



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2020



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES GRAPHIQUES

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
 - 2.1.1 Ressources humaines de l'ARCEP BENIN
 - 2.1.2 Ressources financières de l'ARCEP BENIN
 - 2.1.3 Ressources matérielles et techniques
- 2.2 Coopération et communication
 - 2.2.1 Coopération
 - 2.2.2 Communication
- 2.3 Système de management qualité

CHAPITRE 1

PROJETS EXECUTES EN 2020

SECTION 1 : DOMAINE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

- 1.1 Développement du simulateur tarifaire
- 1.2 Développement de l'atlas de couverture des réseaux
- 1.3 Aménagement d'un laboratoire de test des équipements terminaux
- 1.4 Mise en place d'un Centre d'Appel
- 1.5 Réforme de l'accès aux codes USSD
- 1.6 Mise à jour du Plan National de Fréquences
- 1.7 Mise en œuvre de l'itinérance communautaire de la CEDEAO
- 1.8 Contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à l'interconnexion des réseaux en République du Bénin
- 1.9 Contribution à la réforme de la fourniture de l'accès à Internet en République du Bénin
- 1.10 Contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à la qualité de service et à la couverture des réseaux mobiles

SECTION 2 : DOMAINE DE LA POSTE

- 2.1 Etude relative à l'évaluation de la chaîne de valeur des services postaux au Bénin
- 2.2 Renforcement des capacités des acteurs postaux

SECTION 3 : PERSPECTIVES 2021**CHAPITRE 2****OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES****SECTION 1 : MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

- 1.1 Opérateur de réseaux de communications électroniques fixes
- 1.2 Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles
- 1.3 Fourniture d'accès à Internet
 - 1.3.1 Internet fixe
 - 1.3.2 Internet mobile
- 1.4 Fournisseurs de services financiers mobiles
 - 1.4.1 Comptes SFM
 - 1.4.2 Réseau de distribution des services financiers mobiles
 - 1.4.3 Volumes et valeurs des transactions SFM
 - 1.4.4 Chiffres d'affaires SFM

SECTION 2 : MARCHÉ POSTAL

- 2.1 Les acteurs
- 2.2 Les indicateurs du marché postal
 - 2.2.1 Trafic postal
 - 2.2.2 Revenus des opérateurs postaux

CHAPITRE 3**MISSIONS DE REGULATION****SECTION 1 : AUTORISATIONS**

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

SECTION 2 : CONTROLES

- 2.1 Contrôle des réseaux et services
- 2.2 Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques
 - 2.2.1 Contrôle des assignations de fréquences
 - 2.2.2 Coordination internationale
- 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
ANAC	Agence Nationale de l'Aviation Civile
ARCEP BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du BENIN
ARTAO	Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest
ASECNA	Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne
ASSI	Agence des Services et Systèmes d'Information
BCEAO	Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CCP	Comptes des Chèques Postaux
CDR	Call Details Record
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CMILT	Coût Moyen Incrémental de Long Terme
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CNE	Caisse Nationale d'Epargne
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA
CTH	Centre Technique de Hêvié
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet
FH	Faisceaux Hertziens
FRATEL	Réseau Francophone des régulateurs des télécommunications
GSM	Global System for Mobile communication
HAAC	Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication
IOT	Internet des Objets
MDN	Ministère de la Défense Nationale
METEO	Agence Nationale de la Météorologie
MISP	Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Publique
MND	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
ORTB	Office de Radiodiffusion et Télévision du Bénin
P2C	Person to Customer : Personne à Client

P2P	Person to Person : Personne à Personne
PMR	Private Mobile Radiocommunications
PNF	Plan National des Fréquences
PRIDA	Policy and Regulation Initiative for Digital Africa : Initiative de Politique et de Régulation pour l'Afrique Digitale
PTA	Plan de Travail Annuel
RNI	Rayonnements Non Ionisants
RPM	Regulator Performance Monitoring (Système de suivi de la performance du réseau pour le régulateur)
SBIN	Société Béninoise d'Infrastructures Numériques
SFM	Services Financiers Mobiles
SMQ	Système de Management Qualité
SPNR	Services Postaux Non Réservés
SPU	Service Postal Universel
SRS	Service de Radiodiffusion par Satellite
SVA	Service à Valeur Ajoutée
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union Internationale des Télécommunications
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VSAT	Very Small Aperture Terminal



LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Répartition des répondants par catégorie	20
Tableau 2	Notes globales de satisfaction 2020 des parties intéressées pertinentes	21
Tableau 3	Plan d'actions de mise en œuvre de l'itinérance communautaire	31
Tableau 4	Parc d'abonnés et pénétration mobile	41
Tableau 5	Chiffres d'affaires et part de marché des opérateurs mobiles	42
Tableau 6	Investissements dans les réseaux mobiles au Bénin	43
Tableau 7	Trafic Voix mobile de 2018 à 2020	43
Tableau 8	Trafic SMS mobile de 2018 à 2020	44
Tableau 9	Parc d'abonnés à Internet fixe	46
Tableau 10	Indicateurs de marché Internet mobile	46
Tableau 11	Trafic Data mobile de 2018 à 2020	48
Tableau 12	Nombre de comptes des Services Financiers Mobiles au Bénin	49
Tableau 13	Distribution des Services Financiers Mobiles au Bénin	50
Tableau 14	Volume des transactions SFM	51
Tableau 15	Valeur des transactions SFM (en milliards de francs CFA)	51
Tableau 16	Opérateurs postaux en activité au Bénin au 31 décembre 2020	53
Tableau 17	Trafic global du marché postal	55
Tableau 18	Trafic de la poste aux lettres	56
Tableau 19	Trafic de la poste aux lettres	56
Tableau 20	Revenus des opérateurs postaux	57
Tableau 21	Revenus des services financiers postaux	57
Tableau 22	Répartition des plaintes par canal d'accès	70
Tableau 23	Répartition des plaintes par catégorie	71
Tableau 24	Répartition des plaintes techniques et commerciales par catégorie	72

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Effectif du personnel de l'ARCEP BENIN	13
Graphique 2	Mobilisation des ressources au profit du Trésor Public	14
Graphique 3	Ressources mobilisées par l'ARCEP BENIN au profit d'autres missions de l'Etat	15
Graphique 4	Parc abonnés et Pénétration téléphonique fixe	40
Graphique 5	Chiffre d'affaires de la SBIN	40
Graphique 6	Parc abonnés et Pénétration mobile	41
Graphique 7	Evolution des chiffres d'affaires de la téléphonie mobile	42
Graphique 8	Evolution des trafics Voix mobiles	44
Graphique 9	Parc d'abonnés et pénétration Internet mobile	47
Graphique 10	Répartition du parc Internet mobile par technologie	47
Graphique 11	Trafic Internet mobile et consommation moyenne mensuelle par abonné	48
Graphique 12	Parcs d'abonnés et pénétration SFM	49
Graphique 13	Evolution du volume et de la valeur des transactions SFM	52
Graphique 14	Part de marché des opérateurs de Services Financiers Mobiles	52
Graphique 15	Evolution du trafic postal	55
Graphique 16	Evolution de la valeur du marché postal	57
Graphique 17	Autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN en 2019 et 2020	59
Graphique 18	Contrôles d'offres de services effectués par opérateur de 2018 à 2020	62
Graphique 19	Indicateur de qualité de service Voix 2G	64
Graphique 20	Indicateur de qualité de service Voix 3G	64
Graphique 21	Indicateur de qualité Data 3G en 2020	65
Graphique 22	Indicateur de qualité Data 4G en 2020	66
Graphique 23	Répartition des plaintes par canal d'accès en 2019 et 2020	71
Graphique 24	Traitement des plaintes reçues par l'ARCEP BENIN en 2020	72
Graphique 25	Taux de traitement des plaintes	72

INTRODUCTION

Plus que par le passé, l'année 2020 s'est révélée être pour l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN), une année charnière marquée par l'aboutissement de chantiers antérieurs, la poursuite de la mise en œuvre des orientations du plan stratégique 2018-2021, la contribution à la réalisation des objectifs du Document de Politique Sectorielle et la prospection d'horizons nouveaux. Au-delà des activités entrant dans le cadre de ses missions ordinaires, l'Autorité de Régulation a fait face à un défi inédit, celui de l'adaptation de son mode de fonctionnement aux nouveaux impératifs nés de la crise sanitaire liée au COVID-19.

