





# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2019







N



# LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES LISTE DES TABLEAUX LISTE DES GRAPHIQUES RESUME DU RAPPORT

INTRODUCTION

# **CHAPITRE PRELIMINAIRE**

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN

#### **SECTION 1: ORGANISATION DE L'ARCEP BENIN**

- 1.1 Les organes de l'ARCEP BENIN
- 1.2 Le Conseil de régulation
- 1.3 Le Secrétariat exécutif

## SECTION 2: FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN

- 2.1 Ressources de l'ARCEP BENIN
- 2.2 Coopération et communication
- 2.3 Système de management de la qualité (SMQ)

# **CHAPITRE 1**

**PROJETS EXECUTES EN 2019** 

# SECTION 1: DOMAINE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

- 1.1 E-services
- 1.2 Free roaming
- 1.3 Projet SPIDER
- 1.4 Portabilité des Numéros Mobiles
- 1.5 Gestion du nom de domaine « .bj »
- 1.6 Régulation par la Data
- 1.7 Appui aux startups

#### **SECTION 2: DOMAINE DE LA POSTE**

- 2.1 Mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels
- 2.2 Contribution à l'adaptation des textes réglementaires
- 2.3 Renforcement des capacités des acteurs postaux

#### **SECTION 3 PERSPECTIVES 2020**



# CHAPITRE 2 OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES

# SECTION 1: MARCHE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

- 1.1 Opérateur d'infrastructures
- 1.2 Opérateur de téléphonie fixe
- 1.3 Opérateurs de téléphonie mobile
- 1.4 Fournisseurs d'accès à Internet
- 1.5 Fournisseurs de services financiers mobiles

#### **SECTION 2: MARCHE POSTAL**

- 2.1 Opérateurs postaux
- 2.2 Indicateurs du marché postal

# **CHAPITRE 3**

#### MISSION DE REGULATION

#### **SECTION 1: AUTORISATIONS**

- 1.1 Autorisations des services des communications électroniques
- 1.2 Autorisations postales

#### **SECTION 2: CONTROLES**

- 2.1 Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques
- 2.2 Contrôle des réseaux et services
- 2.3 Contrôle des activités postales

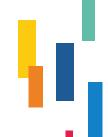
**SECTION 3: GESTION DES PLAINTES** 

**SECTION 4: SANCTIONS** 



# **CONCLUSION**



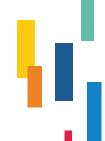


# LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ABSU-CEP	Agence Béninoise du Service Universel des Communications							
	Electroniques et de la Poste							
ACP	Associations de Consommateurs Partenaires							
ANRT	Agence Nationale de la Réglementation des Télécommunications							
	du Maroc							
ASSI	Agence des Services et Systèmes d'Information							
BLR	Boucle Locale Radio							
BTI	Bénin Télécoms Infrastructures							
BTS	Bénin Télécoms Services							
CEP	Communications Electroniques et de la Poste							
CMDT	Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications							
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications							
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres							
	de l'UEMOA							
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet							
FRATEL	Réseau Francophone des régulateurs des télécommunications							
HAAC	Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication							
LPB	La Poste du Bénin							
MND	Ministère du Numérique et de la Digitalisation							
OTT	Other The Top							
PMR	Private Mobile Radiocommunications							
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles							
RNI	Rayonnements non Ionisants							
SFM	Services Financiers Mobiles							
SMQ	Système de Management Qualité							
SPNR	Services Postaux Non Réservés							
SPU	Service Postal Universel							
SVA	Service à Valeur Ajoutée							
UIT	Union Internationale des Télécommunications							
UPAP	Union Panafricaine des Postes							
UPU	Union Postale Universelle							
VSAT	Very Small Aperture Terminal							

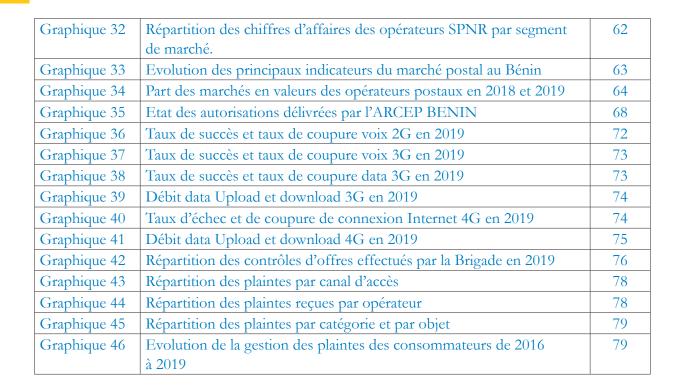


Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Etat de la mise en œuvre du free roaming par les opérateurs mobiles	28
	en 2019	
Tableau 2	Liste des startups bénéficiaires de l'appui de l'ARCEP	35
	BENIN en 2019	
Tableau 3	Opérateurs des communications électroniques par marché régulé	41
Tableau 4	Evolution des abonnements sur les réseaux des FAI de 2018 à 2019	50
Tableau 5	Chiffre d'affaires de La Poste du Bénin par segment de	58
	marché en 2018 et 2019 (en milliards de FCFA)	
Tableau 6	Volumes de trafics de La Poste du Bénin en 2018 et 2019	59
Tableau 7	Revenus des opérateurs postaux par segment de marché en 2019	64
Tableau 8	Synthèse des autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN	66
	en 2018 et 2019	
Tableau 9	Récapitulatif des missions de contrôle de fréquences	69
	effectuées en 2019	



# LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages					
Graphique 1	Répartition du personnel de l'ARCEP BENIN par catégorie en 2019	14					
Graphique 2	Répartition du budget 2019 de l'ARCEP BENIN	15					
Graphique 3	Contribution du secteur au budget national et au fonctionnement	16					
	d'autres structures en charge du numérique						
Graphique 4	Matériels techniques de l'ARCEP BENIN	17					
Graphique 5	Evolution des visites de la plateforme E-services en 2019						
Graphique 6	Répartition du trafic free roaming 2019 par segment	29					
Graphique 7	Etat de la mise en œuvre du PNM au 31 décembre 2019	32					
Graphique 8	Etat de la gestion des noms de domaine .bj au 31 décembre 2019	33					
Graphique 9	Opérateurs des marchés des communications électroniques au Bénin	41					
Graphique 10	Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures	42					
Graphique 11	Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité fixe	43					
Graphique 12	Evolution des chiffres d'affaires Voix et Data de l'opérateur fixe	44					
Graphique 13	Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité mobile	44					
Graphique 14	Evolution des volumes de trafics (voix, SMS et data) entre 2017 et 2019	45					
Graphique 15	Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles de 2017 à 2019	47					
Graphique 16	Evolution des tarifs des services mobiles (Voix et Data)	48					
Graphique 17	Parts de marché des opérateurs mobiles en 2018 et 2019	48					
Graphique 18	Effectif du personnel des opérateurs mobiles	49					
Graphique 19	Investissements dans les réseaux mobiles	49					
Graphique 20	Répartition du parc Internet fixe par débit	51					
Graphique 21	Parc d'abonnés Internet mobile	51					
Graphique 22	Répartition du parc d'abonnés Internet mobile par technologie	52					
Graphique 23	Evolution du parc d'abonnés SFM de 2017 à 2019	53					
Graphique 24	Volumétrie des transactions SFM de 2017 à 2019.	54					
Graphique 25	Volumétrie par type de transactions SFM de 2018 à 2019.	55					
Graphique 26	Valeur des transactions SFM de 2017 à 2019.	55					
Graphique 27	Part de marché en valeur des fournisseurs SFM	56					
Graphique 28	Réseau de distribution de la monnaie mobile	57					
Graphique 29	Répartition du chiffre d'affaires de La Poste du Bénin par segment de marché	58					
Graphique 30	Etat comparatif des performances de La Poste du Bénin de 2018 à 2019.	60					
Graphique 31	Evolution de la masse monétaire globale de LPB de 2018 à 2019.	61					





Ce rapport, en répondant à une obligation de reddition de compte à l'Etat conformément aux dispositions légales, fournit des informations actualisées sur les secteurs des communications électroniques et de la poste au Bénin.

On note de ce rapport d'activités 2019, une amélioration de la valeur globale du marché de la téléphonie mobile qui est passée de 230,64 milliards de francs CFA en 2018 à 242,412 milliards de francs CFA en 2019, soit un accroissement de 5,1%. Il se trouve ainsi que les objectifs poursuivis par la décision n°2018-266 du 19 novembre 2018 portant encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs de téléphonie mobile sont globalement atteints.

Cependant, l'amélioration générale observée n'occulte pas les insuffisances notées chez un opérateur, qui montrent que la décision portant encadrement n'a pas profité de manière égale aux opérateurs.

Ce constat invite la prise de mesures idoines pour assurer la pérennité et la sauvegarde du marché de la téléphonie mobile au Bénin et pallier toute cannibalisation du secteur aux mains d'un seul opérateur et tout risque de monopole sur ce marché stratégique. L'ARCEP BENIN recommande donc l'ouverture du marché de la téléphonie mobile à un troisième opérateur pour faire de l'encadrement tarifaire un vecteur d'innovation, de maitrise des tarifs et d'amélioration durable de la valeur du marché.

Le présent rapport laisse transparaître également la contribution des secteurs des communications électroniques et de la poste au financement du Programme d'Action du Gouvernement et à la croissance économique nationale. Pour le compte de l'année 2019, l'ARCEP BENIN a mobilisé au profit du Trésor Public 78,010 milliards de francs CFA.

Des ressources ont été aussi mobilisées par l'ARCEP BENIN au profit d'autres structures en charge du numérique pour un montant de 7,998 milliards de francs CFA. Il s'agit des contributions mobilisées au profit de l'ABSU CEP, de l'ASSI et pour la Recherche et la Formation.

En mettant en relief les activités exécutées par l'ARCEP BENIN dans le cadre de la réalisation de ses missions, le présent rapport distingue la participation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste à la création d'un environnement favorable à la concurrence et au développement des services de communications électroniques et de la poste.

En effet, selon le rapport, les différents marchés régulés ont enregistré des performances appréciables entre 2018 et 2019, à travers une amélioration de la pénétration internet mobile qui est passée de 47,8% à 52,8%, un accroissement du réseau des distributeurs de monnaie mobile de 60,4% avec une augmentation de 39 354 nouveaux agents distributeurs de monnaie mobile en 2019.

La protection des droits des consommateurs est demeurée un grand intérêt pour l'ARCEP BENIN. Dans ce cadre, l'éducation et l'information des consommateurs ainsi que le renforcement des capacités des associations de consommateurs ont fait partie des activités majeures de l'Autorité de régulation qui ont permis d'améliorer la connaissance des consommateurs et l'autonomisation de leurs associations sur des thématiques d'enjeu pour la régulation et la protection des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste.

# INTRODUCTION

En application des dispositions de l'article 133 de la loi 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, le présent rapport est élaboré par le Secrétariat Exécutif de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste (ARCEP BENIN). Ce rapport qui rend compte des activités réalisées par l'ARCEP BENIN en 2019, s'inscrit également dans le cadre de la réalisation du plan stratégique de l'ARCEP BENIN pour la période 2018-2021.

En effet, depuis 2018, l'ARCEP BENIN s'est engagée à mobiliser l'énergie et les compétences de ses ressources humaines autour de cinq (05) grands axes prioritaires, à savoir : l'optimisation de la gestion des ressources rares, la protection des consommateurs, la promotion d'une concurrence saine et l'innovation, le développement du secteur postal et la garantie d'une efficacité de la régulation.

Ces axes prioritaires se fondant sur les orientations du Gouvernement contenues dans la Déclaration de Politique Sectorielle sur le numérique pour la période 2016-2021, le présent rapport constitue aussi la contribution de l'ARCEP BENIN à la réalisation de la stratégie du Gouvernement pour le numérique.

Il rappelle les modalités organisationnelles et fonctionnelles de l'ARCEP BENIN, rend compte des projets exécutés en 2019 par l'Autorité de régulation, présente un aperçu général des marchés régulés à travers les données de l'observatoire de l'ARCEP BENIN et les activités intrinsèques de régulation.

Il ressort généralement du présent rapport, une évaluation de la mise en œuvre par l'ARCEP BENIN des mesures relatives à la revalorisation du secteur des communications électroniques décidées par le Gouvernement lors de la séance du Conseil des Ministres du 14 novembre 2018.

En conclusion, il met en relief les missions et la contribution de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste quant à la création d'un environnement favorable à la concurrence et au développement des services de communications électroniques et de la poste.





#### **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 :

- contribuer à la mise en place et à la mise en œuvre du cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- veiller à la mise en œuvre de la concurrence dans les secteurs régulés ;
- gérer les ressources rares notamment les ressources en fréquences et d'adressage ;
- 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 ;
- veiller à la protection des consommateurs.

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 et de veiller au fonctionnement des activités de l'Autorité de régulation.

Par ailleurs, le Conseil de régulation donne des avis motivés et fait des recommandations sur les dossiers soumis par le Secrétaire exécutif.

#### 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.

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

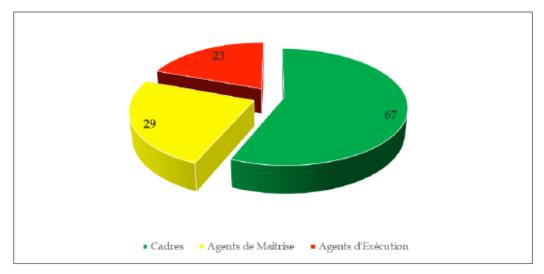
L'ARCEP BENIN dispose de ressources humaines, financières, matérielles et techniques nécessaires pour l'accomplissement de ses missions.

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

L'effectif du personnel de l'ARCEP BENIN au 31 décembre 2019 est de cent dix-neuf (119) agents dont quarante-et- un (41) femmes soit 34,45% de l'effectif global.

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

<u>GRAPHIQUE</u> N°1 : Répartition du personnel de l'ARCEP BENIN par catégorie en 2019

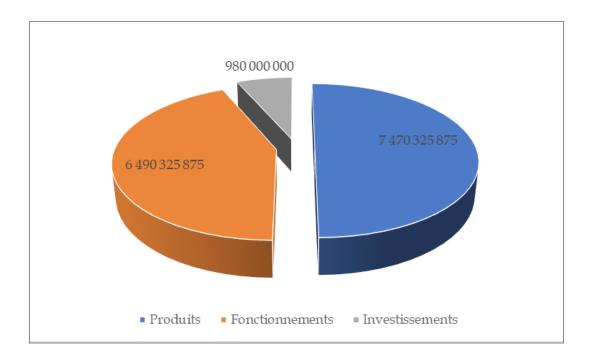




#### 2.1.2 Ressources financières de l'ARCEP BENIN

Au titre de la gestion 2019, le budget approuvé par le Conseil de régulation et mis en exécution s'élève à **7 470 325 875 FCFA**.

<u>GRAPHIQUE</u> N°2 : Répartition du budget 2019 de l'ARCEP BENIN



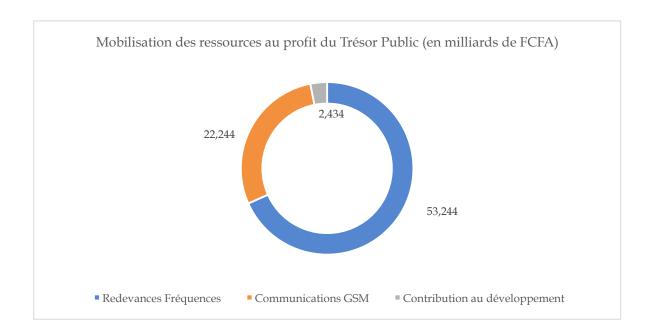
Au 31 décembre 2019, il est observé une augmentation du taux de mobilisation des ressources à 94%, due au recouvrement de la contribution au fonctionnement et de la redevance de gestion de ressources en fréquences, facturées à l'opérateur SPACETEL BENIN en 2018.

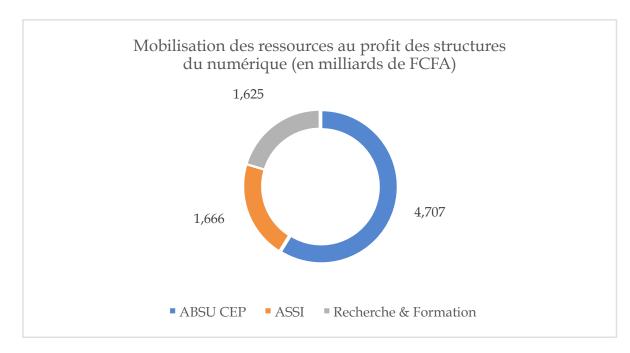
La contribution de l'ARCEP BENIN au budget national est de **78 010 987 359 FCFA** à travers les fonds mobilisés au profit du Trésor Public, conformément aux dispositions règlementaires en vigueur.

