

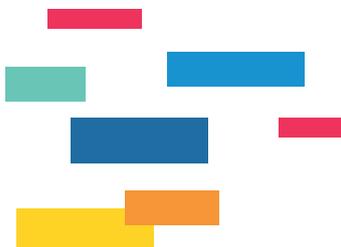
# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2018





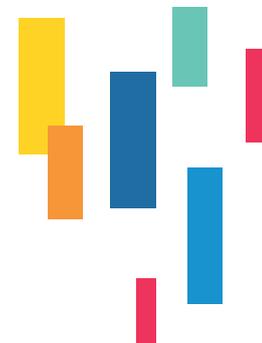
# SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	4
LISTE DES TABLEAUX	5
LISTE DES GRAPHIQUES	7
CHAPITRE PRELIMINAIRE : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN	10
SECTION 1 : ORGANISATION DE L'ARCEP BENIN	10
SECTION 2 : FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN	12
CHAPITRE 1 : PROJETS EXECUTES EN 2018	21
SECTION 1 : DOMAINE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	21
SECTION 2 : DOMAINE DE LA POSTE	28
SECTION 3 : PERSPECTIVES 2019	30
CHAPITRE 2 : OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES	32
SECTION 1 : MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	32
SECTION 2 : MARCHÉ POSTAL	47
CHAPITRE 3 : MISSION DE REGULATION	56
SECTION 1 : AUTORISATIONS	56
SECTION 2 : CONTROLES	59
SECTION 3 : GESTION DES PLAINTES	66
CONCLUSION	71



## LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

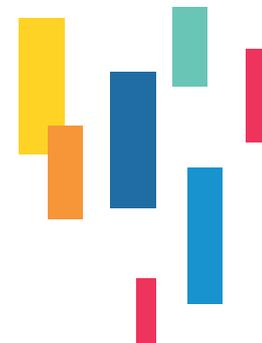
ACP	Associations de Consommateurs Partenaires
ARCEP BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste
CDR	Call Detail Record
CGT	Centre de Gestion du Trafic
CTP	Comités Techniques Permanents
GSM	Global System for Mobile communications
GU	Guichet Unique
MENC	Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication
MVNO	Mobile Virtual Network Operator
PMR	Private Mobile Radiocommunications
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
SMQ	Système de Management Qualité
SPU	Service Postal Universel
SPNR	Services Postaux non réservés
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UIT	Union Internationale des Télécommunications
GSMA	Global System for Mobile Communications Association
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UPAP	Union Panafricaine des Postes
VSAT	Very Small Aperture Terminal



## LISTE DES TABLEAUX

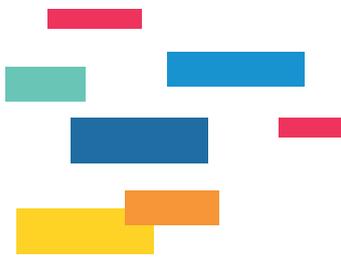
Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Liste des marchés pertinents	22
Tableau 2	Encadrement des forfaits des services de communications électroniques	23
Tableau 3	Tarifs Free roaming	23
Tableau 4	Opérateurs partenaires free roaming du Bénin au 31 décembre 2018	24
Tableau 5	Effectif et Chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Infrastructures de 2017 à 2018	32
Tableau 6	Effectif du personnel et parc d'abonnés de Bénin Télécoms Services de 2017 à 2018	33
Tableau 7	Chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Service de 2017 à 2018	33
Tableau 8	Parc d'abonnés actifs mobiles de 2017 à 2018	34
Tableau 9	Investissements des opérateurs mobiles de 2017 à 2018	35
Tableau 10	Chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)	35
Tableau 11	Trafic téléphonique mobile au Bénin de 2017 à 2018.	36
Tableau 12	Parts de marché des différents opérateurs mobiles	36
Tableau 13	Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2017 à 2018	37
Tableau 14	Parc d'abonnés Internet mobile par opérateur de 2017 à 2018	38
Tableau 15	Abonnés actifs aux services financiers mobiles de 2017 à 2018	40
Tableau 16	Volumétrie des opérations de service financier mobile en 2017 et 2018	41
Tableau 17	Volumétrie en valeur des activités du service financier mobile en 2017 et 2018 en FCFA	44
Tableau 18	Réseau de distribution du service financier mobile au 31 décembre 2018	45
Tableau 19	Chiffres clés du marché fixe	46
Tableau 20	Chiffres clés marché mobile	46
Tableau 21	Chiffres clés marché Internet	47
Tableau 22	Chiffres clés marché SFM	47
Tableau 23	Chiffre d'affaires 2018 de La Poste du Bénin par segment	48
Tableau 24	Volume du trafic 2018 de la Poste du Bénin	48
Tableau 25	Statistique des services financiers de La Poste du Bénin	49
Tableau 26	Effectif du personnel des opérateurs SPNR	51

Tableau 27	Chiffre d'affaires 2018 des opérateurs SPNR	51
Tableau 28	Evolution des trafics de 2017 à 2018	52
Tableau 29	Revenus des opérateurs postaux 2018 par segment de marché	56
Tableau 30	Synthèse des autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN en 2017 et 2018	57
Tableau 31	Récapitulatif des missions de contrôles de fréquences effectuées en 2018	60
Tableau 32	Répartition des contrôles par opérateur et par type d'offres	62
Tableau 33	Résultats des contrôles	64
Tableau 34	Récapitulatif du volet « Consommateurs des CEP	70



## LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Répartition du parc internet fixe par débit	38
Graphique 2	Répartition des abonnés internet mobile par technologie	39
Graphique 3	Part de marché en volume des transactions du service financier mobile	42
Graphique 4	Part de marché en valeur des transactions du service financier mobile	43
Graphique 5	Evolution de la masse monétaire des services financiers de La Poste du Bénin	50
Graphique 6	Envois express et services de logistique	52
Graphique 7	Evolution du trafic de 2017 à 2018	53
Graphique 8	Part de marché en valeur	54
Graphique 9	Evolution des revenus par type de service de 2017 à 2018	54
Graphique 10	Répartition des plaintes par type de canal	67
Graphique 11	Répartition des plaintes par catégorie	67
Graphique 12	Répartition des volumes des plaintes par opérateur	68
Graphique 13	Evolution de la gestion des plaintes de 2016 à 2018	68
Graphique 14	Extraits des motifs d'insatisfaction des utilisateurs des services de téléphonie mobile	70



## INTRODUCTION

Dans son Programme d'Action 2016 – 2021, pour le secteur du numérique, le Gouvernement s'est fixé pour objectif, de « transformer le Bénin en une plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale d'ici 2021 ». La réalisation de cet objectif s'appuie sur des leviers contenus dans le Document de Politique Sectorielle, notamment la mise en œuvre de six (06) projets phares et de six (06) réformes structurelles devant conduire à l'émergence d'acteurs efficaces. A cet effet, il est prévu que l'Etat apporte son soutien :

- à l'émergence d'une concurrence efficace dans le secteur ;
- au déploiement d'une infrastructure de transmission à haut et très haut débit, qui sera détenue par une société de patrimoine publique dont l'exploitation et la maintenance seront confiées à une société de gestion privée avec, pour objectif, une utilisation massive de ces infrastructures pour tous les opérateurs exerçant au Bénin.

C'est dans ce contexte de mise en œuvre des objectifs stratégiques du Gouvernement que l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) a mené ses activités au cours de l'année 2018.

Le présent rapport annuel d'activités, élaboré en application des dispositions légales et réglementaires régissant les secteurs des communications électroniques et de la poste au Bénin, vise à faire le point de la mise en œuvre opérationnelle des activités programmées au titre de 2018, des tendances des différents marchés régulés et des perspectives.

Le rapport est structuré en quatre (04) chapitres que sont :

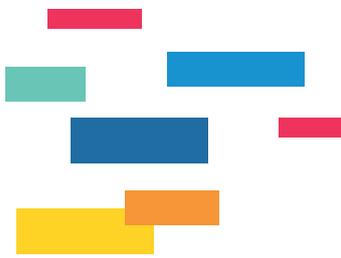
- Chapitre préliminaire : Organisation et Fonctionnement de l'ARCEP BENIN
- Chapitre 1 : Projets phares exécutés en 2018 ;
- Chapitre 2 : Observatoire des marchés régulés ;
- Chapitre 3 : Mission de régulation.



# CHAPITRE PRELIMINAIRE

## ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN





# CHAPITRE PRELIMINAIRE : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN

## SECTION 1 : ORGANISATION DE L'ARCEP BENIN

### 1.1 Les organes de l'ARCEP BENIN

L'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste (ARCEP BENIN) est une structure administrative indépendante dotée de la personnalité juridique, de l'autonomie financière et de gestion. Elle exerce ses missions de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente.

L'ARCEP BENIN a pour attributions, entre autres, de :

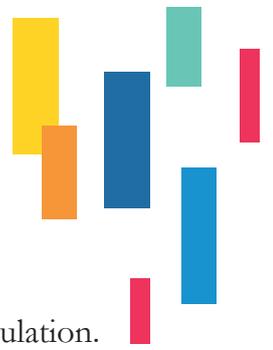
- faire des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- assurer le respect des dispositions légales et réglementaires applicables par les opérateurs titulaires de licences et d'autorisation, soumis au régime de la déclaration et par les titulaires d'agrément ;
- veiller au respect des règles de libre concurrence et, en particulier, de veiller au respect de la concurrence loyale dans le secteur des communications électroniques et de la poste et de trancher les litiges afférents aux pratiques anti-concurrentielles ;
- 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 ;
- assurer la veille technologique du secteur des communications électroniques et de la poste;
- mettre en place les procédures rapides, transparentes et non discriminatoires de règlement de différends.

Outre ces missions, l'ARCEP BENIN produit les données statistiques sur le secteur des communications électroniques et de la poste au Bénin.

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

Les organes de l'ARCEP BENIN sont :

- le Conseil de régulation ;
- le Secrétariat exécutif.



## 1.2 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 nommés par décret pris en Conseil des Ministres pour un mandat de cinq (05) ans renouvelable une fois, sur proposition du Ministre chargé des communications électroniques et de la poste, à l'issue d'une procédure transparente d'appel à candidatures.

Le Conseil de régulation a pour missions de :

- superviser les activités de l'Autorité de régulation en application des orientations et de la politique nationale dans le domaine des communications électroniques et de la poste ;
- veiller au bon exercice des fonctions et attributions statutaires de l'Autorité de régulation.

A ce titre, le Conseil de régulation délibère sur :

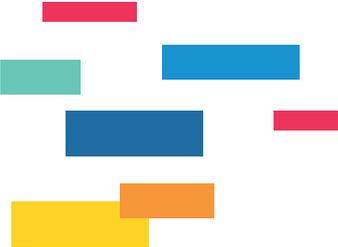
- les plans stratégiques à court, moyen et long termes de l'Autorité de régulation, élaborés par le Secrétariat exécutif pour la mise en œuvre de l'ensemble des éléments constitutifs de la politique nationale dans le domaine des communications électroniques et de la poste;
- les budgets ou comptes prévisionnels 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 ;
- le règlement des appels à 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 titulaires de licences et d'autorisations ;
- les dossiers d'instruction des demandes de modification des tarifs des services des communications électroniques et de la poste ;
- les procédures de règlement des différends et de conciliation entre opérateurs et les plaintes des utilisateurs ;
- toutes autres questions afférentes aux missions de l'Autorité de régulation.

## 1.3 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 dispose de tous les pouvoirs pour assumer ses fonctions dans la limite des missions et attributions de l'Autorité de régulation.

A cet effet, le Secrétaire exécutif est chargé de :

- exécuter les délibérations du Conseil de régulation ;
- soumettre au Conseil de régulation pour approbation avant adoption, les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires ;
- exécuter ces plans et programmes ;
- 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 ;
- assister aux réunions du Conseil de régulation au sein duquel, sans droit de vote, il assure le secrétariat ;
- 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.

## **SECTION 2 : FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN**

### **2.1. Ressources de l'ARCEP BENIN**

L'ARCEP BENIN dispose de ressources humaines, financières, matérielles et techniques nécessaires pour l'accomplissement de ses missions.

#### **2.1.1. Ressources humaines de l'ARCEP BENIN**

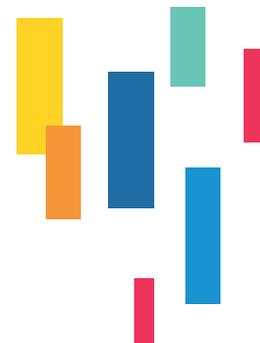
L'effectif du personnel de l'ARCEP BENIN au 31 décembre 2018 est de cent vingt (120) agents dont trente-neuf (39) femmes soit 32,5% de l'effectif global.

La répartition par catégorie du personnel se présente comme ci-après :

- Cadres : 74 agents ;
- Agents de maîtrise : 23 agents ;
- Agents d'exécution : 23 agents.

#### **2.1.2. Ressources financières de l'ARCEP BENIN**

Au titre de la gestion 2018, le budget approuvé par le Conseil de régulation et mis en exécution s'élève à :



- 6 233 933 425 FCFA pour les produits ;
- 6 205 933 425 FCFA pour les charges de fonctionnement ;
- 995 000 000 FCFA pour les investissements.

### 2.1.3. Ressources matérielles et techniques

Dans le cadre de la réalisation de ses missions de régulation des communications électroniques et de la poste, l'ARCEP BENIN s'est dotée d'un ensemble de ressources matérielles et techniques.

Il s'agit des applications, des équipements et outils de contrôles :

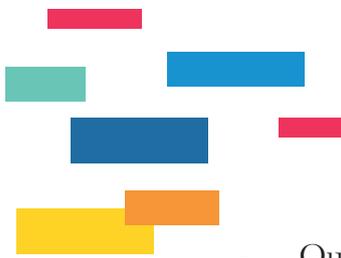
#### • Applications métiers :

- NUMERUS qui sert au traitement des demandes des services à valeur ajoutée et des ressources en numérotation ;
- FACTURA qui gère la facturation des diverses prestations de l'Autorité de régulation et le suivi du recouvrement.
- SESAME – ARCEP qui est le référentiel de gestion des projets et programmes de l'ARCEP BENIN. Il permet de faire le suivi-évaluation du plan stratégique, des divers programmes et projets de l'ARCEP BENIN.
- GED qui est le système de gestion électronique des documents de l'ARCEP BENIN.
- E-SERVICES qui est une plateforme web de dématérialisation des processus de traitement des demandes d'autorisations à l'ARCEP BENIN.
- G-PLAINTES qui est une plateforme web de gestion des plaintes des consommateurs adressés à l'ARCEP BENIN.
- SICA-POSTE qui est un logiciel de calcul des coûts du Service Postal Universel (SPU).

#### • Equipements et/ou Outils de contrôles :

- Centre de Contrôle et de Gestion des Fréquences (CCGF) qui permet à l'ARCEP BENIN de faire le contrôle des fréquences assignées aux opérateurs. Ce centre est doté d'une station fixe et de deux (02) stations mobiles ainsi que d'autres équipements portatifs de contrôle du spectre.



- 
- Outils de contrôle de qualité de service  
L'Autorité de Régulation dispose d'une chaîne de mesure drive test de la couverture et de la qualité de service et d'un système de suivi de la qualité de service en temps réel.

## 2.2. Coopération et communication

### A. Coopération

#### • Coopération Internationale

Au cours de l'année 2018, l'ARCEP BENIN a fortement contribué aux débats et réflexions sur les secteurs des communications électroniques et de la poste lors des rencontres stratégiques aux plans international et régional.

Dans ce cadre, on peut citer sa participation aux rencontres ci-après :

- Programme Ministériel GSMA World Congress du 26 février au 1er mars 2018 à Barcelone (Espagne) ;
- 4<sup>ème</sup> conseil africain des régulateurs du 28 au 30 mars, 2018 à Libreville (Gabon) ;
- 19<sup>ème</sup> session ordinaire du Conseil d'Administration de l'UAT du 04 au 06 avril 2018 à Kampala (Uganda) ;
- 37<sup>ème</sup> session ordinaire de l'Union Panafricaine des Postes(UPAP) du 07 au 12 avril 2018 à Alger (Algérie) ;
- 23<sup>ème</sup> réunion du groupe consultatif pour le développement des télécommunications GCDT du 09 au 11 avril 2018 à Genève (Suisse) ;
- 8<sup>ème</sup> édition de l'Africa IT & Télécom Forum du 19 au 20 avril 2018 à Abidjan (Cote d'Ivoire) ;
- 15<sup>ème</sup> séminaire annuel Fratel du 25 au 26 avril 2018 à Antananarivo (Madagascar) ;
- Africa Internet Summit AIS'18 Du 29 avril au 11 mai 2018 à Dakar (Sénégal) ;
- Smart Africa UIT Telecom et Connect Africa Summit du 09 au 13 septembre 2018 à Durban (Afrique du Sud) ;
- 3<sup>ème</sup> réunion préparatoire de la CMR-19 du 18 au 21 septembre 2018 à Caire (Egypte);
- 1<sup>ère</sup> édition de la Conférence Africaine sur la Régulation et l'Economie Numérique (CAREN) du 16 au 18 octobre 2018 à Ouagadougou (Burkina-Faso) ;
- Conférence de Plénipotentiaires de l'UIT (PP-18) du 29 octobre au 16 novembre 2018 à Dubaï (Emirats arabes unis) ;
- 16<sup>ème</sup> Réunion annuelle FRATEL du 22 au 23 novembre 2018 à Paris (France) ;
- Forum postal africain « Logistique et digitalisation : les voies d'une transformation réussie » du 06 au 07 décembre 2018 à Abidjan (Côte d'Ivoire).



Dans le cadre de la recherche de solutions aux besoins de partages d'expériences dans les domaines des communications électroniques et de la poste, l'Autorité de régulation a conclu deux importants accords de partenariat et de coopération. Il s'agit de la signature des accords de coopération avec l'Association de Médiation des Communications Electroniques de France (AMCE) et l'Agence Nationale des Fréquences de France (ANFR).

Le premier accord signé vise à renforcer les compétences de l'ARCEP BENIN dans le domaine de la médiation des communications électroniques et de la poste au Bénin. Le second accord de coopération signé avec l'ANFR vise à faire profiter à l'ARCEP BENIN les expériences de cette agence dans le domaine de la gestion des fréquences et plus spécifiquement en matière d'assignation et de contrôles du spectre des fréquences radioélectriques.

#### • **Partenariat avec les Associations de Consommateurs**

L'ARCEP BENIN a signé le 28 novembre 2014 avec huit (08) Associations de Consommateurs, un accord-cadre triennal de partenariat 2014-2017.

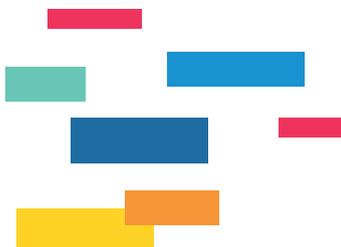
En 2018, ce partenariat a fait l'objet d'une évaluation qui induira la prise de dispositions nouvelles pour améliorer l'efficacité de partenariat et consolider les résultats déjà obtenus.

