARCEP-BENIN a instruit une demande d'exploitation de services postaux non réservés introduite par la société AF & Cie SARL. En raison de la non disponibilité du projet d'arrêté fixant les droits d'entrée et les redevances d'exploitation des services postaux non réservés, l'analyse de la demande de la société requérante a finalement abouti à l'octroi d'une autorisation provisoire d'exploitation des services postaux non réservés pour une période de six (6) mois à compter du 13 mai 2016.

Une deuxième demande d'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés a été introduite par la société BEST LIFE Express le 09 août 2016. Toutes les pièces constitutives du dossier n'étant pas encore disponible, l'analyse de la demande n'a pas été effective.

2.3.2. L'organisation de missions de contrôle

Dans le souci de veiller au respect par les opérateurs postaux des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'ARCEP-BENIN a réalisé au cours de l'année 2016 deux (02) missions de contrôles. Il s'est agi de s'assurer du respect par les opérateurs exerçant sous le régime de l'autorisation de l'arrêté n°101 du 20 août 2014 fixant la limite de poids du courrier réservé au prestataire du service postal universel d'une part, et de vérifier le respect par LA POSTE DU BENIN SA du délai



DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

d'acheminement des lettres ordinaires tel qu'indiqué dans son catalogue d'offres de services pour l'année 2016 d'autre part.

2.3.3. L'analyse du catalogue d'offres de l'opérateur SPU

En application de l'article 4 alinéa 4 du décret n° 2014-599 du 9 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'ARCEP-BENIN, des activités entrant dans le cadre de l'approbation du catalogue d'offres de l'opérateur SPU ont été menées de concert avec ledit opérateur.

A l'issue des échanges entre l'ARCEP-BENIN et l'opérateur désigné, le catalogue d'offres de l'opérateur SPU a été approuvé par décision N°2016-035/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DAJRC/DRP/GU du 20 décembre 2016.

2.3.4. Les services postaux électroniques

Au cours de l'année 2016, l'ARCEP-BENIN a réalisé une étude dont l'objectif est de proposer une stratégie de développement de services électroniques appropriés que les opérateurs postaux pourraient développer au niveau national.

Cette étude a permis de faire l'état des lieux des services postaux électroniques au Bénin, de déterminer et d'analyser l'impact des facteurs clés éventuels ayant une incidence sur le développement des services postaux électroniques et, enfin, de proposer un portefeuille de services postaux électroniques à promouvoir au niveau national.

Au terme de cette étude, deux principales recommandations ont été formulées :

- l'adoption de textes réglementaires favorisant l'innovation et le développement des services postaux électroniques, notamment pour les transactions et le commerce électroniques ;
- la sensibilisation des opérateurs postaux en vue du développement des services postaux électroniques, surtout LA POSTE DU BENIN SA qui dispose d'un réseau étendu sur l'ensemble du territoire national.

2.3.5. La sensibilisation dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de réduction de l'informel

A la faveur d'une réunion organisée au Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN avec l'ensemble des opérateurs des services postaux non réservés d'une part et de la Poste du Bénin d'autre part, la stratégie de réduction des réseaux postaux informels a été exposée et a permis d'informer et de sensibiliser les différents acteurs présents dans le cadre de la réduction de l'informel.



DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

2.4. L'appui à la réglementation

Dans le cadre de l'appui à la réglementation, l'ARCEP-BENIN a réalisé au cours de l'année 2016, trois (03) activités majeures. Il s'agit de :

- ◆ l'appui à la codification des projets de textes réglementaires ;
- ◆ l'organisation en liaison avec le Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication (MENC) de l'atelier de validation des projets de textes d'application de la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste ;
- ◆ la finalisation de la mise en conformité des conventions et cahiers des charges des opérateurs du secteur des communications électroniques et de la poste et leur transmission au MENC.

2.4.1. La contribution à l'élaboration du cadre réglementaire d'application de la loi (Livres I et II) et l'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 création, attributions, organisation et fonctionnement du Comité National de Coordination du Spectre de fréquences radioélectriques en République du Bénin ;
- décret fixant les conditions de déploiement et de partage d'infrastructures de télécommunications en République du Bénin.

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

- * projet d'arrêté portant conditions d'implantation des stations radioélectriques en République du Bénin ;
- * arrêté fixant les modalités et conditions particulières d'exploitation des services à valeur ajoutée en République du Bénin ;
- * arrêté fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- * arrêté portant conditions d'implantation des stations radioélectriques en République du Bénin ;
- * arrêté portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- * arrêté fixant les modalités et les conditions d'identification des abonnés ;
- * arrêté fixant les régimes et les modalités d'agrément ou d'homologation des équipements terminaux et des équipements ou installations radioélectriques ;

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

2.4.2. La relecture et la mise en place des décisions d'application de la réglementation

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

- décision portant fixation des délais de traitement des demandes de prestations de services des usagers de l'ARCEP-BENIN ;
- décision fixant la liste des dispositions obligatoires des contrats-types ou conditions générales de fourniture de services de communications électroniques aux consommateurs en République du Bénin ;
- décision fixant la liste des marchés pertinents des services de communications électroniques au Bénin ;
- décision portant désignation des opérateurs dominants sur les marchés pertinents de communications électroniques au Bénin ;
- décision fixant les obligations des opérateurs dominants sur les marchés pertinents de communications électroniques au Bénin ;
- décision portant approbation de la modification de la répartition du capital de la société BELL BENIN COMMUNICATION SA entraînant un changement de contrôle direct au profit de GLOBAL TECOMNET LIMITED ;
- décision portant avis de l'ARCEP-BENIN sur la demande de prorogation pour une période de cinq (05 ans) de la licence de BBCOM ;
- décision portant fixation des frais d'étude de dossier liés aux prestations de service de communications électroniques et de la poste ;
- décision portant levée de l'encadrement des tarifs de terminaison d'appel international entrant au Bénin ;
- décision portant modalités de fixation du tarif de transit international entrant via BENIN TELECOMS ;
- décision portant fixation des tarifs plafonds d'interconnexion Voix et SMS sur les réseaux de communications électroniques en République du Bénin en 2017 ;
- décision fixant les modalités de saisine et la procédure de traitement des plaintes des utilisateurs des services de communications électroniques et de la Poste ;
- décision fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux en République du Bénin ;

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

- décision relative aux modalités de fourniture des informations par les exploitants de réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- décision fixant les modalités de promotion des services des communications électroniques ;
- décision portant modalités d'organisation des publicités commerciales autour des produits et services des communications électroniques ;
- décision portant encadrement des tarifs applicables aux services postaux fournis par dérogation par les opérateurs postaux exerçant sous le régime d'autorisation ;
- décision fixant les lignes directrices relatives aux conditions et modalités de mise en œuvre de la Portabilité des Numéros Mobiles en République du Bénin ;
- décision portant création, organisation et fonctionnement de l'organe de gestion du processus de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles en République du Bénin ;
- décision fixant les modalités de fourniture d'informations par les opérateurs postaux en République du Bénin.

2.5. La coopération et les relations les internationales

L'ARCEP-BENIN a été très active sur le plan de la coopération et des relations internationales en 2016. En effet, elle a participé à plusieurs rencontres régionales et internationales traitant des questions spécifiques du secteur des communications électroniques et de la poste.

Missions d'échanges :

- mission d'échanges à l'Autorité Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du Maroc du 03 au 07 décembre 2016 à Rabat ;

Réunions statutaires :

- 9^{ème} session ordinaire de la conférence des plénipotentiaires et la 35^{ème} session du Conseil d'Administration du 09 au 26 Juillet 2016 à Yaoundé (Cameroun).