A cet effet, l'initiative de digitalisation des services de l'ARCEP BENIN, opérationnelle depuis 2019 avec une offre complète de services en ligne via la plate-forme e-services, s'est avérée être une heureuse anticipation qui a permis d'assurer la continuité de la mission de régulation des secteurs des Communications Electroniques et de la Poste.

Fort de ce dispositif et avec la mobilisation de l'ensemble de ses ressources humaines, matérielles et techniques autour des valeurs de sens du service public, d'excellence et d'innovation, l'Autorité de Régulation a mis en œuvre durant toute l'année 2020, l'ensemble des activités et projets phares inscrits dans son plan de travail annuel.

Le présent rapport annuel d'activités, élaboré en application des dispositions légales et réglementaires régissant les secteurs des communications électroniques et de la poste au Bénin, vise à faire le point de la mise en œuvre opérationnelle des activités programmées et exécutées au titre de 2020, des tendances des différents marchés régulés et des perspectives.

Il est structuré en quatre (04) chapitres que sont :

- Chapitre préliminaire : Organisation et Fonctionnement de l'ARCEP BENIN
- Chapitre 1 : Projets phares exécutés en 2020 ;
- Chapitre 2 : Observatoire des marchés régulés ;
- Chapitre 3 : Missions de régulation.



CHAPITRE PRELIMINAIRE

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP BENIN





SECTION 1 : ORGANISATION DE L'ARCEP BENIN

1.1 Les organes de l'ARCEP BENIN

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

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

- faire des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- assurer le respect des dispositions légales et réglementaires applicables aux opérateurs et aux titulaires d'agrément ;
- veiller au respect des règles de libre concurrence et, en particulier, au respect de la concurrence loyale dans le secteur des communications électroniques et de la poste et de trancher les litiges afférents aux pratiques anti-concurrentielles ;
- tenir à jour l'ensemble des documents relatifs à l'emploi des fréquences ;
- procéder à la notification des assignations nationales au fichier international des fréquences de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) dont elle est, pour ce domaine, l'interlocuteur unique ;
- assurer la veille technologique du secteur des communications électroniques et de la poste ;
- mettre en place les procédures rapides, transparentes et non discriminatoires de règlement de différends.

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

Elle 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 a pour missions de :

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

A ce titre, le Conseil de Régulation délibère sur :

- les plans stratégiques à court, moyen et long termes de l'Autorité de Régulation, élaborés par le Secrétariat Exécutif pour la mise en œuvre de l'ensemble des éléments constitutifs de la politique nationale dans le domaine des communications électroniques et de la poste ;
- les budgets ou comptes prévisionnels annuels, les états et les comptes financiers de fin d'exercice ;
- les programmes pluriannuels d'actions et d'investissements de l'Autorité de Régulation ;
- les rapports annuels d'activités du Secrétaire Exécutif.

Par ailleurs, le Conseil de Régulation donne des avis motivés et fait des recommandations sur les dossiers soumis par le Secrétaire Exécutif, à savoir :

- les projets de décisions réglementaires ;
- le règlement des appels à concurrence, les dossiers d'instruction afférents à l'octroi de licence y compris les cahiers des charges fixant les droits et obligations des titulaires de licence et d'autorisation ;
- les dossiers d'instruction des demandes de modification des tarifs des services des communications électroniques et de la poste ;
- les procédures de règlement des différends et de conciliation entre opérateurs et les plaintes des utilisateurs ;
- toutes autres questions afférentes aux missions de l'Autorité de Régulation.

1.3 Le Secrétariat exécutif

Le Secrétariat Exécutif est l'organe exécutif de l'Autorité de Régulation. Il met en œuvre les décisions du Conseil de Régulation. Il est dirigé par un Secrétaire Exécutif chargé de :

- exécuter les délibérations du Conseil de Régulation ;
- soumettre au Conseil de Régulation pour approbation avant adoption, les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires ;
- exécuter ces plans et programmes ;
- représenter l'Autorité de Régulation en justice et d'intenter toutes les actions judiciaires ayant pour objet la défense des intérêts de l'Autorité de Régulation ;
- assister aux réunions du Conseil de Régulation au sein duquel, sans droit de vote, il assure le secrétariat ;
- assurer la préparation technique des dossiers à soumettre à l'approbation du Conseil de Régulation.

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

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.

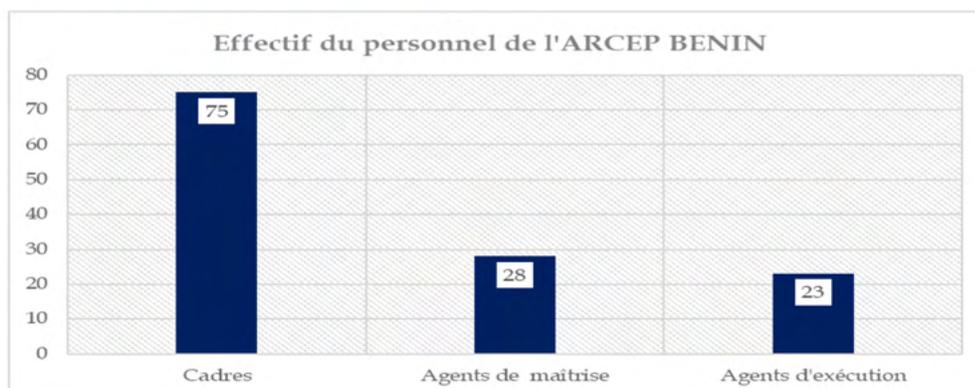
2.1.1 Ressources humaines de l'ARCEP BENIN

L'effectif du personnel de l'ARCEP BENIN au 31 décembre 2020 est de cent vingt-six (126) agents dont quarante-trois (43) femmes soit 34,12% de l'effectif global.

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

GRAPHIQUE N° 1 :

Effectif du personnel de l'ARCEP BENIN



2.1.2 Ressources financières de l'ARCEP BENIN

Au titre de la gestion 2020, le budget approuvé par le Conseil de Régulation et mis en exécution s'élève à **8 780 000 000 francs CFA**. Il est réparti comme suit :

- **6 780 000 000 F CFA** pour le fonctionnement ;
- **2 000 000 000 F CFA** pour les investissements.

Les ressources mobilisées par l'ARCEP BENIN en 2020 s'élèvent à **6 086 893 761 F CFA**. Ces ressources ont servi à la mise en œuvre des activités prévues au Plan de Travail Annuel 2020.

Les dépenses de fonctionnement ont été globalement exécutées pour un montant total de **5 684 346 397 F CFA** soit un taux de **83,84%** et celles des investissements pour **756 905 988 F CFA** soit **37,85%** d'exécution.