En termes de résultats, les trois premières années de mise en œuvre dudit partenariat ont permis l'exécution de quinze (15) projets conduits par les Associations de consommateurs avec l'appui technique et la contribution financière l'ARCEP BENIN. Ces projets ont impacté directement environ 3 844 consommateurs dans les zones rurales, urbaines et péri-urbaines du Bénin. Ils portent sur différentes thématiques de sensibilisation des utilisateurs de services des CEP dont notamment les droits et obligations des consommateurs, les mesures de protection contre les effets des rayonnements non ionisants, les offres de services des opérateurs, etc.

En dehors des projets de sensibilisation et d'éducation, les ACP ont été mises à contribution dans le cadre de la mise en place de la portabilité des numéros mobiles et ont participé à plusieurs activités de renforcement de capacités.

S'inspirant des insuffisances observées à l'issue de la mise en œuvre de cet accord de partenariat, l'ARCEP BENIN s'est engagée à :

- ouvrir et étendre le partenariat à de nouvelles organisations de la société civile ;
- mettre en place des outils pertinents d'évaluation des projets ;
- améliorer la disponibilité de ressources financières pour les projets les plus pertinents ;
- inclure davantage les activités concernant le secteur postal.



Pour ce faire, un nouvel appel à sélection des organisations de la société civile assurant la mission de protection des consommateurs a été lancée en avril 2018. Cet appel à candidatures a permis de retenir sur les quatorze (14) candidats, neuf (09) associations selon des critères tels que la pertinence des expériences, les modalités organisationnelles et fonctionnelles, l'existence d'une stratégie Information Education Communication (IEC), les exigences de constitution. Les associations ainsi retenues collaboreront avec l'ARCEP BENIN sur les questions entrant dans le cadre de la régulation et relatives à la protection des consommateurs, après la signature d'un accord cadre de partenariat prévu au début de l'année 2019.

## **B. Communication**

L'ARCEP BENIN communique et informe sur ses activités à travers différents outils : le guichet unique, la ligne verte (131), le site web ([www.arcep.bj](http://www.arcep.bj)) et les réseaux sociaux. Le Guichet Unique sert d'interface entre l'ARCEP BENIN et les usagers.

La ligne verte (131) mise en place en 2015 assure efficacement la prise en charge le traitement des requêtes et plaintes introduites par les utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste.

Le site web de l'ARCEP BENIN, portail d'accès aux informations et tendances du secteur des communications électroniques et de la poste, a connu un accroissement d'intérêt des usagers pour les contenus qui y sont publiés. C'est ainsi que les statistiques de visites sont passées de 336 224 en 2017 à 379 600 en 2018 soit une hausse de 20,4%. Le nombre moyen journalier de visite est passé de 921 en 2017 à 1040 en 2018.

L'amélioration des statistiques des visites sur le site de l'ARCEP BENIN explique l'intérêt des usagers aux actions de régulation entreprises au cours de l'année 2018, notamment la portabilité des numéros mobiles, la mise en ligne de la plateforme de gestion des plaintes qui permet aux consommateurs de déposer leurs plaintes en ligne, les activités de promotion du nom de domaine « .bj », l'encadrement des tarifs et l'amélioration de l'observatoire des secteurs des communications électroniques et de la poste.

La densité des activités de régulation réalisées en 2018 et le besoin de satisfaction des demandes d'informations relatives aux secteurs des communications électroniques et de la poste ont induit la publication de 207 contenus, dont 93 capsules vidéos, sur les comptes et pages de l'ARCEP BENIN sur les réseaux sociaux à savoir Facebook, Twitter et Youtube. Les activités relatives à la portabilité des numéros mobiles, à l'encadrement des tarifs et à la promotion du nom de domaine « .bj » ont suscité plus



d'intérêt à travers le nombre de vues enregistrées pour les vidéos (27 161) et le nombre d'engagements (963) dont 218 partages.

Les informations publiées par l'ARCEP BENIN sur les réseaux sociaux, notamment à travers la page facebook, ont été appréciées par 4 569 internautes en 2018 contre 1730 en 2017, soit un accroissement de 164,1%.

Les informations publiées sur le compte twitter sont appréciées par 4 370 abonnés en 2018 soit 2,7 fois plus que le nombre d'appréciations obtenues en 2017 (1 637).

Le compte YouTube de l'ARCEP BENIN a enregistré 1125 vues de vidéos sur la publication relative à la portabilité des numéros mobiles.

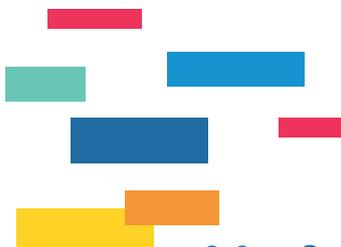
Les outils de communication et d'information de l'ARCEP BENIN, loin de la recherche de visibilité, constituent des outils d'évaluation des avis et commentaires des différents destinataires, participant utilement ainsi à la prise de décisions au niveau de l'ARCEP BENIN.

L'analyse des commentaires et retours des visiteurs des comptes et pages de l'ARCEP BENIN sur les réseaux sociaux concernant les publications relatives à la portabilité des numéros mobiles ont permis d'évaluer le niveau de connaissance des consommateurs sur le fonctionnement du service.

Les résultats d'analyse ont suscité la prise de mesures visant à accroître le niveau de connaissance des consommateurs sur la fourniture du service de portabilité, dont notamment :

- l'organisation d'une descente de terrain pour des sensibilisations par des communications interpersonnelles sur les points d'ombre subsistants ;
- la prise en compte du portage des portefeuilles mobiles ;
- le renforcement des connaissances des agents de la ligne verte sur la portabilité aux fins de leur autonomisation dans le traitement des préoccupations des appelants concernant le service.

Outre ces canaux de communication, les médias traditionnels (Radio, TV, Presse écrite etc.) ont été sollicités par l'ARCEP BENIN à travers les couvertures médiatiques, les insertions, les diverses diffusions, interviews et affiches pour permettre aux usagers d'accéder aux informations qui leur sont utiles.



### 2.3. Système de management qualité

Sur le plan du management de la qualité, l'année 2018 a été marquée par la mise en œuvre de l'ensemble des activités inscrites dans le plan d'actions du SMQ adopté le 05 janvier 2018. Les actions phares à retenir sont les suivantes :

- Le renforcement des capacités des auditeurs qualité interne sur la norme ISO 9001 : 2015

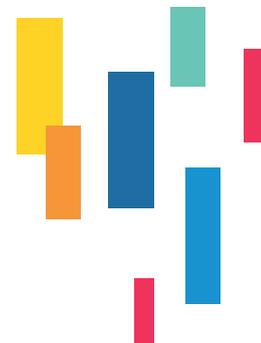
En vue de maintenir les auditeurs qualité interne à un niveau satisfaisant de compétence, une formation a été organisée à leur intention les 11 et 12 janvier 2018. Cette formation qui a eu pour cadre l'Hôtel « Millénium Popo Beach » d'Agoué a connu la participation de onze (11) auditeurs qualité internes.

Cette formation a permis de renforcer les capacités des auditeurs qualité internes en leur permettant de se familiariser avec les outils méthodologiques pour analyser le fonctionnement d'un organisme et mesurer sa démarche qualité à travers la conformité de ses processus, en vérifiant notamment que les moyens employés répondent bien aux normes de qualité en vigueur.

- La tenue de la revue de direction

Elle est l'une des exigences inhérentes à tout système de management qualité et a pour objectif de veiller à la pertinence, à l'efficacité et à l'adéquation du SMQ aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015, à l'atteinte des objectifs qualité définis et à la mise en œuvre de la politique qualité de l'ARCEP BENIN.

La revue de direction N°4 de l'ARCEP BENIN a eu lieu le 16 février 2018. Elle a été l'occasion de réunir tous les acteurs du Système de Management Qualité et a permis d'une part, d'identifier les opportunités d'amélioration des produits et services délivrés aux clients et usagers et d'autre part de prendre en compte les modifications survenues dans notre écosystème pour la mise à jour de la documentation SMQ. Au cours de cette revue, dix-huit (18) décisions ont été prises et inscrites au plan d'action qualité pour leur mise en œuvre en vue de l'amélioration continue de la qualité des prestations et produits de l'ARCEP BENIN.



- Le renouvellement de la certification.

Trois (03) ans après l'obtention du premier certificat de mars 2015, et conformément aux exigences de la norme, l'ARCEP BENIN a passé avec brio, après un audit externe, le cap de l'audit de renouvellement de sa certification.

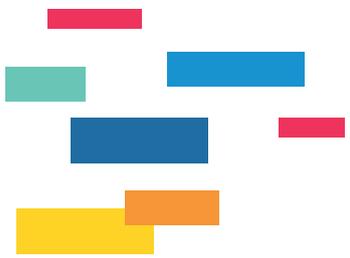
Ce renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 de l'institution pour une nouvelle période de trois (03) ans confirme d'une part, l'aptitude de l'ARCEP BENIN à assurer sa mission conformément aux exigences légales et réglementaires applicables, et d'autre part, la pérennité des succès atteints et l'engagement de l'institution à rechercher la satisfaction permanente des besoins et attentes de ses clients.

- Les audits qualité internes et les actions de sensibilisation

Trois (03) audits qualité internes ont été réalisés en 2018. Les audits qualités internes ont permis entre autres de relever les points forts et les axes du progrès des neuf (09) processus de l'Autorité de régulation. Au terme de chaque audit, des recommandations assorties de propositions d'actions correctives ont été faites en vue de l'amélioration continue du système.

Quant aux actions de sensibilisation du personnel de l'ARCEP BENIN, elles ont consisté à entretenir et informer l'ensemble du personnel sur la politique et les objectifs qualité de la structure, l'importance de la contribution des employés à l'efficacité du SMQ, les effets bénéfiques d'une amélioration des performances et les répercussions éventuelles d'un non-respect des exigences du SMQ sur la qualité des produits et services délivrés et sur l'image de marque de l'institution. Cette année en particulier, des thématiques complémentaires comme l'hygiène, la sécurité et l'environnement ont été abordées.

Au total, l'ensemble des actions engagées pour animer le système de management de la qualité a permis à l'ARCEP BENIN de conforter son engagement pris depuis 2014 pour l'amélioration continue de ses prestations et la satisfaction optimale de ses clients.



# CHAPITRE 1

## PROJETS EXECUTES EN 2018





# CHAPITRE 1 : PROJETS EXECUTES EN 2018

Plusieurs projets ont été exécutés par l'ARCEP BENN au cours de l'année 2018 dans les secteurs des communications électroniques et de la poste. Ils se présentent comme ci-après :

## SECTION 1 : DOMAINE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Les projets phares réalisés par l'ARCEP BENIN en 2018 se présentent comme suit :

- Analyse de marché et évaluation des positions dominantes sur le marché des communications électroniques ;
- Encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs mobiles au Bénin ;
- Free roaming de l'espace UEMOA ;
- Portabilité des numéros mobiles au Bénin ;
- Concession de la gestion du domaine « .bj » ;
- Système de suivi de la qualité de service des réseaux en temps réel ;
- Plateforme de partage des infrastructures ;
- Dématérialisation des processus de l'ARCEP BENIN ;
- Appui aux startups.

### 1.1 Analyse de marché et évaluation des positions dominantes sur le marché des communications électroniques

Afin d'accroître la dynamique concurrentielle sur les marchés des communications électroniques au Bénin, l'ARCEP BENIN a procédé en 2018 à la mise à jour de la liste des marchés pertinents identifiés.

L'analyse a révélé deux (02) nouveaux marchés de gros pertinents à savoir : « Accès au génie civil, fourreaux et fibre noire » et « Accès aux points hauts ».

De l'analyse des marchés de détail pertinents, il ressort qu'il n'est plus besoin de dissocier le service voix du service SMS, d'où la fusion des marchés « Accès et communications mobiles », « Marché du SMS » et « Marché du haut débit mobile » en un marché unique « le marché de détail mobile ». En effet, la structure du marché a complètement changé en 2018 avec la disparition de trois acteurs entraînant l'animation du marché par deux opérateurs qui présentent des tailles similaires en termes de volume du marché et qui disposent des mêmes technologies et fournissent des services presque identiques aux populations.

A l'instar des pays de la sous-région, le segment de la téléphonie mobile au Bénin est caractérisé par une concurrence marquée par une guerre des prix, une multiplicité des offres, des stratégies commerciales diverses et variées des opérateurs.

Au terme de l'étude, la liste des marchés pertinents se présente comme suit :

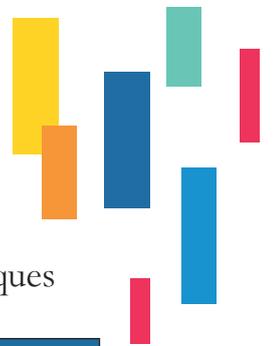
Tableau 1 : Liste des marchés pertinents

Marchés de gros pertinents	Marchés de détail pertinents
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. le marché de la terminaison d'appel sur réseau fixe ;</li> <li>2. le marché de la terminaison d'appel voix et SMS sur réseau mobile ;</li> <li>3. le marché des Liaisons louées – segments terminaux ;</li> <li>4. le marché des Liaisons louées interurbaines ;</li> <li>5. le marché de l'accès au génie civil, fourreaux et fibre noire ;</li> <li>6. le marché de l'accès aux points hauts</li> <li>7. le marché de l'Accès à la Bande Passante Internationale (BPI).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. le marché de l'accès et communications fixes ;</li> <li>2. le marché du haut débit fixe.</li> </ol>

## 1.2 Encadrement des tarifs des services de communications électroniques mobiles au Bénin

Depuis quelques années, le secteur des communications électroniques est de plus en plus confronté à l'explosion des usages tels que les services de contournement (facebook, WhatsApp, Tweeter, Viber.) qui génèrent plus de trafic de données mais, paradoxalement, moins de recettes. Cette situation a entraîné une baisse continue du chiffre d'affaires des opérateurs de téléphonie mobile et par conséquent une baisse de leurs contributions aux recettes de l'Etat.

L'ARCEP BENIN, sur la base des analyses de coûts de production des services sur les réseaux des opérateurs d'une part, et des marges admissibles pour garantir la rentabilité des offres et la pérennité du marché d'autre part, a procédé à un encadrement des tarifs des services voix, SMS et data ainsi qu'il suit :



**Tableau 2 : Encadrements des tarifs des services de communications électroniques**

Tranches en FCFA	Validité	Tarifs voix (FCFA/seconde)	Tarifs Data (FCFA/Mo)	Tarifs SMS (FCFA / unité)
Option libre	Non applicable	$0,4 \leq T \leq 1$	$1,2 \leq T \leq 3,1$	$2 \leq T \leq 5$
Forfaits [0 - 500[	[1 - 7[ jours	$0,4 \leq T \leq 0,94$	$1,2 \leq T \leq 2,7$	
Forfaits [500 - 1000[	[2 - 7[ jours	$0,4 \leq T \leq 0,85$	$1,2 \leq T \leq 2,5$	
Forfaits [1000 - 2500[	[7 - 30[ jours	$0,4 \leq T \leq 0,75$	$1,2 \leq T \leq 2$	
Forfaits [2500 - 15000[	$\geq 30$ jours	$0,4 \leq T \leq 0,65$	$1,2 \leq T \leq 1,8$	
Forfaits $\geq 15000$	$\geq 30$ jours	$0,4 \leq T \leq 0,55$	$T \leq 1,2$	

L'encadrement des tarifs des services de communications électroniques se base sur trois (03) principes fondamentaux à savoir :

- la segmentation des offres ;
- l'orientation des tarifs vers les coûts pertinents ;
- l'encadrement des effets des avantages commerciaux.

### 1.3 Free roaming de l'espace UEMOA

Faisant suite à la signature par le Bénin de l'Acte d'Adhésion au protocole d'accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du free roaming, le 12 décembre 2017 à Dakar (Sénégal), l'ARCEP BENIN a, par décision N°2018-011 du 17 janvier 2018, fixé les tarifs plafonds applicables aux usagers en situation d'itinérance au Bénin.

Ces tarifs plafonds se présentent comme suit :

**Tableau 3 : Tarifs Free roaming**

Tarifs roaming local (au Bénin)	Voix /minute	130 FCFA TTC
	SMS/ message	50 FCFA TTC
Tarifs roaming à l'international à destination d'un des pays signataires (y compris le pays d'origine de l'appelant en roaming)	Voix /minute	300 FCFA TTC
	SMS/ message	90 FCFA TTC

Les opérateurs mobiles, en application des dispositions de la décision ci-dessus citée, ont procédé aux tests de connectivité et implémenté leur modèle tarifaire. Ils ont signé des accords de free roaming avec les différents pays membres de la zone free roaming. Au Bénin, ce service a été ouvert aux consommateurs le 1er mars 2018.

Des contrôles de vérification de l'effectivité du free roaming effectués par les services techniques de l'ARCEP BENIN au Togo, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire et au Sénégal,

ont montré que l'ensemble des opérateurs ont mis en œuvre le free roaming avec la signature d'accords avec au moins un opérateur de chaque pays membre de la zone free roaming.

Au 31 décembre 2018, le point des opérateurs partenaires free roaming du Bénin se présente comme suit :

Tableau 4: Opérateurs partenaires free roaming du Bénin au 31 décembre 2018

N°	Pays	Opérateurs	Partenaires free roaming au Bénin
1	BURKINA FASO	ONATEL BF	MOOV BENIN
		ORANGE BF	MTN BENIN
		TELECEL FASO	
2	MALI	MALITEL	MOOV BENIN
		ORANGE MALI	MTN BENIN
		ATEL MALI	
3	GUINEE CONAKRY	ORANGE GUINEE	MOOV BENIN
		INTERCELL GUINEE	
		CELLCOM GUINEE	
		MTN GUINEE	MTN BENIN
4	SENEGAL	ORANGE SENEGAL	MOOV BENIN
		TIGO SENEGAL	
		EXPRESSO SENEGAL	MTN BENIN
5	COTE D'IVOIRE	MOOV CI	MOOV BENIN
		ORANGE CI	
		MTN CI	MTN BENIN
6	TOGO	MOOV TG	MOOV BENIN, MTN BENIN
		TOGOCELL	

Source : (ARCEP BENIN, 2018)

#### 1.4 Portabilité des numéros mobiles au Bénin

Le projet de portabilité a été lancé en Juillet 2017, marquant ainsi le démarrage par l'ARCEP BENIN de la seconde phase du processus. Dans ce cadre, l'organe de gestion de la PNM a été mis en place et la société Porting Bénin Sarl a été sélectionnée pour assurer la fourniture du service de la PNM.

Ce dernier a été autorisé par décision n°2018-035/ARCEP/PT/SE/DFC/DR/DRI/DAJRC/GU du 22 février 2018, à établir et à exploiter le centre d'échange de la PNM en République du Bénin.



L'organe de gestion de la PNM a, tout au long de l'année 2018, fait le suivi de la mise en œuvre opérationnelle du projet, à travers la tenue effective des différentes sessions relatives :

- à la mise en place de la plateforme du service de portage ;
- à la mise à jour des réseaux des opérateurs ;
- aux tests de portage de bout en bout ;
- à la mise en œuvre du projet conformément aux textes réglementaires et l'adoption du code de communication sur la PNM ;
- au lancement officiel du service qui a eu lieu le 28 septembre 2018.