Des ressources ont été également mobilisées par l'ARCEP BENIN au profit d'autres structures en charge du numérique pour un montant de 7 998 000 000 FCFA.

#### **GRAPHIQUE** N°3:

Contribution du secteur au budget national et au fonctionnement d'autres structures en charge du numérique





# 2.1.3 Ressources matérielles et techniques

L'ARCEP BENIN dispose d'un ensemble de ressources matérielles et techniques lui permettant d'accomplir efficacement sa mission de régulation.

Il s'agit des applications, des équipements, outils de contrôles et/ou de traitement des données.

## **GRAPHIQUE** N°4:

#### Matériels techniques de l'ARCEP BENIN



Centre Technique de Hêvié

Stations mobiles de contrôles des fréquences





E-services : Plateforme web de dématérialisation des processus de l'ARCEP BENIN

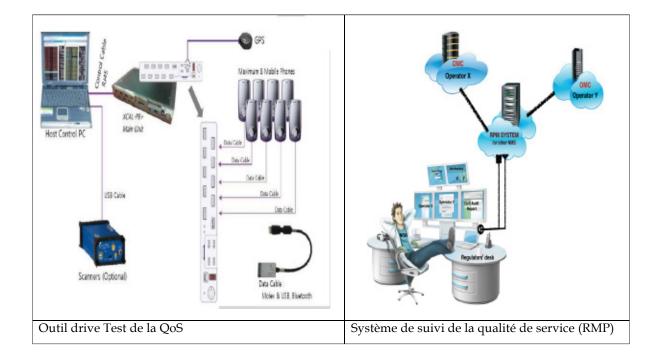
SESAME : Référentiel de Gestion des projets





G-Plaintes: Application de gestion des plaintes des consommateurs et usagers des services de l'ARCEP BENIN

Système de Gestion Electronique des Documents (GED) de l'ARCEP BENIN



### 2.2 Coopération et communication

#### 2.2.1 Coopération

#### 2.2.1.1 Coopération Internationale

Au cours de l'année 2019, 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 :

- 7<sup>ème</sup> réunion du Conseil Africain des Régulateurs du 20 au 22 mars 2019 à Diibouti ;
- 16<sup>ème</sup> séminaire annuel du FRATEL du 02 au 03 avril 2019 à Douala (Cameroun);
- Conseil d'Administration de l'UPU du 08 au 12 avril 2019 à Berne (Suisse) ;
- 16<sup>ème</sup> assemblée générale de l'ARTAO du 23 au 26 avril 2019 à Ouagadougou (Burkina Faso) ;
- 20<sup>ème</sup> session ordinaire du Conseil d'Administration de l'UAT du 20 au 23 mai 2019 à Lusaka (Zambie) ;
- 38<sup>ème</sup> session ordinaire de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) du 12 au 19 juin 2019 à Ouagadougou (Burkina Faso) ;
- 19<sup>ème</sup> colloque mondial des régulateurs des télécommunications du 09 au 12 juillet 2019 à Vanuatu (Océanie)
- 8<sup>ème</sup> réunion du Conseil Africain des Régulateurs du 16 au 18 juillet 2019 à Bamako (Mali) ;
- 17<sup>ème</sup> Réunion annuelle du FRATEL du 23 au 24 octobre 2019 à Bucarest (Roumanie) ;



- Assemblée des Radiocommunications (AR 19) du 21 au 24 octobre 2019 à Sharm El Sheik (Egypte) ;
- Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR 19) du 28 octobre au 22 novembre 2019 à Sharm El Sheik (Egypte);
- 9<sup>ème</sup> réunion du Conseil Africain des Régulateurs du 11 au 13 décembre 2019 à Accra (Ghana).

#### 2.2.1.2 Missions d'échanges

#### ➤ Mission d'échange à l'ARTP Sénégal

Cette mission qui a été effectuée du 17 au 20 avril 2019 a permis à l'ARCEP BENIN de proposer une mise à jour du cadre réglementaire et des procédures visant à faciliter l'accès aux codes USSD aux fournisseurs de services au Bénin. Elle s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du partenariat ARTP – ARCEP BENIN à travers l'accord signé le 12 décembre 2017.

#### ➤ Mission d'échange à l'ANRT Maroc

Une visite d'échange et de travail a été effectuée au Maroc, du 09 au 11 septembre 2019, pour s'enquérir des expériences de l'Agence Nationale de Règlementation des Télécommunications (ANRT).

Au cours de cette visite, l'ARCEP BENIN s'est entretenue avec son homologue sur :

- les procédures d'approbation des offres ;
- les modalités de gestion des plaintes des consommateurs ;
- la politique d'aménagement numérique du territoire ;
- les modalités d'appui au développement du service universel;
- les procédures d'octroi des autorisations pour l'exploitation des câbles sous-marins ;
- la gestion de l'observatoire des marchés.

#### 2.2.1.3 Organisation de la 10ème réunion du CRTEL au Bénin

En collaboration avec la Commission de l'UEMOA, l'ARCEP BENIN a organisé à Cotonou, du 27 au 29 novembre 2019, à Bénin Royal Hôtel, la 10<sup>ème</sup> réunion du Comité des Régulateurs Nationaux des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA (CRTEL).

Les travaux ont porté sur la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM), les problématiques des Rayonnements Non Ionisants (RNI), la mise en place d'une base de données statistiques sous-régionale du secteur des télécommunications et des TIC, le lancement du site web du CRTEL (www.crtel.africa) et le système de secours mutuel entre les Etats membres en matière d'infrastructures fibres optiques.

Les expériences du Bénin et du Sénégal sur la Portabilité des Numéros Mobiles et les Rayonnements Non Ionisants ont été soumises aux discussions des participants dans l'objectif de permettre aux pays qui n'ont pas encore enclenché le processus de la portabilité de s'en inspirer.

Une liste d'indicateurs a été retenue pour constituer la base de données statistiques du secteur des télécommunications et des TIC au niveau du CRTEL.

#### 2.2.1.4 Partenariat avec les Associations de Consommateurs

L'ARCEP BENIN a signé avec neuf (09) Associations de Consommateurs du secteur des communications électroniques et de la poste, un accord-cadre de partenariat le 11 mars 2019 pour la période triennale 2019-2021. Cette signature fait suite à la précédente signée en 2014 et qui a pris fin en 2017 avec huit (08) ACP.

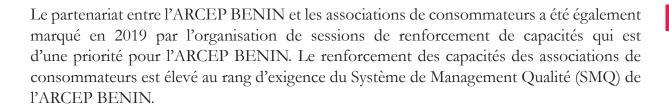
Cet accord-cadre vise à établir et à mettre en œuvre les conditions et les modalités de collaboration avec les Associations de Consommateurs Partenaires, notamment la réalisation de projets d'intérêt commun.

Sur la base des nouvelles orientations convenues avec les ACP en application des recommandations issues du bilan de mise en œuvre de l'accord précédent, l'ARCEP BENIN a lancé un appel pour la sélection de projets. Les Associations de Consommateurs Partenaires ont été invitées à proposer des activités innovantes axées sur des stratégies concrètes et répondant à la problématique du déficit d'information et de formation des consommateurs sur leurs droits et leurs devoirs. Les projets menés par les ACP ont porté sur la portabilité des numéros mobiles, l'utilisation du nom de domaine .bj, les nouvelles offres des opérateurs, le développement et l'amélioration des services postaux.

Sur la base de critères d'évaluation définis, notamment la pertinence des objectifs, le caractère mesurable des résultats, la pérennisation des actions prévues, les capacités organisationnelle et fonctionnelle de l'Association soumissionnaire, quatre (04) projets ont été ainsi sélectionnés et ont fait l'objet d'appuis technique et financier de l'ARCEP BENIN. Au total, cinq (05) associations ont bénéficié de ces appuis au cours de l'année 2019, à savoir :

- l'Association de la Société Civile de Défense des Consommateurs des Produits Alimentaires de l'Audiovisuel et de la Vie Humanitaire du Bénin (ASCAV BENIN);
- l'Association des Usagers du Réseau de Téléphonie Mobile au Bénin (AUR BENIN) ;
- la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB);
- La Voix Des Consommateurs (LVC);
- l'Association Bénin Santé et Survie Du Consommateur (BSSC).

Les activités d'éducation et de sensibilisation ont couvert les départements du Littoral, de l'Atlantique, du Couffo, du Mono, du Borgou, de l'Alibori et de l'Ouémé.



#### 2.2.2 Communication

L'ARCEP BENIN est visible à travers les interfaces de communications mises en place à savoir : le guichet unique, la ligne verte (131), le site web (www.arcep.bj) et les réseaux sociaux.

En 2019, le site web de l'ARCEP BENIN a enregistré plus de 200 000 visites d'internautes. L'intérêt des usagers au cours de l'année 2019 a davantage porté sur les publications des données de qualité de services des réseaux mobiles.

Les publications relatives à l'identification des abonnés des réseaux mobiles, à la réparation objective des préjudices causés par les opérateurs, à l'étude d'impact économique et social des services OTT, au témoignage des consommateurs satisfaits du traitement de leurs plaintes par l'ARCEP BENIN et à la mise en place du E-service ont suscité plus d'intérêt à travers le nombre de vues enregistrées pour les vidéos (31 523) et le nombre d'engagements (809) dont 638 partages.

Les informations publiées par l'ARCEP BENIN sur les médias sociaux ont été appréciées par 4 757 internautes en 2019 contre 4 569 en 2018. Les informations publiées sur le compte twitter sont appréciées par 6013 abonnés en 2019 contre 4 370 en 2018.

Le compte YouTube de l'ARCEP BENIN a enregistré particulièrement 1611 vues de vidéos sur la publication relative au spot Tv sur la Portabilité des Numéros Mobiles.

L'ARCEP BENIN a réalisé en 2019, plusieurs activités de communications au titre de la sensibilisation et de l'éducation des consommateurs. Ces activités ont porté sur les thématiques ci-après :

- la sensibilisation des populations sur les risques liés au transport des colis par le secteur informel ;
- la portabilité des numéros mobiles ;
- les mécanismes de fonctionnement des offres des opérateurs ;
- le droit à la réparation des torts dans la jouissance des services CEP;
- l'implantation des pylônes des réseaux mobiles ;
- l'identification des abonnés mobiles, etc....

### 2.3 Système de management de la qualité (SMQ)

L'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre de l'ensemble des activités inscrites dans le plan d'actions du SMQ adopté le 04 janvier 2019. Les actions phares à retenir sont :

- l'audit de surveillance;
- la tenue de la revue de direction;
- la participation de l'ARCEP BENIN au prix béninois de la qualité;
- la réalisation des enquêtes de satisfaction du personnel et des entités régulées ;
- les actions de formation et de sensibilisation.

#### 2.3.1 L'audit de surveillance du système de management de la qualité

Conformément aux règles générales de la certification aux normes ISO, les organisations certifiées subissent, chaque année, un audit externe indépendant pour vérifier que leur système de management continue de satisfaire aux exigences essentielles de la norme de certification. Ainsi, l'ARCEP BENIN a soumis à une évaluation, du 15 au 17 janvier 2019, son système de management qualité par un auditeur français désigné par son organisme certificateur.

Les résultats obtenus ont confirmé la conformité des processus internes de l'ARCEP BENIN aux exigences de la norme ISO 9001 ainsi que l'efficacité du travail d'amélioration continue pour la satisfaction durable des attentes des usagers et clients de l'ARCEP BENIN.

L'auditeur a donc recommandé le maintien de la certification ISO 9001 : 2015 et son extension au Centre Technique de l'ARCEP BENIN sis à Hêvié dans la commune d'Abomey Calavi.

#### 2.3.2 La tenue de la revue de direction

La revue de direction N°5 de l'ARCEP BENIN a eu lieu au Centre Technique de l'ARCEP BENIN le 15 février 2019 et a réuni l'ensemble des acteurs du Système de Management de la Qualité. Cette réunion 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 dans la documentation SMQ les modifications survenues dans l'écosystème du numérique et de la poste. Au cours de cette revue, dix-neuf (19) décisions ont été prises et inscrites au plan d'actions qualité pour leur mise en œuvre en vue de l'amélioration continue de la qualité des prestations et des produits de l'ARCEP BENIN.

# 2.3.3 La participation de l'ARCEP BENIN à la 6<sup>ème</sup> édition du prix béninois de la qualité

Sur l'initiative de la commission de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), l'Agence Nationale de Normalisation, de Métrologie et du Contrôle Qualité (ANM) organise un Prix National de la qualité. L'objectif de cette initiative est de

promouvoir la qualité au sein des entreprises béninoises en reconnaissant les mérites des meilleures d'entre elles. Les cinq (05) premières éditions de ce prix ont eu lieu en 2005, 2010, 2012, 2014 et 2016. A l'issue de la compétition nationale, les entreprises béninoises lauréates seront mises en compétition avec les meilleures des pays de l'espace CEDEAO.

Dans sa logique d'amélioration continue, l'ARCEP BENIN a décidé de prendre part à la 6ème édition de cette compétition pour évaluer son système de management qualité aux meilleurs modèles de la sous-région. Ainsi, l'institution a passé avec succès, en mars 2019, la phase d'audit qui a été réalisée par une équipe du comité national d'organisation dudit prix. L'Autorité de Régulation est restée donc en lice pour la suite de la compétition.

# 2.3.4 La réalisation des enquêtes de satisfaction du personnel et des entités régulées au titre de l'année 2019.

Dans la continuité de la mise en œuvre des exigences de la norme ISO 9001 : 2015, l'ARCEP BENIN a commandité en 2019 deux (02) enquêtes de satisfaction distinctement à l'endroit des entités régulées et du personnel de l'Autorité de régulation, respectivement désignés clients externes et clients internes selon les terminologies de la norme ISO. Ces deux enquêtes ont pour objectif de mesurer la perception de ces parties intéressées pertinentes sur les actions de régulation mises en œuvre par l'ARCEP BENIN.

L'enquête de satisfaction des clients externes a permis d'évaluer la satisfaction des opérateurs, des associations de consommateurs partenaires et des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste. L'évaluation a porté sur la collaboration avec l'ARCEP BENIN, les prestations fournies par l'ARCEP BENIN et les outils de régulation qu'elle a mis en place. Cette enquête a révélé une perception essentiellement positive sur les actions de l'Autorité de régulation à travers des notes globales de satisfaction comme ci-après:

- note globale de satisfaction des entités régulées des services de communications électroniques : 8,9/10;
- note globale de satisfaction des entités régulées des services postaux : 8,6/10 ;
- note globale de satisfaction des Associations de Consommateurs : 8,3/10;
- note de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques : 8,1/10 ;
- note de satisfaction des consommateurs des services postaux : 8,6/10.

Quant à l'enquête de satisfaction des clients internes, elle avait pour objectif de connaitre le niveau de satisfaction du personnel de l'ARCEP-BENIN au titre de l'année 2019. Elle a permis d'évaluer à 8,45/10, le niveau global de satisfaction du personnel de l'Autorité de régulation.

Au-delà des scores satisfaisants affichés par les différents indicateurs de mesure de la satisfaction des partenaires internes et externes de l'Autorité de régulation, les enquêtes de

satisfaction réalisées ont également permis de collecter des doléances et suggestions des divers organismes et personnes sondés, formulées à l'endroit de l'ARCEP BENIN. Ces enquêtes ont donc donné lieu à des recommandations pour lesquelles un plan d'actions a été adopté pour leur mise en œuvre.

#### 2.3.5 Les actions de formation et de sensibilisation

La réussite d'un système de management qualité demande une démarche inclusive qui requiert l'appropriation des exigences de la norme par les personnes chargées de leur mise en œuvre. Il est donc nécessaire que l'ensemble du personnel ait une parfaite maîtrise de la démarche qualité et de ses implications pour l'organisation elle-même et pour chaque collaborateur.