Par ailleurs, l'ARCEP BENIN a également mobilisé des ressources financières au profit du Trésor Public et d'autres missions de l'Etat :

❖ Pour le Trésor Public

Au titre de la gestion 2020, **41 962 275 955 F CFA** ont été mobilisés par l'ARCEP BENIN au profit du Trésor Public. Ces ressources sont constituées ainsi qu'il suit :

- Redevances sur les Communications GSM : **28 675 338 330 F CFA**
- Redevances d'utilisation des Fréquences : **13 286 937 625 F CFA**

GRAPHIQUE N° 2 :

Mobilisation de ressources au profit du Trésor Public



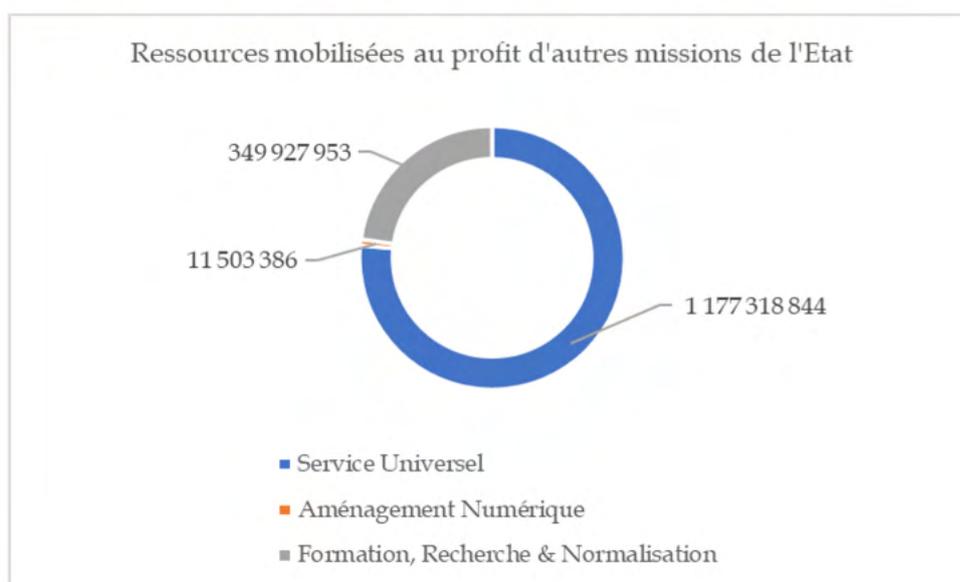
❖ Pour les autres missions de l'Etat

Les ressources mobilisées par l'ARCEP BENIN au profit d'autres missions de l'Etat se présentent comme ci-après :

- Contribution au Service universel : **1 177 318 844 F CFA** ;
- Contribution à l'aménagement numérique du territoire : **11 503 386 F CFA** ;
- Contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation : **349 927 953 F CFA**.

GRAPHIQUE N° 3 :

Ressources mobilisées par l'ARCEP BENIN au profit d'autres missions de l'Etat



2.1.3 Ressources matérielles et techniques

L'ARCEP BENIN dispose d'un ensemble de ressources matérielles et techniques dont des applications et des équipements.

Au nombre de ces outils, on peut citer :

- un Centre Technique de Hêvié (CTH) ;
- deux (02) stations mobiles de contrôle des fréquences ;
- un (01) récepteur PR100 de contrôle du spectre des fréquences ;
- un (01) analyseur de spectre FSV40 ;
- trois (03) chaînes de mesure drive test pour la mesure de la couverture et de la qualité de service (QoS) ;
- une (01) chaîne de mesure du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants (RNI) ;
- un (01) système de suivi permanent de la qualité de service ;

- des plateformes spécifiques telles que : e-services (plateforme de dématérialisation des processus de l'ARCEP BENIN), e-courriers (plateforme de gestion des courriers), SPECTRA (système de gestion automatisée des fréquences), G-Plaintes (plateforme de gestion des plaintes des consommateurs), SESAME (référentiel de gestion des projets), etc...

2.2 Coopération et communication

2.2.1 Coopération

L'ARCEP BENIN a participé à plusieurs rencontres d'échanges aux plans régional et international portant sur les nouveaux enjeux de développement des secteurs des communications électroniques et de la poste. Elle a également animé pour le compte du Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'espace UEMOA (CRTEL), l'atelier de formation des points focaux de l'observatoire régional des tarifs des télécommunications. En raison de la pandémie du COVID-19, ces rencontres se sont déroulées en visioconférence.

▪ Réunions sous-régionales et internationales

Les rencontres sous -régionales et internationales concernent :

- l'atelier spécial relatif à la mise en œuvre des résultats du point 1.4 de l'ordre du jour de la CMR-19 (Nairobi, Kenya, 17 au 21 février 2020) ;
- la réunion des groupes de rapporteurs des commissions d'étude 1 et 2 de l'UIT-D (Genève, Suisse, 17 au 28 février 2020) ;
- l'atelier sur les performances du réseau, la qualité de service et la qualité d'expérience (N'Djamena, Tchad, 02 au 05 mars 2020) ;
- la réunion du groupe consultatif de la normalisation des télécommunications de l'IUT-T (Genève, Suisse, 10 au 14 février 2020) ;
- la 21^{ème} session du Conseil d'Administration de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) (Addis Abeba, Ethiopie, 22 au 25 juin 2020) ;
- le séminaire du Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL), (Ouagadougou, Burkina Faso, le 2 juillet 2020) ;
- l'atelier virtuel de renforcement des capacités sur l'Internet des objets (IOT) et des services numériques de l'initiative de politique et de régulation pour l'Afrique digitale (PRIDA)/UIT (du 24 au 28 août 2020) ;



- le symposium des Régulateurs 2020 (GSR20)/UIT, Bureau du développement des télécommunications (Genève, Suisse, du 31 août au 03 septembre 2020) ;
- l'Assemblée Générale des Autorités Nationales de Régulation des Etats membres de la CEDEAO sur la mise en œuvre du règlement C/REG.21/12/17 sur l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles dans l'espace CEDEAO (Abuja, Nigéria, du 14 au 15 septembre 2020) ;
- la 17^{ème} Assemblée Générale annuelle des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO), (Abuja, Nigéria, le 29 septembre 2020) ;
- la 11^{ème} réunion du Comité des Régulateurs de Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA (CRTEL) (Ouagadougou, Burkina Faso, du 04 au 06 novembre 2020) ;
- la réunion des groupes de rapporteurs des commissions d'étude 1 et 2 de l'UIT-D (Genève, Suisse, du 21 septembre au 16 octobre 2020).

La participation de l'ARCEP BENIN à ces différentes réunions a débouché sur la mise en œuvre de plusieurs recommandations parmi lesquelles :

- la définition des bandes de fréquences dédiées aux services de l'Internet des objets et leurs conditions d'utilisation ;
- le suivi de la mise en œuvre du règlement C/REG.21/12/17 sur l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles dans l'espace CEDEAO par les opérateurs.
 - **Appui de l'ARCEP BENIN à la Commission de l'UEMOA pour la mise en place de l'Observatoire régional des tarifs des services de télécommunications**

L'ARCEP BENIN a assuré le renforcement des capacités des points focaux des Autorités de Régulation des Etats membres de l'UEMOA dans le cadre de la mise en place de l'Observatoire régional des tarifs des services de télécommunications. Cette session de formation organisée en visioconférence à Cotonou (BENIN) s'est déroulée du 10 au 12 novembre 2020.

2.2.2 Communication

Pour assurer la visibilité de ses actions, l'ARCEP BENIN utilise différents moyens de communications à savoir : le guichet unique, la ligne verte (131), le site web (www.arcep.bj) et les réseaux sociaux (facebook arcep benin, twitter arcep benin, youtube arcep benin).