Conférences et ateliers :

- forum régional de normalisation – région Afrique, 15 au 18 mars 2016 en Zambie ;
- réunion de validation du projet de rapport final pour l'élaboration d'un schéma directeur de développement des services postaux pour les états membre de la CEDEAO du 02 au 05 Mai 2016 à Abidjan (Côte d'Ivoire) ;

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

- ↳ réunion de coordination avec le Togo à Lomé du 27 au 28 Juillet 2016 ;
- ↳ Programme Ministériel GSMA World Congress du 20 au 26 Février 2016 à Barcelone (Espagne) ;
- ↳ Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI 2016) du 02 au 06 mai, 2016 à Genève (Suisse) ;
- ↳ 16ème Colloque mondial des régulateurs (GSR) du 11 au 14 mai, 2016 à Charm el-Cheikh (Egypte) ;
- ↳ séminaire sur l'implémentation des différentes décisions de la CMR-15 et le renforcement des capacités dans l'élaboration des stratégies large bande en Afrique du 25 au 28 avril 2016 à Cotonou ;
- ↳ 13^{ème} Séminaire du Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL), 24 au 25 mai 2016 à Cotonou.







TROISIEME PARTIE

L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



CHAPITRE 3 : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	46
3.1 Le marché de la téléphonie fixe	46
3.2 Le Marché de la téléphonie mobile.....	47
3.3 Le marché de l'Internet.....	53

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

CHAPITRE 3 : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

3.1. Le marché de la téléphonie fixe

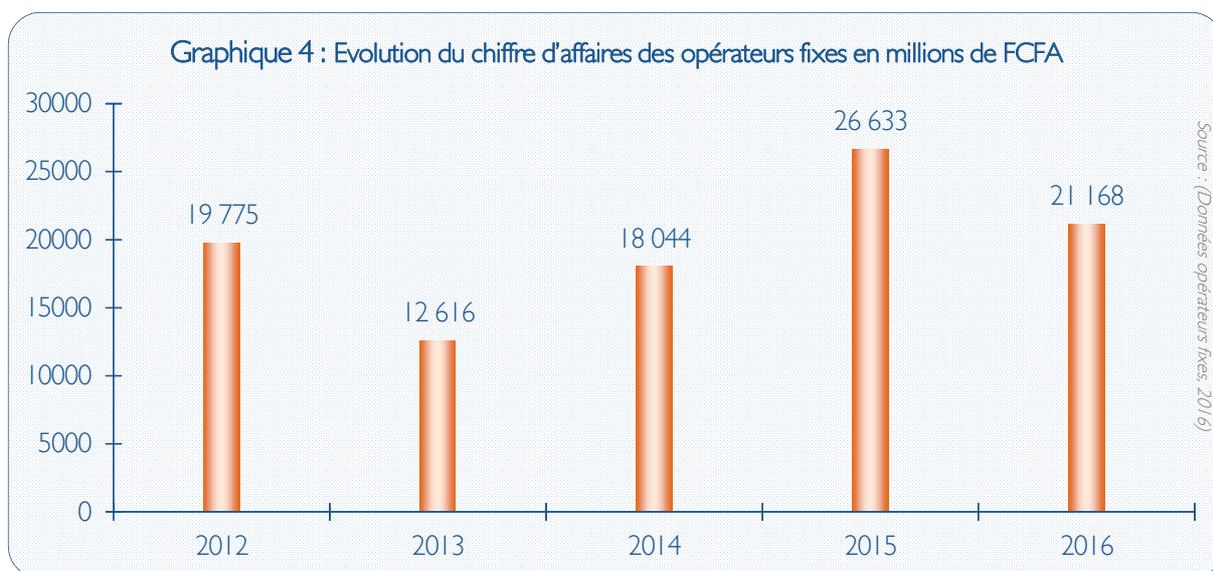
Le marché de la téléphonie fixe est animé au Bénin par l'opérateur historique, BENIN TELECOMS. Cet opérateur a été scindé en deux sociétés : BENIN TELECOMS SERVICES et BENIN TELECOMS INFRASTRUCTURES.

BENIN TELECOMS SERVICES s'occupe de l'exploitation et de la fourniture des services de téléphonie fixe tandis que BENIN TELECOMS INFRASTRUCTURES est l'opérateur d'infrastructures.

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

Au 31 décembre 2016, l'effectif des emplois dans le secteur de la téléphonie fixe au Bénin est de 476 contre 508 au 31 décembre 2015, soit une baisse de 6,30%. L'analyse des investissements dans le réseau téléphonique fixe montre qu'entre 2015 et 2016, le volume des investissements dans le réseau fixe a chuté de 58,03%. En effet, les investissements dans les réseaux fixes sont passés de 0,734 milliards de FCFA en 2015 à 0,308 milliards de FCFA en 2016.

En termes de revenus, après la hausse observée en 2015 ayant fait monter le chiffre d'affaires dans les réseaux fixes de 18,044 milliards de FCFA à 26,633 milliards de FCFA, on note une baisse de 20,52%, soit un chiffre d'affaires de 21,168 milliards de FCFA en 2016. Ces constats s'expliquent par le fait que la grande affluence des demandes de services 4G/LTE observée en 2015 s'est ralentie en 2016 du fait des multiples plaintes liées à la fourniture desdits services.



TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

3.1.2. Le parc d'abonnés et les tarifs du fixe

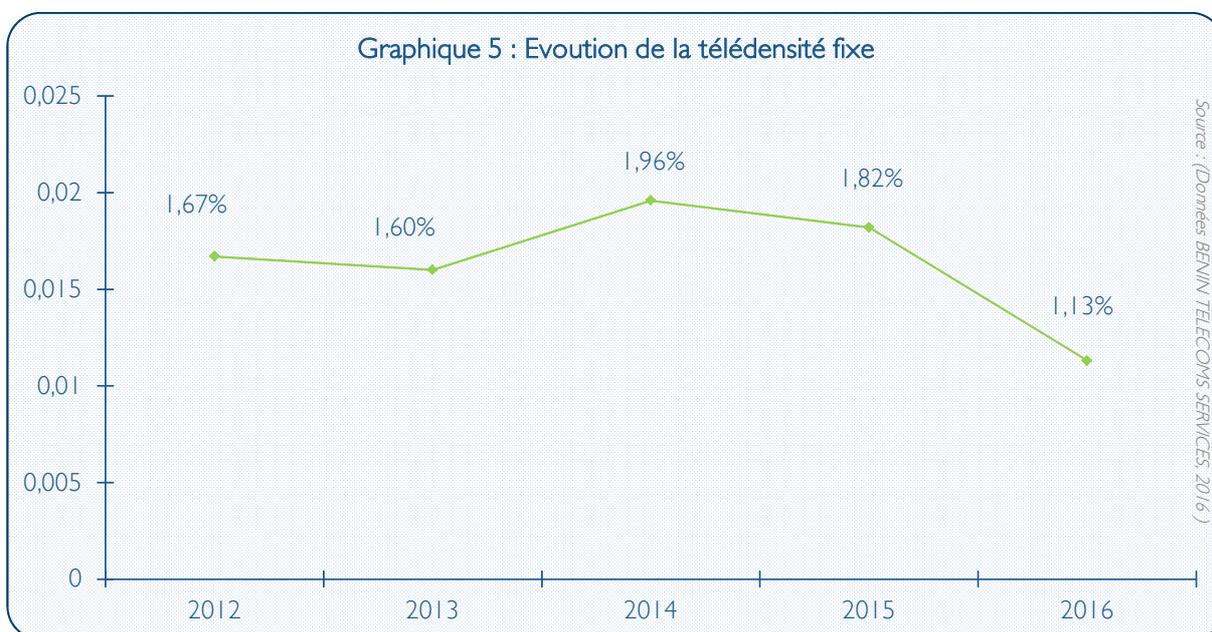
Comme annoncé ci-dessus, la baisse du chiffre d'affaires dans les réseaux fixes en 2016 est le corollaire de la chute des abonnements aux services haut débit fixe. En effet, le parc d'abonnés au réseau fixe s'élève à 124 883 abonnements au 31 décembre 2016 contre 194 666 abonnements en 2015, soit une baisse de 35,85%.