Dans ce cadre, en 2019, plusieurs actions de formation et de sensibilisation ont été conduites dans le but de former et d'informer l'ensemble du personnel sur les thématiques ci-après :

- la norme ISO 9001 : 2015 et ses exigences essentielles ;
- la politique et les objectifs qualité de l'ARCEP BENIN;
- la logique d'amélioration continue de la démarche qualité de l'ARCEP BENIN.

Les actions de formation et de sensibilisation réalisées en 2019 ont permis d'impacter directement 77,5 % du personnel. Elles ont contribué à l'animation du système de management de la qualité de l'ARCEP BENIN et au renforcement de l'engagement pris depuis 2014 pour l'amélioration continue de ses prestations et la satisfaction optimale de ses clients.



Plusieurs projets ont été exécutés par l'ARCEP BENIN au cours de l'année 2019 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 2019 ont porté sur :

- la mise en place d'un système de dématérialisation (E-services) ;
- la gestion du processus du free roaming;
- le Programme suédois sur la promotion des TIC dans les pays en développement (SPIDER);
- la Portabilité des Numéros Mobiles ;
- la gestion de la concession du nom de domaine «.bj.»;
- la mise en place d'un système de régulation par la data ;
- l'élaboration d'un projet de réforme pour la promotion de la fourniture de l'accès à Internet en République du Bénin ;
- l'appui aux startups.

#### 1.1 E-services

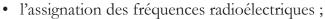
Dans le souci d'améliorer ses prestations et de se rapprocher davantage de ses usagers, l'Autorité de Régulation a lancé depuis le 03 janvier 2019, sa plateforme WEB dénommée « E-services ». Elle permet la réception en ligne et le traitement de toutes les demandes de prestations de services adressées à l'ARCEP BENIN.

A travers la plateforme « E-services », tout requérant peut faire sa demande en ligne, justifier le paiement des frais d'étude de dossier pour le traitement de sa demande et consulter l'évolution du traitement de sa demande. La plateforme s'adresse à tous les usagers des services des communications électroniques et de la poste où qu'ils se trouvent, à savoir :

- les opérateurs de réseaux (mobile et fixe) et fournisseurs d'accès Internet ;
- les opérateurs postaux ;
- les exploitants de réseaux et d'infrastructures ;
- les opérateurs alternatifs ;
- les structures étatiques ou administrations parapubliques ;
- les administrations privées ;
- les installateurs de réseaux de communications électroniques :
- les fournisseurs de services à valeur ajoutée ;
- les organismes internationaux.

Les différentes prestations fournies par E-services sont constituées des traitements des dossiers relatifs à :

• l'agrément des installateurs, des équipements terminaux et des installations radioélectriques;

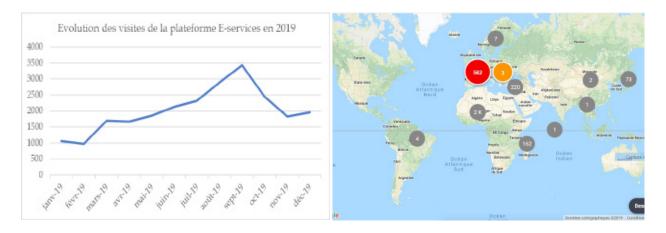


- l'autorisation de sites radioélectriques ;
- les plaintes relatives au brouillage;
- les attributions de ressources en numérotation (AB, PQ, numéros d'urgence et numéros courts de SVA);
- les déclarations des services à valeur ajoutée ;
- les autorisations de réseaux indépendants (VSAT, filaires, etc..);
- les autorisations des offres de services de communications électroniques ;
- les autorisations des offres de services postaux.

La plateforme a enregistré plusieurs demandes en 2019. En moyenne, 2 025 visiteurs fréquentent la plateforme E-services de l'ARCEP BENIN chaque mois.

Les demandeurs des prestations de l'ARCEP BENIN proviennent des quatre coins du globe comme l'indique le graphique 5 et la cartographie des visiteurs ci-après :

<u>GRAPHIQUE</u> 5 : Evolution des visites de la plateforme E-services en 2019

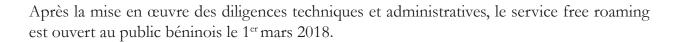


Au total, quatre cent soixante-sept (467) demandes ont été reçues à travers la plateforme E-services, soit 69,5% des autorisations traitées en 2019 par l'ARCEP BENIN.

# 1.2 Free roaming

L'itinérance ou le roaming est la faculté pour un abonné d'un réseau de téléphonie mobile de pouvoir appeler ou être appelé et de pouvoir échanger des données via le réseau d'un opérateur de réseau mobile autre que le sien lorsqu'il est en déplacement. Sous l'égide des Chefs d'Etats, les régulateurs de la zone UEMOA ont initié la zone de free roaming à travers le protocole d'Abidjan.

Le Bénin a adhéré le 12 décembre 2017 à Dakar (Sénégal) au protocole d'Abidjan sur les principes de base du free roaming destiné à couvrir les huit (08) pays de l'UEMOA.



Au 31 décembre 2019, treize (13) contrats de free roaming ont été signés entre les opérateurs de téléphonie mobile du Bénin et les opérateurs mobiles des pays signataires du protocole. Dans le cadre de la vérification de la fourniture effective du service aux abonnés en itinérance, des contrôles de mise en œuvre du free roaming sont réalisés par les services techniques des régulateurs suivant des protocoles définis et retenus d'accord partie.

L'état de la mise en œuvre du service free roaming au Bénin au 31 décembre 2019 se présente comme suit :

<u>TABLEAU</u> 1 : Etat de la mise en œuvre du free roaming par les opérateurs mobiles en 2019

Bénin	Burkina Faso			oire	Guinée		Mali		Sénégal		Togo	
Opérateurs partenaires free roaming	Onatel	Orange	MTN	Moov	Orange	Cellcom	MTN	Orange	Malitel	Orange	Expresso	Moov
MTN		FRPA	FRA				FRPA	FRPA			FRPA	FRPA
MOOV	FRPA			FRPA	FRPA	FRNA			FRPA	FRPA		FRPA

SOURCE: (ARCEP, 2019)

Les cellules vides représentent les opérateurs avec lesquels nous n'avons pas d'accord free roaming.

#### Légende:

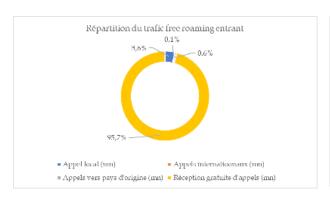
- FRPA = Free Roaming Partiellement Appliqué (Réception d'appel gratuit)
- FRA = Free Roaming Appliqué (Réception d'appel gratuit et respect de la tarification à l'émission)
- FRNA = Free Roaming Non Appliqué

La situation de la mise en œuvre du free roaming au Bénin est similaire à celle de tous les pays signataires du protocole d'Abidjan.

Une analyse des volumes de trafics free roaming sortant et entrant permet de relever que le roaming sortant est largement supérieur au roaming entrant. En effet, le volume de trafic free roaming sortant voix est évalué à 15 669 059 minutes tandis que le volume free roaming entrant voix est établi à 11 173 505 minutes. La réception gratuite d'appels en free roaming représente 94,8% du trafic en roaming sortant et 95,7% du trafic en roaming entrant. Les pays les plus visités par les roamers en roaming sortant sont par ordre d'importance, le Togo, la Côte d'Ivoire et le Burkina Faso. En roaming entrant, les visiteurs de la zone free roaming proviennent en majorité de la Côte d'ivoire, du Burkina Faso et du Togo.

#### **GRAPHIQUE** 6:

#### Répartition du trafic free roaming 2019 par segment





Plusieurs difficultés entravent la mise en œuvre du free roaming dans les différents Etats. Au nombre de ces difficultés, on note :

- l'impact du phénomène grandissant de déport de cartes SIM dans les Etats, facteur de roaming permanent ;
- le caractère élevé et disparate des tarifs d'interconnexion pour la terminaison d'appel (TA pour la réception d'appel) ;
- la lenteur dans la signature des contrats free roaming ;
- la numérisation insuffisante des bases d'abonnés mobiles dans l'ensemble des Etats

Des recommandations ont été retenues par les Etats lors de la 3ème réunion d'évaluation de la mise en œuvre du free roaming, tenue à Conakry les 28 et 29 août 2019, pour permettre aux populations de jouir du service free roaming dans de meilleures conditions. Ces recommandations portent notamment sur la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires et la migration du protocole d'Abidjan vers le Règlement de la CEDEAO sur l'itinérance.

### 1.3 Projet SPIDER

Dans le cadre de la réalisation d'un des objectifs de son plan stratégique 2018-2021 intitulé « Amélioration de la performance de l'économie numérique et de la poste », l'ARCEP BENIN s'est inscrite en 2018 dans le programme « SPIDER » (Swedish Program for ICT in Developing Regions) mis en œuvre par l'Agence Suédoise de Développement International (SIDA) en collaboration avec l'Université Stockholm. Le programme a pour objectif de contribuer à l'universalité et à l'abordabilité des services TIC en renforçant la capacité des régulateurs à :

- mettre en œuvre des activités stratégiques durables de développement de la régulation ;
- renforcer les organismes nationaux et régionaux de régulation au profit de la société et des consommateurs ;
- renforcer les capacités et les structures organisationnelles des régulateurs.

Dix (10) autres pays africains participent au programme. Il s'agit du Burkina-Faso, du Burundi, de la Côte d'Ivoire, de la Guinée, du Kenya, du Libéria, du Mali, du Niger, du Nigeria et de l'Ouganda.

Le programme est constitué de six (06) phases. Au cours d'une phase préparatoire, les participants prennent connaissance des conditions de participation au programme et sont invités à réfléchir et à proposer une initiative de changement qui s'inscrit dans le cadre de leurs orientations stratégiques. La deuxième phase est celle de la formation des cadres désignés par les participants. Ensuite, il y a l'étape du démarrage des initiatives de changement au cours de laquelle les cadres formés sont invités à mettre à contribution les compétences acquises. Elle est suivie des autres phases que sont le suivi-évaluation régional à mi-parcours, la poursuite des initiatives de changement et l'évaluation finale. L'ensemble de ces phases sont prévues pour être mises en œuvre sur une période de quinze mois.

Dans ce cadre, l'ARCEP BENIN a choisi de réaliser une étude d'impact économique et sociale des OTT (Over The Top) sur le marché de la téléphonie mobile au Bénin.

Cette étude, réalisée par les cadres de l'ARCEP BENIN a pour objectifs de :

- présenter la typologie des services OTT au Bénin ;
- évaluer l'impact des services OTT sur les revenus et les marges des services traditionnels de télécommunications ;
- apprécier l'impact des services OTT sur les coûts et les investissements des opérateurs de téléphonie mobile ;
- analyser l'impact des services OTT sur le bien-être de la société béninoise ;
- étudier l'effet de substitution ou de complémentarité des services OTT aux services traditionnels de télécommunications au Bénin.

L'étude a connu la participation des opérateurs de téléphonie mobile au Bénin, des Associations de Consommateurs Partenaires de l'ARCEP BENIN, des Consommateurs et des fournisseurs de services OTT (Facebook notamment).

L'année 2019 a été consacrée à la collecte des données, à l'analyse des données et à la finalisation du rapport provisoire de l'étude. Au cours du premier trimestre 2020, il sera procédé à la validation du rapport avec les parties prenantes et sa transmission aux responsables du programme SPIDER.

#### 1.4 Portabilité des Numéros Mobiles

Au cours de l'année 2019, le Groupe de Pilotage de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM) a mis en œuvre des actions visant à relever les défis susceptibles d'impacter la qualité du service de la PNM.

Les préoccupations juridiques et techniques ont fait l'objet d'étude, respectivement au niveau de deux groupes de travail chargés distinctement des questions de règlementation et des questions de Processus et de technologie. Les conclusions des travaux des deux groupes de travail sont validées par un Groupe de Pilotage de la Portabilité des Numéros Mobiles (PNM).

Les principales questions abordées au cours des travaux de l'organe de gestion de la PNM concernent :

- les difficultés relatives au portage des numéros ;
- la préoccupation particulière relative à l'identification des abonnés ;
- l'analyse du cadre règlementaire de portage du portefeuille mobile ;
- l'analyse de la faisabilité technique du portage du portefeuille mobile ;
- la couverture et la disponibilité du service de portabilité aux consommateurs ;
- la gestion des pratiques anticoncurrentielles dans la fourniture du service de portabilité;
- la communication et l'information des consommateurs sur le service de portabilité.

S'agissant des difficultés relatives au portage des numéros, l'organe de gestion de la PNM a examiné la question relative à la limitation du champ sur l'interface de gestion de la plateforme centrale de portage qui entraîne des rejets de demandes de portage pour les prénoms de certains abonnés dépassant un certain nombre de caractères. Le gestionnaire de la plateforme centrale de portage a procédé à l'extension de l'interface de gestion.

S'agissant de la préoccupation relative à l'identification des abonnés dans le cadre de la fourniture du service de la portabilité, elle a fait l'objet d'un intérêt particulier de l'organe de gestion de la PNM. Il a été relevé qu'elle constitue la principale cause de rejet de plusieurs demandes de portage et requiert une fiabilisation de la base de données d'identification des abonnés.

L'analyse du cadre règlementaire a révélé que le portage du portefeuille mobile a une implication sur la politique bancaire et monétaire dont la BCEAO est le régulateur. A cet effet, les réflexions se poursuivent sur les modalités d'une co-régulation avec la BCEAO.

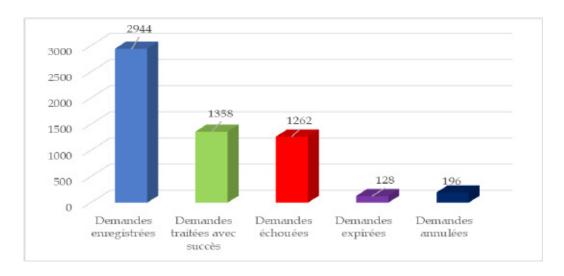
Les conditions de couverture et de disponibilité du service de la PNM ont été aussi étudiées au sein de l'organe de gestion de la PNM. Il a été retenu à l'issue des travaux que les mesures nécessaires soient prises par les opérateurs aux fins de rendre disponible le service de la portabilité dans toutes leurs agences.

Dans le cadre de la gestion de pratiques anticoncurrentielles, l'organe de gestion a veillé également au respect des lignes directrices relatives à la communication sur la portabilité par les opérateurs, notamment les dispositions de l'article 5 de la décision n°2018-222 du 04 octobre 2018 portant lignes directrices relatives à la communication sur la Portabilité des

Numéros Mobiles en République du Bénin. Dans ce cadre, l'organe de gestion a veillé à ce que la communication organisée autour de la PNM ne viole pas les règles de concurrence loyale.

Le graphique ci-contre présente l'état de la fourniture du service de la PNM au Bénin en 2019.

#### <u>GRAPHIQUE</u> N°7 : Etat de la mise en œuvre du PNM au 31 décembre 2019



Au total, 2 944 demandes de portages ont été enregistrées de janvier à décembre 2019. Parmi ces demandes, 1 358 ont été traitées avec succès, 1 262 demandes échouées, 128 demandes expirées et 196 demandes annulées.

Au nombre des causes de l'échec des demandes de portages, on note le non-respect des conditions d'éligibilité au portage et la mauvaise identification des abonnés.

En moyenne, chaque mois 245 demandes de portages sont enregistrées, 113 sont traitées avec succès et 105 demandes ont échoué.

# 1.5 Gestion du nom de domaine « .bj »

Depuis 2018, l'ARCEP BENIN dans le cadre des réformes visant à dynamiser la gestion des noms de domaines « .bj », a confié ladite gestion à la société JENY SAS, suite à un appel à candidatures, en application des dispositions des articles 209 et 210 de la loi N°2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin.

Après le lancement commercial du service le 21 septembre 2018, le registre a au cours de l'année 2019 réalisé d'importantes activités dont :

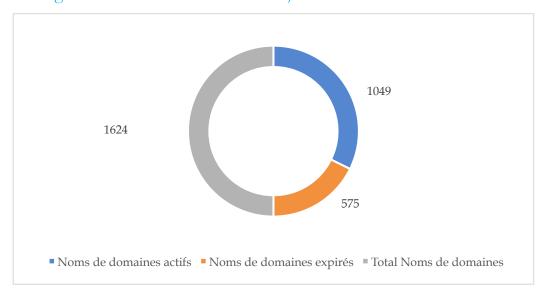
- le renforcement des capacités techniques et commerciales de son équipe aux fins de la promotion du domaine « .bj » ;



- l'élaboration des documents juridiques (charte de nommage, contrat Registre Registraire) ;
- l'élaboration des outils de fonctionnement et de l'exploitation du « .bj » ;
- l'enregistrement du Registre auprès des organismes internationaux de gouvernance de l'Internet et des noms de domaines : IANA, ICANN, AFRINIC, AfTLD, ccNSO;
- la signature d'un partenariat avec RICTA, le registre « .rw » du Rwanda.