En 2020, le site web de l'Autorité de Régulation a enregistré **481 339** visites d'internautes contre 200 000 visites en 2019, soit un accroissement de 140,66%. Il s'ensuit que les activités de l'Autorité de Régulation sont suivies par les usagers de l'ARCEP BENIN.

Au cours de cette année, l'intérêt des usagers a davantage porté sur les publications des données de qualité de service des réseaux mobiles.

Certaines publications ont suscité plus d'intérêt à travers le nombre de personnes touchées (17 017 vues) et le nombre d'engagements (130) dont 72 partages. Il s'agit des publications relatives aux :

- performances des opérateurs de réseaux mobiles ;
- prélèvements directs effectués sur les comptes de monnaie électronique des abonnés au service MTN MOBILE MONEY ;
- difficultés rencontrées par les consommateurs lors de l'achat des services MomoPay-SBEE et Canal+Bénin ;
- devoirs du consommateur en matière de saisine de l'ARCEP BENIN.

Les informations publiées par l'ARCEP BENIN sur les médias sociaux et appréciées par les internautes se présentent comme suit :

- Facebook : 5 072 internautes en 2020 contre 4 569 en 2019 soit un accroissement de 11% ;
- Twitter : 7 152 abonnés en 2020 contre 6 013 en 2019 soit une augmentation de 18,9% de *followers*.
- YouTube : 5 547 vues dont 1 717 vues pour la publication portant sur la portabilité des numéros mobiles.

2.3 Système de management qualité

L'ARCEP BENIN a continué d'apporter une attention particulière à l'amélioration de la qualité des produits et services délivrés à ses usagers. En effet, inscrite dans une démarche qualité depuis plusieurs années, l'Autorité de Régulation a mis en place un système de règles et de valeurs qui concourent au fonctionnement optimal de l'institution.

Formalisé depuis 2014 autour des normes ISO 9000/9001, le système de management qualité (SMQ) de l'ARCEP BENIN se décline en cinq (5) axes majeurs que sont :

- le renforcement de la concurrence pour le développement des offres de services adaptées à toutes les cibles de consommateurs ;
- la maîtrise de la qualité et des prix des services ;
- la conformité de tous les processus internes ;
- la maîtrise des risques ;
- la satisfaction durable de toutes les parties intéressées pertinentes.

Les actions phares réalisées dans le cadre de cette politique qualité sont les suivantes :

- l'audit de surveillance ;
- la revue annuelle de direction ;
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction (entités régulées, Associations des consommateurs, utilisateurs des services et personnel de l'ARCEP BENIN) ;
- l'information et la formation.
- **L'audit de surveillance du système de management de la qualité**

En application des exigences de sa certification à la norme ISO 9001 : 2015, le système de management qualité de l'ARCEP BENIN a subi en janvier 2020, un audit de surveillance. Cette évaluation externe indépendante effectuée par un organisme agréé a pour but de vérifier que l'approche de gestion mise en place continue de satisfaire aux exigences essentielles de la norme de certification.

Au terme de cette évaluation, l'auditeur a confirmé la conformité des processus internes aux exigences de la norme ISO 9001 ainsi que l'efficacité du travail d'amélioration continue qui est conduit pour la satisfaction durable des attentes des usagers et clients de l'ARCEP BENIN.



- **La revue annuelle de direction**

Creuset par excellence d'analyse des performances, la sixième revue annuelle de direction de l'ARCEP BENIN a eu lieu au Centre Technique de Hêvié (CTH) le 5 février 2020 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 les modifications survenues dans l'écosystème du numérique au Bénin aux fins de la mise à jour de la documentation SMQ.

- **La réalisation des enquêtes de satisfaction du personnel et des entités régulées au titre de l'année 2020.**

Dans la continuité de la mise en œuvre des exigences de la norme ISO 9001 : 2015, l'ARCEP BENIN a commandité en 2020 deux (02) enquêtes de satisfaction de ses parties prenantes. Ces enquêtes sont destinées à mesurer la perception de l'action de l'Autorité de Régulation par ses cibles composées notamment des entités régulées, des associations de consommateurs et des utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste d'une part, et du personnel de l'institution d'autre part.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des répondants par catégorie de parties intéressées pertinentes.

TABLEAU 1 :
Répartition des répondants par catégorie

Parties Intéressées Pertinentes	Nombre	Pourcentage
Parties intéressées externes enquêtées		
Entités régulées CEP	56	23,14%
Associations de Consommateurs	08	3,31%
Consommateurs CEP	178	73,55%
Total	242	100%
Parties intéressées internes enquêtées		
Personnel ARCEP	101	100%

Source : (Extrait Rapport enquêtes de satisfaction, 2020)

Ces deux enquêtes ont révélé une perception globalement positive de l'action de l'Autorité de Régulation, à l'exception des utilisateurs des services des communications électroniques et de la poste pour lesquels les niveaux de satisfaction évalués sont inférieurs aux valeurs cibles définies par l'ARCEP BENIN.

Le tableau ci-après présente les notes globales de satisfaction des entités régulées en 2020.



TABLEAU 2 :

Notes globales de satisfaction 2020 des parties intéressées pertinentes

Parties prenantes	Notes 2020	Valeurs cibles
Opérateurs des communications électroniques	8,76/10	7/10
Opérateurs postaux	8,67/10	7/10
Association de consommateurs	9,37/10	7/10
Utilisateurs des services CE	5,99/10	8/10
Utilisateurs des services postaux	4,41/10	8/10
Personnel de l'ARCEP BENIN	9/10	7/10

Source : (Extrait Rapport enquêtes de satisfaction, 2020)

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 à l'endroit de l'ARCEP BENIN. Ces enquêtes ont donné lieu à des recommandations dont la mise en œuvre a nécessité l'adoption d'un plan d'actions élaboré à cet effet.

- **Les actions d'information et de formation**

Le système de management qualité est une démarche inclusive dont la réussite dépend du niveau d'appropriation des cadres en charge de son opérationnalisation. Dans ce sens, l'année 2020 a été marquée par la mise en œuvre de plusieurs actions d'information et de formation. Ce renforcement de capacités permet au personnel d'acquérir une parfaite maîtrise de la démarche qualité afin d'optimiser sa mise en œuvre.



CHAPITRE 1

PROJETS EXECUTES EN 2020





SECTION 1 : DOMAINE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Les projets phares réalisés par l'ARCEP BENIN en 2020 sont les suivants :

- développement du simulateur tarifaire ;
- développement de l'atlas de couverture des réseaux ;
- installation d'un laboratoire de tests des équipements terminaux ;
- mise en place d'un Centre d'appel ;
- réforme de l'accès aux codes USSD ;
- mise à jour du Plan National de Fréquences ;
- mise en œuvre de l'itinérance communautaire de la CEDEAO ;
- contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à l'interconnexion des réseaux en République du Bénin ;
- contribution à la réforme de la fourniture de l'accès à Internet en République du Bénin ;
- contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à la qualité de service et à la couverture des réseaux mobiles.

1.1 Développement du simulateur tarifaire

L'ARCEP BENIN a développé un outil de simulation des tarifs des services de communications électroniques dénommé « Simulateur tarifaire » accessible via le lien www.simulateur.arcep.bj . Le simulateur tarifaire est une application web qui permet, en quelques clics, d'évaluer le budget à allouer aux services en fonction des offres des opérateurs. Il s'agit d'un outil d'aide qui permet à l'utilisateur de choisir l'offre la mieux adaptée à ses besoins.