Le suivi du déroulement du processus de portage des numéros mobiles est en continu et des réunions périodiques de l'organe de gestion de la PNM sont organisées pour examiner les goulots d'étranglements qui pourraient subsister et les réponses appropriées sont apportées. Après trois (3) mois de mise en œuvre du processus, il ressort que le service est effectif sur les réseaux des deux opérateurs mobiles SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN.

La disponibilité de la PNM stimule la concurrence et apporte des avantages substantiels aux abonnés : un meilleur choix, une meilleure qualité et une plus grande gamme de services. L'effectivité de la PNM permet aux abonnés de profiter des meilleures offres, d'un opérateur à l'autre, en utilisant le même numéro de téléphone. En conséquence, les opérateurs de téléphonie mobile concourent activement et fournissent désormais un service innovant et amélioré, à la clientèle afin de conserver et d'élargir leur base d'abonnés.

## 1.5 Concession de la gestion du domaine « .bj »

L'ARCEP BENIN s'est engagée conformément aux dispositions de l'article 210 de la loi n°2017-20 portant code du numérique en République du Bénin, dans un processus de re-délégation de la gestion du domaine « .bj », autrefois assurée par Bénin Télécoms.

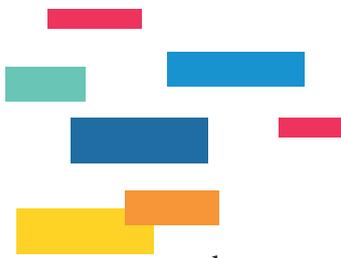
A la suite de l'étude de faisabilité sur la concession de la gestion du domaine Internet « .bj », l'ARCEP BENIN a, en 2017, entamé la procédure de sélection du registre. Cette procédure s'est achevée par la signature le 14 juin 2018 de la convention de délégation de service pour la gestion du domaine Internet “.bj”, entre l'ARCEP BENIN et JENY SAS.

Le nouveau registre du domaine « .bj », JENY SAS, a procédé au lancement du service, le 21 septembre 2018, après avoir finalisé les travaux d'installation de la plateforme technique de gestion du nom de domaine «.bj ».

## 1.6 Système de suivi de la qualité de service en temps réel

Dans le cadre de la réalisation de sa mission de régulation du secteur des communications électroniques, l'Autorité de régulation assure le contrôle du respect des obligations de qualité de service (QoS) par les opérateurs.

A cet effet, la méthode habituellement utilisée jusqu'alors par l'ARCEP BENIN pour évaluer les indicateurs de qualité de service (QoS) est celle du « drive test ». Outre le coût énorme que cela engendre, la méthode de drive test ne permet pas de déterminer la situation du réseau



dans son ensemble mais, le plus souvent, donne des éléments de qualité de service dans des zones géographiques déterminées pendant une période donnée. Il ne répond pas ainsi au besoin de disposer continuellement des informations exhaustives sur l'état du réseau pour l'ensemble du territoire national, ce qui constitue une limite qui impacte les résultats des contrôles de l'ARCEP BENIN sur la qualité de service.

Pour répondre à cette insuffisance, l'ARCEP BENIN a acquis en mai 2018, un système de suivi en temps réel de la qualité de service pour renforcer les outils de contrôles existants.

Cet outil utilisé par les opérateurs et les régulateurs pour suivre le comportement de l'ensemble du réseau, permet à partir des données collectées auprès des opérateurs, de calculer les indicateurs de qualité de service.

Cet outil offre d'autres avantages complémentaires à l'outil « drive test » à savoir :

- la possibilité de disposer des KPI (indicateurs de Qualité de Service) à tout moment par granularité horaire, journalière, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle, par technologie, par commune et/ou par ville, par requêtes ciblées, par nœud du réseau, par cellule, etc ;
- la génération automatique des rapports selon la granularité configurée ;
- l'utilisation de formules de calcul identiques à celles utilisés par les différents équipementiers des opérateurs afin de minimiser les risques de contestations de résultats.

L'opérationnalisation de cet outil nécessite une mise à jour du cadre réglementaire notamment la décision n°2015-012/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/DRI/GU portant définition des indicateurs de qualité de service des réseaux de télécommunications mobiles ouverts au public du 15 janvier 2015.

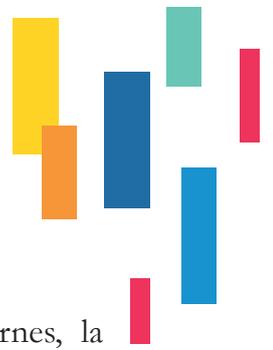
Ainsi, de nouveaux indicateurs ont été identifiés et une nouvelle décision en cours d'élaboration sera adoptée en 2019.

## 1.7 Plateforme de partage des infrastructures

Conformément aux dispositions de l'article 72 alinéa 1er de la loi N° 2017-20 du 20 Avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, l'Autorité de régulation encourage le partage d'infrastructures actives et passives et l'accès aux infrastructures alternatives dans des conditions d'équité, de non-discrimination et d'égalité d'accès ».

A ce titre, l'ARCEP BENIN a mis en place en juin 2018, une plateforme en ligne de partage d'infrastructures qui fonctionne grâce à une application dénommée « MANHAMI ».

L'application permet de publier en temps réel des informations relatives aux infrastructures disposant des capacités pouvant être partagées entre les opérateurs. Elle donne l'accès à une cartographie des infrastructures en partage disponibles sur toute l'étendue du territoire national. La plate-forme peut être consultée par les opérateurs de réseaux de communications électroniques à l'aide des codes d'accès mis à disposition par l'ARCEP-BENIN, en vue d'une demande de partage d'infrastructures.



## 1.8 Dématérialisation des processus de l'ARCEP BENIN

L'ARCEP BENIN a conduit de bout en bout, grâce à des compétences internes, la dématérialisation des processus de traitement des demandes d'autorisation des services des communications électroniques et de la poste. Ce projet dénommé « E-services » est une plateforme web mise en place pour la réception et le traitement de toutes les demandes de prestations de services adressées à l'ARCEP BENIN.

Les principaux objectifs de ce projet sont :

- permettre aux usagers de l'ARCEP BENIN de soumettre en ligne via l'application, toutes leurs demandes d'autorisation de réseaux et services, les demandes d'agrément d'équipements et les agréments d'installateurs, les assignations de fréquences et les plaintes en brouillage ;
- accélérer le traitement des demandes des prestataires et opérateurs ;
- permettre aux usagers de l'ARCEP BENIN de faire le suivi du traitement de leurs dossiers via l'application.

Il s'agit d'une révolution qui améliore substantiellement le système organisationnel actuel de l'ARCEP BENIN.

La plateforme d'accès aux services répond aux besoins de tous les usagers des services des communications électroniques et de la poste, à savoir :

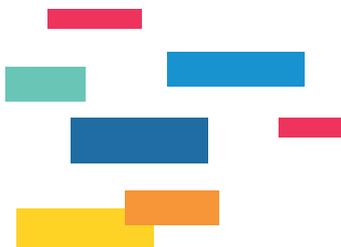
- les opérateurs de téléphonie (mobile et fixe) ;
- les opérateurs fournissant l'accès Internet ;
- les opérateurs postaux ;
- les prestataires de service ;
- les exploitants de réseaux indépendants ;
- les consommateurs.

Cette plateforme sera mise en service au cours du mois de janvier 2019.

## 1.9 Appui aux startups

Au total, vingt-sept (27) candidats ont déposé leurs dossiers. Les travaux d'analyse du jury mis en place ont abouti à la sélection des cinq (05) œuvres les plus innovantes. Les lauréats sélectionnés bénéficieront d'un accompagnement de l'ARCEP BENIN au cours de l'année 2019.

Dans le cadre de la contribution à la mise en œuvre de la stratégie du Gouvernement dans le numérique, à savoir « transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et de l'inclusion sociale », l'ARCEP BENIN a prévu, au nombre des cinq (5) axes prioritaires d'intervention de son plan stratégique 2018-2021, la promotion de la concurrence saine et de l'innovation dans le secteur des communications électroniques.



Un projet d'appui aux start-ups a été ainsi initié pour soutenir l'innovation et permettre l'émergence des nouveaux acteurs capables de porter la croissance de l'économie numérique en République du Bénin. Il s'agit de l'organisation d'un Concours de la meilleure startup béninoise dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'année 2018.

## SECTION 2 : DOMAINE DE LA POSTE

Dans le secteur postal, les principaux projets réalisés par l'ARCEP BENIN en 2018 sont entre autres :

### 2.1 Mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels

L'année 2018 a connu l'opérationnalisation de la stratégie de transformation des acteurs informels du secteur postal élaborée en 2017. Dans ce cadre, des campagnes de sensibilisation à l'endroit des consommateurs et des acteurs informels ont été réalisées et ont suscité deux structures exerçant à titre principal l'activité postale, à régulariser leur situation en déposant des demandes d'autorisation d'exploitation des services postaux.

Les différentes missions de contrôles réalisées par l'ARCEP BENIN pour amener les acteurs informels à se conformer à la réglementation ont connu des résultats : six (06) compagnies de transport ont déposé leurs demandes, portant le nombre de requérants à huit (08). Les demandes de ces requérants ont été approuvées par le Conseil de régulation.

Il est à rappeler que la première année de mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels a permis d'atteindre un taux de réduction du poids des acteurs informels de plus de 25%.

### 2.2 Elaboration d'une stratégie de développement du marché des colis postaux au Bénin

Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de développement du marché des colis postaux, l'ARCEP BENIN, en s'appuyant sur les leviers du commerce électronique, a réalisé en 2018, une étude sur les caractéristiques de ce marché.

L'analyse de l'environnement national et sous régional du marché des colis postaux et l'évaluation de l'offre et de la demande ont permis d'identifier les perspectives d'évolution du marché des colis au Bénin à l'ère du numérique.

Le paysage concurrentiel du marché béninois des colis postaux est composé d'acteurs régulièrement autorisés et des acteurs non autorisés avec une part de marché en volume détenue à 95% par ces derniers au plan national et à 96% par les acteurs formels sur le marché international. Contrairement à la tendance mondiale, le trafic de colis traités par les



opérateurs autorisés au Bénin a baissé d'environ 40% entre 2015 et 2017. Toutefois, cette baisse de volume n'a pas impacté de manière négative le chiffre d'affaires des opérateurs qui a plutôt augmenté de 39% pour la période mise sous revue.

Selon le rapport de cette étude, le volume total de colis postaux en 2017 au Bénin est estimé à 900 000 colis générant un chiffre d'affaires évalué à un milliard cinq cent millions de FCFA. La croissance annuelle de ce marché est évaluée à 20 %.

Le secteur postal au Bénin dispose d'un vaste réseau de portée mondiale qui constitue l'un des principaux avantages qui le met en avance sur les autres secteurs de service. Sa capacité logistique considérable en matière de prise en charge et de distribution des colis est sa principale force dont La Poste du Bénin S.A, en tant qu'opérateur historique, reste le moteur drainant les autres opérateurs de services postaux non réservés.

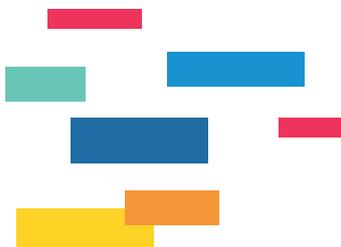
Sur la base des conclusions de cette étude, une stratégie de développement du marché des colis postaux au Bénin a été élaborée avec comme grands axes :

- la mise en œuvre des réformes politiques et structurelles dans le domaine de la poste
- la poursuite de la mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs du marché postal informel ;
- la mise en place de mesures incitatives pour faciliter l'accès des autres opérateurs au
- la poursuite de la mise en œuvre des mesures de contrôle pour garantir la satisfaction des clients ;
- la création des conditions propices au développement des moyens de paiements électroniques dans les transactions courantes.

### **2.3 Mise en place d'un modèle de calcul des coûts du service postal universel**

L'ARCEP BENIN s'est dotée en 2018 d'un modèle de calcul des coûts du service postal universel. Il s'agit d'un logiciel métier dénommé « SICA-POSTE » qui permet de déterminer le coût net du service postal universel.

En effet, l'obligation annuelle pour l'opérateur désigné de soumettre son catalogue d'offres de services à l'approbation préalable de l'Autorité de régulation, est un moyen qui permet au régulateur de vérifier l'adéquation des prix par rapport aux coûts et d'évaluer l'abordabilité des prix qui doit caractériser la fourniture du service postal universel. Pendant longtemps, le processus d'analyse du catalogue d'offres de services de La Poste du Bénin, a souffert de l'absence d'outils adéquats, rendant difficile l'appréciation des prix des services proposés par l'opérateur désigné dans son catalogue. Avec cet outil, l'ARCEP BENIN renforcera son rôle de contrôle sur les prix du service postal universel au Bénin tout en garantissant son développement.



## SECTION 3 : PERSPECTIVES 2019

Tenant compte des contraintes de mise en œuvre des activités de l'ARCEP BENIN en 2018, et pour répondre aux nouvelles exigences du secteur, les perspectives 2019 se présentent comme suit :

### 3.1. Promotion des nouveaux services et l'appui à l'innovation

Les avancées technologiques (déploiement des réseaux nouvelles générations 3G, 4G/LTE, le passage de l'analogique au numérique) offrent aux opérateurs de communications électroniques des opportunités pour développer des services plus innovants tels que : Big Data, Intelligence Artificielle, IoT, etc.

A cet effet, l'ARCEP BENIN contribuera à la création d'un environnement favorable au développement des nouveaux services, l'accompagnement des startups, la démocratisation des codes USSD et l'adaptation des textes réglementaires.

Par ailleurs, l'évolution technologique impose la mise en œuvre des mesures visant l'adaptation de la gestion du spectre radioélectrique. Dans ce cadre, l'ARCEP BENIN procédera en 2019 à la mise à jour du cadre réglementaire des ressources rares.

### 3.2. Appui au développement des services postaux

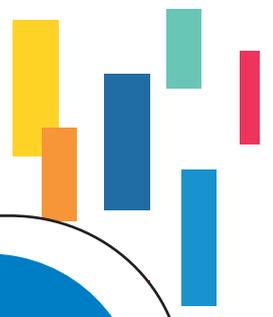
Dans le domaine de la Poste, l'ARCEP BENIN poursuivra la mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs du marché postal informel, en vue de garantir un environnement concurrentiel propice au développement des services postaux. De même, en collaboration avec les acteurs du secteur, elle veillera à la fourniture d'un service postal de qualité aux consommateurs. A cet effet, l'ARCEP BENIN renforcera les contrôles des obligations réglementaires des opérateurs postaux et procédera à la détermination du coût du service postal universel en vue de l'approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné pour l'exercice 2020.

En outre, l'ARCEP BENIN mettra en œuvre la stratégie de développement des colis postaux élaborée en 2018 et procédera également au renforcement des capacités des acteurs postaux.

### 3.3. Renforcement de la protection des intérêts des utilisateurs

L'ARCEP BENIN a identifié et planifié certaines actions visant à garantir l'accès à l'information et aux services de qualité à des prix abordables pour les consommateurs. Il s'agit de :

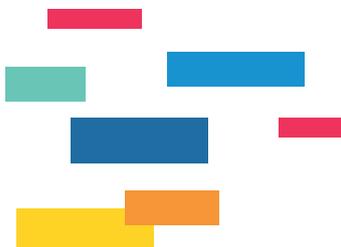
- la mise en place effective du simulateur tarifaire ;
- la régulation par la Data (QoS, Offres & plaintes) ;
- la réalisation de l'atlas de couverture des réseaux ;
- l'amélioration du partenariat ACP/ARCEP ;
- l'amélioration du système de gestion des plaintes.



## CHAPITRE 2

# OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES





## CHAPITRE 2 : OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES

### SECTION 1 : MARCHE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

#### 1.1. Opérateur d'infrastructures

Bénin Télécoms Infrastructures (BTI) est le seul opérateur animant ce segment de marché des communications électroniques.

- **Effectif**

L'effectif du personnel de l'opérateur Bénin Télécoms Infrastructures est passé de 301 agents en 2017 à 280 agents en 2018, soit une baisse de 6,98%.

- **Chiffre d'affaires**

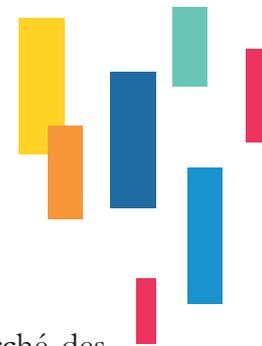
Le chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures est passé de 15,883 milliards de francs CFA en 2017 à 9,740 milliards de francs CFA en 2018 soit une baisse de 38,68%. La baisse du chiffre d'affaires observée en 2017 s'est poursuivie en 2018 et est justifiée par la chute du trafic international entrant. En effet, l'année 2017 a été marquée par l'application effective de la décision n°2016-011 de l'ARCEP BENIN portant levée de l'encadrement des tarifs de terminaison d'appel international entrant au Bénin. Ainsi, depuis cette année 2017, les opérateurs mobiles disposant d'un accès ouvert à l'international ont commencé par négocier directement leur terminaison de trafic international, ce qui a réduit considérablement le volume du trafic international entrant via Bénin Télécoms Infrastructures.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de quelques indicateurs sur le réseau de l'opérateur Bénin Télécoms Infrastructures de 2017 à 2018.

Tableau 5 : Effectifs et chiffres d'affaires de BTI de 2017 à 2018

Désignations	2017	2018	Tendance
Effectif du personnel BTI	301	280	↘
Chiffre d'affaires BTI (en milliards de FCFA)	15,883	9,740	↘

Source : (BTI, 2018)



## 1.2. Opérateur de téléphonie fixe

Bénin Télécoms Services (BTS) est le seul opérateur animant ce segment de marché des communications électroniques au Bénin.

### • Effectif et parc d'abonnés

L'effectif du personnel de l'opérateur Bénin Télécoms Services est passé de 193 agents en 2017 à 190 agents en 2018, soit une baisse de 1,55%. Le tableau ci-dessous présente l'évolution de quelques indicateurs sur le réseau de l'opérateur Bénin Télécoms Services de 2017 à 2018.

Tableau 6 : Effectif du personnel et parc d'abonnés de Bénin Télécoms Services de 2017 à 2018

Désignations	2017	2018	Tendance
Effectif du personnel BTS	193	190	↘
Parc d'Abonnés fixe de BTS	55 401	48 508	↘

Source : (BTI, 2018)

### • Investissements et Chiffres d'affaires

Les investissements réalisés par l'opérateur Bénin Télécoms Services sont passés de 562 millions de francs CFA en 2017 à 227 millions de francs CFA en 2018, soit une baisse de 14,4%. Cette baisse est en lien étroit avec la baisse des activités de l'opérateur constatée depuis quelques années.

S'agissant du chiffre d'affaires, une analyse des tendances de chaque segment de services (téléphonie fixe et Internet) de l'opérateur permet de constater qu'au cours de la période revue (2017 – 2018), le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe est passé de 2,180 milliards de francs CFA en 2017 à 2,230 milliards de francs CFA en 2018 soit une légère hausse de 2,3%. Cependant, le chiffre d'affaires data est passé de 5,076 milliards de francs CFA à 3,706 milliards de francs CFA soit une baisse de 27% entraînant une réduction de 18,2% du chiffre d'affaires 2017.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du chiffre d'affaires de l'opérateur Bénin Télécoms Services de 2017 à 2018.