Au 31 décembre 2019, le Bénin dispose de 1624 noms de domaines répartis comme suit : 1049 noms de domaines actifs et 575 noms de domaines expirés.

<u>GRAPHIQUE</u> N°8 : Etat de la gestion des noms de domaine .bj au 31 décembre 2019



### 1.6 Régulation par la Data

L'ARCEP BENIN, conformément à sa politique qualité centrée entre autres sur le renforcement de la concurrence pour le développement des offres adaptées aux besoins de toutes les cibles de consommateurs et la maîtrise de la qualité des services, a adopté une nouvelle approche de régulation visant à renforcer la protection des consommateurs. Il s'agit de la régulation par la data. Elle vise à rendre l'ARCEP BENIN plus disponible à écouter les utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste, permettre à ces derniers de relever des dysfonctionnements constatés ou vécus et de les rapporter au régulateur. Elle vise, in fine, à faire de chaque citoyen un micro-régulateur, sur la base du principe visant à utiliser la puissance de l'information pour orienter le marché dans la bonne direction.

Ce nouveau mode d'action vient compléter les outils traditionnels de régulation dont dispose déjà l'ARCEP BENIN.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette approche de régulation, l'ARCEP BENIN a créé sur son site web www.arcep.bj, un espace dénommé « INFO QoS » destiné à publier les performances des opérateurs mobiles en matière de qualité de service. Ces performances sont comparées sur un même graphique aux seuils de qualité définis par l'Autorité de régulation dans une décision fixant les indicateurs de qualité des services voix, Data 3G et 4G. Ceci permet aux utilisateurs d'user de leur pouvoir de choisir.

Par ailleurs, d'autres fonctionnalités sont en cours de développement à savoir :

- le Simulateur tarifaire destiné à renforcer le droit à l'information des utilisateurs et leur pouvoir de choisir des offres de services en fonction de leur budget ;
- l'Atlas de couverture des réseaux destiné à mettre à la disposition des consommateurs, les informations sur la couverture et la qualité de services des réseaux de communications électroniques en vue du choix du réseau et des services auxquels ils veulent souscrire en fonction des performances de chaque opérateur en matière de couverture et de qualité de service. L'atlas permettra aux utilisateurs d'associer aux prix des services, le facteur de performance de l'opérateur selon sa position géographique.

Le système de gestion des plaintes de l'ARCEP BENIN est également mis à contribution dans l'approche de « régulation par la data ». Dans ce cadre, il sera mis à jour pour non seulement servir de canal de collecte et de traitement des plaintes des utilisateurs des services des communications électroniques et de la poste, mais aussi, un outil d'alerte de l'ARCEP BENIN pour des investigations plus approfondies en vue de faire respecter par les opérateurs les obligations réglementaires en vigueur.

# 1.7 Appui aux startups

Depuis 2018, l'ARCEP BENIN appuie les startups dans le développement de leurs activités, conformément à l'un des objectifs de son plan stratégique 2018 – 2021 sur la promotion de l'innovation. Cet engagement s'inscrit également dans le cadre de sa contribution à la mise en œuvre de la stratégie du Gouvernement. Au terme d'un processus d'appel à candidatures, cinq (05) startups avaient été sélectionnés.

Les lauréats 2018 de ce concours des meilleures startups ont bénéficié d'un appui technique et financier de l'Autorité de régulation en 2019.



N°	Startups	Projets	Description du projet	Activités appuyées par l'ARCEP BENIN
1	C2I	AUTOS	Une innovation électronique réalisée pour automatiser la gestion des alertes par sirène dans les écoles	Production de 30 kits pour les écoles.
2	ALL WEB SERVICE	AGINAP	Une application qui permet aux entre- prises et professionnels d'automatiser leurs pages facebook	Hébergement de l'application auprès d'un hébergeur robuste capable de répondre aux sollicitations des consommateurs
3	JINUKUN	JINUKUN	Plateforme e-commerce proposant une offre diversifiée de produits agricoles de fermes et agroalimentaires locaux, qui sont livrés au domicile du client	Connexion à internet ; Acquisition de deux (02) tricycles et un accompagnement pour la campagne
4	BELLE IMAGERIE	BELLE IMAGERIE	Une application pour révolutionner l'imagerie médicale (volet technique, volet clinique) en y intégrant le numérique d'une part, puis lutter contre la désertification médicale à l'ère du numérique d'autre part	Facilitation pour l'établissement d'un partenariat avec PRISTEM. Organisation d'un voyage en SUISSE.
5	KEA	KEA Medicals	KEA Medicals propose à travers ses applications web et mobile (www.keamedical.net) un système d'identification médicale unique des patients qui permet d'interconnecter les hôpitaux africains à travers une base de données unique, afin de faciliter la remontée de l'historique médicale de patients.	Système d'identification unique des patients.

En somme, une enveloppe de douze millions cinq cent mille (12  $500\ 000$ ) francs CFA a été déboursée par l'ARCEP BENIN à raison de deux millions cinq cent mille (2  $500\ 000$ ) francs CFA par startup.

Un plan de suivi d'exécution des activités de ces startups est mis en place par l'ARCEP BENIN.

#### **SECTION 2: DOMAINE DE LA POSTE**

Dans le secteur postal, les principaux projets réalisés par l'ARCEP BENIN en 2019 se présentent comme suit :

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

La mise en œuvre des actions de la stratégie de transformation des acteurs informels du secteur postal en 2019 a été marquée par la poursuite des séances de sensibilisation notamment avec les associations de consommateurs partenaires. Les actions mises en œuvre visent à sensibiliser les compagnies de transport en commun de voyageurs qui offrent des services postaux sans autorisation. Ces dernières ont été, une fois encore, invitées à se conformer à la règlementation en vigueur sous peine de sanctions. La sensibilisation a également concerné les populations en général et les utilisateurs des services postaux en particulier et a porté sur les risques qu'ils courent en confiant leurs envois aux acteurs non autorisés par l'ARCEP BENIN. Ainsi, les populations de l'Atacora, du Borgou, du Littoral, de l'Ouémé et du Zou ont bénéficié de ces sensibilisations par l'ARCEP BENIN en collaboration avec les associations de consommateurs.

Les actions entreprises depuis 2018 dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels a permis d'atteindre un taux de transformation d'acteurs informels de plus de 20%.

Cependant, face à la persistance de certains acteurs dans le non-respect de la réglementation, l'ARCEP BENIN a décidé de mettre en œuvre des mesures coercitives en se basant sur les dispositions de l'article 196 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et la poste, en vertu desquelles l'exercice d'activités postales sans autorisation relève d'une infraction pénale. Un dernier contrôle de constatation de faits a été réalisé en novembre 2019 sur un échantillon d'acteurs pour constater l'évolution de la situation.

Ainsi, le procureur de la République pourrait être saisi d'une plainte contre ces acteurs pour infractions pénales relevant de l'exercice d'activités postales sans autorisation en République du Bénin.

Il est attendu de la mise en œuvre de ces mesures une amélioration du taux de transformation des acteurs informels.



## 2.2 Contribution à l'adaptation des textes réglementaires

Deux (02) décisions majeures ont été adoptées en 2019 par l'ARCEP BENIN pour renforcer le cadre réglementaire du secteur postal.

## • la décision fixant les plafonds d'indemnisation applicables aux services postaux en République du Bénin

L'ARCEP BENIN a adopté la décision fixant les plafonds d'indemnisation applicables aux services postaux en République du Bénin sur la base des dispositions de l'article 175 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

Ainsi, l'Autorité de régulation s'est dotée d'un outil efficace pour le contrôle du respect des obligations des opérateurs en matière de qualité de service et de protection des consommateurs. Cette décision vient combler un vide juridique existant en matière d'indemnisation des consommateurs des services postaux en République du Bénin.

## • la décision relative aux lignes directrices pour la comptabilisation des coûts de l'opérateur SPU

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa mission relative à la surveillance et à l'approbation des tarifs du service postal universel, l'ARCEP BENIN a inscrit comme priorité dans son plan stratégique 2018-2021 la mise en place d'une comptabilité analytique pour la comptabilisation des coûts de l'opérateur désigné. Une étude a été réalisée en 2018 et a permis de doter l'ARCEP BENIN d'un outil de calcul des coûts du SPU.

Au regard des conclusions de ladite étude et des orientations de l'Union Postale Universelle en matière de comptabilité analytique, l'ARCEP BENIN a adopté la décision fixant les lignes directrices pour la comptabilisation des coûts de l'opérateur SPU. Cette décision consacre la méthode ABC pour la comptabilisation des coûts de l'opérateur en charge du service postal universel au Bénin.

L'adoption des lignes directrices pour la détermination du coût du service postal universel en République du Bénin permet à l'Autorité de régulation de calculer chaque année le coût du service postal universel et d'émettre des avis sur les tarifs lors de l'approbation des catalogues d'offres de l'opérateur désigné. Elle permet également à l'opérateur désigné de maîtriser ses propres coûts en vue d'une tarification juste et raisonnable des services postaux.

## 2.3 Renforcement des capacités des acteurs postaux

L'ARCEP BENIN a organisé les 26 et 27 juin 2019 au Centre Technique sis à Hêvié (Abomey-Calavi), un atelier de formation des opérateurs postaux autorisés en République du Bénin sur les normes de sécurité et de qualité ainsi que les textes règlementaires qui régissent le secteur postal. Cette activité s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre des actions de la stratégie de transformation des acteurs informels du secteur postal. En effet, la majorité des acteurs évoluant dans l'informel sont des compagnies de transport en commun de voyageurs, qui exercent à titre secondaire les activités postales en raison des facilités offertes par leur activité principale. Cet atelier de formation est une mesure d'accompagnement visant à permettre aux acteurs nouvellement autorisés de fournir des services postaux de qualité et aux anciens d'améliorer leurs services.

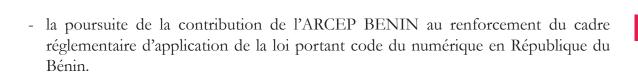
## **SECTION 3: PERSPECTIVES 2020**

Les perspectives 2020 s'inspirent des expériences connues dans l'exécution des activités de l'ARCEP BENIN en 2019, les exigences qui s'imposent aux secteurs régulés et la poursuite des orientations du Gouvernement dans le numérique et le secteur postal.

## • Dans le domaine des communications électroniques

Il s'agira entre autres de la réalisation des activités ci-après :

- l'acquisition et la mise en place d'un laboratoire de test des équipements terminaux et radioélectriques au Centre Technique de Hêvié. Cette acquisition vise à améliorer la réalisation de la mission de contrôle et d'homologation des terminaux et équipements radioélectriques dévolue à l'ARCEP BENIN par les textes en vigueur, notamment la loi portant code du numérique et le décret N°2016 -445 du 27 juillet 2016 portant régime d'agrément ou d'homologation des équipements terminaux et équipements ou installations radioélectriques en République du Bénin.
- la création et l'opérationnalisation des Unités Régionales de Contrôle (URC). Il s'agit de la création de deux (02) unités régionales de contrôle à l'intérieur du pays pour non seulement répondre efficacement aux demandes de validation de sites radioélectriques, au traitement des plaintes relatives au niveau des champs électromagnétiques mais aussi assurer l'efficacité de la mise en œuvre du plan de contrôle de l'utilisation du spectre, de couverture, de qualité de service et de la conformité des installations techniques des réseaux.
- le renforcement de la régulation par la data à travers le développement et la mise en ligne du simulateur tarifaire d'une part, et la réalisation et la mise en ligne de l'atlas de couverture des réseaux mobiles d'autre part;



## • Dans le domaine de la poste

Les activités projetées sont relatives à :

- la réalisation d'une étude sur l'analyse de la chaîne de valeurs des services postaux au Bénin. L'objectif est de mettre à la disposition des investisseurs du secteur postal des informations sur les opportunités d'investissement dans le secteur postal.
- l'élaboration d'un répertoire des plateformes de e-commerce au Bénin. Cette étude vise à mettre à la disposition des opérateurs postaux le répertoire des plateformes de e-commerce opérationnel au Bénin dans le cadre des stratégies visant à favoriser le développement du marché des colis postaux.

## **CHAPITRE 2**

# OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES

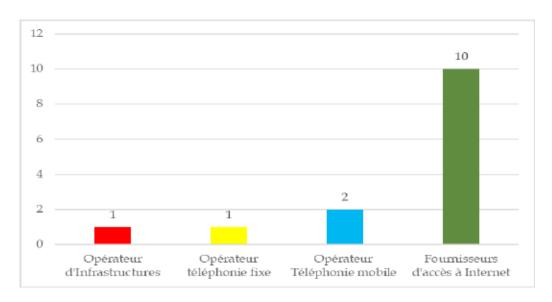




Au 31 décembre 2019, quatorze (14) acteurs répartis en quatre (04) principaux groupes d'opérateurs animent le marché des communications électroniques au Bénin.

## **GRAPHIQUE** N° 9:

Opérateurs des marchés des communications électroniques au Bénin



# <u>TABLEAU</u> 3 : Opérateurs des communications électroniques par marché régulé.

Marchés régulés	Opérateurs
Infrastructures	Bénin Télécoms Infrastructures
Opérateur de téléphonie fixe	Bénin Télécoms Services
Opérateur téléphonie mobile	Spacetel Bénin et Etisalat Bénin
	Bénin Télécoms Services
	• OTI
	• Isocel Telecoms
	• FirstNet
Fournisseur d'accès à Internet	• Jeny SAS
1 ourmsseur d'acces à finemet	Alink Telecoms
	ABC Corporation
	• Univercell
	• CanalBox
	• Sud Telecoms Solutions

## 1.1. Opérateur d'infrastructures

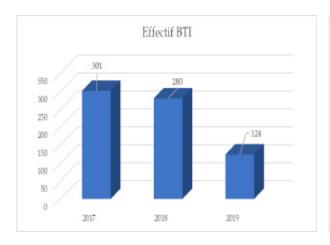
#### • Effectif

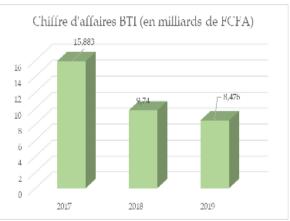
L'effectif du personnel de l'opérateur Bénin Télécoms Infrastructures (BTI) est passé de 280 agents en 2018 à 124 agents en 2019, soit une baisse de 55,7%. Cette réduction drastique de l'effectif de l'opérateur historique est due aux réformes dans le secteur du numérique décidées par le Conseil des Ministres en sa session du 21 juin 2017, notamment la dissolution anticipée de la société BTI avec le transfert d'actifs sains vers une société de patrimoine publique.

#### • Chiffre d'affaires

La tendance baissière du chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures observée en 2017 du fait de la levée de l'encadrement des tarifs de terminaison d'appel international entrant au Bénin se poursuit en 2019. En effet, évalué à 9,740 milliards de francs CFA en 2018, le chiffre d'affaires de l'opérateur est de 8,476 milliards de francs CFA en 2019, soit une baisse de 13,0%.

<u>GRAPHIQUE</u> N°10 : Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures





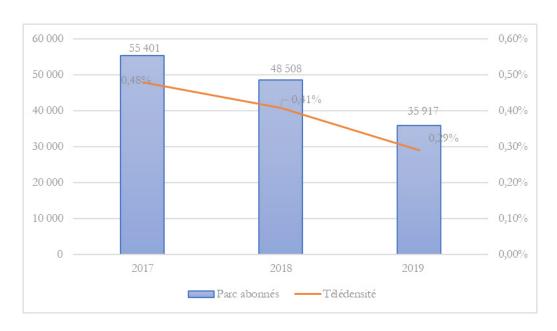
## 1.2 Opérateur de téléphonie fixe

#### • Parc d'abonnés et télédensité fixe

La baisse du parc d'abonnés de téléphonie fixe se poursuit depuis la libération des bandes de fréquences de la technologie CDMA attribuées aux opérateurs de réseaux mobiles de télécommunications technologiquement neutre en 2017. En effet, le parc d'abonnés à la téléphonie fixe est passé de 48 508 en 2018 à 35 917 en 2019, soit une baisse de 26%.