De façon spécifique, le simulateur permet à l'utilisateur de visualiser les offres disponibles sur le marché et les coûts estimatifs y afférents par le biais d'une interface publique accessible gratuitement à partir d'ordinateurs, tablettes et/ou smartphones. Les données du simulateur tarifaire sont constituées des offres des opérateurs de téléphonie mobile, des fournisseurs d'accès à Internet et des fournisseurs de services à valeur ajoutée (SVA) en activité au Bénin.

La mise en place du simulateur tarifaire est l'expression par excellence du renforcement du droit à l'information des utilisateurs.

Le simulateur permet également à l'utilisateur de se renseigner sur les numéros d'urgence et les numéros des services publics au Bénin.

RÉSULTAT	
Vous ne pouvez accéder qu'aux services d'urgence et publics avec les numéros suivants.	
Service d'urgence	
SAMU-BENIN	112
Brigade des mineurs	160
Police Républicaine	116 117
Sapeur-Pompier	118
Service publics	
Présidence de la République	115
Ministère de la Digitalisation et du Numérique	130
ARCEP-BENIN	131

[Choix de simulation](#) [Simuler Internet](#)

Enfin, il convient de préciser que le simulateur n'est pas une plateforme de commercialisation des offres et services de communications électroniques. Il n'affiche que les offres disponibles et dès que l'utilisateur choisit l'offre adaptée à ses besoins, il est redirigé vers le site de l'opérateur concerné où se trouve tous les détails relatifs à l'offre ainsi que ses mécanismes de fonctionnement.

Le développement de cet outil permet à l'ARCEP BENIN de mettre en œuvre l'un des pans de l'approche de régulation par la Data.

Ci-dessous quelques captures d'écran sur le simulateur tarifaire.

- **Etape 1 : Page d'accueil du simulateur**



- **Etape 2 : Choix de l'offre à simuler (Offres Mobiles, Offres Internet et Liste des SVA)**



Etape 3.1: Interface simulation Mobile

SIMULATION MOBILE

Opérateur:

Budget: F CFA

Période: Jour Semaine Mois

Appels: Durée appel

SMS: Nombre de sms

Données: Nombre de Mo

Appels Nat. Oui

Appels Internationaux

Roaming

SIMULER

RÉSULTAT

Budget (F CFA)	Contenu	Offre	Opérateur
Veuillez faire une simulation !!			

[Choix de simulation](#) [Simuler Internet](#)

Etape 3.2 : Interface simulation Internet fixe

INTERNET

Zone géographique: Disponibilité:

Débit:

Choisir un Débit:

Cible: Particulier Entreprise Peu importe

SIMULER

RESULTAT

OFFRES 0	COÛTS 0	TYPES 0	COUVERTS 0
Veuillez faire une simulation !!			

[Choix de simulation](#) [Simuler Mobile](#)

Etape 4: Visualisation de la liste des Services à Valeur Ajoutée

LISTE DES SVA

Presse Mobile

CODE D'ACTIVATION : *430#

Service d'informations accessible via le téléphone portable des abonnés de réseaux mobiles. Le service est accessible à tous les abonnés des deux réseaux

[En Savoir Plus](#)

CARMES

CODE D'ACTIVATION : *800#

Porte monnaie électronique permettant le transfert d'argent l'achat des cartes de recharges des réseaux GSM les paiements marchands et des factures la collecte d'épargne le remboursement de crédit...

[En Savoir Plus](#)

MOOV Infos BRVM

CODE D'ACTIVATION : *250#

Service consiste à envoyer par SMS quotidiennement des informations provenant de la bourse BRVM à toute personne ayant souscrit à l'actualité boursière. Le service est accessible aux abonnés de ETISA...

[En Savoir Plus](#)

Voice bank

CODE D'ACTIVATION : 7027

Service qui consiste à mettre à la disposition des abonnés des réseaux de téléphonie mobile un serveur leur permettant d'écouter des informations politiques économiques sociales et religieuses. Le se...

[En Savoir Plus](#)

Diffusion Résultats du BAC

CODE D'ACTIVATION : *303#

Service qui consiste à mettre à la disposition des abonnés candidats au BAC l'accès aux résultats du BAC. Le service est accessible aux abonnés de ETISALAT BENIN.

[En Savoir Plus](#)

Moov Voyageur

CODE D'ACTIVATION : *125#

Service qui offre aux abonnés prépayés sauf hybrides une prolongation de délai de validité de leur carte SIM à six mois à partir de la date de souscription. Le service est accessible aux abonnés de ET...

[En Savoir Plus](#)

1.2 Développement de l'atlas de couverture des réseaux

L'année 2020 a connu le démarrage de ce projet d'envergure dénommé « Atlas de couverture et de la qualité de service ». Il s'agit d'une plateforme qui permettra aux consommateurs d'accéder aux informations relatives à la couverture et la qualité de service des réseaux des opérateurs dans les communes et arrondissements de leur choix.

A travers l'atlas de couverture en cours de développement, les consommateurs peuvent examiner sur la carte du Bénin, la couverture de chaque opérateur ou la couverture globale du territoire national selon les technologies 2G, 3G et 4G.

L'initiative répond à une préoccupation stratégique : créer un environnement numérique de qualité et de transparence pour le consommateur.

Le lancement officiel de cette plateforme est prévu pour le second semestre 2021.

1.3 Aménagement d'un laboratoire de test des équipements terminaux

A l'instar de certains pays de la sous-région, l'ARCEP BENIN a entrepris la mise en place d'un banc de test des équipements terminaux et radioélectriques au Centre Technique de Hèvié (CTH). Ce banc de test permettra de vérifier la conformité des équipements terminaux commercialisés, aux spécifications techniques d'agrément d'une part et aux exigences essentielles des normes internationales d'autre part.

La mise en service est prévue pour le deuxième trimestre de l'année 2021.

1.4 Mise en place d'un Centre d'Appel

L'ARCEP BENIN s'est dotée d'un système de gestion des appels qui permet d'assurer la collecte, la supervision et le traitement des données. Ce centre permet d'assurer le traitement de plusieurs communications simultanées aux fins de faciliter aux consommateurs l'accès à la ligne verte (131) de l'ARCEP BENIN. Constitué d'un serveur vocal interactif, le centre d'appel renforce la proximité avec les consommateurs dans le cadre des sollicitations de l'ARCEP BENIN. Il permet de contacter un conseiller interne pouvant répondre en temps réel aux demandes d'informations des consommateurs.



Avec ses nouvelles fonctionnalités, le centre d'appel permet d'améliorer la disponibilité de l'ARCEP BENIN à recevoir les plaintes et préoccupations diverses des consommateurs.

1.5 Réforme de l'accès aux codes USSD

L'accès aux codes USSD constituait un véritable défi pour plusieurs acteurs économiques dans le cadre de leur entrée sur le marché des communications électroniques, le développement de nouveaux services et la réalisation de projets d'envergure visant l'atteinte des objectifs de développement durable.

A cet effet, pour assouplir les conditions d'accès aux codes USSD, l'ARCEP BENIN a adopté le 14 juillet 2020, la décision n°2020-202 fixant les modalités d'attribution et les conditions d'exploitation des codes USSD en République du Bénin.

Les nouvelles dispositions qui sont entrées en vigueur permettent à toute personne physique ou morale, désireuse d'entreprendre des activités ou projets dans le secteur des communications électroniques et nécessitant l'utilisation de codes USSD, d'introduire sa demande auprès de l'Autorité de Régulation. La demande est traitée dans un délai n'excédant pas trente (30) jours.