Tableau 7 : Chiffres d'affaires de Bénin Télécoms Services de 2017 à 2018

Désignations	2017	2018	Tendance
Chiffre d'affaires Voix (en milliards de FCFA)	2,180	2,230	↗
Chiffre d'affaires Data (en milliards de FCFA)	5,076	3,706	↘
Chiffre d'Affaires BTS (en milliards de FCFA)	7,256	5,937	↘

Source : (BTS, 2018)

Enfin, une analyse comparative des tarifs du service téléphonique fixe montre que les tarifs n'ont pas connu de modification au cours de l'année 2018. Ils sont restés stables, soit 40 francs CFA la minute pour les communications locales, les communications interurbaines et pour les communications vers les réseaux de téléphonie mobile. Les tarifs de communications vers l'international varient entre 240 francs CFA et 1200 francs CFA la minute selon les destinations

### 1.3. Opérateurs de téléphonie mobile

Marché oligopolistique, il est animé par deux opérateurs de téléphonie mobile à savoir : SPACETEL BENIN SA et ETISALAT BENIN SA.

Les principaux indicateurs caractéristiques du marché de la téléphonie mobile au Bénin se présentent comme suit :

#### • Effectifs et parc d'abonnés

L'effectif du personnel des opérateurs mobiles est évalué à 479 agents en 2018 contre 672 agents en 2017 soit une baisse de 28,72%

Au 31 décembre 2018, le parc d'abonnés actifs à la téléphonie mobile au Bénin est évalué à 9 461 872 abonnés contre 8 773 044 abonnés en 2017, soit une hausse de 7,85%.

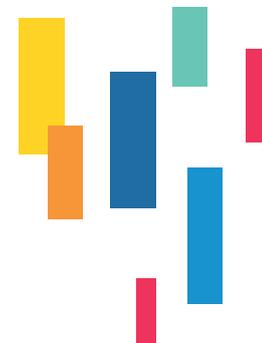
La répartition du parc d'abonnés mobiles actifs par opérateur est présentée dans le tableau ci-dessous :

Tableau 8 : Parc d'abonnés mobiles actifs de 2017 à 2018

OPERATEURS	2017	2018
SPACETEL BENIN	4 274 727	5 183 061
ETISALAT BENIN	3 959 554	4 278 811
GLO MOBILE BENIN	475 776	
LIBERCOM	62 987	
<b>Total</b>	<b>8 773 044</b>	<b>9 461 872</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)

1- Abonné actif = Les cartes SIM ayant reçu ou effectué une transaction (appel, SMS ou Data) au cours des trois derniers mois (Source UIT)



## • Investissements et Chiffres d'affaires

Les investissements dans les réseaux mobiles en 2018 s'élèvent à 97,93 milliards de FCFA ce qui représente 2,3 fois celui de 2017 (42,38 milliards de francs CFA). Ce niveau d'investissements est tiré par les investissements de l'opérateur SPACETEL BENIN qui sont passés de 27,45 milliards de francs CFA en 2017 à 82,69 milliards de francs CFA en 2018. En effet, l'opérateur a installé en 2018 de nouvelles stations de base pour la densification de son réseau à l'intérieur du pays. Les investissements de l'opérateur ETISALAT BENIN S.A. sont restés stables entre 2017 et 2018.

Tableau 9 : Investissements des opérateurs mobiles de 2017 à 2018

OPERATEURS	2017	2018	Variation (%)
SPACETEL BENIN	27,45	82,69	201,24%
ETISALAT BENIN	14,93	15,24	2,07%
<b>Total</b>	<b>42,38</b>	<b>97,93</b>	<b>131,08%</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)

Par ailleurs, la tendance baissière du chiffre d'affaires des opérateurs de téléphonie mobile se poursuit en 2018. En effet, évalué à 236,64 milliards de FCFA en 2017, le chiffre d'affaires est descendu à 230,64 milliards de FCFA en 2018, soit une baisse de 2,53%. La baisse du chiffre d'affaires observée depuis plusieurs années s'explique par l'avènement des services de contournement (services Other The Top) qui génèrent plus de trafic de données mais, paradoxalement, moins de recettes.

Tableau 10 : Chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2017	2018
SPACETEL BENIN	136,25	138,14
ETISALAT BENIN	94,08	92,50
GLO MOBILE BENIN	5,77	
LIBERCOM	0,54	
<b>Total</b>	<b>236,64</b>	<b>230,64</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)

## • Tarifs des services mobiles

Depuis 2017, un seul plan tarifaire dénommé « MTN Plus » est en vigueur sur le réseau de l'opérateur SPACETEL BENIN. Sur le réseau de l'opérateur ETISALAT BENIN, les plans tarifaires en vigueur sont « Moov Epiq Nation » et « Moov vivo ». De l'analyse des plans tarifaires, il ressort qu'il n'existe pas de différenciation tarifaire on net/off net. Les tarifs voix mobiles varient entre 45 et 60 FCFA la minute. Le tarif SMS quant à lui est de 5 FCFA/SMS vers tous réseaux au Bénin.

## • Trafics et Parts de marchés des opérateurs

L'observation de l'évolution du trafic voix présente un accroissement du volume global du trafic entre 2017 et 2018 ; ce qui pourrait être attribué à la dynamique concurrentielle qui a amené l'ensemble des opérateurs à développer des packages d'offres avec des volumes de minutes et de SMS gratuits. En effet, le volume de trafic écoulé sur les réseaux de téléphonie mobile est passé de 6,618 milliards de minutes en 2017 à 7,174 milliards de minutes en 2018 soit un taux d'accroissement de 8,39%.

Le tableau suivant présente l'évolution du trafic téléphonique mobile de 2017 à 2018.

Tableau 11 : Trafic téléphonique mobile au Bénin de 2017 à 2018

SEGMENTS DE TRAFIC (en minutes)	2017	2018	Taux de croissance en % (2018 - 2017)
Trafic téléphonique mobile national	6 335 297 694	6 877 761 265	8,56
Trafic mobile sortant vers l'international	136 452 162	159 849 524	17,15
Trafic international entrant à destination d'un réseau mobile	147 157 960	136 683 107	-7,12
<b>Trafic téléphonique mobile</b>	<b>6 618 907 887</b>	<b>7 174 293 897</b>	<b>8,39</b>

Source : (ARCEP BENIN, 2018)

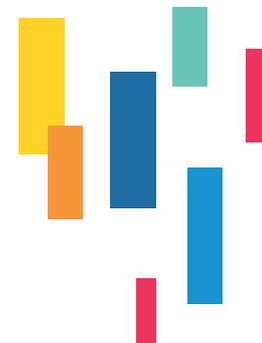
De l'analyse de la répartition du trafic écoulé sur les réseaux de téléphonie mobile, il ressort que 95,87% du trafic total est généré sur le segment national tandis que 2,23% équivaut au trafic international sortant et 1,91% au trafic international entrant. On note une augmentation du trafic téléphonique national de 8,56% entre 2017 et 2018. Il en est de même pour le trafic international sortant qui s'est accru de 17,15%. Quant au trafic international entrant, il a baissé de 7,12%.

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 12 : Parts de marché des différents opérateurs mobiles

OPERATEURS	Trafic téléphonique mobile en 2018 (en minutes)	Part de marché base trafic 2018	Part de marché base chiffres d'affaires 2018
SPACETEL BENIN	3 817 028 687	53,20%	56,6%
ETISALAT BENIN	3 357 265 210	46,80%	43,4%
<b>Total</b>	<b>7 174 293 897</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : (ARCEP BENIN, 2018)



## 1.4. Fournisseurs d'accès à Internet

La fourniture d'accès à Internet au Bénin est assurée par deux catégories d'acteurs à savoir :

- les fournisseurs du service Internet fixe ;
- les fournisseurs du service Internet mobile.

### • Internet fixe

Dix (10) fournisseurs d'accès à Internet animent ce segment de marché offrant aux consommateurs une large gamme de services. Il s'agit des opérateurs ci-après : Bénin Télécoms Service, Isocel Télécoms, OTI, CanalBox Bénin, Univercell, Alink Télécoms, Jeny, Sud Télécoms Solution, Firsnet et ABC Corporation.

Au 31 décembre 2018, le parc d'abonnés Internet fixe est de 27 112 abonnés contre 28 615 abonnés en 2017, soit une baisse de 5,44%. L'opérateur Bénin Télécoms Services domine largement ce marché avec 84,93% de part de marché du fait des infrastructures essentielles dont il dispose.

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du parc d'abonnés à Internet fixe de 2017 à 2018.

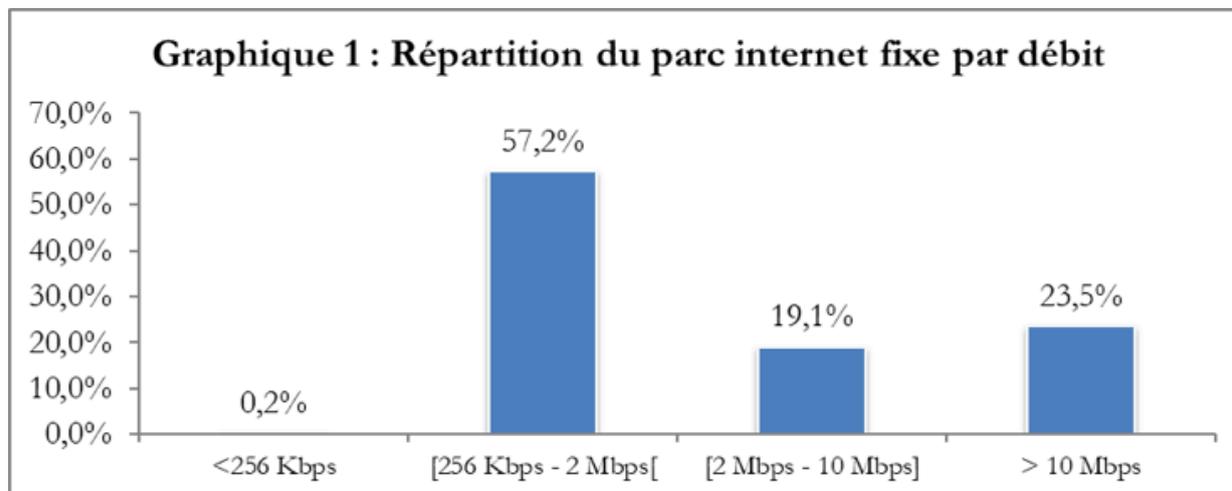
Tableau 13 : Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2017 à 2018

Opérateurs FAI	2017	2018
BENIN TELECOMS SERVICES	24 350	23 025
ISOCEL TELECOMS	2 538	2 388
OTI	868	892
CANAL BOX	165	175
ALINK TELECOMS	18	24
SUD TELECOM SOLUTIONS	17	52
UNIVERCELL SA	249	33
JENY SAS	348	463
FIRSNET	20	19
ABC CORPORATION SARL	42	41
<b>Total</b>	<b>28 615</b>	<b>27 112</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)

L'analyse du parc internet fixe en 2018 par débit montre que les débits les plus souscrits par les abonnés sont compris entre 256 Kbps et 2 Mbps (57,2% des abonnés). Il est suivi par les débits supérieurs à 10 Mbps (23,5%). Le graphique suivant présente la répartition des abonnés internet fixe en fonction du débit souscrit.

**Graphique 1 : Répartition du parc internet fixe par débit**



Source : (Données opérateurs, 2018)

### • Internet mobile

Le segment de l'Internet mobile est animé par les deux acteurs en présence sur le marché : SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN. Ces deux opérateurs sont titulaires d'une licence d'exploitation de réseaux de télécommunications mobiles technologiquement neutre. Au 31 décembre 2018, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 5 429 698 contre 4 600 961 en 2017, soit une augmentation de 18,01%.

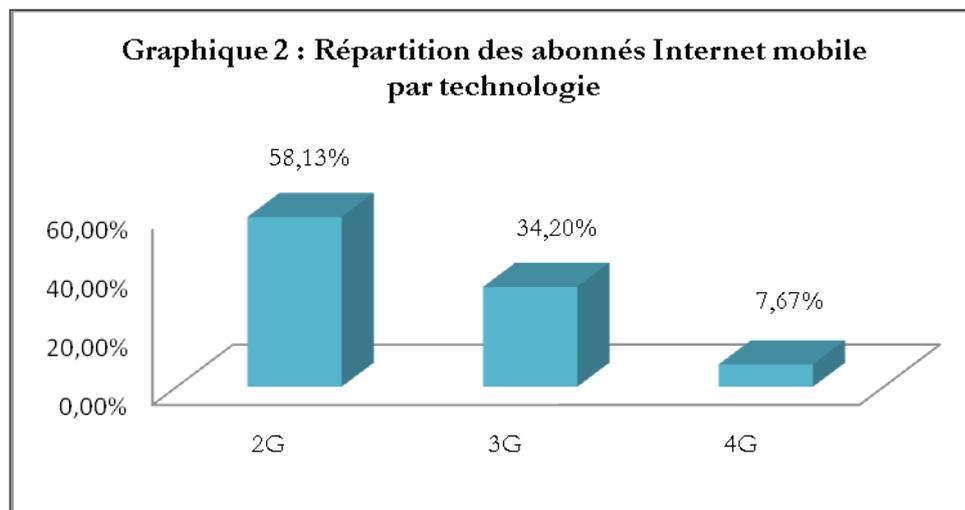
Tableau 14 : Parc d'abonnés Internet mobile par opérateur de 2017 à 2018

OPERATEURS	2017	2018
SPACETEL BENIN	2 751 392	3 457 703
ETISALAT BENIN	1 799 589	1 971 995
GLO MOBILE	2 413	
LIBERCOM	47 567	
<b>Parc Abonnés Internet mobile</b>	<b>4 600 961</b>	<b>5 529 698</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)



L'analyse du parc internet mobile en 2018 par technologie 2G, 3G et 4G montre une prédominance de l'internet 2G (58,13% des abonnés). Les abonnés internet 3G représentent 34,20% et les abonnés internet 4G font 7,67% du parc total d'abonnés internet mobile. Le graphique suivant présente la répartition des abonnés internet mobile par technologie.



Source : (Données opérateurs, 2018)

## 1.5. Fournisseurs du service financier mobile

### • Abonnements aux services financiers mobiles

Le service financier mobile s'est développé à une vitesse exponentielle ces dernières années et les opérateurs de réseaux mobiles ont joué un rôle essentiel dans cette croissance. Avec ces services, l'argent mobile transforme considérablement les habitudes des consommateurs en matière d'accès aux services financiers, tout en offrant de nouvelles opportunités commerciales aux opérateurs. Le secteur du service financier mobile est animé au Bénin par Mobile Money et Moov Money. L'activité de services financiers via la téléphonie mobile au Bénin en 2018 est analysée au regard de la volumétrie des transactions et du comportement des utilisateurs.

Au 31 décembre 2018, on dénombre 2 665 345 abonnés actifs au service financier mobile contre 1 722 928 abonnés actifs au 31 décembre 2017, soit un taux d'accroissement de 54,7%. La part de marché des différents opérateurs sur ce segment est respectivement de 32% pour l'opérateur ETISALAT BENIN SA et 68% pour l'opérateur MTN MOBILE MONEY BENIN SA.

Tableau 15 : Abonnés actifs aux services financiers mobiles de 2017 à 2018

Désignations	2017	2018
Abonnés actifs MTN Mobile Money	1 364 031	1 819 460
Abonnés actifs Moov Money	358 897	845 885
<b>Total</b>	<b>1 722 928</b>	<b>2 665 345</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)

Plusieurs types d'opérations sont réalisées au moyen des services fournis aux clients à travers le service financier mobile. Il s'agit entre autres des dépôts et retraits d'argents, de l'achat des recharges téléphoniques, des services de transferts d'argents, des paiements de factures, etc.

#### • **Volumétrie des transactions du service financier mobile**

A fin décembre 2018, les services financiers via la téléphonie mobile ont enregistré un volume de 202,104 millions d'opérations contre 105,355 millions d'opérations en 2017, soit un accroissement de 91,8%. La valeur des transactions a atteint la somme de 2 081,796 milliards de francs FCFA en 2018 contre 1 974,914 milliards de francs FCFA en 2017, ce qui correspond à une augmentation de 5,4%.

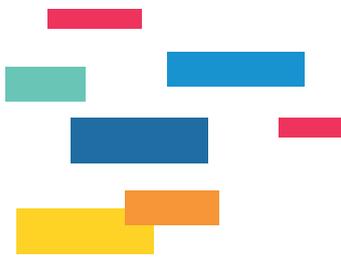
L'augmentation du volume d'activités est soutenue par le nombre croissant de souscripteurs aux services financiers via la téléphonie mobile. En effet, les opérateurs ont développé des offres de services et organisées des campagnes promotionnelles qui ont encouragé l'utilisation des services financiers mobiles pour les opérations de rechargement de crédits et autres transactions électroniques.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs du service financier mobile au Bénin en 2017 et 2018.



**Tableau 16 : Volumétrie des opérations de service financier mobile en 2017 et 2018**

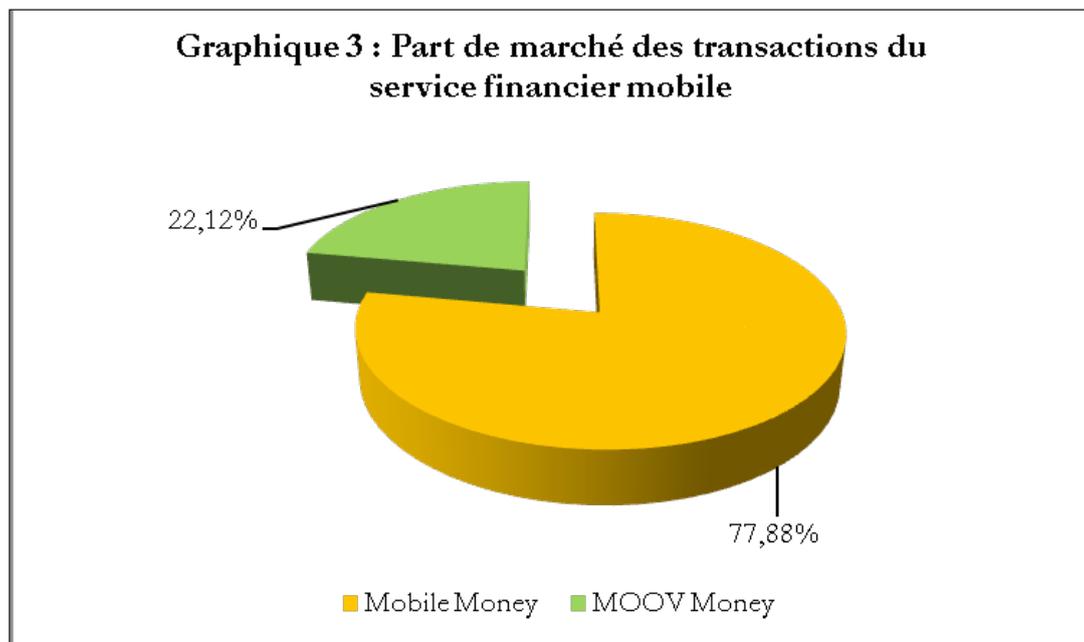
Désignations	2017	2018	Tendance
Dépôts			
Nombre de dépôts MTN Mobile Money	23 592 927	41 127 251	↗
Nombre de dépôts Moov Money	3 993 515	11 525 113	
Volume total des dépôts	27 586 442	52 652 364	
Retraits			
Nombre de retraits MTN Mobile Money	27 711 859	51 661 381	↗
Nombre de retraits Moov Money	4 191 400	13 065 850	
Volume total des retraits	31 903 259	64 727 231	
Recharges téléphoniques			
Nombre de recharges MTN Mobile Money	28 862 792	47 305 453	↗
Nombre de recharges Moov Money	4 356 799	18 530 044	
Volume total des recharges	33 219 591	65 835 497	
Transferts domestiques			
Nombre de transferts MTN Mobile Money	11 836 342	17 008 884	↗
Nombre de transferts Moov Money	809 627	1 159 451	
Volume total des transferts	12 645 969	18 168 335	
Transferts vers l'international			
Nombre de transferts vers l'international MTN Mobile Money		300 671	↗
Nombre de transferts vers l'international Moov Money		420 442	
Volume total des transferts vers l'international		721 113	



Volume total des transactions			
Nombre total des transactions MTN Mobile Money	92 003 920	157 403 640	↗
Nombre total des transactions Moov Money	13 351 341	45 183 540	
Volume total des transactions	105 355 261	202 104 540	

Source : (Données opérateurs, 2018)

Il ressort de l'analyse du tableau ci-dessus que 77,9% du volume des transactions sur le service financier mobile sont gérées par l'opérateur MTN MOBILE MONEY BENIN SA tandis que 22,4% seulement du volume des transactions sont réalisées sur le réseau de l'opérateur ETISALAT BENIN.