Tableau 11: Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2012 à 2016

Téléphonie Fixe	2012	2013	2014	2015	2016
Parc total	156 715	159 443	195 662	194 666	124 883
Réseau filaire	60 345	58 168	57 435	57 987	56 907
Réseau CDMA/LTE	96 370	101 275	138 227	136 679	67 976
Densité téléphonique fixe	1,67%	1,60%	1,96%	1,82%	1,13%

Source : (Données BENIN TELECOMS SERVICES, 2016)

La télédensité fixe quant à elle est passée de 1,96% en 2014 à 1,13% en 2016.



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 ;

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

- GLO MOBILE BENIN, une filiale du Groupe nigérian Globalcom ;
- LIBERCOM, le réseau mobile de l'opérateur historique BENIN TELECOMS ;
- SPACETEL BENIN, une filiale du Groupe sud-africain MTN.

Les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN 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 BENIN, LIBERCOM et BELL BENIN 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. Avec le lancement des offres de services 4G sur mobile depuis 2015, on assiste à un bouleversement de 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 12 : Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles de 2012 à 2016

OPERATEURS	2012	2013	2014	2015	2016
SPACETEL BENIN	2 336 528	3 323 638	3 825 743	4 327 411	4 052 783
ETISALAT BENIN	2 022 866	2 448 826	2 866 013	3 265 691	3 734 309
GLO MOBILE BENIN	678 874	1 171 474	1 596 053	1 668 367	1 038 383
BBCOM	293 332	516 156	304 678	-	-
LIBERCOM	59 120	60 079	67 945	56 486	67 015
Total	5 390 720	7 520 173	8 660 432	9 317 955	8 892 490
Croissance nette annuelle	-	2 129 453	1 140 259	657 523	-425 465
Croissance en %	-	39,50	15,16	7,59	-4,57
Densité téléphonique	57,56%	75,32%	86,71%	86,91%	80,14%

Source : (Données opérateurs , 2016)

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Globalement, l'observation de l'évolution du parc d'abonnés actifs mobiles montre que cet indicateur est passé de 9 317 955 en 2015 à 8 892 490 en 2016 soit une baisse de 4,57%. La télédensité quant à elle est évaluée à 80,14% au 31 décembre 2016 contre 86,91% en 2015.

Par ailleurs, il faut rappeler que l'opérateur BBCOM, depuis le 21 novembre 2015 n'émet plus. 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 technologiquement neutre d'où la nécessité d'envisager une nouvelle approche de renouvellement de licence.

L'analyse du parc global d'abonnés révèle que les opérateurs SPACETEL BENIN S.A. et ETISALAT BENIN SA détiennent à eux deux 87,57% de part de marché de la téléphonie mobile à raison de 45,58% pour SPACETEL BENIN et 41,99% pour ETISALAT BENIN. Les deux (02) autres opérateurs (GLO MOBILE et LIBERCOM) partagent respectivement 11,68% et 0,75% de la part de marché.

3.2.2. Les tarifs

Entre 2015 et 2016, les tarifs de communications mobiles n'ont pas connu de variations majeures. 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 62 FCFA la minute.

Tableau 13 : Tarifs des communications mobiles de 2014 à 2016

Désignations	2014	2015	2016
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, 2016)

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

3.2.3. Le trafic

L'observation de l'évolution du trafic voix présente une baisse entre 2015 et 2016, ce qui pourrait être attribué à l'ampleur des services Data. En effet, évalué à 5, 072 milliards de minutes en 2015, le trafic téléphonique mobile passé à 4,536 milliards de minutes en 2016, soit une baisse de 10,57%. Cette tendance baissière s'est répercutée sur le trafic téléphonique national et international entraînant une diminution de 9,29% sur la période. Le tableau suivant présente l'évolution du trafic mobile au Bénin de 2014 à 2016.

Tableau 14 : Evolution du trafic mobile au Bénin de 2014 à 2016

SEGMENTS DE TRAFIC (en minutes)	2014	2015	2016	Taux de croissance en % (2016 - 2015)
Trafic téléphonique mobile national	4 246 558 481	4 417 799 384	4 033 467 390	-8,70
Trafic mobile sortant vers l'international	306 174 448	302 099 695	248 064 033	-17,89
Trafic international entrant à destination d'un réseau mobile	362 413 297	352 510 106	254 574 305	-27,78
Trafic téléphonique mobile	4 915 146 226	5 072 409 185	4 536 105 728	-10,57

Source : (ARCEP-BENIN / CGT , 2016)

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

Tableau 15: Parts de marché des différents opérateurs mobiles

OPERATEURS	Trafic téléphonique mobile en 2016	Part de marché base trafic 2016	Part de marché base chiffres d'affaires 2016
SPACETEL BENIN	2 577 774 198	56,83%	61,72%
ETISALAT BENIN	1 654 843 211	36,48%	33,95%
GLO MOBILE	287 151 994	6,33%	3,94%
BBCOM	NA	NA	NA
LIBERCOM	16 336 325	0,36%	0,39%
Total	4 536 105 728	100%	100%

Source : (ARCEP-BENIN / CGT , 2016)

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

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 LIBERCOM dont le trafic « on net » ne représente que 0,16% de trafic sortant.

Tableau 16 : Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2016

OPERATEURS	Trafic on-net	Trafic sortant	Trafic On net/Trafic Sortant
SPACETEL BENIN	2 034 060 251	2 423 620 074	0,84
ETISALAT BENIN	1 214 472 026	1 585 124 912	0,77
GLO MOBILE	98 881 414	257 157 532	0,38
BBCOM			
LIBERCOM	2 425 956	15 628 905	0,16
Total	3 349 839 647	4 281 531 423	0,78

Source : (ARCEP-BENIN / CGT, 2016)

L'analyse des données du tableau montre que les opérateurs LIBERCOM et GLO MOBILE tirent l'essentiel de leurs revenus des services d'interconnexion et du service international. En effet, 84,48% du trafic de l'opérateur LIBERCOM découle de l'interconnexion et de l'international. Pour GLO MOBILE cet indicateur est de 61,55%.

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

La baisse de l'effectif des emplois constaté depuis 2013 se poursuit en 2016. En effet, de 893 agents en 2015, cet effectif est passé à 860 en 2016, soit une baisse de 3,70%. 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 BENIN et ETISALAT BENIN qui ont externalisé certaines fonctions techniques et commerciales de leur réseau pour plus d'efficacité.