La télédensité fixe quant à elle, est passée de 0,43% en 2018 à 0,29% en 2019. Le graphique ci-dessous présente l'évolution du parc d'abonnés et de la télédensité fixe de 2016 à 2019.

<u>GRAPHIQUE</u> N° 11 : Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité fixe



## • Effectif du personnel

L'effectif du personnel de l'opérateur Bénin Télécoms Services est passé de 190 agents en 2018 à 127 agents en 2019, soit une baisse de 33,2%. Cette baisse s'explique également par les réformes décidées par le Conseil des Ministres en sa session du 21 juin 2017, notamment le transfert des infrastructures de la téléphonie fixe vers une société de patrimoine publique.

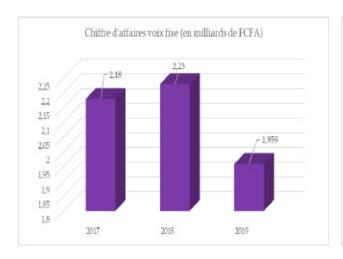
#### • Investissements et Chiffres d'affaires

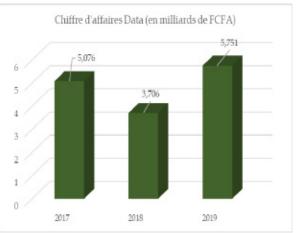
Les investissements réalisés par l'opérateur Bénin Télécoms Services ont connu une baisse de 87,6% en 2019. Ils sont passés de 227 millions de francs CFA en 2018 à 28,1 millions de francs CFA en 2019.

Cependant, le chiffre d'affaires évalué à 7,710 milliards de francs CFA en 2019 a dérogé à cette tendance baissière avec une hausse de 29,9% par rapport à 2018. Cette amélioration de la performance de Bénin Télécoms Services est redevable à l'accroissement de 55,2% qu'a connu le chiffre d'affaires data tandis que celui de la voix a baissé de 12,2%.

## **GRAPHIQUE** N°12:

## Evolution des chiffres d'affaires Voix et Data de l'opérateur fixe



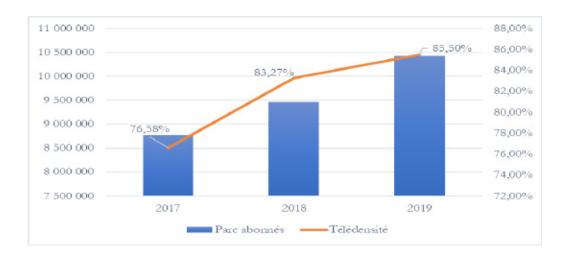


## 1.3 Opérateurs de téléphonie mobile

#### • Parc d'abonnés et télédensité mobile

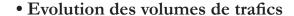
Le parc d'abonnés actifs<sup>1</sup> à la téléphonie mobile au 31 décembre 2019 est évalué à 10 349 847 contre 9 461 872 abonnés en 2018, soit une hausse de 10,2%. Cette augmentation du parc est illustrative du dynamisme du marché de la téléphonie mobile qui s'affirme davantage au cours des années, soutenu par une régulation favorable à la promotion des offres Internet haut débit.

## <u>GRAPHIQUE</u> N° 13 : Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité mobile



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



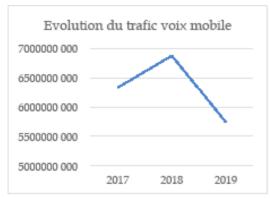


Les tendances d'évolution des trafics des opérateurs mobiles entre 2017 et 2019 montrent :

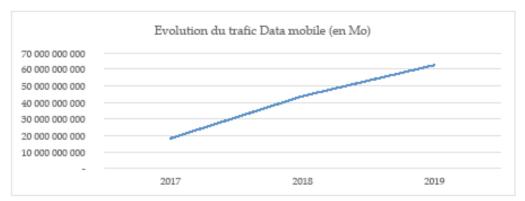
- une baisse du volume de trafic voix en 2019 par rapport à 2018 ;
- une baisse continue du trafic SMS de 2017 à 2018 ;
- une croissance exponentielle du trafic Internet mobile entre 2017 et 2019.

#### **GRAPHIQUE** N°14:

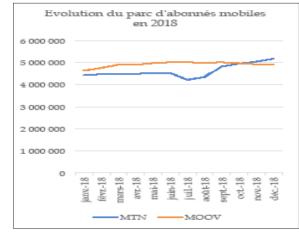
Evolution des volumes de trafics (voix, SMS et data) entre 2017 et 2019

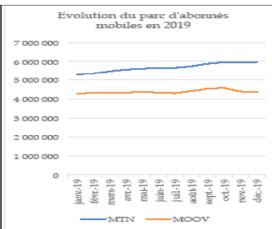




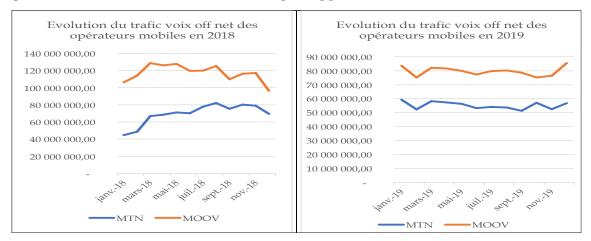


Par ailleurs, les tendances d'évolution des différents indicateurs de suivi du marché de la téléphonie mobile révèlent que les parcs d'abonnés des deux opérateurs mobiles ont accru entre 2018 et 2019.

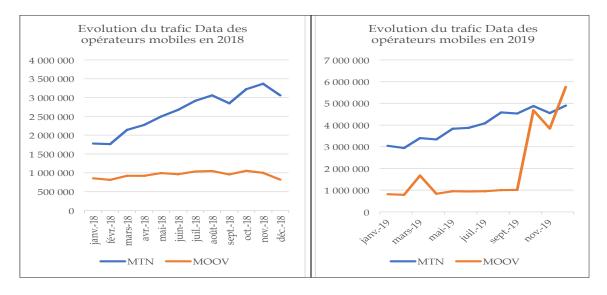




Il est observé également à travers les tendances d'évolution des différents indicateurs de suivi du marché de téléphonie mobile que le volume global du trafic national sortant des réseaux des opérateurs mobiles de 2019 est en baisse par rapport à 2018.



Entre 2018 et 2019, on constate également une explosion du trafic Data au niveau des deux opérateurs mobiles.

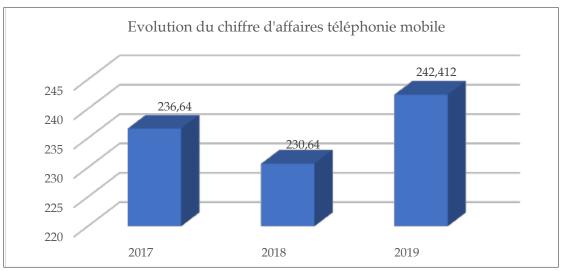


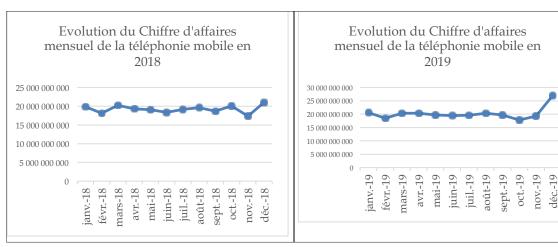
Les résultats de l'évolution de ces données confortent l'hypothèse de la forte propension des consommateurs à l'usage de la data pour les communications voix au détriment du service voix traditionnel.

## • Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles

L'observation du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile permet de constater la même tendance d'évolution entre 2018 et 2019. En effet, la valeur globale du marché est passée de 230,64 milliards de francs CFA en 2018 à 242,412 milliards de francs CFA en 2019, soit un accroissement de 5,1%.

<u>GRAPHIQUE</u> N°15 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles de 2017 à 2019





Une analyse des chiffres d'affaires par opérateur montre que celui de l'opérateur MTN a connu un accroissement de 23%, avec une moyenne mensuelle de 13,475 milliards de francs CFA en 2019 contre 10,955 milliards de francs CFA en 2018. Cependant, le chiffre d'affaires moyen mensuel de l'opérateur Moov a baissé de (12,7%). Le chiffre d'affaires moyen mensuel de Moov s'est établi à 6,726 milliards de francs CFA en 2019 contre 7,708 milliards de francs CFA en 2018.

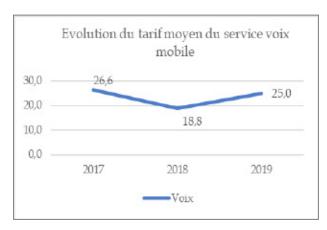
#### • Niveau des tarifs des services

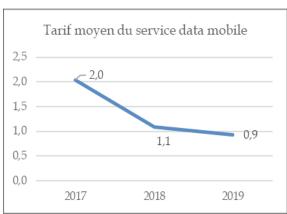
Les plans tarifaires de base ainsi que les offres mises en œuvre par les opérateurs mobiles en 2019 ont été établis conformément aux dispositions de la décision N°2018-266 du 19 novembre 2018 portant encadrement des tarifs des services de communications mobiles en République du Bénin.

L'encadrement tarifaire a permis d'obtenir les résultats ci-après :

- la baisse du tarif moyen du service voix de 2017 à 2019. En effet, le tarif moyen de la voix est passé de 27 FCFA/min à 25 FCFA /min, soit une réduction de 7,4%;
- la baisse du tarif moyen du Méga octet sur la période en passant de 2 FCFA à 0,9 FCFA, soit une réduction de 55%.

GRAPHIQUE 16:
Evolution des tarifs des services mobiles (Voix et Data)

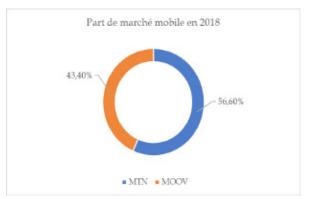




## • Parts de marché des opérateurs mobiles

L'analyse des parts de marchés en valeur des deux opérateurs mobiles indique une réduction de la part de l'opérateur Moov qui est passée de 43,4% en 2018 à 33,3% en 2019 tandis que celle de l'opérateur MTN a connu une augmentation en passant de 56,6% en 2018 à 66,7% en 2019. Les parts de marchés sont proportionnels au volume de trafic écoulé sur les réseaux de ces derniers.

<u>GRAPHIQUE</u> 17 : Parts de marché des opérateurs mobiles en 2018 et 2019

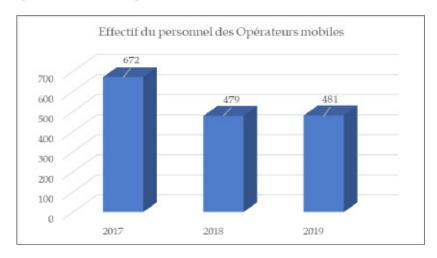




#### • Effectifs

Les effectifs du personnel des opérateurs mobiles ont connu une légère hausse de 0,4% entre 2018 et 2019 en passant de 479 en 2018 à 481 en 2019.

<u>GRAPHIQUE</u> 18 : Effectif du personnel des opérateurs mobiles

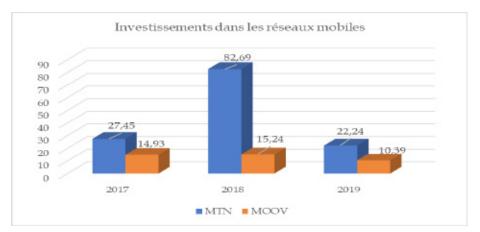


#### • Investissements dans les réseaux

Contrairement à 2018 où l'opérateur SPACETEL BENIN a investi environ 82,69 milliards de francs CFA dans la mise en place de nouvelles stations de base pour la densification de son réseau à l'intérieur du pays, les investissements de l'opérateur SPACETEL BENIN sont évalués à 22,24 milliards de francs CFA en 2019.

En ce qui concerne l'opérateur ETISALAT BENIN S.A., les montants de ses investissements ont chuté de 15,24 milliards de francs CFA en 2018 à 10,39 milliards de francs CFA en 2019 soit une baisse de 31,82%.

<u>GRAPHIQUE</u> 19 : Investissements dans les réseaux mobiles



#### 1.4 Fournisseurs d'accès à Internet

La fourniture du service 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.

#### 1.4.1 Internet fixe

Au 31 décembre 2019, le parc d'abonnés Internet fixe est évalué à 25 489 abonnés contre 27 112 abonnés en 2018, soit une baisse de 6%. L'opérateur Bénin Télécoms Services domine largement ce marché avec 83,63% de part de marché du fait des infrastructures essentielles dont il dispose. Cette légère baisse du parc Internet fixe a entraîné une diminution de la télédensité Internet fixe passant de 0,24% en 2018 à 0,21% en 2019.

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du parc d'abonnés à Internet fixe de 2018 à 2019.

<u>TABLEAU</u> 4 : Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2018 à 2019

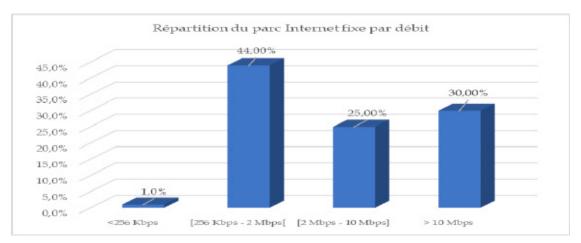
Opérateurs FAI	2018	2019
BENIN TELECOMS SERVICES	23 025	21380
ISOCEL TELECOMS	2 388	2 322
OTI	892	1 002
CANAL BOX	175	150
ALINK TELECOMS	24	13
SUD TELECOM SOLUTIONS	52	77
UNIVERCELL SA	33	27
JENY SAS	463	461
FIRSNET	19	25
ABC CORPORATION SARL	41	32
Total	27 112	25 489
Pénétration Internet fixe	0,24%	0,21%

SOURCE: (Données opérateurs, 2019)

A fin 2019, l'opérateur Bénin Télécoms Services a procédé à des modifications importantes de ses offres Internet (ADSL, FIBE, FTTH) par l'augmentation des capacités Internet aux clients tout en diminuant les redevances mensuelles d'accès. Cette mesure commerciale de l'opérateur lui permettra de consolider son parc Internet en 2020.

L'analyse du parc Internet fixe en 2019 par débit montre que les débits les plus souscrits par les abonnés sont compris entre 256 Kbps et 2 Mbps (44% des abonnés). Ensuite on a les débits supérieurs à 10 Mbps (30%). Le graphique suivant présente la répartition des abonnés Internet fixe en fonction du débit souscrit.





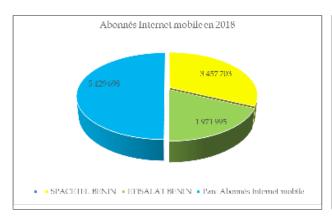
SOURCE: (Données opérateurs, 2019)

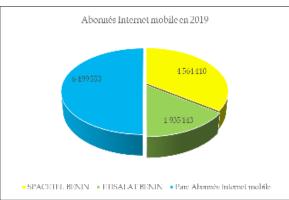
#### 1.4.2 Internet mobile

Le marché de l'Internet mobile est animé par 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 2019, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 6 499 553 contre 5 429 698 en 2018, soit une augmentation de 19,7%.

Cette hausse du parc Internet mobile a entraîné une augmentation de la télédensité Internet mobile qui est passée de 47,8% en 2018 à 52,8% en 2019.

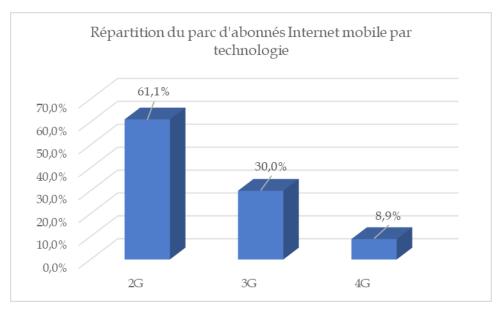
GRAPHIQUE N°21 : Parc d'abonnés Internet mobile





L'analyse du parc internet mobile en 2019 par technologie 2G, 3G et 4G montre une prédominance de l'internet 2G (61,1% des abonnés). Les abonnés internet 3G représentent 30,0% et les abonnés internet 4G font 8,9% du parc total d'abonnés internet mobile.