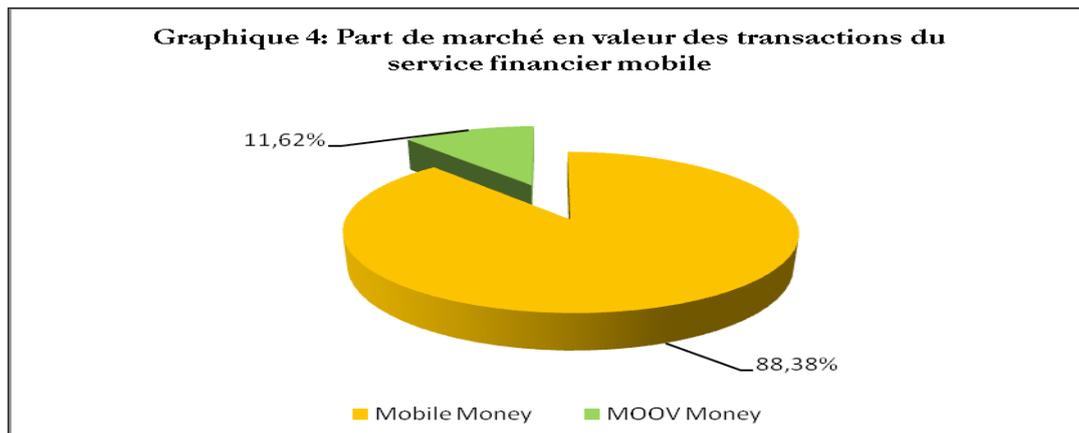
Source : (Données opérateurs, 2018)

L'analyse du comportement des abonnés aux services financiers mobiles a révélé que les dépôts et les retraits de fonds sont prédominants par rapport aux transactions commerciales. En effet, à fin décembre 2018, le nombre de dépôts de liquidités s'élève à 52,65 millions d'opérations pour un montant de 812,03 milliards de francs CFA. Le nombre de retraits de liquidités a atteint 64,72 millions d'opérations pour un montant de 778,67 milliards de francs CFA. Une grande partie des fonds déposés dans le système est retirée en espèces. La part des retraits dans les montants déposés représente 95,89%.

En ce qui concerne les achats de crédits de communications électroniques, elles représentent près d'un tiers du volume des opérations (32,57%) pour une valeur de 26,37 milliards de Francs



CFA soit 1,3% du montant global des transactions. Ainsi, 11,43% du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles en 2018 provient des achats de crédits de communications électroniques via les services financiers mobiles. Les transferts domestiques et vers l'international représentent 9,35% du volume des opérations. Le montant correspondant est de 464,72 milliards de Francs CFA soit 22,32% du montant global des transactions.



Source: (Données opérateurs, 2018)

Tableau 17 : Volumétrie en valeur des activités du service financier mobile en 2017 et 2018 (en milliards de FCFA)

Désignations	2017	2018	Tendance
Dépôts			
Valeur des dépôts Mobile Money	491,978	704,457	↗
Valeur des dépôts Moov Money	50,892	107,575	
Valeur totale des dépôts	542,870	812,032	
Retraits			
Valeur des retraits Mobile Money	468,064	670,864	↗
Valeur des retraits Moov Money	48,386	107,807	
Valeur totale des retraits	516,450	778,671	
Transferts			
Valeur des transferts Mobile Money	886,486	441,613	↘
Valeur des transferts Moov Money	5,619	12,858	
Valeur totale des transferts	892,105	454,471	
Transferts vers l'international			
Valeur des transferts vers l'international MTN Mobile Money		1,435	
Valeur des transferts vers l'international Moov Money		8,818	
Volume total des transferts vers l'international		10,253	
Valeur totale des transactions			
Valeur totale des transactions Mobile Money	1 863,164	1 839,812	↗
Valeur totale des transactions Moov Money	111,715	241,984	
Valeur totale des transactions	1 974,914	2 081,796	

Source : (Données opérateurs, 2018)



Toutes ces performances réalisées l'ont été grâce au dynamisme du réseau de distribution des services financiers mobiles. En effet, le réseau de distribution de la monnaie mobile est organisé en quatre (4) ou cinq (5) catégories d'acteurs à savoir :

- les Supers Agents ou Dealers ;
- les Sous Dealers ;
- les Agents distributeurs de Monnaie Mobile ;
- les Abonnés ;
- les Accepteurs de Monnaie Mobile ou les marchands.

Au 31 décembre 2018, le réseau de distribution des services financiers mobiles est composé de 164 super agents ou dealers dont sept (7) pour MTN Mobile Money. Les agents distributeurs de monnaie mobile sont estimés à 65 079 répartis comme suit : MTN Mobile Money (33 769 agents) et ETISALAT BENIN (31 310 agents). Onze (11) banques marchandes interviennent dans le réseau de distribution de la monnaie mobile au Bénin.

Le tableau ci-dessous présente les principales statistiques du réseau de distribution du service financier mobile au Bénin entre 2017 et 2018.

**Tableau 18** : Réseau de distribution du service financier mobile au 31 décembre 2018

Désignations	2017	2018	Tendance
Nombre de super Agents/Dealers			
Agents/Dealers Moov Money	147	157	↗
Agents/Dealers MoMo	7	7	
Nombre total d'Agents/Dealers	154	164	
Nombre d'Agents distributeurs Monnaie Mobile autre que banque			
Nombre d'Agents distributeurs Moov Money	16 346	33 769	↗
Nombre d'Agents distributeurs MoMo	24 040	31 310	
Nombre total d'Agents distributeurs Monnaie Mobile autre que banque	40 386	65 079	
Accepteurs de Monnaie Mobile			
Nombre d'accepteurs Moov Money inscrits	780	1 024	↗
Nombre d'accepteurs MoMo inscrits	--	5 492	
Nombre total d'accepteurs Monnaie Mobile inscrits	780	6 516	

Accepteurs de Monnaie Mobile Actifs			
Nombre d'accepteurs Moov Money Actifs	95	134	
Nombre d'accepteurs MoMo Actifs	-	2 272	
Nombre total d'accepteurs Monnaie Mobile Actifs	95	2 406	↗

Source : (Données opérateurs, 2018)

## 1.6. Indicateurs des marchés des communications électroniques

Les principaux indicateurs des marchés des communications électroniques au Bénin se présentent comme suit :

Tableau 19 : Chiffres clés du marché fixe

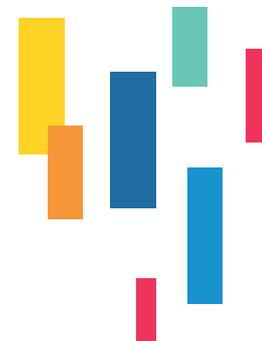
Désignations	2016	2017	2018
Effectif personnel	-	193	190
Parc d'Abonnés fixes	124 883	55 401	48 508
Croissance du parc (%)	-	-55,6	-12,4
Télédensité fixe	1,13%	0,48%	0,43%
Chiffre d'affaires (10 <sup>9</sup> FCFA)	-	7,256	5,937

Source : (Opérateurs, observatoires ARCEP, 2018)

Tableau 20 : Chiffres clés du marché mobile

Désignations	2016	2017	2018
Effectif personnel	860	672	479
Croissance Eff. Personnel (%)	-	-21,9	-28,7
Parc Abonnés Mobiles	8 892 490	8 773 044	9 461 872
Croissance	-	-1,3	7,9
Télédensité mobile (%)	80,14	76,58	83,27
CA Mobile (10 <sup>9</sup> FCFA)	263,7	236,64	230,64
Croissance CA (%)	-	-10,3	-2,5
Investissements Mobiles (10 <sup>9</sup> FCFA)	45,71	42,38	97,93
Croissance Inv Mobiles (%)	-	-7,3	131,1
Part de marché en valeur (%)			
Pdm MTN	61,72	57,58	56,6
Pdm Moov	33,95	39,76	43,4
Pdm Glo	3,94	2,44	-
PdmLibercom	0,39	0,22	-

Source : (Opérateurs, observatoires ARCEP, 2018)



**Tableau 21** : Chiffres clés du marché Internet

Désignations	2016	2017	2018
Parc Internet fixe	22 852	28 615	27 112
Parc Internet mobile	2 770 627	4 600 961	5 529 698
Parc Internet	2 793 479	4 629 576	5 556 810
Croissance parc Internet (%)	-	65,7	20
Pénétration Internet fixe (%)	0,21	0,24	0,23
Pénétration Internet mobile (%)	24,97	40,16	47,79
Pénétration Internet (%)	25,18	40,4	48,02

Source : (Opérateurs, observatoires ARCEP, 2018)

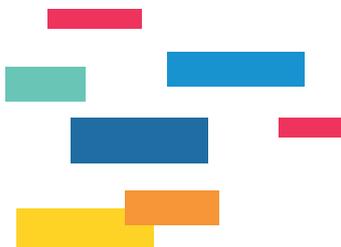
**Tableau 22** : chiffres clés du marché service financier mobile

Désignations	2017	2018
Abonnés actifs SFM	1 722 928	2 665 345
Croissance (%)		54,70
Agents distributeurs de Monnaie Mobile	40 386	65 079
Accepteurs de Monnaie Mobile	95	2 406
Volume des dépôts	27 586 442	52 652 364
Valeur des dépôts (en 10 <sup>9</sup> FCFA)	542,87	812,032
Volume des retraits	31 903 259	64 727 231
Valeur des retraits (en 10 <sup>9</sup> FCFA)	516,45	778,671
Volume globale des transaction	105 355 261	202 587 180
Croissance_ volume transactions SFM (%)		92,29
Valeur globale des transaction (en 10 <sup>9</sup> FCFA)	1 969,717	2 081,796
Croissance _ valeur transaction SFM (%)		5,69
Pdm MTN Mobile Money (%)	94,59	88,38
Pdm Moov Money (%)	5,41	11,62

Source : (Opérateurs, observatoires ARCEP, 2018)

## SECTION 2 : MARCHÉ POSTAL

Le marché postal est animé par l'opérateur en charge du service postal universel et les opérateurs de services postaux non réservés. En marge de ces opérateurs postaux régulièrement autorisés, le marché postal est confronté à une prédominance d'acteurs informels composés de compagnies de transports de voyageurs.



## 2.1 Opérateurs postaux

### 2.1.1. Opérateur du service postal universel

La Poste du Bénin SA est l'opérateur désigné en charge du service postal universel. A ce titre, elle est chargée de fournir les services postaux de base, de manière permanente et régulière, selon les normes de qualité spécifiques et à moindre coûts sur toute l'étendue du territoire.

#### • Effectif et Chiffre d'affaires

L'effectif du personnel de La Poste du Bénin est évalué à trois cent quatre-vingt dix-sept (397) agents au 31 décembre 2018 contre quatre cent huit (408) agents en 2017, soit une baisse de 2,7%. Par ailleurs, le chiffre d'affaires réalisé par l'opérateur en 2018 est de l'ordre de cinq milliards trois cent quatre-vingt-quatorze millions neuf cent vingt-six mille trois cent quatre-vingt-douze (5 394 926 392) francs CFA.

Les éléments constitutifs du chiffre d'affaires de l'opérateur sont décrits dans le tableau ci-après :

Tableau 23 : Chiffre d'affaires 2018 de La Poste du Bénin par segment de marché

Segments de marché	Chiffre d'affaires 2018	28 615	27 112
Poste aux lettres et colis ordinaires	1 523 062 272	4 600 961	5 529 698
Envois express et services de logistique	555 165 943	4 629 576	5 556 810
Services financiers	3 178 750 116	65,7	20
Autres recettes	137 948 061	0,24	0,23
Chiffre d'Affaires LPB	5 394 926 392	40,16	47,79
Pénétration Internet (%)	25,18	40,4	48,02

Source : (LPB, 2018)

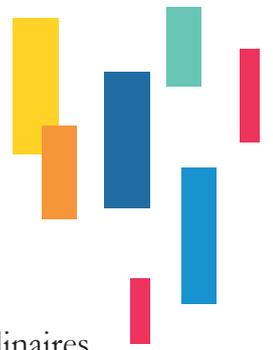
#### • Trafic

Les trafics écoulés sur le réseau de l'opérateur SPU en 2018 sont respectivement de 2 912 244 (lettres et colis) pour le marché intérieur et 369 510 lettres et colis pour le

Tableau 24 : Volume de trafics 2018 de La Poste du Bénin

Segments de trafic	2017	2018
Trafic intérieur	1 800 745	2 912 244
Trafic international	998 213	369 510
Trafic total	2 798 958	3 281 754

Source : (LPB, 2018)



## • Les services financiers de La Poste du Bénin

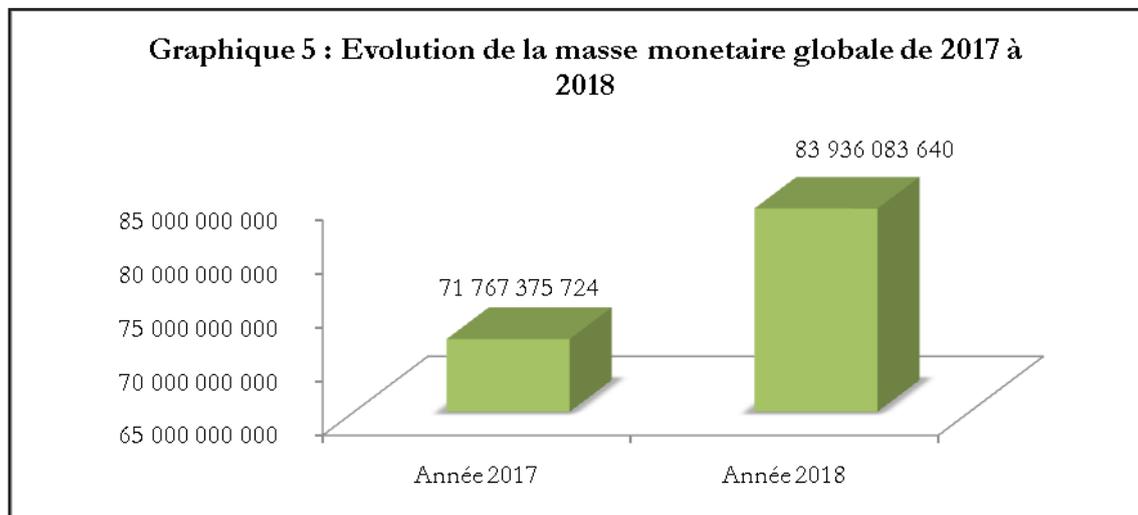
Les services financiers de La Poste du Bénin SA sont constitués des mandats poste ordinaires, des comptes chèques postaux et de l'épargne. Au 31 décembre 2018, la masse monétaire des services financiers offerts par La Poste du Bénin SA est évaluée à 83,9 milliards de FCFA. Le tableau suivant présente les statistiques des services financiers postaux de 2017 à 2018.

Tableau 25 : Statistiques des services financiers de La Poste du Bénin de 2017 à 2018

Services	2017	2018	Tendance
Mandats poste ordinaires			
Nombre de mandats poste ordinaires	25 237	25 276	↑
Montant de mandats poste ordinaires	16 445 356 034	20 950 131 574	↑
Service mandat international Expédition			
Nombre de mandats poste ordinaires	419	166	↓
Montant de mandats poste ordinaires	23 677 942	10 365 324	↓
Service mandat international Réception			
Nombre de mandats poste ordinaires	972	131	↓
Montant de mandats poste ordinaires	93 202 443	19 033 284	↓
Comptes chèques postaux			
Nombre de CCP	44 344	49 559	↑
Avoirs en fin d'année sur les comptes	9 375 141 076	13 692 621 723	↑
Comptes d'épargne			
Nombre de comptes CNE	608 491	633 937	↑
Avoirs en fin d'année sur les comptes	45 829 998 229	49 263 931 735	↑
MASSE MONETAIRE GLOBALE	71 767 375 724	83 936 083 640	↑

Source : (Données LPB SA, 2018)

La masse monétaire globale a connu une croissance de 17% de 2017 à 2018.  
Le graphique suivant illustre cette évolution.



Source : (Données LPB SA, 2018)

Toutefois, on note une tendance baissière au niveau du service mandat international qui pourrait s'expliquer par le développement des systèmes de transfert internationaux concurrents des services de mandat international traditionnel de la poste.

### 2.1.2. Opérateurs de services postaux non réservés

Au 31 décembre 2018, sept (07) opérateurs sont titulaires d'autorisations d'exploitation des services postaux non réservés, conformément aux dispositions de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

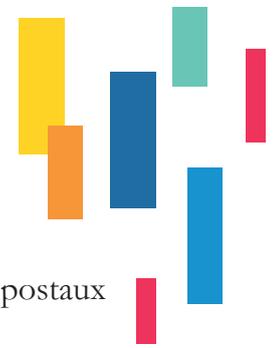
Il s'agit de :

- AMERICAN FURNITURE EXPRESS ;
- BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS ;
- DHL INTERNATIONAL BENIN ;
- LA POSTE DU BENIN SA ;
- MTA ;
- TOP CHRONO ;
- SIMTRAM BENIN.

L'année 2018 a connu la cessation d'activité de l'opérateur AF&CIE.

#### • Effectif du personnel

L'effectif du personnel des opérateurs de services postaux non réservés est passé à 133 agents au 31 décembre 2018 contre 126 agents en 2017, soit une augmentation de 5,5%.



Le tableau ci-dessous présente la répartition des employés des opérateurs des services postaux non réservés (SPNR) en 2018.