La nouvelle décision fait aussi obligation aux opérateurs d'ouvrir leurs réseaux, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires aux titulaires de codes USSD dans un délai de trente (30) jours, dès la présentation de la décision d'attribution délivrée par l'ARCEP BENIN.

La décision fixant les modalités d'attribution et les conditions d'exploitation des codes USSD permet aux consommateurs de disposer d'un portail unique facilitant leur accès aux différents services des opérateurs.

Avec cette décision, le Bénin a ouvert l'accès des codes USSD aux fournisseurs de services à valeur ajoutée, et de ce fait, lève un grand obstacle au développement des nouveaux services dans le secteur des communications électroniques, notamment l'inclusion financière, les services adaptés aux multiples secteurs économiques.

1.6 Mise à jour du Plan National de Fréquences

Dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations de la Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-19) tenue en Egypte du 28 octobre 2019 au 22 novembre 2019, l'ARCEP BENIN a procédé à la mise à jour du Plan National de Fréquences (PNF).

A cet effet, elle a organisé, en collaboration avec le Ministère du Numérique et de la Digitalisation (MND), un atelier national qui a réuni l'ensemble des affectataires. L'innovation majeure de ce nouveau plan est l'identification des ressources pour le développement des réseaux de la 5G.

Le projet du plan national de fréquences mis à jour est transmis au Ministère du Numérique et de la Digitalisation pour son adoption par le Conseil des Ministres.

1.7 Mise en œuvre de l'itinérance communautaire de la CEDEAO

La CEDEAO a défini à travers le règlement n° C/REG-21/12/17 du 16 décembre 2017, un nouveau cadre juridique et tarifaire harmonisé pour l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles au sein des Etats membres de la CEDEAO. A travers cette disposition communautaire, la CEDEAO se propose de résoudre le problème du coût élevé des services d'itinérance dans la région, en les réduisant ou même en les éliminant en fonction du type d'appel ou de service.

Ce règlement vise, entre autres à :

- supprimer les frais sur les appels reçus en itinérance communautaire dans la limite d'une durée maximale de trente (30) jours consécutifs de séjour dans un des Etats membres de la CEDEAO ;
- harmoniser le tarif intra-communautaire de détail qu'un opérateur de services d'itinérance peut facturer à ses clients en déplacement dans l'espace CEDEAO pour un appel émis en itinérance communautaire, de sorte que ce tarif ne puisse pas dépasser le tarif le plus élevé des appels internationaux à partir du pays visité vers les autres pays de la CEDEAO ;
- harmoniser le tarif intra-communautaire de détail qu'un opérateur de services d'itinérance peut facturer à ses clients en déplacement dans l'espace CEDEAO pour un SMS émis en itinérance communautaire, de sorte que ce tarif ne puisse pas



dépasser le tarif le plus élevé des SMS internationaux à partir du pays visité vers les autres pays de la CEDEAO ;

- harmoniser le tarif de gros intra-communautaire (tarif inter-opérateur) prélevé par un opérateur de réseau visité sur le réseau domestique d'un itinérant, de sorte que cette taxe n'excède pas les 60% du tarif de détail intra-communautaire ;
- harmoniser le tarif de détail (Hors Taxe) qu'un fournisseur de services d'itinérance peut facturer à un client pour la fourniture de services de données en itinérance communautaire de sorte à ne pas dépasser le tarif le plus élevé du mégaoctet dans le pays visité ;
- harmoniser le tarif de gros qu'un opérateur du réseau visité peut facturer, à l'opérateur d'origine d'un client, pour la fourniture de services de données en itinérance communautaire sur ce réseau visité de sorte à ne pas dépasser 80% du tarif de détail.

Afin de mettre en œuvre cette disposition communautaire, le comité de pilotage du free roaming a tenu plusieurs séances de travail qui ont permis de :

- définir les enjeux et les objectifs de la migration vers le règlement de la CEDEAO ;
- définir le plan de migration du free roaming vers le règlement communautaire ;
- présenter le plan d'actions de migration aux opérateurs.

Il a été retenu la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires pour l'application effective du règlement C/REG.21/12/17 sur l'itinérance communautaire sur la base des tarifs plafonds par pays publiés par la CEDEAO au plus tard le 31 mars 2021.

Le plan d'actions devant servir de boussole à la mise en œuvre de l'itinérance communautaire se présente comme suit :



TABLEAU 3 :

Plan d'actions de mise en œuvre de l'itinérance communautaire

N°	Titres	Actions	Echéances	Observations
1	Surtaxe sur les communications entrantes	Supprimer la surtaxe sur les communications internationales entrantes	15/01/2021	Tous les pays qui appliquent la surtaxe sur les communications internationales entrantes
2	Emission d'appels et SMS	Mettre en œuvre les tarifs plafonds Voix et SMS par pays publiés par la CEDEAO	15/01/2021	Tous les opérateurs des pays de la CEDEAO
3	Réception d'appels	Réception gratuite et illimitée d'appels dans un délai de 30 jours consécutifs à l'arrivée du roaming	31/03/2021	Tous les opérateurs des pays de la CEDEAO sauf les pays appliquant le SIIT
4	Data	Mettre en œuvre les tarifs plafonds Data par pays publiés par la CEDEAO	15/01/2021	Tous les opérateurs des pays de la CEDEAO

Source : (Extrait rapport Comité technique Itinérance CEDEAO, 2020)

1.8 Contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à l'interconnexion des réseaux en République du Bénin

L'Autorité de Régulation a procédé à une analyse du marché des communications électroniques mobiles au Bénin, qui a révélé des déséquilibres concurrentiels liés à l'interconnexion des réseaux.

Afin d'insuffler une nouvelle dynamique concurrentielle dans le marché des communications électroniques mobiles au Bénin, l'Autorité de Régulation a décidé de la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire relatif à l'interconnexion des réseaux. Il s'agit de l'adoption de la décision n° 2020-347 du 14 décembre 2020 portant fixation des tarifs d'interconnexion Voix et SMS sur les réseaux des communications électroniques. Cette réforme consacre la suppression des tarifs d'interconnexion Voix et SMS sur les réseaux des communications électroniques en République du Bénin.

L'annulation des tarifs d'interconnexion des services (Voix et SMS) apparaît comme une mesure de réduction du déséquilibre du marché de la téléphonie mobile. Elle crée les conditions favorables à l'introduction des offres d'appels illimités au profit des consommateurs.

1.9 Contribution à la réforme de la fourniture de l'accès à Internet en République du Bénin

A la faveur du vote de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, la fourniture d'accès à Internet passe du régime de licence à celui d'autorisation. Ainsi, pour exercer en qualité de fournisseur d'accès à Internet au Bénin, une autorisation délivrée par l'ARCEP BENIN est requise. Ladite autorisation est délivrée à la suite d'un dossier de demande introduit conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Saisissant l'opportunité du changement de régime juridique, des propositions d'assouplissement des conditions de fourniture du service d'accès à Internet ont été examinées et approuvées par l'Autorité de Régulation.



Ainsi, une nouvelle approche pour la fourniture du service d'accès à Internet a été proposée, et tient compte aussi bien des exigences du code du numérique que des résultats d'une analyse des expériences connues par les fournisseurs d'accès à Internet en activité.

Les grands axes de cette réforme opérée sont :

- **la définition de la commune comme périmètre d'une autorisation**

Suivant les conditions fixées dans leur cahier des charges, les fournisseurs d'accès à internet autorisés peuvent couvrir la (les) commune (s) choisie(s).