## <u>GRAPHIQUE</u> N°22 : Répartition du parc d'abonnés internet mobile par technologie



SOURCE: (Données opérateurs, 2019)

#### 1.5 Fournisseurs de services financiers mobiles

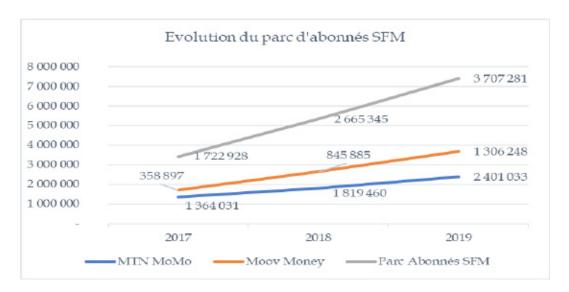
#### • Abonnements aux services financiers mobiles

Au Bénin, à l'instar des pays en développement, les Services Financiers Mobiles (SFM) se sont développés à une vitesse exponentielle ces dernières années et les opérateurs de réseaux mobiles ont joué un rôle essentiel dans cette croissance.

Le marché des Services Financiers Mobiles est animé par les opérateurs MTN Mobile Money et ETISALAT BENIN. L'activité de services financiers via la téléphonie mobile au Bénin en 2019 est analysée au regard de la volumétrie des transactions et du comportement des utilisateurs.

Au 31 décembre 2019, le nombre d'abonnés actifs aux services financiers mobiles est évalué à 3 707 281 abonnés contre 2 665 345 abonnés actifs au 31 décembre 2018, soit un taux d'accroissement de 31,9%. La part de marché des différents opérateurs sur ce segment est de 35,2% pour ETISALAT BENIN SA et 64,8% pour MTN MOBILE MONEY BENIN SA.

## <u>GRAPHIQUE</u> N°23 : Evolution du parc d'abonnés SFM de 2017 à 2019



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

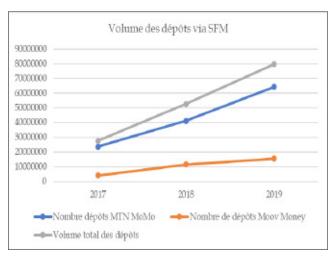
#### • Volumétrie des transactions SFM

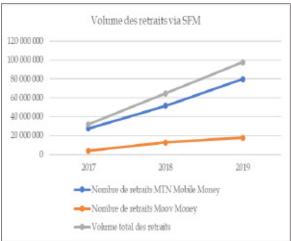
A fin décembre 2019, les services financiers via la téléphonie mobile ont enregistré un volume évalué à 339,397 millions d'opérations contre 202,104 millions d'opérations en 2018, soit un accroissement de 67,5%. La valeur des transactions est estimée à 2 676,64 milliards de francs FCFA en 2019 contre 2 081,796 milliards de francs FCFA en 2018, soit une augmentation de 28,57%.

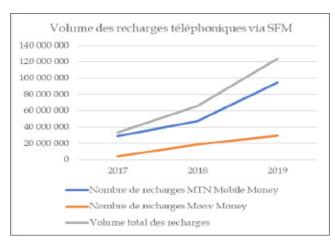
L'augmentation du volume d'activités est soutenue par le nombre croissant de souscripteurs aux services financiers via la téléphonie mobile.

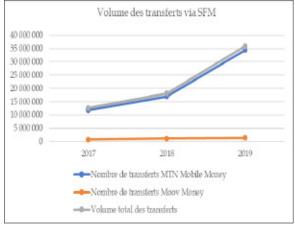
## **GRAPHIQUE** N°24:

#### Volumétrie des transactions SFM de 2017 à 2019.





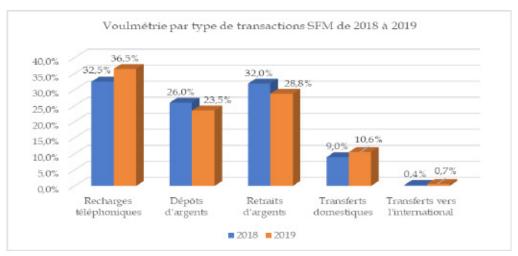




L'analyse des habitudes de consommation des utilisateurs des services financiers mobiles au cours de l'année 2019 a révélé que 36,5% du volume des transactions représentaient les recharges téléphoniques via les SFM, 28,8% les retraits d'argents via SFM, 23,5% les dépôts d'argents, 10,6% les transferts domestiques et 0,7% les transferts vers l'international.

## **GRAPHIQUE** N°25:

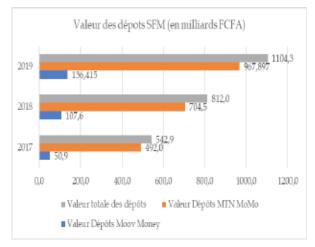
Volumétrie par type de transactions SFM de 2018 à 2019.



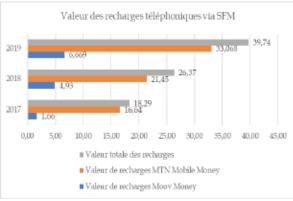
A fin décembre 2019, le nombre de dépôts de liquidités est évalué à 79,725 millions de transactions pour un montant de 1104,31 milliards de francs CFA. Le nombre de retraits de liquidités est estimé à 97,653 millions d'opérations pour un montant de 1 032,071 milliards de francs CFA. La part des retraits dans les montants déposés représente 93,5%.

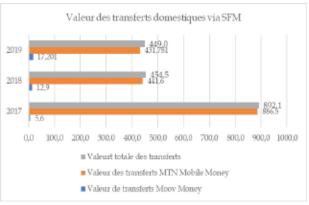
## **GRAPHIQUE** N°26:

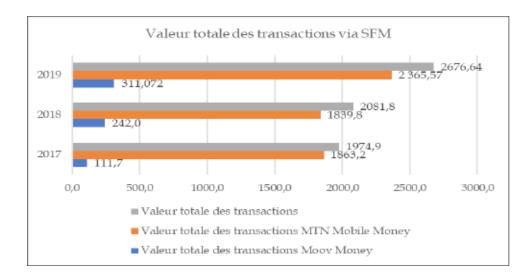
Valeur des transactions SFM de 2017 à 2019.





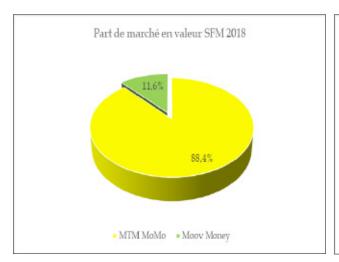


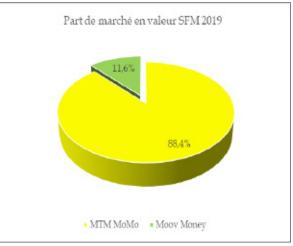




Une comparaison des parts de marché en valeur des deux acteurs majeurs du marché des services financiers mobiles entre 2018 et 2019 permet de relever que la dynamique de la concurrence sur le marché en 2019 est identique à celle observée en 2018.

<u>GRAPHIQUE</u> N°27 : Part de marché en valeur des fournisseurs SFM

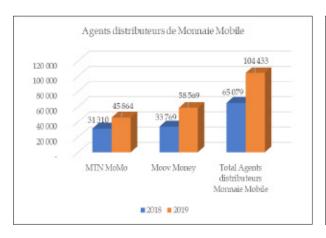


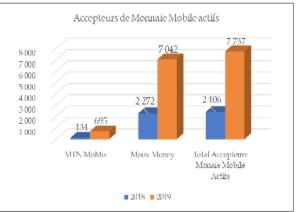


Au 31 décembre 2019, le réseau de distribution des Services Financiers Mobiles est constitué de 13 Supers agents ou dealers dont sept (7) pour MTN Mobile Money et six (6) pour Moov Money. On dénombre 104 433 agents distributeurs de monnaie mobile soit 45 864 agents pour MTN Mobile Money et 58 569 agents pour ETISALAT BENIN.

## **GRAPHIQUE** N°28:

#### Réseau de distribution de la monnaie mobile





Il ressort de l'analyse des données ci-dessus que l'activité des services financiers mobiles est une activité génératrice de revenus et d'emplois pour les populations. En effet, le réseau des distributeurs de monnaie mobile s'est accru de 60,4% entre 2018 et 2019 avec une augmentation de 39 354 nouveaux agents distributeurs de monnaie mobile en 2019.

## **SECTION 2: MARCHE POSTAL**

Le marché postal est animé par l'opérateur en charge du service postal universel (SPU) et les opérateurs de services postaux non réservés (SPNR).

## 2.1 Opérateurs postaux

## 2.1.1 Opérateur du service postal universel

Opérateur désigné en charge du service postal universel, La Poste du Bénin SA fournit les services postaux de base selon les normes de qualité spécifiques et à moindre coûts sur toute l'étendue du territoire.

#### • Effectif et Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires réalisé par l'opérateur au 31 décembre 2019 est de 7,577 milliards de FCFA contre 5,395 milliards de FCFA en 2018, soit une hausse de 40,44% avec un effectif de 433 agents.

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

## <u>TABLEAU</u> 5:

## Chiffre d'affaires de La Poste du Bénin SA par segment de marché en 2018 et 2019 (en milliards de FCFA)

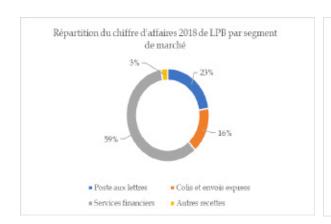
Segment de marché	2018	2019
Poste aux lettres	1,220	1,030
Colis et envois express	0,858	0,902
Services financiers	3,179	5,397
Autres recettes	0,138	0,248
Total	5,395	7,577

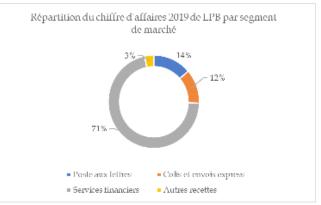
**SOURCE**: (LPB, 2019)

Une analyse de la contribution de chaque segment de marché à la constitution du chiffre d'affaires de l'opérateur entre 2018 et 2019 révèle que les « services financiers » ont contribué au chiffre d'affaires 2019 à hauteur de 71% contre 59% en 2018. La contribution de la poste aux lettres qui était évaluée à 23% en 2018 est passée à 14% en 2019.

#### GRAPHIQUE N°29:

## Répartition du chiffre d'affaires de La Poste du Bénin SA par segment de marché







Les trafics écoulés sur le réseau de l'opérateur en charge du SPU sont évalués au 31 décembre 2019 à 808 305 lettres et colis pour le marché intérieur et 482 546 lettres et colis pour le marché international. Ce trafic est nettement inférieur à celui de 2018 avec une baisse de 60,6%. Cette baisse est imputable au segment intérieur qui a chuté de 72,3%. Cette baisse de performance de l'opérateur est due à la rupture du contrat d'un partenaire critique intervenue au cours de l'année 2019.

<u>TABLEAU</u> 6 : Volumes de trafics de La Poste du Bénin en 2018 et 2019

Segments de trafic	2018	2018 2019	
Trafic intérieur	2 912 244	808 305	-72,24%
Trafic international	369 510 482 546		30,6%
Trafic total	3 281 754	1 290 851	-60,6%

#### • Les services financiers de La Poste du Bénin

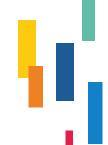
Les services financiers de La Poste du Bénin SA sont constitués des mandats postes ordinaires, des comptes chèques postaux et des comptes « épargne ». Au 31 décembre 2019, la masse monétaire des services financiers offerts par La Poste du Bénin SA est évaluée à 67,107 milliards de FCFA.

## <u>GRAPHIQUE</u> 30 : Etat comparatif des performances de La Poste du Bénin de 2018 à 2019.



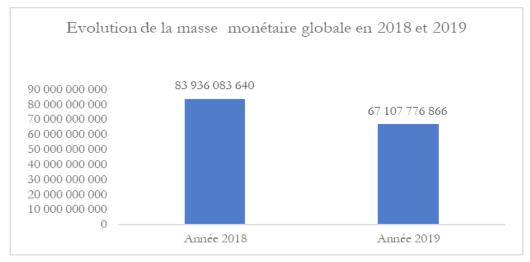
La masse monétaire globale des services financiers de la Poste du Bénin SA a chuté de 20% entre 2018 et 2019.

**2**018 **2**019



#### **GRAPHIQUE** 31:

Evolution de la masse monétaire globale de LPB de 2018 à 2019.



SOURCE: (Données LPB SA, 2019)

## 2.1.2 Opérateurs de services postaux non réservés

Au 31 décembre 2019, dix (10) 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.

Trois (03) nouveaux acteurs sont entrés sur le marché postal portant le nombre total d'acteurs à dix (10) en 2019. Cette augmentation du nombre d'acteurs résulte des actions de sensibilisation des exploitants informels du secteur postal menées par l'ARCEP BENIN. Les opérateurs de services postaux non réservés qui animent le marché postal se présentent comme suit :

- AMERICAN FURNITURE EXPRESS;
- BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS;
- DHL INTERNATIONAL BENIN;
- LA POSTE DU BENIN SA;
- MTA;
- TOP CHRONO;
- SIMTRAM BENIN;
- LE COURSIER SARL;
- CONFORT LINES;
- RED STAR EXPRESS BENIN.

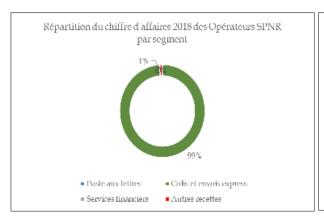
#### • Effectif du personnel

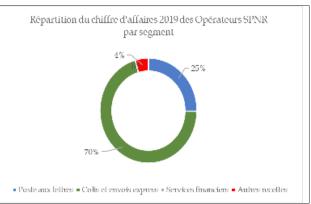
L'effectif du personnel des opérateurs de services postaux non réservés est évalué à 150 agents au 31 décembre 2019 contre 133 agents en 2018, soit une augmentation de 12,8%. Cette augmentation résulte de la transformation de trois (03) nouveaux opérateurs postaux en 2019.

#### • Revenus

Les activités des opérateurs de services postaux non réservés (SPNR) ont généré au 31 décembre 2019 un chiffre d'affaires évalué à 2,207 milliards de francs CFA. En 2018, ce chiffre était évalué à 2,103 milliards de francs CFA, soit un accroissement de 4,95%.

<u>GRAPHIQUE</u> 32 : Répartition des chiffres d'affaires des opérateurs SPNR par segment de marché.





Une analyse de la contribution de chaque segment de marché à la constitution du chiffre d'affaires des opérateurs SPNR entre 2018 et 2019 révèle que le segment « Colis et envois express » représente plus de 70% du chiffre d'affaires des opérateurs SPNR. En effet, ce segment représentait 99% de la valeur des opérateurs en 2018 et 70% de la valeur des opérateurs en 2019.

Par ailleurs, le marché des services postaux non réservés est dominé par l'opérateur DHL qui génère 88% de la valeur du marché. Il est suivi par Top Chrono avec 9% de part de marché. Les autres opérateurs ont des parts de marché comprises entre 0,1% et 1%.

## 2.2 Indicateurs du marché postal

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

#### • Trafics

Le volume de trafic postal est évalué à 1 541 688 lettres et colis en 2019 contre 3 014 394 lettres et colis en 2018 soit une baisse du trafic postal de 55%. Cette baisse est due à la chute du trafic intérieur de La Poste du Bénin SA suite à la résiliation courant 2019 d'un important contrat de partenariat qui générait un fort volume de trafic postal.