Tableau 26 : Effectif du personnel des opérateurs de services postaux non réservés

Opérateurs	2017	2018	Tendance
TOP CHRONO	63	61	↑
DHL	30	33	↑
AMERICAN FURNITURE EXPRESS	5	3	↘
BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS	4	12	↑
MTA	2	2	→
SIMTRAM BENIN	22	22	→
<b>Effectif total</b>	<b>126</b>	<b>133</b>	<b>↑</b>

Source : (Données Opérateurs, 2018)

#### • Revenus et trafics

Les activités des opérateurs de services postaux non réservés ont généré en 2018, un chiffre d'affaires estimé à deux milliards, cent deux millions neuf cent cinquante -un mille cent cinquante-neuf (2 102 951 159) francs CFA.

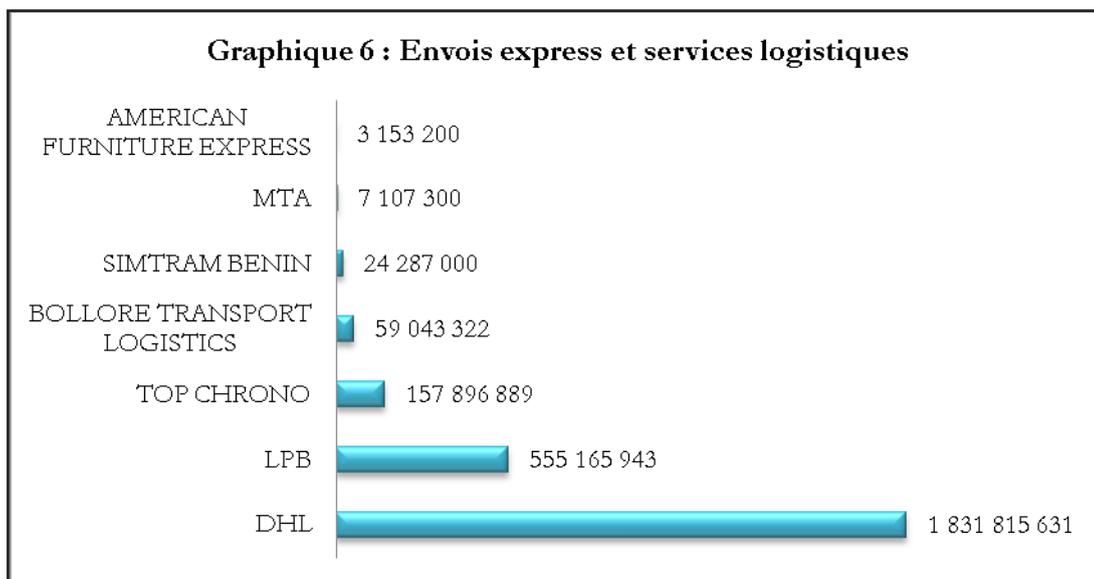
Tableau 27 : Chiffre d'affaires 2018 des opérateurs SPNR

Segments de marché	Chiffre d'affaires
Poste aux lettres et colis ordinaires	0
Envois express et services de logistique	2 083 303 342
Services financiers	0
Autres recettes	19 647 817
Total	2 102 951 159

Source : (Données opérateurs, 2018)

L'analyse des performances des opérateurs sur le segment des envois express montre que la société DHL avec 69,43% de part de marché occupe le premier rang suivi de La Poste du Bénin avec une part de marché de 21,04%.

**Graphique 6 : Envois express et services logistiques**



Source : (Données opérateurs, 2018)

## 2.2. Indicateurs du marché postal

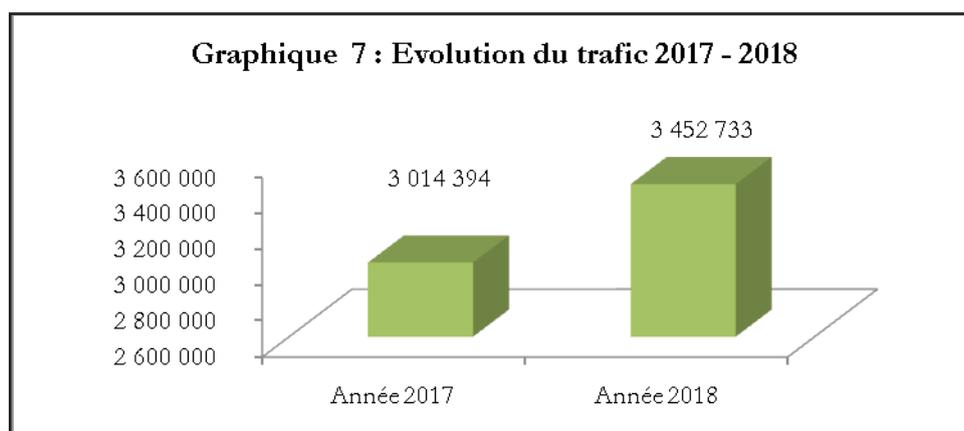
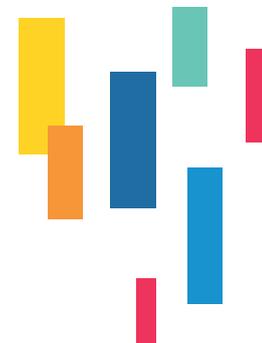
Les principaux indicateurs du marché postal au Bénin se présente comme suit :

- **Trafics**

Tableau 28 : Evolution des trafics de 2017 à 2018

Segments de trafic	Volume (lettres et colis)			Fréquence
	Opérateurs	2017	2018	
Trafic intérieur	LPB	1 800 745	2 912 244	61,7%
	OP.SNR	135 996	87 795	-35,4%
	<b>Total</b>	<b>1 936 741</b>	<b>3 000 039</b>	<b>54,9%</b>
Trafic International	LPB	998 213	369 510	-63,0%
	OP.SNR	79 440	83 184	4,7%
	<b>Total</b>	<b>1 077 653</b>	<b>452 694</b>	<b>-58,0%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3 014 394</b>	<b>3 452 733</b>	<b>14,5%</b>

Source : (Données opérateurs, 2018)



Source : (Données opérateurs, 2018)

### • Revenus

La valeur du marché postal a atteint 7,5 milliards de FCFA en 2018 contre 6,9 milliards de FCFA en 2017, soit un accroissement de 8,45%. Cette performance est tirée par les revenus des produits de la poste aux lettres et des colis ordinaires avec 36,50% d'accroissement entre 2017 et 2018.

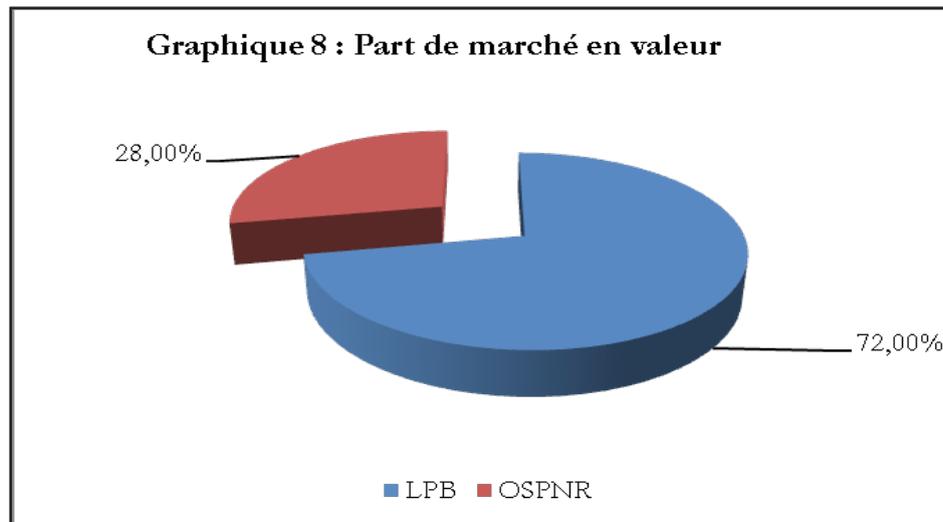
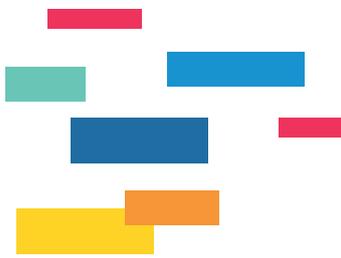
Le tableau suivant présente les statistiques sur les revenus des opérateurs postaux en 2018 par segment de marché.

Tableau 29 : Revenus des opérateurs postaux en 2018 par segment de marché

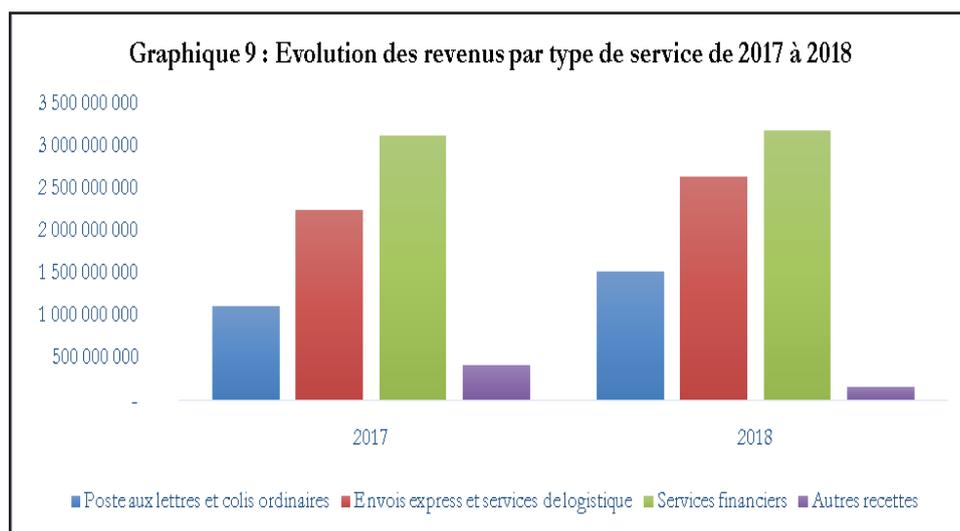
Segments de marché	Opérateurs		Total	Fréquence
	LPB	Opérateurs de Services Postaux non réservés		
Poste aux lettres et colis ordinaires	1 523 062 272	-	1 523 062 272	20,31%
Envois express et services de logistique	555 165 943	2 083 303 342	2 638 469 285	35,19%
Services financiers	3 178 750 116	0	3 178 750 116	42,40%
Autres recettes	137 948 061	19 647 817	157 595 878	2,10%
Total	5 394 926 392	2 102 951 159	7 497 877 551	100%

Source : (Données opérateurs, 2018)

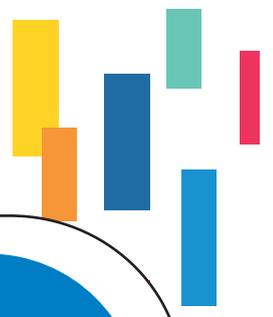
En termes de part de marché en valeur, La Poste du Bénin S.A domine le marché postal grâce à la part importante des revenus des services financiers.



Source : (Données opérateurs, 2018)



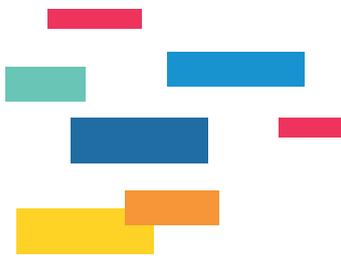
Source : (Données opérateurs, 2018)



## CHAPITRE 3

# MISSION DE REGULATION





## CHAPITRE 3 : MISSION DE REGULATION

L'Autorité de régulation a mené au cours de l'année 2018 plusieurs activités conformément à ses prérogatives. Il s'agit de l'octroi des autorisations, de la réalisation des contrôles et de la gestion des plaintes.

### SECTION 1 : AUTORISATIONS

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, l'Autorité de régulation a pour attributions, entre autres, d'instruire les demandes d'autorisation qui lui sont présentées et, le cas échéant, de les délivrer.

En application de cette disposition réglementaire, les activités exécutées en 2018 au titre de la délivrance des autorisations, avis et approbations ont permis d'obtenir les résultats ci-après :

#### 1.1 Autorisations des services des communications électroniques

Les autorisations des services des communications électroniques délivrées par l'ARCEP BENIN en 2018 sont consignées dans le tableau ci-après :

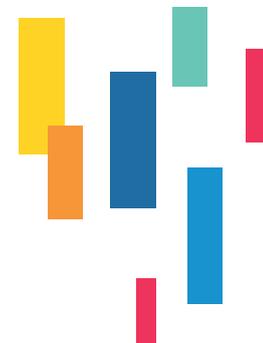


Tableau N°30 : Synthèse des autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN en 2017 et 2018

Types de demandes		2017	2018	Tendance
Agrément	Installateurs	06	03	
	Terminaux GSM, 2G,3G	19	08	
	Equipements radioélectriques	123	154	
	Total Agréments	148	165	
Etablissement et exploitation de réseaux de communications électroniques	Stations VSAT	14	22	
	Stations PMR	62	90	
	Nombre de liaisons FH	748	262	
	Réseaux BLR	26	0	
	Station d'amateur	-	10	
	Réseaux d'accès	-	02	
	Réseaux d'accès à fibres optiques	-	02	
	LTE/4G	-	-	
Total Réseaux CE	850	388	↘	
Déclaration de SVA	Cyber	02	13	
	Services Mobiles	13	2	
	SFM	01	0	
	Service d'information on line	0	3	
	Messagerie Vocale	0	0	
	Messagerie Electronique	0	02	
	Total SVA	16	20	
Attribution de ressources en numérotation	AB	01	01	
	PQ	16	11	
	Numéros courts de la tranche 7XYZ	01	05	
	Numéros d'accès aux services d'urgence et d'assistance	03	03	
	Total Ress Num	21	20	
Autorisations d'offres	Offres	52	58	↗
TOTAL		1 087	651	↘

Source : (ARCEP BENIN, 2018)

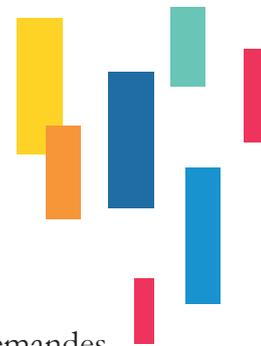
Au total six cent cinquante et un (651) titres d'exploitation ont été accordés en 2018 contre mille quatre-vingt-sept (1 087) titres en 2017, soit une baisse de 42,7% des demandes de titres d'exploitation. De l'analyse de chaque type d'autorisation octroyée par l'ARCEP BENIN, il ressort ce qui suit :

- un accroissement de 11,49% en 2018 par rapport aux agréments délivrés en 2017. En effet, si le nombre des agréments délivrés pour les installateurs et les terminaux a connu une baisse, celui des agréments d'équipements radioélectriques a connu quant à lui une hausse de 25,20%. Cet accroissement est dû aux renouvellements de plusieurs agréments dont les certificats ont été délivrés en 2013.
- un accroissement de 57,14% en termes d'autorisation VSAT délivrées en 2018 par rapport à 2017, dû à la mise en conformité de plusieurs stations VSAT identifiées lors des missions de contrôle ;
- une augmentation du nombre de stations PMR autorisées en 2018 due à la mise en place du réseau PMR dans le Parc national de la Pendjari ;
- une baisse de 64,97% du nombre de liaisons FH autorisées en 2018 par rapport à 2017. Ce taux se justifie par le fait qu'en 2018, le renforcement des backbones n'était plus nécessaire. En effet, en 2017, pour répondre aux exigences des services de la 4ème génération des télécommunications mobiles (4G), les opérateurs avaient augmenté les capacités de leurs liaisons de transmission sur toute l'étendue du territoire national ;
- dix (10) autorisations de station d'amateur ont été délivrées à un groupe de radioamateurs qui était de passage à Grand Popo pour un séjour de vacances au Bénin ;
- une augmentation de 25% des accusés de réception des services à valeur ajoutée. En effet, le nombre de déclaration des SVA est passé de seize (16) en 2017 à vingt (20) en 2018. Cette augmentation est tirée par les cybercafés dont les accusés de réception sont passés de deux (02) en 2017 à treize (13) en 2018 du fait du renouvellement des autorisations arrivées à expiration en 2018. On note une recrudescence des services à valeur ajoutée mobiles, ce qui pose la problématique de développement des SVA au Bénin dont la solution est l'allègement de charges relatives à l'accès aux ressources en numérotation.

## 1.2. Autorisations postales

L'octroi d'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés est le droit accordé par l'Autorité de régulation à tout opérateur pour l'exploitation des services postaux non réservés conformément aux dispositions du livre II de la loi N°2014 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste.

La fin de l'année 2017 a été marquée par le renouvellement des autorisations accordées aux opérateurs postaux pour l'exploitation des services postaux non réservés, arrivées à expiration.



En 2018, l'ARCEP BENIN a reçu et traité dans les délais réglementaires huit (08) demandes d'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés qui ont été approuvées par le Conseil de régulation. Aucune notification des décisions d'autorisation n'a pu être effectuée en raison du non-paiement des droits d'entrée par les bénéficiaires.

Les demandes d'autorisation traitées majoritairement par l'ARCEP BENIN en 2018, proviennent des compagnies de transport et des exploitants à titre principal dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de réduction des acteurs informels du secteur postal.

Par ailleurs, l'ARCEP BENIN conformément à la réglementation en vigueur a approuvé le catalogue d'offres de services pour l'année 2019 de l'opérateur désigné. Cette activité s'inscrit dans le cadre du contrôle du service universel fourni par l'opérateur désigné. En effet, l'approbation du projet de catalogue vise à résorber non seulement toutes pratiques d'abus de position dominante d'une part mais aussi à encourager les offres de gros destinées aux prestataires concurrents. Cette action participe également à booster le développement du secteur postal.

## SECTION 2 : CONTROLES

### 2.1 Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

#### A. Contrôle des assignations de fréquences

L'Autorité de régulation a effectué au titre de l'année 2018, soixante-douze (72) missions de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques. Il s'agit notamment des contrôles liés au respect des assignations de ressources en fréquences contenues dans les conventions et cahier des charges des opérateurs, des spécifications techniques des autorisations et des contrôles liés aux instructions des plaintes en brouillage.

L'ARCEP BENIN a également organisé en 2018, une campagne de mesures des réseaux d'accès sur l'ensemble du territoire en vue de s'assurer de la bonne utilisation du spectre radioélectrique. Elle a aussi permis de constater l'effectivité de l'extinction des réseaux des opérateurs Bell Bénin Communication et Glo mobile Bénin.

Le tableau récapitulatif ci-dessous présente l'ensemble des activités de contrôle du spectre effectuées au cours de l'année en 2018.