Tableau 17 : Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles de 2012 à 2016

PERSONNEL	2012	2013	2014	2015	2016
SPACETEL BENIN	344	344	303	287	293
ETISALAT BENIN	196	173	178	171	153
GLO MOBILE	140	137	130	149	125
BBCOM	215	201	187	187	187
LIBERCOM	108	100	99	99	102
TOTAL	1 003	955	897	893	860

Source : (Données opérateurs, 2016)

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Les investissements dans les réseaux mobiles en 2016 s'élèvent à 46,45 milliards de FCFA contre 35,03 milliards de FCFA en 2015, soit une hausse de 32,61%. En effet, 26,11 milliards de FCFA d'investissements sont réalisés par l'opérateur ETISALAT BENIN S.A. et 19,60 milliards de FCFA par l'opérateur SPACETEL BENIN S.A. Par ailleurs, l'opérateur LIBERCOM a investi dans son réseau 0,74 milliards de FCFA au cours de l'année. Le niveau d'investissements réalisé par l'opérateur Glo Mobile n'est pas disponible. Les difficultés structurelles de l'opérateur BBCOM ne lui ont pas permis d'investir dans son réseau.

Tableau 18 : Evolution des investissements des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2012	2013	2014	2015	2016
SPACETEL BENIN	65,68	17,36	9,22	14,49	19,60
ETISALAT BENIN	6,52	76,57	29,86	18,76	26,11
GLO MOBILE BENIN	ND	3,80	2,66	0,99	ND
BBCOM	0,75	0,61	0,01	-	-
LIBERCOM	0,89	0,67	0,82	0,80	0,74
Total	73,84	99,02	42,56	35,03	46,45

Source : (Données opérateurs, 2016)

L'analyse du chiffre d'affaires des réseaux mobiles de télécommunications montre que cet indicateur du marché est resté plus ou moins identique entre 2015 et 2016. Evalué à 263,14 milliards de FCFA en 2015, cet indicateur est de 263,07 milliards de FCFA en 2016.

Tableau 19 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2012	2013	2014	2015	2016
SPACETEL BENIN	125,54	128,48	145,62	160,96	162,36
ETISALAT BENIN	65,35	72,01	75,39	84,31	89,32
GLO MOBILE BENIN	9,51	24,96	16,10	16,93	10,36
BBCOM	4,08	5,58	1,77	ND	ND
LIBERCOM	1,14	1,10	0,81	0,94	1,03
Total	205,61	232,13	239,69	263,14	263,07

Source : (Données opérateurs, 2016)

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 BENIN et ETISALAT BENIN.

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

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.

3.3.1. Le marché de l'Internet fixe

Sur le segment de l'Internet haut débit fixe, en plus de l'opérateur historique Bénin Télécoms, dix (10) opérateurs sont titulaires de licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture d'accès à Internet.

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. Bénin Télécoms Services quant à lui, exploite un réseau d'accès LTE, un réseau filaire. Le tableau suivant présente l'état des lieux des FAI au Bénin au 31 décembre 2016

Tableau 20 : Situation des FAI au 31 décembre 2016

N°	OPERATEURS	Ouverture Commerciale du Service
1	ISOCEL SA	Oui
2	OTI SA	Oui
3	CANALBOX BENIN	Oui
4	UNIVERCELL SA	Oui
5	ALINK TELECOM SARL	Oui
6	JENY SAS	Oui
7	SUD TELECOM SOLUTIONS SARL	Oui
8	MARLAN'S TELECOMS	Non
9	FIRSTNET SA	Non
10	ABC CORPORATION SARL	Non

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

Au 31 décembre 2016, sept (07) FAI sur dix (10) ont procédé à l'ouverture commerciale de leurs services. FIRSTNET SA envisage de démarrer ses activités commerciales au cours du premier semestre 2017. Les raisons qui expliquent le non démarrage des activités par les FAI sont de plusieurs ordres au nombre desquels : les problèmes financiers, l'accès à la capacité Internet International.

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des abonnements à l'Internet sur les réseaux des FAI de 2012 à 2016.

Tableau 21: Evolution des abonnements sur le réseau des FAI

	2012	2013	2014	2015	2016
ISOCEL TELECOMS	-	-	2 666	677	2 934
OTI	-	-	-	756	522
CANAL BOX	-	-	435	-	135
ALINK TELECOMS	-	-	-	-	41
Total	-	-	3 101	1 433	3 632

Source : (Extrait Tableau de bord des FAI , 2016)

De l'analyse des données du tableau précédent, il ressort que le marché de la fourniture d'accès à Internet construit essentiellement par les FAI sur la base de la technologie BLR est dans une léthargie depuis 2014. Il urge qu'une politique volontariste de développement de la fourniture d'accès à Internet soit élaborée et mise en œuvre au Bénin.

Le parc d'abonnés Internet fixe à fin décembre 2016 s'élève à 22 852 abonnés contre 74 601 abonnés en 2015, soit une baisse de 69,37%. Cette baisse remarquable est due au désabonnement massif des abonnés de BENIN TELECOMS SERVICES du fait des difficultés liées au remplacement de la technologie CDMA par la technologie 4G/LTE sur le réseau de l'opérateur. Les autres FAI ont profité de la situation pour recruter de nouveaux abonnés ce qui fait passer ainsi leur parc d'abonnés de 1 433 en décembre 2015 à 3 632 en décembre 2016.

Tableau 22 : Evolution du parc d'abonnés Internet fixe par technologie

TECHNOLOGIES	2012	2013	2014	2015	2016
RTC	737	678	673	641	513
RNIS et Liaisons Louées	80	66	73	73	216
ADSL	4 578	4 338	5 228	4 848	4671
WIMAX	374	362	354	270	ND
CDMA/ LTE	36 390	37 390	37 428	67 336	13820
BLR	0	0	3 101	1 433	3 632
Total	42 159	42 834	46 857	74 601	22 852

Source : (Données opérateurs, 2016)

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

3.3.2. Le marché de l'Internet mobile

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

SPACETEL BENIN exploite un réseau 3G et un réseau 4G/LTE tandis que ETISALAT BENIN n'exploite qu'un réseau 3G jusqu'au 31 décembre 2016.

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 2016, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 2 770 627 contre 2 155 041 en 2015, soit une croissance de 28,56%. La pénétration Internet mobile est de 24,97% en 2016.

Tableau 23 : La répartition des abonnements Internet par opérateur

OPERATEURS	2012	2013	2014	2015	2016
SPACETEL BENIN	155 367	533 379	1 120 855	1 055 159	1 361 661
ETISALAT BENIN	203 110	496 525	737 989	1 042 883	1 348 258
GLO MOBILE	6 808	7 607	9 107	9 498	13 141
LIBERCOM	49 440	49 578	47 501	47 501	47 567
Total	414 725	1 087 089	1 915 452	2 155 041	2 770 627

Source : (Données opérateurs, 2016)

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.

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.

En somme, au 31 décembre 2016, le parc Internet global est évalué à 2 793 479 abonnements dont 22 852 abonnements Internet fixe et 2 770 627 abonnements Internet mobile. La pénétration Internet est de 25,17% au 31 décembre 2016 contre 20,80% au 31 décembre 2015, soit un accroissement de 4,38 points.

TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

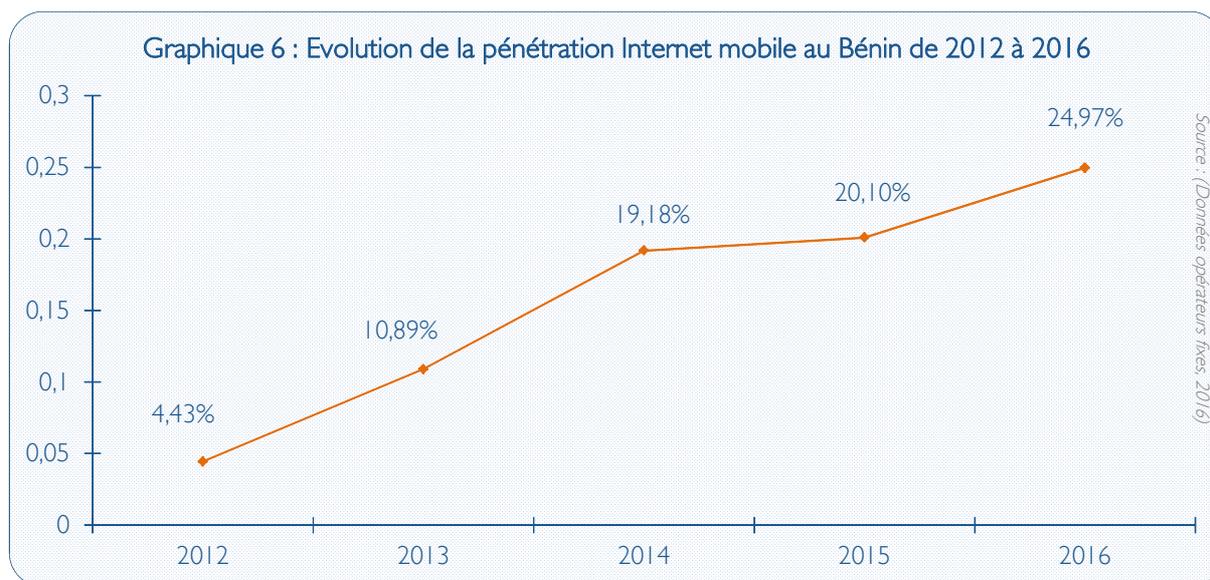
Tableau 24 : Evolution du parc d'abonnés Internet fixe et mobile au Bénin de 2012 à 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Abonnés Internet fixe	42 159	42 834	46 857	74 601	22 852
Abonnés Internet mobile	414 725	1 087 089	1 915 452	2 155 041	2 770 627
Total	456 884	1 129 923	1 962 309	2 229 642	2 793 479

Source : (Données opérateurs, 2016)

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 continue de la pénétration Internet mobile. En effet, évaluée à 4,43% en 2012, la pénétration Internet mobile est passée à 24,97% en décembre 2016, soit six fois plus que la valeur de 2012.

Le graphique suivant présente la pénétration Internet mobile au Bénin de 2012 à 2016.





TROISIEME PARTIE : L'ETAT DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



QUATRIEME PARTIE

LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016



CHAPITRE 4 : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016.....	60
4.1 L'appui à la mise en place des textes réglementaires d'application de la loi.....	60
4.2 L'immersion dans le projet de portabilité de numéros mobiles.....	60
4.3 La réflexion sur l'aménagement numérique du territoire.....	61
4.4 La refonte du système de taxation des services de communications électroniques au Bénin.....	63
4.5 L'étude sur les MVNO/MVNE et le développement des SVA.....	64
4.6 La mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN.....	66
4.7 L'enquête sur la satisfaction des entités régulées et des ACP de l'ARCEP-BENIN en 2016.....	68
4.8 L'évaluation des contrats-types des opérateurs et prestataires de services de communications électroniques.....	69
4.9 L'audit des contrats-types des opérateurs postaux.....	70
4.10 L'évaluation des engagements sociaux pris par les opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin.....	70
CHAPITRE 5 : LES DIFFICULTES RENCONTREES.....	72
5.1 Les difficultés internes.....	72
5.2 Les contraintes externes.....	72

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

CHAPITRE 4 : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

L'ARCEP-BENIN a entrepris au cours de l'année 2016, plusieurs chantiers de régulation au nombre desquels :

4.1. L'appui à la mise en place des textes réglementaires d'application de la loi

Dans le cadre de son appui au Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication, l'Autorité de Régulation a proposé quelques textes réglementaires.

Il s'agit des projets de décrets et d'arrêtés d'application de la loi :

▾ Projets de décrets

- * projet de décret fixant les conditions de déploiement et de partage d'infrastructures de télécommunications en République du Bénin ;
- * projet de décret portant agrément ou homologation des équipements terminaux et des équipements ou installations radioélectriques en République du Bénin ;
- * projet de décret portant obligation d'identification des abonnés aux réseaux de communications électroniques.

▾ Projets d'arrêtés

- * projet d'arrêté fixant les frais et redevances d'exploitation des ressources en fréquences par les exploitants de réseaux radioélectriques ;
- * projet d'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.

Parmi ces projets de textes, deux (02) décrets ont été adoptés. Il s'agit de :

- * décret portant agrément ou homologation des équipements terminaux et des équipements ou installations radioélectriques en République du Bénin ;
- * décret portant obligation d'identification des abonnés aux réseaux de communications électroniques.

4.2. L'immersion dans le projet de portabilité de numéros mobiles

L'ARCEP-BENIN a organisé, à Bénin Royal Hôtel, les 15 et 16 Juin 2016, un atelier sur l'introduction de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) en République du Bénin.



QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

La Portabilité des Numéros Mobiles est définie comme étant la possibilité pour un abonné de conserver son numéro en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile. Elle est déjà mise en œuvre dans bon nombre de pays du monde et particulièrement ceux de l'Afrique dont notamment le Ghana, le Nigéria, le Sénégal, le Kenya, etc...

L'atelier qui a réuni les opérateurs de la téléphonie mobile et fixe, les Associations des Consommateurs Partenaires (ACP), les cadres de l'Autorité de Régulation et du Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication (MENC), et des experts venus aussi bien du Bénin que du Ghana, a permis aux participants de faire immersion dans le projet pour apprécier la nécessité d'introduire ce service dans le marché béninois qui, selon les résultats de l'étude réalisée par l'ARCEP-BENIN en 2015, est prêt pour accueillir ce service.

En organisant cet atelier, l'ARCEP-BENIN a offert aux acteurs du secteur, une tribune d'envergure pour aborder les enjeux techniques, économiques et réglementaires afin de permettre une mise en œuvre efficace de la portabilité au Bénin. Cet atelier avait pour objectifs de :

- s'approprier des résultats de l'étude portant sur l'introduction de la Portabilité des Numéros Mobiles au Bénin, réalisée par l'ARCEP-BENIN ;
- valider le projet des lignes directrices et la feuille de route de la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles au Bénin conformément à l'article 47 de la Loi 2014-14 du 09 Juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste ;
- prendre connaissance des options choisies par l'ARCEP-BENIN.

Les différentes communications ont permis aux participants de s'enquérir des options choisies par l'ARCEP-BENIN dans la mise en œuvre de ce projet, et de connaître le rôle que doit jouer chaque acteur en l'occurrence le régulateur, les opérateurs et même les consommateurs qui sont les bénéficiaires finals du service.

4.3. La réflexion sur l'aménagement numérique du territoire

L'ARCEP-BENIN a organisé à Bénin Marina hôtel, les 24 et 25 Mai 2016, le 13ème séminaire international du Réseau Francophone de Régulation des Télécommunications (FRATEL). Inscrit sous le thème : « **Quelles solutions concrètes, notamment de partage d'infrastructures, pour un aménagement numérique du territoire ?** », ce séminaire a réuni une centaine de participants venus des 48 pays membres du FRATEL pour réfléchir sur le développement du secteur des télécommunications.