- **la flexibilité dans la mise en œuvre des obligations financières**

Les droits d'autorisation sont déterminés en fonction de la zone de couverture et payés suivant des modalités assouplies pour favoriser l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs augmentant ainsi l'offre de service aux populations.

1.10 Contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à la qualité de service et à la couverture des réseaux mobiles

L'ARCEP BENIN a pris plusieurs décisions concernant la qualité de service et la couverture des réseaux de communications électroniques. Il s'agit de :

- la décision n°2020-207 du 17 juillet 2020 fixant les indicateurs de qualité de service des réseaux de communications électroniques ouverts au public en République du Bénin. Cette décision prend en compte les préoccupations des consommateurs, notamment les indicateurs de qualité expérientielle qui permettent d'évaluer, en dehors des indicateurs de réseaux, la qualité de service telle que vécue par les utilisateurs. Cette réforme vise à confronter les données techniques de qualité de service issues du fonctionnement des réseaux à l'expérience du consommateur sur la qualité de service.
- les décisions n°2020-208 et 209 du 17 juillet 2020 fixant les obligations de couverture des réseaux des opérateurs SPACETEL BENIN SA et ETISALAT BENIN SA . La mise en œuvre des dispositions de ces décisions devrait aboutir à la réalisation de l'objectif de couverture intégrale du territoire par les deux opérateurs au plus tard le 31 décembre 2021.

- 
- la décision n°2020-210 du 17 juillet 2020 fixant les modalités de déploiement des points d'accès aux services payants de réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin. En complément des obligations de couverture intégrale du territoire, cette décision favorise l'implication des opérateurs dans la mise en œuvre de l'accès universel notamment les usages numériques dans les zones de services universels.



SECTION 2 : DOMAINE DE LA POSTE

Dans le secteur postal, les principaux projets réalisés par l'ARCEP BENIN en 2020 sont entre autres :

- l'étude relative à l'évaluation de la chaîne de valeur des services postaux au Bénin ;
- le renforcement des capacités des acteurs postaux.

2.1 Etude relative à l'évaluation de la chaîne de valeur des services postaux au Bénin

Dans le but d'adapter les offres des opérateurs postaux aux demandes des utilisateurs, une étude sur l'évaluation de la chaîne de valeur des services postaux au Bénin a été réalisée. Cette étude a permis d'analyser, au regard de l'avancée technologique, les services postaux existants en vue d'identifier les mécanismes de leur adaptation aux besoins des consommateurs. Au terme de l'étude, les principaux facteurs contribuant à la création de la valeur dans la chaîne de production des services postaux sont la célérité, la sécurisation et la fiabilité des envois, le développement d'offres innovantes et la prise en charge des réclamations pour la satisfaction durable des consommateurs.

2.2 Renforcement des capacités des acteurs postaux

L'ARCEP BENIN a procédé au renforcement des capacités des opérateurs postaux à travers un atelier de formation sur le thème : « l'exercice d'activité postale en République du Bénin ». Cette formation a permis de sensibiliser les opérateurs postaux sur les textes législatifs et réglementaires régissant l'exercice de l'activité postale en République du Bénin.

Cette formation a été l'occasion de rappeler aux opérateurs postaux la nécessité de rendre disponibles dans les délais réglementaires, des données statistiques de qualité.

SECTION 3 : PERSPECTIVES 2021

La dimension transversale de la régulation ainsi que les domaines de compétences de l'ARCEP BENIN présentent de nouveaux enjeux, de nouvelles ambitions qu'il est nécessaire d'explorer pour l'année 2021. A cet effet, les activités suivantes sont envisagées :

❖ Dans le domaine des communications électroniques

- **l'opérationnalisation du laboratoire de test des équipements terminaux et radioélectriques du Centre Technique de Hêvié (CTH).** Cette activité vise l'exploitation du laboratoire de test des équipements terminaux mis en place, pour la réalisation des tests d'homologation.
- **le développement d'une plateforme publique de gestion des infrastructures et d'informations sur les niveaux d'exposition aux rayonnements non ionisants.** Cette plateforme sera un portail web public basé sur un système d'information géographique. Elle intégrera les informations relatives aux infrastructures, leurs caractéristiques techniques, les disponibilités de partage, les points de présence des opérateurs, les sites sensibles tels que les écoles et les centres de santé, les rapports de mesures effectuées dans le cadre de l'évaluation du niveau d'exposition des populations aux rayonnements non ionisants, etc.
- **l'élaboration du plan stratégique de la période 2022 – 2026 de l'ARCEP BENIN et le développement des outils de sa mise en œuvre.** Cette activité vise à doter l'ARCEP BENIN d'un nouvel outil de pilotage pour les cinq (05) prochaines années.
- **la finalisation de la réalisation de l'atlas de couverture.** Elle permettra à l'ARCEP BENIN de mettre à la disposition des consommateurs de services de communications mobiles, des informations relatives à la couverture et à la qualité de service dans leurs localités et sur toute l'étendue du territoire national.
- **la refonte de la base de données d'identification des abonnés** pour se conformer aux nouvelles dispositions réglementaires relatives à l'identification des abonnés aux services de communications électroniques en République du Bénin.

- 
- **la conduite d'une campagne nationale de lutte contre les fournisseurs illégaux de services de communications électroniques** pour détecter et réprimer les personnes morales ou physiques non autorisées mais exerçant des activités de communications électroniques sur le territoire national.
 - **le développement d'un outil d'investigation** pour la résolution des plaintes des consommateurs de services de communications électroniques.
 - **la réalisation d'une étude sur le positionnement de la régulation dans l'accessibilité des personnes handicapées aux services de communications électroniques et de la poste** afin d'évaluer les besoins des personnes handicapées et de déterminer les modalités et actions visant à favoriser leur accessibilité aux services de communications électroniques et de la poste tel que recommandé par les instances internationales.
 - **la mise en place des modalités et conditions de mise en œuvre de l'itinérance nationale et du partage des infrastructures** aux fins d'améliorer l'accès des usagers aux réseaux de communications électroniques.
 - **la réalisation d'une étude sur les perspectives de régulation des services à valeur ajoutée** pour analyser les obligations des fournisseurs de services financiers mobiles au regard des exigences de sécurité et de protection des consommateurs et proposer un modèle de régulation des relations entre les fournisseurs de SVA et les opérateurs.

❖ **Dans le domaine de la poste**

Les activités projetées concernent :

- **la mise en place de nouveaux outils pour la régulation du marché postal.** Cette activité vise à rendre opérationnels les outils de régulation postale identifiés dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique 2022- 2026.
- **la mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels du secteur postal : phase répressive.** L'objectif est d'assainir le marché postal en sanctionnant les acteurs informels qui, malgré les actions de sensibilisation et les mesures incitatives de formalisation instaurées, ne se seraient pas conformés à la réglementation en vigueur.



CHAPITRE 2

OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES





SECTION 1 : MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Les réformes engagées dans le secteur des communications électroniques ont abouti à la liquidation des sociétés Bénin Télécoms Infrastructures, Bénin Télécoms Services et Libercom. La Société Béninoise d'Infrastructures Numériques (SBIN SA) issue des restructurations effectuées a fait son entrée sur le marché des communications électroniques en 2020. Dès lors, le marché des communications électroniques est structuré comme suit :

- **Un opérateur de réseaux de communications électroniques fixes : SBIN SA ;**
- **Deux (02) opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles :**
 - ETISALAT BENIN SA, une filiale du Groupe Maroc Télécoms ;
 - SPACETEL BENIN SA, une filiale du Groupe sud-africain MTN.
- **Dix (10) fournisseurs d'accès à Internet (FAI) :**
 - ABC CORPORATION SARL ;
 - ALINK TELECOM SARL ;
 - CANALBOX BENIN SA ;
 - FIRSTNET SA ;
 - ISOCEL TELECOMS SA ;
 - JENY SAS ;
 - OTI SA ;
 - SBIN SA ;
 - SUD TELECOM SOLUTIONS SARL ;
 - UNIVERCELL SA.