**Tableau 31** : Récapitulatif des missions de contrôle de fréquences effectuées en 2018

Types de contrôle	Réseaux et services	Nombre
Contrôles inopinés	Réseaux indépendants	13
	Réseaux ouverts au public	1
Contrôle de conformité	Réseaux indépendants	11
Plaintes	Brouillage	2
	Inspection de sites radioélectriques	23
	Mission de contrôle du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants	6
	Contrôle du fonctionnement des réseaux dans les zones frontalières avec nos voisins	4
	Plaintes des populations relatives à la construction de nouveaux sites radioélectriques par les opérateurs.	6
	Mission de contrôle de l'utilisation du spectre	6
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>

Source : (ARCEP BENIN, 2018)

## B. Coordination bilatérale

L'ARCEP BENIN dans le cadre de ses attributions assure entre autres, la coordination des fréquences aux frontières. Dans ce cadre, elle a entrepris de mettre en place des accords de coordination des fréquences depuis 2010 avec l'ensemble des pays frontaliers afin de prévenir les brouillages préjudiciables aux frontières et d'éviter les roaming accidentels dans les zones frontalières conformément aux dispositions de l'article 6 du Règlement des Radiocommunications et de la Recommandation UIT-R SM.1049-1 traitant respectivement de la coordination des fréquences et de la méthode de gestion du spectre. Ainsi, sur les quatre (04) pays partageant avec le Bénin une frontière, trois (03) d'entre eux ont pu signer un accord de coordination des fréquences aux frontières avec le Bénin. Il s'agit du Burkina Faso, du Niger et du Togo. Les échanges avec le Nigéria pour la mise en place d'un tel accord sont en cours. Depuis 2010, ces accords sont actualisés périodiquement et permettent de définir les lignes directrices à suivre par chaque Administration afin de :

- limiter la distance de pénétration des signaux des opérateurs dans le pays voisin ;
- fixer une zone de coordination à l'intérieur de laquelle, l'installation et la mise en service de toute nouvelle station doit faire l'objet de notification et d'avis préalable ;
- planifier et respecter la répartition des canaux dans les bandes GSM et DCS entre les opérateurs de chaque pays respectif ;
- respecter le niveau de puissance pour l'ensemble des réseaux IMT.



Dans le cadre du suivi du respect de l'ensemble des dispositions contenues dans les accords, l'ARCEP BENIN procède de façon périodique et conformément aux dispositions de l'article 6 desdits accords, à des contrôles conjoints suivant un protocole et une méthodologie bien déterminée. Un échantillon des localités de la zone frontalière à contrôler est arrêté de commun accord avec les administrations voisines avant le démarrage de toutes missions de contrôle.

La procédure de mesure consiste à :

- effectuer des mesures d'occupation du spectre ;
- relever les canaux mesurés et les comparer avec les canaux alloués à chaque opérateur dans l'accord de coordination ;
- effectuer des mesures sur les différents niveaux de réception de ces canaux.

L'année 2018 a connu la révision et la signature des accords avec deux (02) pays voisins à savoir le Niger et le Burkina Faso. Le même exercice devrait être fait avec l'administration du Togo mais compte tenu des calendriers des deux administrations, la réunion de coordination prévue pour avoir lieu dans le dernier trimestre de l'année 2018 a été reporté pour le premier trimestre de 2019.

## **C. Coordination internationale**

Au plan international, l'ARCEP BENIN a donné une suite favorable à l'inclusion du territoire du Bénin dans la zone de couverture du réseau à satellite AMS-30B-A2-26W. En effet, dans le cadre du traitement des circulaires internationales de Fréquences (BR IFIC) reçues de l'UIT, des Administrations souhaitant mettre en œuvre de nouveau réseau à satellites, effectuent en collaboration avec l'UIT, des études de couverture afin d'identifier les pays susceptibles d'être couverts par ledit projet. Une demande d'inclusion dans la zone de service du satellite est donc soumise à l'avis de tous les pays impactés.

## **2.2 Contrôle des réseaux et services**

Deux (02) types de contrôles des réseaux et services ont été effectués au titre de l'année 2018. Il s'agit de :

- contrôle de la couverture et de la qualité de service ;
- contrôle des offres autorisées.

### **A. Contrôle de la couverture et de la qualité de service**

Les résultats issus de l'audit de la qualité de service et de couverture des réseaux réalisé par l'ARCEP BENIN du 02 mars au 18 avril 2018 ont révélé des défaillances des opérateurs SPACETEL BÉNIN et ETISALAT BÉNIN dans plusieurs localités. Ils ont été mis en demeure par décisions N° 2017-151 et 153/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU en date du 29 juin 2017, de corriger les non-conformités relevées dans un délai de six (06) mois.

Dans le cadre du suivi du respect des mises en demeure, l'ARCEP BENIN a organisé un contrôle de vérification du 17 au 19 janvier 2018.

Il ressort des résultats de cette mission de vérification que les opérateurs SPACETEL-BENIN et ETISALAT- BENIN ont respecté tous les indicateurs de qualité de service voix dans toutes les localités contrôlées.

En dehors de la mission de vérification, d'autres contrôles ont été effectués. Il s'agit entre autres :

- des contrôles de la couverture et de la qualité de service à l'intérieur du pays ;
- des contrôles de la QoE à travers des tests d'appels ;
- des contrôles de la qualité de service à travers le système de suivi de la qualité de service en temps réel ;
- des contrôles de couverture en zones frontalières.

## B. Contrôle des offres autorisées

Face aux nombreuses autorisations d'offres de services que délivre l'ARCEP BENIN chaque année et dans le souci de vérifier les conditions de fourniture des services aux abonnés ainsi que le fonctionnement des réseaux des opérateurs, il a été mis en place au Secrétariat Exécutif de l'ARCEP BENIN une « Brigade de contrôle et de suivi des offres des opérateurs ».

Les contrôles effectués par la brigade sont relatifs à la vérification du respect par les opérateurs des conditions de mise en œuvre des offres autorisées par l'ARCEP BENIN. Au total quatre-vingt-sept (87) contrôles portant sur cinquante-cinq (55) offres ont été effectués par l'ARCEP BENIN en 2018. La répartition des offres contrôlées se présente par opérateur comme suit : SPACETEL BENIN (56,32%) et ETISALAT BENIN (43,67%).

Le tableau ci-dessous représente la répartition des contrôles par opérateur et par type d'offre.

Tableau 32 : Répartition des contrôles par opérateurs et par type d'offres

OPERATEURS	TYPE D'OFFRE			Nombre total de contrôles effectués
	Offres permanentes	Offres promotionnelles	Nombre d'offres contrôlées	
MTN	17	12	29	49
MOOV	10	16	26	38
TOTAL	27	28	55	87

Source : (ARCEP BENIN, 2018)

Il est à noter que certaines offres ont été contrôlées à plusieurs reprises en raison de la fréquence des usages et du nombre important de consommateurs enregistrés sur ces offres.



Au terme de chaque contrôle, des mises en demeure sont adressées aux opérateurs en vue de la correction des dysfonctionnements relevés.

Au nombre de ces dysfonctionnements, nous pouvons citer :

- la surfacturation des appels voix ;
- la non transmission des tickets de facturation après émission des SMS ;
- la difficulté d'activation des forfaits pour cause d'indisponibilité des plateformes ;
- les envois erronés des tickets de facturation ;
- les notifications d'épuisement de forfaits alors que des abonnés en disposent ;
- les difficultés d'accès à certains services notamment les services financiers mobiles.

### 2.3. Contrôle des activités postales

Dans le cadre de la vérification du respect des dispositions de la loi et des cahiers des charges des opérateurs postaux, l'ARCEP BENIN effectue des contrôles mensuels. Au total, onze (11) contrôles ont été réalisés en 2018 pour s'assurer du respect de la loi et des textes réglementaires. Lesdits contrôles peuvent être regroupés en deux (02) catégories à savoir :

- les contrôles de vérification du respect des textes réglementaires et des prescriptions des cahiers des charges des opérateurs autorisés ;
- les contrôles effectués dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de réduction des acteurs informels du secteur postal.

La première catégorie de contrôle a porté sur les obligations ci-après :

- l'affichage et la publication du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné ;
- le respect du délai d'acheminement des courriers ;
- la mise à disposition d'informations utiles aux clients ;
- la mise en place et le respect des procédures de traitement des plaintes/réclamations des usagers.

Le contrôle de l'affichage et de la publication du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné a été effectué en application de la décision 2017-267 portant approbation du catalogue d'offres de services de la Poste du Bénin pour l'année 2018. Ce contrôle a pour objectif de vérifier si l'opérateur « La Poste du Bénin » publie et affiche dans sa version intégrale, le catalogue d'offres de services dans ses agences et sur son site Internet. Les résultats ont révélé le non-respect de cette obligation par l'opérateur qui a été mis en demeure de s'y conformer sans délai. Un autre contrôle effectué a permis de constater que l'opérateur a respecté cette obligation notamment la publication sur son site web et l'affichage dans les agences contrôlées.

S'agissant du contrôle du respect du délai d'acheminement des courriers, tous les opérateurs ayant participé au contrôle ont respecté cette obligation conformément aux dispositions de la décision n° 2016-015 fixant les normes et les indicateurs de contrôle de qualité de services.

Concernant le contrôle relatif à la mise à disposition d'informations utiles aux clients, effectué conformément à l'article 8 des cahiers des charges des opérateurs, il a concerné six (06)

opérateurs de services postaux non réservés. Les résultats de ce contrôle ont révélé que seulement trois (03) ont respecté cette obligation de mise à disposition d'informations utiles aux clients. Un autre contrôle relatif à cette obligation a été diligenté chez l'opérateur désigné et a révélé qu'il ne respecte pas cette obligation.

Le contrôle relatif à la mise en place et le respect des procédures de traitement des plaintes/ réclamations des usagers, a consisté à vérifier l'effectivité du service client et de l'utilisation de système de suivi et de localisation des envois chez les opérateurs de services postaux non réservés. Au cours du contrôle, il a été vérifié la mise en place et l'opérationnalisation des systèmes de prise en charge des clients, de suivi et de localisation des envois postaux. Sur les sept (07) opérateurs contrôlés, seuls trois (03) respectent l'obligation.

L'ARCEP BENIN a effectué également des contrôles de la légalité d'exercice des activités postales.

Sur la base de l'article 192 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, les contrôles ont été effectués dans un premier temps sur les sociétés exerçant à titre principal les activités postales sans autorisation. Par la suite, des contrôles ont été effectués en mars et septembre 2018 auprès de trente-deux (32) compagnies de transport en commun de voyageurs, qui exercent à titre accessoire les activités postales sans autorisation. Ces contrôles ont permis de dissuader les exploitants illégaux et susciter la cessation d'activités postales illégales.

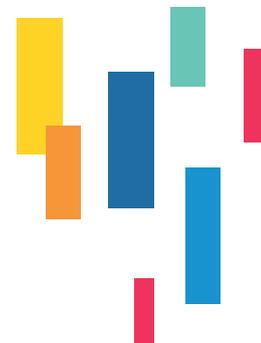
Quelques résultats des contrôles effectués auprès des opérateurs autorisés sont résumés dans le tableau suivant :

Tableau 33 : Résultat des contrôles

Types de contrôle	Résultats	Seuils
Taux des réclamations traitées dans le délai pour les envois express de la poste aux lettres	93,86%	95%
Taux des réclamations traitées dans le délai pour les envois express de colis postaux	85%	85%
Respect des délais d'acheminement des courriers	100% aux jours J+1 et J+2	95%

Source : (ARCEP BENIN, 2018)

Les résultats des contrôles rappelés ci-dessus montrent que les opérateurs postaux ont fourni des services qui respectent en majorité les normes de qualité fixées. Toutefois, des efforts restent à faire pour améliorer la qualité du service pour le traitement des réclamations relatives aux envois express de la poste aux lettres.



## 2.4. Gestion de fin de licences

L'expiration de la licence pour l'établissement et l'exploitation de réseau de téléphonie mobile de la société GLO MOBILE BENIN SA et l'application de la décision du Conseil des Ministres du 21 juin 2017 sur la liquidation anticipée de la société LIBERCOM SA, ont exigé la mise en œuvre de certaines mesures de régulation au cours de l'année 2018.

Dans ce cadre, l'ARCEP BENIN a pris des décisions relatives d'une part à l'expiration de la licence de la société GLO MOBILE BENIN SA et d'autre part à la cessation des activités de la société LIBERCOM SA aux fins de permettre la continuité du service et de protéger les droits des utilisateurs des services de communications électroniques en République du Bénin.

A cet effet, dans un premier temps, les mesures prises et mises en œuvre, outre celles qui concernent les relations commerciales et la gestion des infrastructures, ont porté sur le respect du droit à l'information des utilisateurs. L'ARCEP BENIN a veillé, dans ce cadre, à ce que les utilisateurs soient informés de la fin des activités des opérateurs concernés et que ces derniers aient eu le temps nécessaire de consommer les crédits en cours.

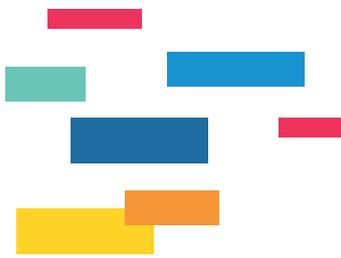
Dans un deuxième temps, l'Autorité de régulation a pris des décisions visant à permettre aux utilisateurs détenteurs des numéros activés sur les réseaux des sociétés GLO MOBILE BENIN SA et LIBERCOM SA, à continuer à communiquer en conservant ces mêmes numéros.

Ainsi, les AB 98, 99 et 68 précédemment utilisés sur le réseau de la société GLO MOBILE BENIN SA ont été réattribués à la société ETISALAT BENIN (MOOV) par décision n°2018-014 ARCEP/PT/SE/DFC/DR/DRI/DAJRC/GU du 17 janvier 2018. L'AB 90 précédemment utilisé sur le réseau de LIBERCOM SA a été transféré aussi à la société SPACETEL BENIN (MTN) par décision n°2018 191/ARCEP/PT/SE/DR/DRI/ DFC/DAJRC/GU du 29 août 2018.

## 2.5. Suivi de la mise en œuvre de la stratégie postale d'Istanbul

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre par les opérateurs postaux, de la stratégie postale d'Istanbul pour la période 2017 – 2020, l'ARCEP BENIN a mené plusieurs actions au cours de l'année 2018 se rapportant aux programmes ci-après :

- a. S'agissant du « programme qualité de service », l'Autorité de régulation, contribue de manière permanente à l'amélioration de la qualité de service à travers la définition des indicateurs de qualité de service et le contrôle régulier de leur respect par les opérateurs.
- b. S'agissant des « programmes processus comptables et opérationnels, et obligation du service universel », l'ARCEP BENIN a mis en place un outil permettant la détermination du coût net du Service Postal Universel pour son suivi et l'efficacité de son financement. De même, elle contrôle le respect des obligations qui incombent à l'opérateur en charge du service postal universel.

- 
- c. En ce qui concerne le « programme commerce électronique et facilitation du commerce », une étude du marché des colis postaux au Bénin a été réalisée au cours de l'année, dans le but de mettre en place une stratégie de développement des colis postaux qui permettra aux opérateurs postaux de saisir les opportunités du commerce électronique.
  - d. Enfin, pour le « programme Information sur le marché et le secteur », l'ARCEP BENIN a poursuivi la collecte et l'analyse des données fournies par les opérateurs aux fins de la mise à jour de l'observatoire du secteur postal. Par ailleurs, des notes d'analyse sur la dynamique concurrentielle des marchés postaux sont produites et publiées sur le site web de l'ARCEP BENIN et transmises aux opérateurs.

## SECTION 3 : GESTION DES PLAINTES

### 3.1 Système de gestion des plaintes

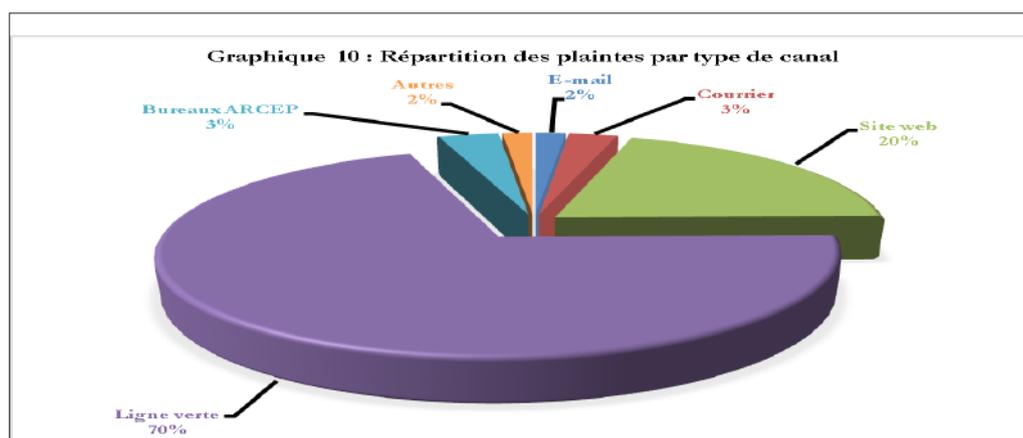
L'ARCEP BENIN dispose d'un système de gestion des plaintes depuis 2014. Ce système est constitué, entre autres, d'une base de données mise en place depuis 2017. Dans le but d'améliorer continuellement le système, une plateforme web automatisée a été mise en place en 2018 avec une procédure uniformisée et simplifiée d'enregistrement et de traitement interactif des plaintes. Cette nouvelle plateforme web prend en compte la vérification des conditions de recours préalables à la recevabilité d'une plainte quel que soit le canal par lequel elle est transmise à l'ARCEP BENIN. Elle permet également au consommateur de suivre l'évolution du traitement de sa plainte par le biais d'un identifiant qui lui est attribué et d'être informé par un canal de retour de son choix (e-mail ou téléphone). Par ailleurs, la plateforme génère automatiquement les différentes données statistiques sur la gestion des plaintes dont l'ARCEP BENIN est saisie.

Pour 2019, d'autres initiatives sont prévues pour l'amélioration du système de gestion des plaintes. Il s'agit :

- du renforcement des capacités des instructeurs de plaintes ;
- de la mise en place d'un call center ;
- de la mise à jour de la plateforme de gestion des plaintes.

### 3.2 Cartographie des plaintes

Les statistiques sur les plaintes enregistrées par l'ARCEP BENIN en 2018 à travers les différents canaux de réception se présentent comme suit :

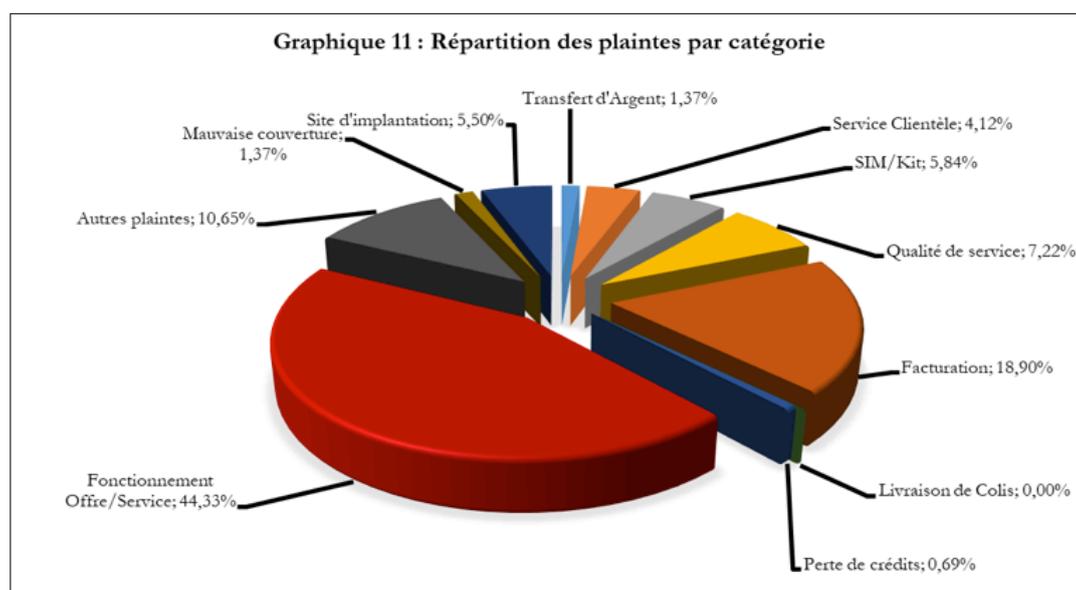


Source : (ARCEP BENIN, 2018)

Il ressort de l'analyse du graphique ci-dessus que la ligne verte constitue le canal le plus utilisé par les plaignants pour déposer leurs plaintes à l'ARCEP BENIN (70%). La gratuité et la possibilité de pouvoir saisir l'ARCEP BENIN en français comme dans les langues locales expliquent l'importance de ce canal pour les plaignants, surtout dans un contexte socioéconomique où le taux d'analphabétisme est de 40,4% selon les résultats du quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH 4) de 2013.