<u>GRAPHIQUE</u> 33 : Evolution des principaux indicateurs du marché postal au Bénin

500 000

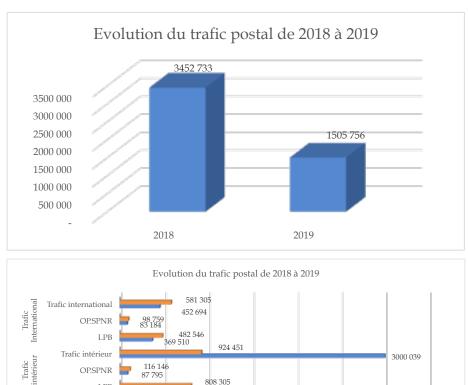
1000 000

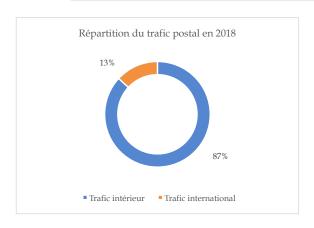
1500 000

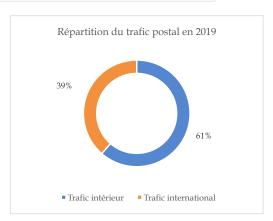
■Fréquence ■Année 2019 ■Année 2018

2000 000

2500 000







2912 244

3500 000

3000 000

#### • Revenus

La valeur du marché postal a atteint 9,784 milliards de FCFA en 2019 contre 7,498 milliards de FCFA en 2018, soit un accroissement de 30,5%. Cette performance est tirée par les revenus des services financiers postaux et des colis et envois express qui représentent respectivement 55% et 25% de la valeur totale du marché postal.

Le tableau suivant présente les statistiques sur les revenus des opérateurs postaux en 2019 par segment de marché.

<u>TABLEAU</u> 7 : Revenus des opérateurs postaux en 2019 par segment de marché

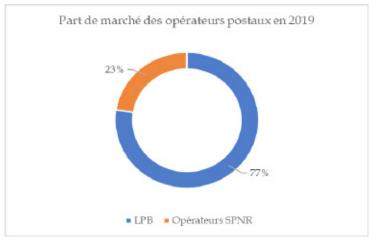
	Opérateurs postaux		Revenu du	Part du marché
Segment de marché	LPB	OPSNR	segment de marché	en valeur
Poste aux lettres	1,030	0,556	1,586	16%
Colis et envois express	0,902	1,554	2,456	25%
Services financiers postaux	5,397	0	5,397	55%
Autres recettes	0,248	0,097	0,345	4%
Revenus Opérateurs postaux	7,577	2,207	9,784	100%

SOURCE: (Données opérateurs, 2019)

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.

<u>GRAPHIQUE</u> 34 : Parts de marché en valeur des opérateurs postaux en 2018 et 2019









Le présent chapitre rend compte des activités relatives aux autorisations d'exploitation de réseaux et de fourniture de services de communications électroniques délivrées par l'ARCEP BENIN, aux contrôles effectués par l'Autorité de régulation et au traitement des plaintes des consommateurs.

## **SECTION 1: AUTORISATIONS**

En application des dispositions réglementaires, les activités exécutées en 2019 au titre de la délivrance des autorisations ont permis d'obtenir les résultats ci-après :

## 1.1 Autorisations des services des communications électroniques

Les autorisations des services des communications électroniques sont constituées des agréments et des autorisations de réseaux et services de communications électroniques.

Le point des autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN en 2019 est présenté dans le tableau ci-après :

<u>TABLEAU</u> N°8 : Synthèse des autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN en 2018 et 2019

Т	ypes de demandes	2018	2019	Tendance
Agrément	Installateurs	03	04	
	Terminaux GSM, 2G,3G	08	42	
	Equipements radioélectriques	154	147	
	Total Agréments	165	193	<b>/</b> ▼
Etablissement	Stations VSAT	22	32	
et exploitation de réseaux de	Stations PMR	90	202	
communications électroniques	Liaison BLR	00	24	
creetroinques	Liaisons FH	262	147	
	Liaison transmission FO	0	1	
	Station d'amateur	10	0	
	Réseaux d'accès radioélectriques	02	01	
	Réseau d'accès FO	02	0	
	Station Atterrissement Câble sous-marin	0	1	
	LTE/4G	-	-	
	Total Réseaux CE	388	408	<b>/</b> ▼

Déclaration de SVA	Cyber	13	01	
	Services Mobiles	2	11	
	Service d'information on line	3	0	
	Messagerie Vocale	0	0	
	Messagerie Electronique	02	0	
	Total SVA	20	12	
Attribution de	AB	01	01	
ressources en nu- mérotation	PQ	11	0	
	Numéros courts de la tranche 7XYZ	05	01	
	Numéros d'accès aux services d'urgence et d'assistance	03	0	
	Codes USSD	0	01	
	Total Ress Num	20	03	`_
Autorisations d'offres	Offres	58	56	`_
TOTAL		651	672	

**SOURCE**: (ARCEP BENIN, 2019)

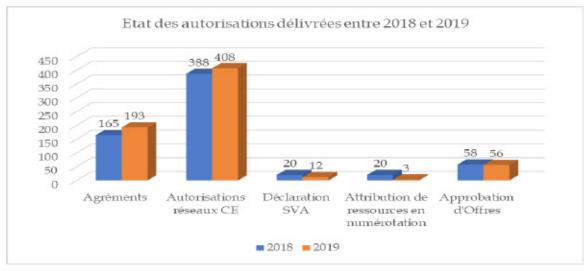
Au total six cent soixante-douze (672) titres d'exploitation ont été accordés en 2019 contre six cent cinquante et un (651) délivrés en 2018, soit une légère augmentation de 3,23%.

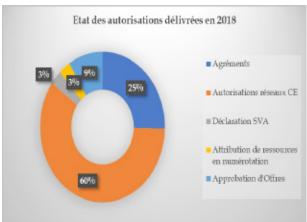
De l'analyse de la synthèse des autorisations, on observe :

- un accroissement de 17% des agréments. Ce taux est porté par la forte demande d'agréments d'équipements terminaux enregistrée au cours de l'année 2019 grâce à la plateforme e-services qui offre plus de facilité aux requérants à travers la soumission en ligne de leurs dossiers ;
- un accroissement de 45,45 % des autorisations VSAT délivrées en 2019 par rapport à 2018. Cette augmentation est induite par le renouvellement des permis et les modifications des paramètres techniques de plusieurs stations VSAT;
- un accroissement de 124,44% d'autorisations de stations PMR en 2019, dû à l'augmentation de la taille des réseaux PMR de deux (02) exploitants de réseaux indépendants.

De façon générale, on note que le nombre d'agréments et d'autorisations de réseaux de communications électroniques délivrés a connu une augmentation tandis que le nombre de déclarations de services à valeur ajoutée et d'autorisations de ressources en numérotation a baissé.

<u>GRAPHIQUE</u> 35 : Etat des autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN







## 1.2 Autorisations postales

L'ARCEP BENIN a délivré trois (03) autorisations de fourniture de service postal en République du Bénin au cours de l'année 2019, au bénéfice des sociétés ci-après :

- CONFORT LINES;
- RED STAR EXPRESS BENIN;
- LE COURSIER SARL.



## **SECTION 2: CONTROLES**

## 2.1 Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

## 2.1.1 Contrôle des assignations de fréquences

Au titre de l'année 2019, soixante-trois (63) missions de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques ont été réalisées par l'ARCEP BENIN.

<u>TABLEAU</u> 9 : Récapitulatif des missions de contrôle de fréquences effectuées en 2019

Types de contrôle	Réseaux et services	Nombre
Contrôles inopinés	Réseaux indépendants	10
	Réseaux ouverts au public	12
Contrôle du respect des autorisations délivrées	Réseaux indépendants	6
Plaintes	Brouillage	4
	Inspection de sites radioélectriques	21
Autres	Mission de contrôle du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants	4
	Contrôle du fonctionnement des réseaux dans les zones frontalières avec nos voisins	1
	Plaintes des populations relatives à la construction de nouveaux sites radioélectriques par les opérateurs.	3
	Mission de contrôle de l'utilisation du spectre	2
TOTAL		63

**SOURCE**: (ARCEP BENIN, 2019)

Ces contrôles ont permis à l'ARCEP BENIN de mener des actions à l'endroit des opérateurs concernés pour une utilisation optimale des ressources en fréquences au Bénin. A la suite des missions de contrôles effectuées, les diligences menées par l'ARCEP BENIN se résument comme ci-après :

#### - Mise en conformité

Sur les trente-cinq (35) missions de contrôles effectuées par l'ARCEP BENIN, vingt-neuf (29) ont révélé des cas de non-conformités. L'ARCEP BENIN a ordonné les mesures nécessaires qui ont abouti à la mise en conformité des opérateurs concernés aux dispositions des autorisations reçues.

## - Gestion des brouillages

L'instruction des quatre (04) plaintes relatives au brouillage dont trois (03) provenant des opérateurs de réseaux mobiles et une (01) d'un exploitant de réseau, a permis de relever les dysfonctionnements constatés par les opérateurs.

## - Validation de sites radioélectriques

Dans le cadre de la densification et de l'amélioration de la qualité de services de leurs réseaux, les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles ont soumis à l'ARCEP BENIN, vingt-un (21) demandes de validation de sites au cours de l'année 2019. L'ensemble de ces demandes porte sur l'implantation de cent soixante-huit (168) sites.

Le traitement de ces demandes a nécessité l'inspection de quatre cent un (401) sites candidats, répartis sur toute l'étendue du territoire national. Deux cent trois (203) sites sont déclarés autorisables et cent quatre-vingt-dix-huit (198) rejetés pour nécessité de colocation et des raisons de proximité de sites sensibles ou d'agglomérations.

## - Contrôle du niveau de champ RNI

Les missions de contrôles du niveau de champ électromagnétique font suite aux plaintes déposées par les populations. Au cours de l'année 2019, quatre (04) plaintes liées aux RNI ont été reçues et traitées par l'ARCEP BENIN.

L'ensemble des mesures effectuées dans le cadre du traitement de ces plaintes ont révélé des niveaux de champs largement en dessous des seuils fixés par la réglementation en vigueur. Ces résultats des mesures sont partagés avec les plaignants.

#### 2.1.2 Coordination bilatérale

La coordination des fréquences aux frontières fait partie des missions de l'ARCEP BENIN. Elle a pour but 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.

Des contrôles conjoints suivant un protocole et une méthodologie bien déterminés sont effectués par les administrations.

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.

#### 2.1.3 Coordination internationale

Au plan international, l'ARCEP BENIN, dans le cadre du traitement des circulaires internationales de Fréquences (BRIFIC) reçues de l'UIT, a répondu favorablement à une demande d'inclusion du Bénin dans la zone de service du réseau à satellite TURKSAT-42-FSS-3. Par contre, en ce qui concerne les réseaux à satellites QATARSART-BSS-77E et HISPASAT-84A, l'ARCEP BENIN a objecté les demandes reçues du Bureau des Radiocommunications en demandant l'exclusion du territoire du Bénin dans la zone de couverture de ces réseaux car l'analyse de compatibilité électromagnétique avec les stations terriennes révèle des risques de brouillages préjudiciables.

#### 2.2 Contrôle des réseaux et services

Les contrôles des réseaux et services effectués par l'ARCEP BENIN en 2019, ont porté sur la couverture, la qualité de service et les offres autorisées.

#### 2.2.1 Contrôle de la couverture et de la qualité de service

Deux (02) types de contrôles de la couverture et de la qualité de service ont été effectués au titre de l'année 2019. Il s'agit de :

- Contrôle de la couverture et de la qualité de service via l'outil Drive-test ;
- Contrôle de la qualité de service via le système de suivi permanent de la qualité de service de l'ARCEP BENIN.

## 2.2.1.1 Contrôle de la couverture et de la qualité de service via l'outil Drive-test

Dans le cadre du suivi de la qualité de service, l'ARCEP BENIN a réalisé plusieurs contrôles terrain portant sur :

- les plaintes des consommateurs à travers la ligne verte ;
- la qualité de service en zones frontalières ;
- la couverture des axes routiers.

Les résultats de ces contrôles ont permis de satisfaire les besoins d'information pour le traitement des plaintes des consommateurs d'une part, et de relever la situation de la qualité de services en zone frontalière et l'état de la couverture des réseaux sur les axes routiers d'autre part.

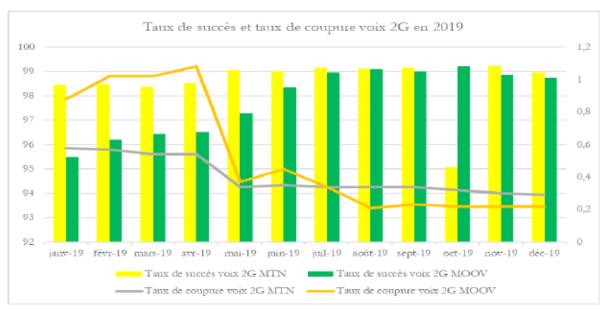
## 2.2.1.2 Suivi en temps réel de la qualité de service via le système de suivi permanent de la qualité de service de l'ARCEP BENIN

Au cours de l'année, l'ARCEP BENIN a adopté la décision n°2019-040/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/DRI/GU du 22 février 2019 fixant les indicateurs de qualité de service des réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin. Depuis lors, les indicateurs de qualité de service voix et data sont suivis en temps réel avec la production mensuelle de rapport de QoS via le système de suivi permanent de la QoS.

L'évolution des indicateurs de qualité de service voix et data au titre de l'année 2019 est résumée par les graphes ci-après :

## Mesure des indicateurs QoS pour les appels voix 2G

<u>GRAPHIQUE</u> 36 : Taux de succès et taux de coupure voix 2G en 2019

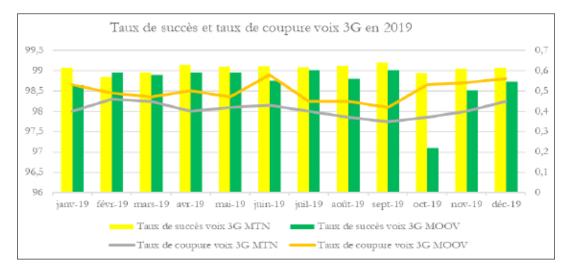


Il ressort de l'analyse du graphique ci-dessus que les opérateurs MTN et Moov ont respecté au cours de l'année 2019, les seuils requis pour le taux de succès voix 2G (>98%) et le taux de coupure voix 2G (<2%).



Le suivi des indicateurs 3G au cours de l'année 2019 a permis d'obtenir les résultats ci-après :

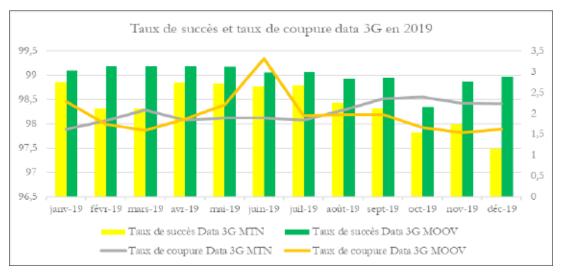
<u>GRAPHIQUE</u> 37 : Taux de succès et taux de coupure voix 3G en 2019



Il ressort de l'analyse du graphique ci-dessus que le taux de succès des appels voix 3G n'a pas été respecté par l'opérateur ETISALAT BENIN au cours du mois d'octobre 2019.

## • Mesure des indicateurs QoS pour le service Data 3G

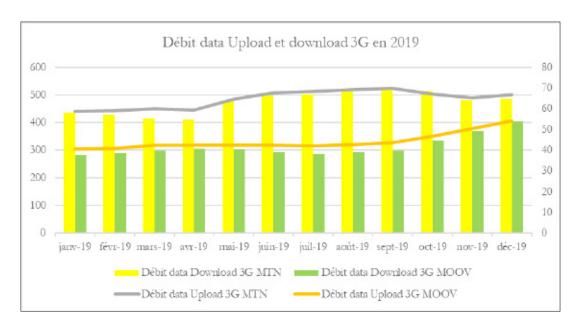
<u>GRAPHIQUE</u> 38 : Taux de succès et taux de coupure data 3G en 2019



Les seuils de taux de connexion réussie à Internet 3G (≥95%) et le taux de coupure de connexion à Internet 3G (≤ 5%) ont été respectés par les opérateurs de téléphonie mobile SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN.

## • Débits data upload et download 3G

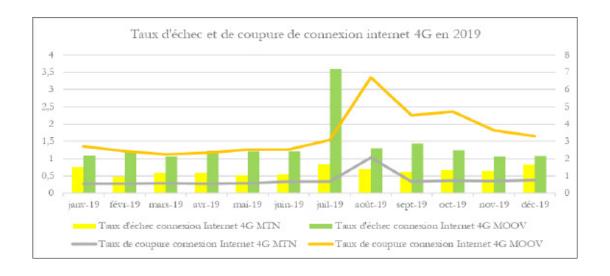
<u>GRAPHIQUE</u> 39 : Débit data Upload et download 3G en 2019



Les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN ont tous été conformes aux seuils requis pour les débits de connexion internet 3G en upload (>35kbps) et download (>250 kbps).