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016



L'objectif de cette rencontre était de réunir les régulateurs du secteur des communications électroniques et de discuter des questions d'aménagement numérique du territoire, de partage d'infrastructures notamment les conditions du partage des réseaux et du génie civil, les montages financiers associés, la complémentarité des services et réseaux pour couvrir le territoire, et les outils tels que les systèmes d'information géographique pour la réalisation des plans d'aménagement numérique du territoire. A cette occasion, les réflexions des participants ont permis de suggérer aux Etats, à travers les institutions de régulation, des outils de gestion et de développement harmonieux des infrastructures de télécommunications afin d'assurer l'accès facile aux services de base à tous, peu importe la situation géographique.

Au terme des travaux, les échanges ont permis aux participants de faire trois importantes recommandations à savoir :

- la mise en place d'une base de données géo-référencée des infrastructures passives ;
- la mise en place par les acteurs du secteur, à travers des actions coordonnées, d'un cadre de concertation pour le développement de l'économie numérique ;
- l'utilisation des outils géomatiques dans l'élaboration des plans d'aménagement numérique du territoire.

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

4.4. La refonte du système de taxation des services de communications électroniques au Bénin

La loi N°2015-41 du 29 décembre 2015 portant loi de finances pour la gestion 2016 a modifié les taux de taxes et de redevances du secteur des télécommunications ainsi qu'il suit :

- ⇒ 2 FCFA sur chaque SMS ;
- ⇒ 53 FCFA/min sur chaque appel international entrant ;
- ⇒ 5 FCFA/min sur chaque appel national (on net et off net) et international sortant.

Après un trimestre de mise en œuvre desdites taxes et redevances, les opérateurs ont soulevé des préoccupations relatives à la pression fiscale liée à cette disposition de la loi de finances gestion 2016.

Le Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication (MENC) a demandé à l'ARCEP-BENIN d'entreprendre des échanges avec les opérateurs de téléphonie mobile au sujet de la réforme de la taxation des services de télécommunications en vue des propositions au Gouvernement.

A ce titre, un atelier de réflexion sur la politique de taxation du secteur des télécommunications a réuni le 11 mai 2016, le Ministère de la communication, les opérateurs de téléphonie mobile et fixe et l'ARCEP-BENIN.

Au cours des travaux, les opérateurs ont souligné l'impact négatif de cette disposition de la loi de finances sur l'équilibre financier de leur entreprise. En effet, selon les opérateurs, les augmentations opérées par l'État ont entraîné le relèvement du niveau des coûts des réseaux de 10 à 25% de leurs chiffres d'affaires. L'atelier vise donc à échanger entre parties prenantes ARCEP-Opérateurs-MENC en vue de formuler des recommandations pertinentes pour la définition d'une politique unique de taxation qui encourage le développement des activités des communications électroniques au Bénin.

Au terme des travaux, trois principales recommandations ont été faites. Il s'agit de :

- ◆ prendre toutes les dispositions pour la définition d'une assiette unique de taxation du secteur des télécommunications à savoir « le chiffre d'affaires des opérateurs » ;
- ◆ prendre les dispositions pour la détermination du taux unique qui tient compte de toutes les autres ressources utilisées dans la production des services ;
- ◆ réfléchir à la défiscalisation du marché de l'interconnexion.

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

Suite à cet atelier, deux séances de travail réunissant les opérateurs et l'ARCEP-BENIN ont été organisées les 12 et 17 août 2016.

Au terme des échanges, les opérateurs ont soumis au Régulateur, leurs propositions de niveau de taxes variant de 1 à 4% du Chiffre d'affaires annuel du secteur. Le Régulateur après analyse a transmis au Gouvernement pour approbation les résultats des travaux sur la refonte de la taxation du secteur.

Le Gouvernement a sollicité l'appui-conseils du cabinet DELOITTE pour finaliser les réflexions. Au terme de toutes ces procédures, le Gouvernement a retenu dans la loi de finances gestion 2017, ce qui suit :

« pour compter du 1er janvier 2017, la redevance sur les communications GSM instituée par l'article 9 de l'ordonnance n°2010-01 du 1er janvier 2010, portant loi de finances pour la gestion 2010 modifié par l'article 20 de la loi n°2012-42 du 28 décembre 2012 portant loi de finances pour la gestion 2013 et les articles 6 et 7 de la loi n° 2015-41 du 29 décembre 2015 portant loi de finances pour la gestion 2016 est de 10% du chiffre d'affaires mensuel ».

4.5. L'étude sur les MVNO/MVNE et le développement des SVA

4.5.1. La faisabilité de l'ouverture du marché aux MVNO/MVNE

Afin de faire évoluer la pénétration mobile au Bénin qui a été évaluée, sur la base des abonnés actifs, à 86,91% en décembre 2015, l'ARCEP-BENIN a souhaité procéder à une analyse approfondie des possibilités d'introduction des opérateurs mobiles virtuels (ci-après « **MVNO** ») sur le marché béninois. Dans ce cadre, le Consortium MARPIJ ASSOCIES & GIDE LOYRETTE NOUEL a réalisé l'étude portant sur l'ouverture du marché au MVNO/MVNE et le développement du marché de la fourniture des services à valeur ajoutée (SVA) au Bénin en analysant les aspects techniques, économiques et réglementaires.

Les objectifs de l'étude étaient de :

- faire sur la base d'un benchmark, une étude du marché permettant d'avoir une idée sur la maturité du marché béninois, les enjeux et la nécessité d'ouvrir ce marché aux MVNO et/ou MVNE ;
- présenter les enjeux économiques liés au développement des MVNO et des MVNE ;
- proposer les différents modèles MVNO en ressortant celui qui se rapproche le plus du contexte béninois. Le cas d'introduction des MVNE devra être ressortie ;
- élaborer un projet de textes réglementaires portant sur l'introduction et la gestion des MVNO et/ou MVNE ainsi que sur le partage des infrastructures actives comme passives ;



QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

- proposer un projet de convention et de cahier des charges des opérateurs de réseaux mobiles virtuels au Bénin.

Au terme de cette étude, les principales recommandations ci-après sont formulées :

- ↳ les différents modèles de MVNO qui existent dans le monde sont : les revendeurs/distributeurs (« Branded reseller »), les fournisseurs de service (« Service provider » ou « Second Brand »), le MVNO léger (« Light MVNO »), et le MVNO complet (« Full MVNO ») ;
- ↳ au regard de la taille et de la configuration du marché mobile actuel (marché saturé, avec deux (02) opérateurs puissants et trois (03) opérateurs en difficulté), de l'état des lieux et du benchmark, le marché béninois ne peut accueillir à court terme que quelques MVNO du type Branded Reseller (marque blanche). D'autres modèles de MVNO pourraient émerger ultérieurement en fonction du succès rencontré par les premiers entrants. En conséquence, il n'y a donc pas a priori de place à court et moyen terme pour des MVNE qui servent principalement de plateformes de mutualisation pour les MVNO ;
- ↳ une obligation d'accueil des MVNO dans les accords de licence pourrait être envisagée. Mais, compte tenu du contexte béninois, celle-ci devra sans doute être allégée. Il peut être mentionné par exemple en ces termes « Le Titulaire est tenu de faire droit aux demandes raisonnables d'accueil des MVNO. Les conventions d'accueil sont établies sur la base de négociations commerciales entre le Titulaire et le demandeur. »
- ↳ de l'état des lieux du secteur, il ressort que :
 - * les gros opérateurs mobiles tels que MTN et MOOV sont plutôt peu favorables à l'arrivée de MVNO sur un marché qu'ils jugent déjà concurrentiel et saturé. A l'inverse, les petits MNO et notamment Glo Mobile y sont très favorables sous réserve que les MVNO leur permettent de développer le marché ;
 - * seuls les acteurs bénéficiant d'un réseau de distribution solide et étendu dans le pays pourraient en réalité être considérés comme des partenaires potentiels des MNO et des MVNO, notamment La POSTE DU BENIN SA, les IMF (FECECAM, et autres) Pia Market, Oryx, SOBEBRA, etc.