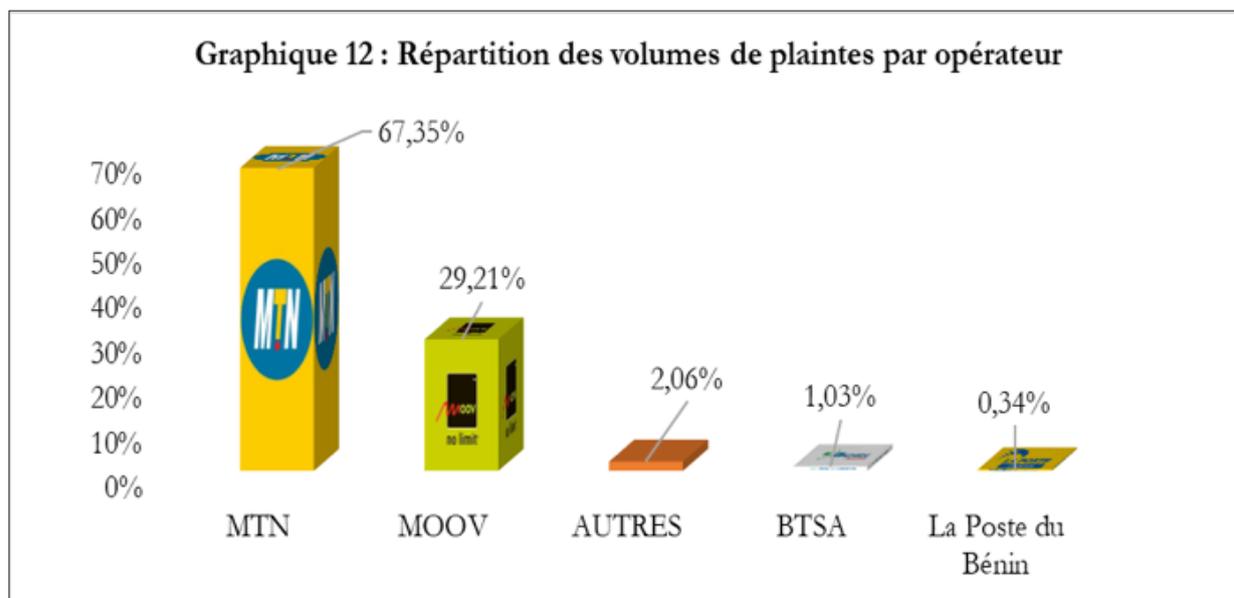
Par ailleurs, l'accès à la plateforme pour déposer les plaintes via le site web de l'ARCEP BENIN a aussi suscité l'engouement des utilisateurs des services de communications électroniques.

La répartition catégorielle des plaintes indique que le fonctionnement des offres et services génère le nombre de plaintes le plus élevé (44,44%) suivi de la facturation des services (18,90%). Il n'en demeure pas moins que la part des plaintes relatives à la qualité de service, l'abonnement (SIM/Kit), le fonctionnement des services clientèles et l'implantation des sites radioélectriques ont pris des parts non moins importantes.



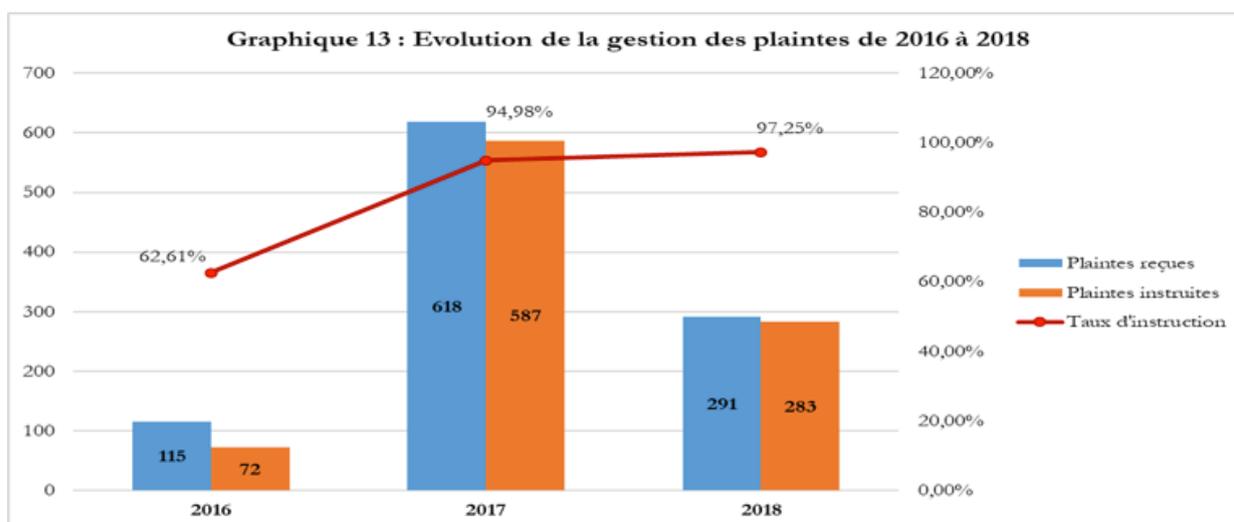
Source : (ARCEP BENIN, 2018)

L'analyse de la répartition par opérateur des plaintes révèle que le taux de plaintes générées par les opérateurs de réseaux et services des communications électroniques est largement supérieur au pourcentage de plaintes générées par les opérateurs postaux



Source : (ARCEP BENIN, 2018)

Au niveau des communications électroniques, les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN ont généré les volumes les plus élevés de plaintes avec des indices de conflictualité évalués à 3,82 pour SPACETEL BENIN et 1,74 pour ETISALAT BENIN. Au niveau du secteur postal, la majorité des plaintes enregistrées portent sur les services de « La Poste du Bénin » avec un indice de conflictualité évalué à 1,03.



Source : (ARCEP BENIN, 2018)



Il ressort de l'analyse du graphique que le taux de traitement des plaintes s'est amélioré, en raison notamment des nouvelles réformes intervenues sur le système de gestion des plaintes. Ce taux qui est passé de 62,61% en 2016 à 94,98% en 2017 pour atteindre 97,25% en 2018, laisse conclure à l'efficacité des réformes mises en place par l'ARCEP BENIN dans le cadre de la gestion des plaintes.

### 3.3 Enquête de satisfaction des consommateurs

L'ARCEP BENIN réalise chaque année une enquête de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste. Au titre de l'année 2018, les résultats de cette enquête sur le volet « satisfaction des consommateurs » se présentent comme suit :

- 89,7% des enquêtés utilisent la ligne verte (131) de l'ARCEP BENIN ;
- 21,6% utilisent le site Internet ou les réseaux sociaux de l'ARCEP et seulement 9,4% des consommateurs affirment utiliser la presse écrite pour avoir accès à l'information de l'ARCEP BENIN;
- 79,6% des enquêtés apprécient positivement le système de gestion des plaintes.

En effet, 95,3% des enquêtés sont satisfaits des conditions d'accueil à l'ARCEP BENIN lors du dépôt des plaintes. 80,5% apprécient l'avis de l'ARCEP à l'issue du traitement des plaintes, 86,5% estiment que les informations fournies par l'ARCEP sont précises.

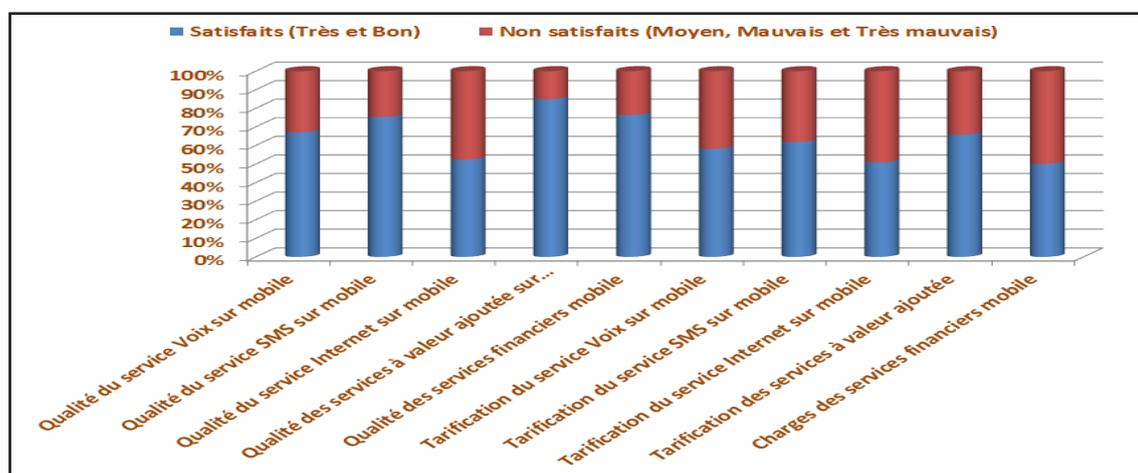
Toutefois, 50% des enquêtés sont satisfaits des délais de traitement des plaintes. Une proportion non négligeable (28,7%) a le sentiment que leurs plaintes sont négligées, voire remises en cause.

Les résultats de l'enquête ont mis en exergue les motifs d'insatisfaction des utilisateurs des services de téléphonie mobile. Ces motifs concernent : la qualité du service « Voix sur mobile » ; la qualité du service « Internet sur mobile » ; la tarification des services « Voix sur mobile », le « SMS sur mobile », l'« Internet sur mobile » et les « services à valeur ajoutée sur mobile ».

---

L'indice de conflictualité est le quotient déterminé sur la base du taux de plaintes par les services d'un opérateur sur la part de marché détenu par l'opérateur.

Graphique 14 : Extraits des motifs d'insatisfaction des utilisateurs des services de téléphonie mobile



Source : (ARCEP BENIN, 2018)

Globalement, 65% des répondants sont satisfaits des services sur fixe contre 35% d'insatisfaits.

L'enquête a permis de mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs des services postaux sur la base des indicateurs ci-après : accessibilité, fiabilité dans le traitement des réclamations, la rapidité de la distribution, la sécurité des envois, les prix pratiqués, les redevances des boites postales, les services financiers de la Poste du Bénin. 91,6% des enquêtés sont satisfaits des prestations des opérateurs postaux.

Le tableau suivant fait le récapitulatif des niveaux des satisfactions des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste au Bénin en 2018

Tableau 34 : Récapitulatif du volet « Consommateurs des CEP »

Variation de satisfaction	Non satisfait (%)	Satisfait (%)	Niv. Pond (%)
Accès à l'information de l'ARCEP BENIN	3,2	96,8	10
Gestion des plaintes	10,2	89,8	50
Services sur mobile	11	89	20
Services sur fixe	0	100	10
Services postaux	8,4	91,6	10
Satisfaction globale en 2018	8,46	91,54	

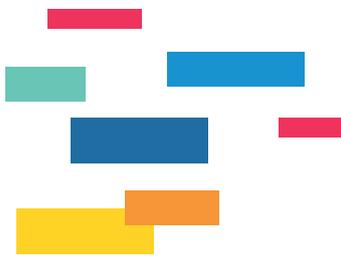
## CONCLUSION

Les secteurs des communications électroniques et de la poste ont été marqués au Bénin en 2018 par de profondes réformes qui ont bouleversé les différents marchés régulés :

- le marché de la téléphonie fixe est toujours dans sa léthargie pour lequel les réformes se poursuivent ;
- le marché de la téléphonie mobile (voix, SMS et Data) autrefois animé par cinq (5) opérateurs, est désormais animé par le duopole constitué par MTN et MOOV qui bénéficient d'une licence technologiquement neutre et qui, ensemble, détiennent 100% du marché de la téléphonie mobile en valeur et en volume. En effet, l'opérateur Glo Mobile Bénin SA a cessé ses activités en janvier 2018 pour non renouvellement de licence, tandis que Libercom, le réseau mobile de l'opérateur historique Bénin Télécoms, a été dissoute dans le cadre des réformes engagées par le Gouvernement ;
- le Gouvernement a consenti d'énormes investissements dans les infrastructures en fibres optiques permettant de distribuer sur l'ensemble du territoire national les capacités internet disponibles aux stations d'atterrissement des câbles sous-marins ACE et SAT3.

De grands projets susceptibles d'impacter positivement la régulation des marchés des communications électroniques ont été réalisés en 2018. Il s'agit de la concession de la gestion du domaine « .bj », du lancement du service de portabilité des numéros mobiles, de l'acquisition et l'installation du système de suivi permanent de la qualité de service, de l'analyse des marchés pertinents et de la désignation des opérateurs dominants, de la réforme du système de tarification des services de communications électroniques, de l'amélioration du système de gestion des plaintes des usagers, etc.

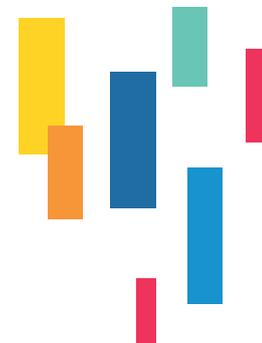
Dans le secteur postal, le marché postal béninois, à l'instar du marché des pays de la sous-région, s'anime autour de l'opérateur public en charge du Service Postal Universel et de quelques opérateurs privés qui dominent le segment de l'express national et international. Le secteur est confronté au système d'auto-distributions organisé par les entreprises de transport expéditrices à l'endroit de leur clientèle et un niveau d'automatisation faible du processus postal. Cette situation constitue une véritable entrave au développement du secteur postal.



L'ARCEP BENIN s'est engagée dans la mise en œuvre de plusieurs projets visant à développer les services postaux, à savoir l'assainissement du marché postal avec des sensibilisations aux fins de la transformation des acteurs informels des services des postaux, l'analyse des marchés postaux et la mise en œuvre des mesures correctives, la détermination du coût net du service postal universel, l'adaptation des textes réglementaires. Toutes ces actions permettront de dynamiser la régulation postale.

Les travaux préparatoires visant à terme le renforcement du dispositif de protection des intérêts des consommateurs et usagers des services des communications électroniques et de la poste ont été effectués. C'est ainsi, que les études ci-après ont été lancées en 2018 :

- l'étude de faisabilité du simulateur tarifaire ;
- l'atlas de couverture du territoire national ;
- l'étude relative aux perspectives d'introduction des IoT.



# TABLE DES MATIERES

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	4
LISTE DES TABLEAUX	5
LISTE DES GRAPHIQUES	7
CHAPITRE PRELIMINAIRE : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN	10
SECTION 1 : ORGANISATION DE L'ARCEP BENIN	10
1.1 Les organes de l'ARCEP BENIN	10
1.2 Le Conseil de régulation	11
1.3 Le Secrétariat exécutif	11
SECTION 2 : FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN	12
2.1. Ressources de l'ARCEP BENIN	12
2.1.1. Ressources humaines de l'ARCEP BENIN	12
2.1.2. Ressources financières de l'ARCEP BENIN	12
2.1.3. Ressources matérielles et techniques	13
2.2. Coopération et communication	14
2.3. Système de management qualité	17
CHAPITRE 1 : PROJETS EXECUTES EN 2018	21
SECTION 1 : DOMAINE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	21
1.1 Analyse de marché et évaluation des positions dominantes sur le marché des communications électroniques	21
1.2 Encadrement des tarifs des services de communications électroniques mobiles au Bénin	22
1.3 Free roaming de l'espace UEMOA	23
1.4 Portabilité des numéros mobiles au Bénin	24
1.5 Concession de la gestion du domaine « .bj »	25
1.6 Système de suivi de la qualité de service en temps réel	25
1.7 Plateforme de partage des infrastructures	26
1.8 Dématérialisation des processus de l'ARCEP BENIN	27
1.9 Appui aux startups	27

SECTION 2 : DOMAINE DE LA POSTE	28
2.1 Mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels	28
2.2 Elaboration d'une stratégie de développement du marché des colis postaux au Bénin	28
2.3 Mise en place d'un modèle de calcul des coûts du service postal universel	29
SECTION 3 : PERSPECTIVES 2019	30
3.1. Promotion des nouveaux services et l'appui à l'innovation	30
3.2. Appui au développement des services postaux	30
3.3. Renforcement de la protection des intérêts des utilisateurs	30
CHAPITRE 2 : OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES	32
SECTION 1 : MARCHE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	32
1.1. Opérateur d'infrastructures	32
1.2. Opérateur de téléphonie fixe	33
1.3. Opérateurs de téléphonie mobile	34
1.4. Fournisseurs d'accès à Internet	37
1.5. Fournisseurs du service financier mobile	39
1.6. Indicateurs des marchés des communications électroniques	46
SECTION 2 : MARCHE POSTAL	47
2.1 Opérateurs postaux	48
2.1.1. Opérateur du service postal universel	48
2.1.2. Opérateurs de services postaux non réservés	50
2.2. Indicateurs du marché postal	52
CHAPITRE 3 : MISSION DE REGULATION	56
SECTION 1 : AUTORISATIONS	56
1.1 Autorisations des services des communications électroniques	56
1.2. Autorisations postales	58
SECTION 2 : CONTROLES	59
2.1 Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques	59
2.2 Contrôle des réseaux et services	61
2.3. Contrôle des activités postales	63
2.4. Gestion de fin de licences	65
2.5. Suivi de la mise en œuvre de la stratégie postale d'Istanbul	65



## SECTION 3 : GESTION DES PLAINTES

3.1 Système de gestion des plaintes

3.2 Cartographie des plaintes

3.3 Enquête de satisfaction des consommateurs

66

66

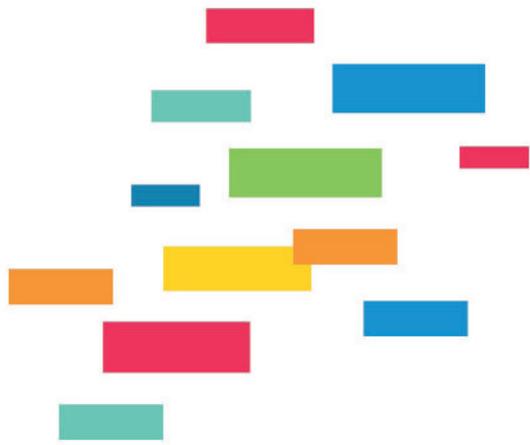
66

69

## CONCLUSION

71





AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015