#### • Mesure des indicateurs QoS pour le service Data 4G

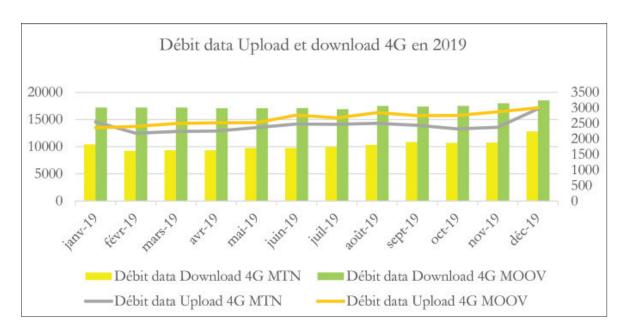
## <u>GRAPHIQUE</u> 40 : Taux d'échec et de coupure de connexion Internet 4G en 2019



Le taux d'échec de connexion à Internet 4G a été respecté par l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile au cours de l'année 2019. Toutefois, les taux de coupure de connexion à Internet 4G n'ont pas été respectés par l'opérateur ETISALAT BENIN de juillet à décembre 2019.

Par contre, les deux opérateurs ont été conformes aux seuils requis pour les débits upload (>1Mbps) et download (>5 Mbps) 4G au cours de l'année 2019.

<u>GRAPHIQUE</u> 41 : Débit data Upload et download 4G en 2019

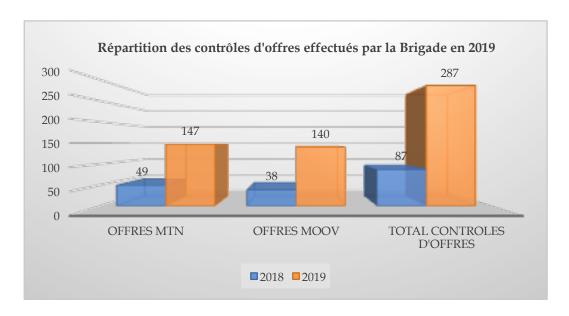


#### 2.2.2 Contrôle des offres autorisées

L'ARCEP BENIN dispose d'une « Brigade de contrôle et de suivi des offres des opérateurs ». Les différents contrôles effectués par la Brigade en 2019 ont révélé des non-conformités que les opérateurs ont été mis en demeure de corriger.

Au total deux cent quatre-vingt-sept (287) contrôles portant sur vingt-huit (28) offres ont été effectués. La répartition des contrôles d'offres de services effectués par la Brigade en 2019 est présentée ainsi qu'il suit :

<u>GRAPHIQUE</u> 42 : Répartition des contrôles d'offres effectués par la Brigade en 2019



On note que l'ARCEP BENIN a renforcé le contrôle des offres des opérateurs en 2019. Ainsi, le nombre de contrôles est passé de quatre-vingt-sept (87) en 2018 à deux cent quatre-vingt-sept (287) contrôles en 2019, soit une augmentation de 229,88%.

## 2.3 Contrôle des activités postales

L'ARCEP BENIN a réalisé en 2019 des contrôles mensuels pour la vérification du respect des obligations contenues dans les autorisations et cahiers des charges des opérateurs postaux. Ces contrôles visent à assurer la fourniture des services postaux de qualité aux utilisateurs. Dans ce cadre, il a été vérifié certaines obligations notamment celles relatives :

- à la mise à disposition des informations utiles de base à la clientèle ;
- aux délais d'acheminement et de distribution des envois ;
- à la mise en place des procédures de traitement des plaintes ou réclamations des usagers ;
- à l'affichage du catalogue d'offre de services de l'opérateur en charge du service postal universel.

Outre ces opérations de contrôle, l'ARCEP BENIN a également réalisé un contrôle dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de transformation des acteurs informels du secteur. La mission a spécifiquement consisté à :

- constater la continuité ou non des opérations de collecte, de tri, d'acheminement et de distribution des envois postaux sur les sites des acteurs identifiés ;
- recenser les preuves de la fourniture illégale des services postaux, en vertu des dispositions de l'article 196 de la loi n°2014-14 du 14 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.



Il ressort de ce contrôle que tous les acteurs visités, continuent d'exercer les activités postales sans autorisation, malgré les multiples actions de sensibilisation de l'ARCEP BENIN.

Les résultats de cette mission font état des cas de récidives pour lesquelles l'ARCEP BENIN se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires conformément à la réglementation.

## **SECTION 3 : GESTION DES PLAINTES**

L'Autorité de régulation, dans sa vision et son engagement de faire de l'ARCEP BENIN une institution de régulation forte et de référence qui favorise le développement d'une économie numérique au Bénin, veille et fait de la satisfaction des consommateurs, une priorité dans ses activités.

Dans le cadre de la gestion et du traitement des plaintes des consommateurs des services des communications électroniques et de la poste, l'ARCEP BENIN a travaillé, les années antérieures, à la mise en place des outils permettant de gérer au mieux les plaintes des consommateurs des services des communications électroniques et de la poste.

Il s'agit entre autres de:

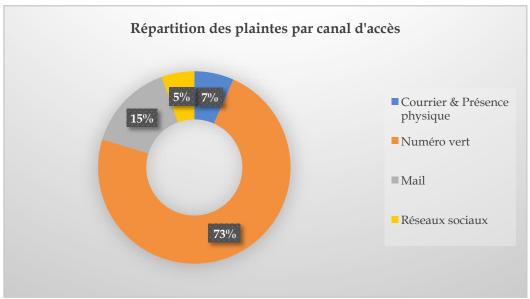
- la décision n° 2019-035 du 19 février 2019 portant modalités de saisine et procédure de traitement des plaintes des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste ;
- la mise en place d'une procédure de traitement de plaintes relatives aux services de communications électroniques et de la poste ;
- la mise place d'une plateforme automatisée de gestion des plaintes intégrant une procédure uniformisée et simplifiée d'enregistrement et de traitement des plaintes ;
- etc.

En 2019, d'autres initiatives ont été entreprises en vue d'améliorer la gestion des plaintes. Il s'agit :

- du renforcement des capacités des agents de la ligne verte ;
- du renforcement des capacités des instructeurs des plaintes ;
- de l'augmentation des capacités de la ligne verte ;
- de la mise à jour de la plateforme de gestion des plaintes.

Les statistiques des plaintes reçues et traitées en 2019 se présentent comme suit : Trois cent quarante-cinq (345) plaintes ont été enregistrées sur l'ensemble des canaux, toutes catégories confondues avec un taux d'instruction de 97,68 %.

<u>GRAPHIQUE</u> 43 : Répartition des plaintes par canal d'accès

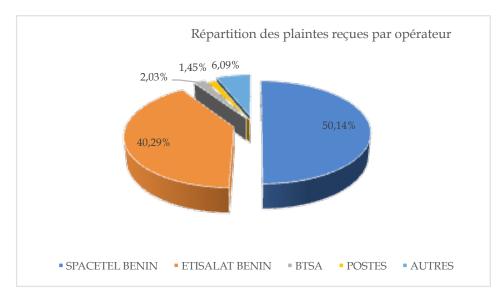


Comme on peut le noter, la ligne verte continue d'être le canal privilégié pour le dépôt des plaintes des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste.

Les réseaux sociaux sont également utilisés par certains plaignants pour déposer leurs plaintes auprès de l'ARCEP BENIN.

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.

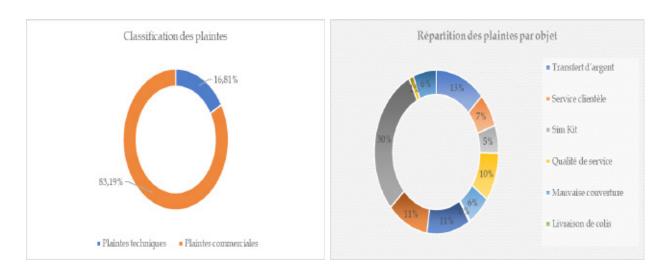
<u>GRAPHIQUE</u> 44 : Répartition des plaintes reçues par opérateur



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, les plaintes enregistrées à ce niveau portent sur le secteur informel pour lequel plusieurs réformes en cours permettront de corriger le tir.

<u>GRAPHIQUE</u> 45 : Répartition des plaintes par catégorie et par objet



La répartition catégorielle des plaintes indique que le fonctionnement des offres et services génère le nombre de plaintes le plus élevé (29,57%) suivi des transferts d'argent (13,04%) puis des pertes de crédit et facturation des services (respectivement 11,3% et 10,72%). Il n'en demeure pas moins que la part des plaintes relatives à la qualité de service, la couverture des réseaux, le fonctionnement des services clientèles, la Portabilité de Numéros Mobiles et celles relatives à l'abonnement (SIM/Kit), ont pris des parts non moins importantes (entre 5 et 10%).

GRAPHIQUE 46 : Evolution de la gestion des plaintes des consommateurs de 2016 à 2019



Il ressort de l'analyse du graphique que le taux d'instruction des plaintes s'est accru dans le temps et ceci en faveur des réformes mises en place pour améliorer le système de gestion des plaintes depuis 2017. Ce taux est passé de 94,98% en 2017 à 97,68% en 2019.

### **SECTION 4: SANCTIONS**

Au cours de l'année 2019, une procédure de sanction a été ouverte à l'encontre de l'opérateur SPACETEL BENIN pour non – respect des obligations liées à l'exploitation de sa licence.

En effet, divers manquements ont été constatés lors des contrôles. Ils concernent le nonrespect des dispositions législatives et réglementaires qui régissent l'exploitation de la licence de SPACETEL BENIN ainsi que les prescriptions de son cahier des charges. Au nombre des irrégularités constatées, il est relevé :

- les manquements de SPACETEL BENIN au respect de la décision n°2018 -266 du 19 novembre 2018 portant encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs mobiles en République du Bénin ;
- les manquements aux exigences de protection des droits et intérêts des consommateurs ;
- le non-respect cumulé des dispositions de la décision n°2016 -022 du 21 juin 2016 portant modalités de promotion des services de communications électroniques et de la décision n°2018 -266 du 19 novembre 2019 portant encadrement des tarifs des services de communications électroniques;
- le non-respect des règles de concurrence ;
- le non-respect de la mise en demeure de l'ARCEP BENIN.

Au terme de la procédure d'instruction du dossier, l'ARCEP BENIN a condamné l'opérateur SPACETEL BENIN par décision n°2019-112 du 10 mai 2019 au paiement d'une pénalité de quatre cent quatorze millions quatre cent quinze mille trois cent quatre-vingt-quatre (414 415 384) francs CFA.

# **CONCLUSION**

A la faveur de la loi 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, l'ARCEP BENIN, depuis les deux dernières années, pose les grands jalons d'un nouveau dynamisme de régulation. Le lancement de la portabilité des numéros mobiles, la mise en place d'outil de suivi en temps réel de la qualité de service, la dynamisation de la gestion des noms de domaine .bj, l'encadrement tarifaire des offres et services des opérateurs, intervenus en 2018, font partie aujourd'hui des vecteurs d'amélioration de la concurrence, de la qualité de service et de l'accessibilité au nom de domaine .bj.

Le renforcement du système de gestion des plaintes des consommateurs, l'introduction d'une approche de gestion axée sur des indicateurs clés de performances et de résultats dans le partenariat avec les associations de consommateurs, opérés en 2017 ont ajouté à l'efficacité de l'ARCEP BENIN dans la protection des droits des consommateurs.

La dématérialisation des offres de services de l'ARCEP BENIN et le renforcement de l'engagement dans le système de management qualité en passant de la norme ISO 9001 : 2008 à la norme ISO 9001 : 2015 traduisent l'élan de l'ARCEP BENIN vers l'amélioration de ses performances en adéquation avec les défis à relever dans le secteur du numérique d'ici 2021.

L'année 2019 aura été donc marquée par la poursuite de l'engagement de l'ARCEP BENIN à améliorer la concurrence, assouplir les conditions d'accès au marché, favoriser l'accès aux ressources en numérotation pour soutenir l'innovation, développer de nouveaux outils de régulation qui contribueront à partir de l'année 2020 à améliorer la satisfaction durable des parties intéressées pertinentes (Opérateurs, Consommateurs et Etat) et le renforcement de la concurrence pour le développement des offres adaptées aux besoins de toutes les cibles de consommateurs.

LISTE D	ES SIGLES ET ACRONYMES	05		
LISTE DES TABLEAUX				
LISTED	LISTE DES GRAPHIQUES			
RESUME	E DU RAPPORT	09		
INTROD	UCTION	11		
СНАР	TITRE PRELIMINAIRE			
	SATION ET FONCTIONNEMENT			
		1.0		
DE L'AR	CEP BENIN	12		
SECTION	N1: ORGANISATION DE L'ARCEP			
	BENIN	13		
1.1	o	13		
1.2	0	13		
1.3	Le Secrétariat exécutif	14		
SECTION	N 2: FONCTIONNEMENT DE			
	L'ARCEP BENIN	14		
2.1.	Ressources de l'ARCEP BENIN	14		
2.1.1	Ressources humaines de l'ARCEP BENIN	14		
2.1.2	Ressources financières de l'ARCEP BENIN	15		
2.1.3	Ressources matérielles et techniques	17		
2.2	Coopération et communication	18		
2.2.1	Coopération	18		
	1 Coopération internationale	18		
	2. Missions d'échanges	19		
	3 Organisation de la 10ème réunion du CRTEL au Bénin	19		
	4 Partenariat avec les Associations de Consommateurs	20		
	Communication	21		
2.3.	7 8 1 \	22		
2.3.1	,	20		
2.2.2	de la qualité (SMQ)	22		
2.3.2		22		
2.3.3	1 1	20		
2.3.4	du prix béninois de la qualité  La réalisation des enquêtes de satisfaction du personnel.	22		
2.3.4	La réalisation des enquêtes de satisfaction du personnel et des entités régulées au titre de l'année 2019	23		
235	Les actions de formation et de sensibilisation	24		
4.5.5	Les actions de romandon et de sensibilisation			

	PITRE 1 S EXECUTES EN 2019	25
1 ROJET	S LIXECCTES ET ( 201)	43
SECTIC	ON 1: DOMAINE DES COMMUNICATIONS	
	ELECTRONIQUES	26
1.1	E-services	26
1.2	Free roaming	27
1.3	Projet SPIDER	29
1.4	Portabilité des Numéros Mobiles	30
1.5	Gestion du nom de domaine « .bj »	32
1.6	O 1	33
1.7	Appui aux startups	34
SECTIO	ON 2 : DOMAINE DE LA POSTE	36
2.1	Mise en œuvre de la stratégie de transformation	50
	des acteurs informels	36
2.2	Contribution à l'adaptation des textes réglementaires	37
2.3	•	38
	PITRE 2 VATOIRE DES MARCHES REGULES	40
SECTIO	N 1: MARCHE DES COMMUNICATIONS	
	ELECTRONIQUES	41
1.1	Opérateur d'infrastructures	42
1.2	Opérateur de téléphonie fixe	42
1.3	Opérateurs de téléphonie mobile	44
1.4	Fournisseurs d'accès à Internet	50
1.4.1	Internet fixe	50
1.4.2	Internet mobile	51
1.5	Fournisseurs de services financiers mobiles	52
SECTIO	N 2: MARCHE POSTAL	57
2.1	Opérateurs postaux	57
2.1.1	Opérateur du service postal universel	57
2.1.2	Opérateurs de services postaux non réservés	61
2.2	Indicateurs du marché postal	62

<b>SECTIO</b>	N 1: AUTORISATIONS
1.1	Autorisations des services des communications électronique
1.2	Autorisations postales
SECTIO	N 2: CONTROLES
2.1	Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques
2.1.1	
	Coordination bilatérale
_	Coordination internationale
	Contrôle des réseaux et services
	Contrôle de la couverture et de la qualité de service
2.2.1.	1 Contrôle de la couverture et de la qualité de service via
0.0.1	l'outil Drive-test
2.2.1.	2 Contrôle de la qualité de service via le système de suivi
222	permanent de la qualité de service de l'ARCEP BENIN  Contrôle des offres autorisées
2.2.2.	Contrôle des offies autonisées  Contrôle des activités postales
2.5	Controle des activités postales
SECTIO	N 3: GESTION DES PLAINTES
SECTIO	N 4: SANCTIONS
CONIC	CLUSION