4.5.2. La problématique de développement des SVA au Bénin

L'ARCEP-BENIN après avoir fait le constat de la léthargie dans laquelle se trouvent les services à valeur ajoutée malgré les nombreux accusés de réception délivrés aux prestataires de services, a décidé de mener une réflexion approfondie sur la problématique de développement des SVA au Bénin.

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

A travers cette étude, l'Autorité de Régulation s'est donné comme objectifs :

- ↳ la réalisation de l'état des lieux des SVA au Bénin (les catégories d'acteurs, les services fournis, les mécanismes de mise en œuvre des services, des indications sur les coûts, revenus et marges générés, les clés de répartition des revenus adoptés, les modèles d'agrégation implémentés, etc.) ;
- ↳ l'analyse du cadre réglementaire béninois sur les SVA pour juger de sa pertinence pour la promotion des SVA au Bénin ;
- ↳ le benchmark des meilleures pratiques pour le développement des SVA ;
- ↳ l'élaboration d'un cadre légal et réglementaire propice à l'éclosion d'un véritable développement des SVA au Bénin. Ce nouveau cadre devra mettre l'accent sur les éléments ci-après :
 - * la chaîne des valeurs des SVA au Bénin ;
 - * le modèle type d'agrégation pour SVA au Bénin ;
 - * la clé de répartition type de revenus des SVA au Bénin.
- ↳ la définition de stratégies visant à favoriser et à promouvoir les SVA au Bénin ;
- ↳ l'identification des indicateurs de mesure des progrès accomplis vers un véritable développement des SVA au Bénin.

Au terme de cette étude importante à l'heure de l'avènement du numérique au Bénin, les recommandations ci-après pourraient être retenues :

- ✦ le renforcement des exigences de transparence tarifaire conformément aux dispositions de l'article 102 de la loi 2014-14 ;
- ✦ le renforcement de l'interdiction des pratiques déloyales ;
- ✦ l'établissement d'une association représentative des SVA ;
- ✦ la révision à la baisse des redevances d'attribution des ressources en numérotation affectées aux fournisseurs de SVA.

4.6. La mise en œuvre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN

Dans le cadre du partenariat entre l'ARCEP-BENIN et les Associations de Consommateurs Partenaires, plusieurs activités ont été exécutées au cours de l'année 2016. Il s'agit de :

↳ Activités de sensibilisation et d'éducation

Le point des activités de sensibilité et d'éducation est consigné dans le tableau suivant :

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

Tableau n° 25 : Récapitulatif de la mise en œuvre des projets dans le cadre du partenariat ACP-ARCEP-BENIN

N°	PROJETS	ASSOCIATION RESPONSABLE
1	<p>Projet : Mieux gérer ses crédits sur son téléphone mobile Zone couverte : Ouando à (Porto Novo) Objectif : Eduquer les consommateurs à faire une meilleure gestion de leurs crédits à travers cinq (05) sketches format court sur les astuces pour une bonne gestion du crédit voix, data et des applications. Ils seront ensuite diffusés sur les réseaux sociaux et sur quelques chaînes de télévision, ce qui permettra de réduire les plaintes liées aux pertes de crédit et les dissensions entre opérateurs et consommateurs.</p>	ACTIC
2	<p>Projet : Information, Sensibilisation, et Education des Populations (ISEPO) sur la base des 10 (dix) questions réponses pour des plaintes efficaces des consommateurs des services télécoms et les droits et devoirs du consommateur Zone couverte : Huit (08) quartiers du 5ème Arrondissement de Cotonou Objectif : Ce projet vise à promouvoir les TIC en mettant l'accent sur l'efficacité des plaintes des consommateurs des services des télécoms et de la poste ainsi que leurs droits et devoirs sur la base des prospectus "dix questions réponses pour des plaintes efficaces" et "les droits et devoirs des consommateurs".</p>	APPEL BENIN
3	<p>Projet : Sensibilisation sur les mesures et précautions règlementaires de protection des populations contre les effets néfastes des rayonnements non ionisants (RNI) Zone couverte : Neuf arrondissements de la commune d'Abomey-Calavi Objectif : Ce projet vise à sensibiliser les populations de la commune d'Abomey Calavi sur les effets des rayonnements non ionisants afin de leur permettre de mieux maîtriser le thème.</p>	ASCAV-BENIN
4	<p>Projet : Sensibilisation et information des populations sur les droits et obligations des consommateurs des services et des produits des communications électroniques et de la poste Zone couverte : Alibori et la Donga (Six arrondissements de Kandi et de Djougou) Objectif : Le projet a pour objectif d'informer et de sensibiliser les consommateurs des CEP sur leurs droits et devoirs, selon une approche participative.</p>	ASPDDH
5	<p>Projet : Sensibilisation des populations sur les RNI et l'utilisation sécurisée du téléphone portable Zone couverte : Bohicon et Porto Novo Objectif : Ce projet a pour objet de sensibiliser les populations sur la réglementation relative aux RNI et sur l'utilisation sécurisée du téléphone portable. Il vise également à informer les populations sur les précautions à prendre en vue de minimiser les risques liés à l'utilisation du téléphone portable et de les apaiser par rapport à certaines craintes injustifiées sur les sites GSM.</p>	AUR-BENIN
6	<p>Projet : Projet de sensibilisation sur la place de l'internet dans le développement de la commune de Lokossa Zone couverte : Lokossa Objectif : Le projet vise à sensibiliser les élus locaux, enseignants, élèves, étudiants et autres utilisateurs de l'Internet de l'importance de cet outil dans le développement de leur commune.</p>	BSSC
7	<p>Projet : Projet pour la sensibilisation des étudiants sur les services à valeur ajoutée Zone couverte : Campus d'Abomey Calavi, de Parakou, et FSS Objectif : Les conditions d'accès aux services à valeur ajoutée et les procédures de plaintes sont comprises par cette catégorie d'acteurs et les plaintes réduites.</p>	LES EPNOLOGUES
8	<p>Projet : Vulgarisation du Guide d'utilisation des services des communications électroniques au Bénin Zone couverte : Cotonou, Savalou et Parakou Objectif : Faire du consommateur un acteur responsable en éveillant sa conscience sur les conditions d'utilisation des offres relatives aux communications électroniques ainsi que la mise à disposition du répertoire des services de communications électroniques avec leurs coûts</p>	LDCB

Source : (ARCEP-BENIN, 2016)

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

▾ Traitement des plaintes des utilisateurs des services de communications électroniques

Dans le cadre du traitement des plaintes des abonnés, les ACP ont été invitées pour l'examen de certaines plaintes en présence des opérateurs de téléphonie mobile. Cela a permis à ces associations de se familiariser avec certaines méthodes de traitement des plaintes et d'apporter leurs contributions.

▾ Renforcement de capacités des ACP

En vue de permettre aux associations de défense des consommateurs d'être plus performantes, l'ARCEP-BENIN organise des ateliers ou séances de renforcement de capacités. Dans ce cadre, outre la séance de renforcement des capacités sur les RNI, elle a recruté un cabinet qui a formé ces associations sur la veille et le suivi du marché des communications électroniques et de la poste du 23 au 25 novembre 2016.

4.7. L'enquête sur la satisfaction des entités régulées et des ACP de l'ARCEP-BENIN en 2016

Conformément aux recommandations relatives au système de management qualité ISO 9001-2008, l'ARCEP-BENIN réalise chaque année une enquête sur la satisfaction des consommateurs et des entités régulées pour identifier les motifs d'insatisfaction qui pourront faire l'objet de mesures correctives. C'est dans ce cadre qu'elle a réalisé en 2016 l'enquête sur la satisfaction des entités régulées et des ACP. Cette enquête a permis aux entités régulées et aux ACP d'apprécier les prestations de l'ARCEP-BENIN.

Il ressort de cette enquête que :

- ◆ la satisfaction globale des entités régulées du secteur des communications électroniques est évaluée 62,4%. Celle des entités régulées du secteur postal est évaluée à 57,4% ;
- ◆ la satisfaction des ACP est évaluée à 58,5% ;
- ◆ globalement, les entités régulées (tous secteurs confondus) sont satisfaites des prestations de l'ARCEP-BENIN à 60%.

Les recommandations issues de l'enquête se présentent comme suit :

4.7.1. A l'endroit de l'ARCEP-BENIN

- revoir à la baisse les frais d'attribution et redevances de ressources en numérotation en vue de favoriser l'accès aux dites ressources par les fournisseurs de services à valeur ajoutée ;

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

- améliorer le délai de traitement des plaintes adressées à l'ARCEP-BENIN ;
- veiller à la conformité des messages publicitaires des opérateurs avec les autorisations de mise en œuvre des offres accordées par l'ARCEP-BENIN.

4.7.2. A l'endroit des entités régulées

- améliorer la qualité et le coût du service Internet ;
- remédier aux pratiques de disparition des forfaits et des crédits de communication ;
- mettre fin à l'activation des services aux abonnés sans leur accord préalable ;
- éviter les publicités mensongères en octroyant effectivement des bonus aux abonnés. Ces bonus devront être valables pour toutes les destinations de communication (inter réseaux et vers l'international) ;
- améliorer la qualité des services à la clientèle et la prise en charge des plaintes des clients dans les meilleurs délais ;
- donner la possibilité aux abonnés de cumuler les forfaits quel que soit le volume activé. Il est de même pour les délais de validité des forfaits data ;
- améliorer les délais d'acheminement des lettres et colis postaux ;
- baisser les tarifs des services postaux en l'occurrence vers l'international.

4.8. L'évaluation des contrats-types des opérateurs et prestataires de services de communications électroniques

En vue de veiller à la protection des consommateurs, l'ARCEP-BENIN a initié l'activité sur l'évaluation des contrats-types ou conditions générales de fournitures de services de communications électroniques. Cette étude a permis d'apprécier les contrats-types ou conditions générales de fourniture de services des opérateurs mobiles et des fournisseurs d'accès Internet ayant fait l'objet d'audit en 2015 et mis en conformité par les opérateurs avec la décision n°2016-03/ARCEP/PT/SE/DMPDRI/DAJRC/GU du 29 février 2016 fixant la liste des dispositions obligatoires des contrats-types ou conditions générales de fourniture de services de communications électroniques aux consommateurs en République du Bénin.

Les résultats de ladite étude ont révélé qu'en dépit de la mise en conformité par les opérateurs de leurs contrats-types ou conditions générales de fourniture de services avec la décision n° 2016-003



QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

citée supra, ces documents contractuels comportent toujours des insuffisances. Tous les fournisseurs d'accès Internet et les opérateurs mobiles à l'exception de LIBERCOM dont les contrats-types sont conformes, ont été invités à mettre en conformité leurs contrats-types avec la réglementation.

4.9. L'audit des contrats-types des opérateurs postaux

Cet audit a porté sur les contrats-types ou conditions générales de fourniture de services des huit (08) opérateurs postaux reconnus par l'ARCEP-BENIN. Il s'agit de MTA, American Fourniture, LA POSTE DU BENIN SA, Top Chrono, SDV Bolloré Logistics, DHL, NECOTRANS, SIMTRAM UPS.

Il convient de retenir que l'état des lieux fait dans le cadre de cette étude sur la base d'une vingtaine de critères pertinents retenus, révèle que les différents contrats ou conditions générales de fourniture de services comportent des insuffisances touchant à la protection des consommateurs. A l'issue de l'étude, un document listant les clauses obligatoires pouvant servir de base à l'approbation par l'ARCEP-BENIN des contrats-types ou conditions générales de fournitures de services est disponible. Il servira de base à l'élaboration de la décision fixant les dispositions obligatoires des contrats-types ou conditions générales de fourniture de services des opérateurs postaux, qui sera en temps opportun notifiée auxdits opérateurs pour mise en conformité.

4.10. L'évaluation des engagements sociaux pris par les opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin

Au Bénin, les opérateurs de téléphonie mobile en signant les conventions d'établissement et d'exploitation de réseaux se sont engagés sur le plan social. Au cours de l'année 2016, l'ARCEP-BENIN a décidé d'évaluer les diligences accomplies par les entreprises de téléphonie mobile dans ce cadre.

Les objectifs assignés par cette mission sont :

- l'identification des actions de Responsabilités sociales des entreprises (RSE) menées selon un échéancier clair et précis ;
- l'identification des bénéficiaires desdites actions ;
- la description des modalités d'exécution des activités sociales menées ;
- la mesure d'impact des mesures sociales déroulées sur les bénéficiaires ;
- la mise en évidence d'éléments quantitatifs caractéristiques des réalisations RSE à savoir :
 - * la part des bénéfices consacrés aux œuvres sociales par les entreprises du secteur ;

QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

- * le nombre d'emplois nationaux directs et indirects créés par opérateur ainsi que les postes occupés ;
- * l'évaluation de l'impact des changements d'actionnaires sur les emplois nationaux directs et indirects ;
- * l'évaluation de l'impact des externalisations d'activités sur les emplois nationaux directs et indirects créés par chaque opérateur.

Au terme de l'étude, les plusieurs recommandations ont été formulées à l'ARCEP-BENIN au nombre desquelles :

- ◆ la clarification du dispositif normatif de réalisation de la RSE dans le secteur ;
- ◆ la mise en place d'un dispositif normatif régissant la mise en œuvre des engagements sociaux des opérateurs de téléphonie mobile au Bénin ;
- ◆ la création d'un système de collecte des données sur les besoins réels des populations et l'échange avec les opérateurs sur ces besoins identifiés ;
- ◆ la mise en place d'un système d'informations RSE basé sur des indicateurs fiables et un reporting efficace des activités des opérateurs ;
- ◆ l'accompagnement et le suivi des opérateurs de téléphonie par l'ARCEP-BENIN dans la mise en œuvre de leurs stratégies RSE ;
- ◆ la reconnaissance et la promotion des actions des opérateurs fortement engagés dans les actions RSE.



QUATRIEME PARTIE : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2016

CHAPITRE 5 : LES DIFFICULTES RENCONTREES

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 internes

Au nombre des difficultés internes :

- insuffisance de réglementation et de politique devant soutenir certaines activités ;
- difficultés du respect des calendriers dû à de nombreuses urgences.

5.2. Les contraintes externes

S'agissant des contraintes externes, nous pouvons citer :

- ← instabilité institutionnelle de l'ARCEP-BENIN ;
- ← exécution de nombreuses missions et tâches non planifiées au profit du Gouvernement ;
- ← mesures prises par l'Autorité de Régulation des Marchés Publics au sujet de certains marchés de l'ARCEP-BENIN, ce qui a ralenti l'évolution de ces activités.



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