1.1 Opérateur de réseaux de communications électroniques fixes

Conformément aux dispositions du décret n° 2018-552 du 12 décembre 2018 portant approbation des statuts de la Société Béninoise d'Infrastructures Numériques, la société a pour objet entre autres :

- la gestion, le développement et l'entretien de systèmes d'information, d'infrastructures de télécommunications et de communications électroniques publics ;
- la mise en exploitation de tout ou parties desdits systèmes et infrastructures à travers des contrats spécifiques.

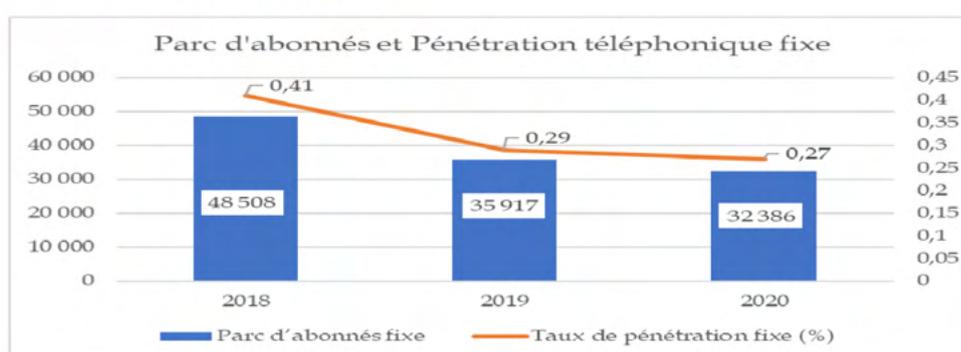
En vertu desdites dispositions, la SBIN SA fournit les services de communications électroniques fixes et les services d'accès aux infrastructures et aux capacités Internet internationales.

- **Abonnés fixes**

Le parc d'abonnés à la téléphonie fixe est passé de 35 917 en 2019 à 32 386 abonnés en 2020, soit une baisse de 9,8%. La pénétration téléphonique fixe est évaluée à 0,27% au 31 décembre 2020 contre 0,29% en 2019.

GRAPHIQUE N° 4 :

Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe



- **Chiffre d'affaires**

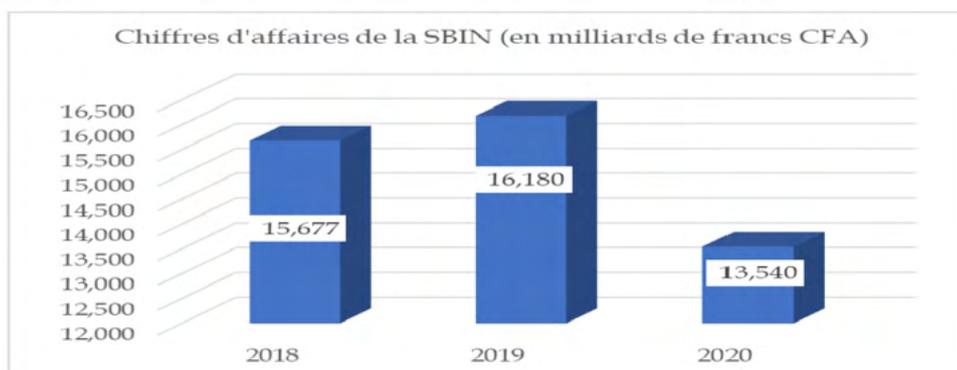
Le chiffre d'affaires de la Société Béninoise d'Infrastructures Numériques est évalué à 13,54 milliards de francs CFA au 31 décembre 2020. Ce chiffre d'affaires est porté par les services de fourniture d'accès à Internet aux abonnés et les services de fourniture d'accès aux infrastructures et aux capacités internationales aux opérateurs.

Ce chiffre d'affaires a connu une baisse de 16,32% entre 2019 et 2020. Cette baisse du chiffre d'affaires serait due à l'apurement de la base des abonnés ADSL et fixes de l'opérateur au démarrage des activités de la SBIN en novembre 2020.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du chiffre d'affaires de l'opérateur de 2018 à 2020.

GRAPHIQUE N° 5 :

Chiffres d'affaires de la Société Béninoise des Infrastructures Numériques



1.2 Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles

TABLEAU 4 :

Parc d'abonnés et pénétration mobile

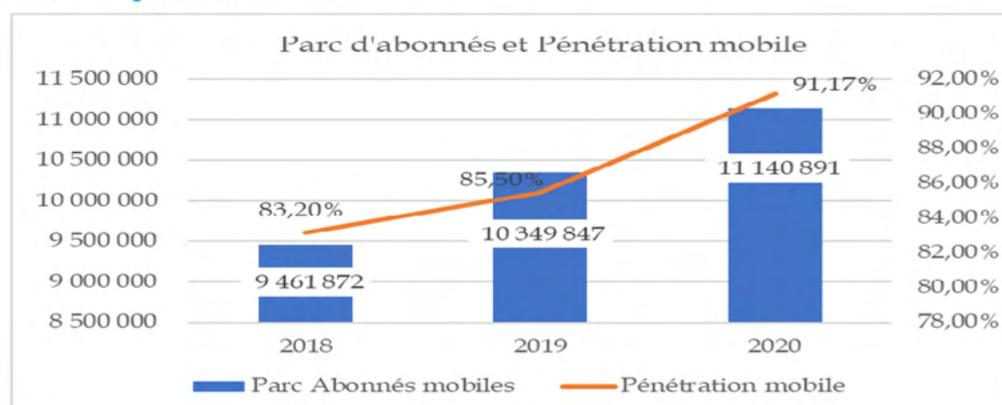
Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Parc d'abonnés mobiles				
Abonnés prépayés	9 400 138	10 241 738	11 018 166	7,6%
Abonnés post-payés	61 734	108 109	122 725	13,5%
Parc Abonnés mobiles	9 461 872	10 349 847	11 140 891	7,6%
Pénétration mobile (%)				
Pénétration MTN	45,61	49,34	52,86	
Pénétration MOOV	37,66	36,16	38,31	
Pénétration mobile	83,27	85,50	91,17¹	

Source : (Observatoire ARCEP, 2020)

Le parc d'abonnés actifs à la téléphonie mobile au 31 décembre 2020 est évalué à 11 140 891 contre 10 349 847 abonnés en 2019, soit une hausse de 7,6%. Cette augmentation du parc illustre la dynamique concurrentielle du marché de la téléphonie mobile au Bénin. Cette dynamique est traduite par une amélioration de la pénétration mobile entre 2019 et 2020. En effet, la pénétration mobile est passée de 85,5% en 2019 à 91,17% en 2020, soit un gain de 5,67 points sur la période.

GRAPHIQUE N° 6 :

Parc d'abonnés et pénétration mobile



- **Chiffre d'affaires mobiles**

Le marché de la téléphonie mobile affiche un accroissement de **4,75%** de la valeur estimée à 253,918 milliards de francs CFA au 31 décembre 2020 contre 242,412 milliards de francs CFA en 2019.

¹ Population 2020 : 12 220 528 habitants (source : Estimation INSAE 2020)

TABLEAU 5 :

Chiffres d'affaires et parts de marché des opérateurs mobiles

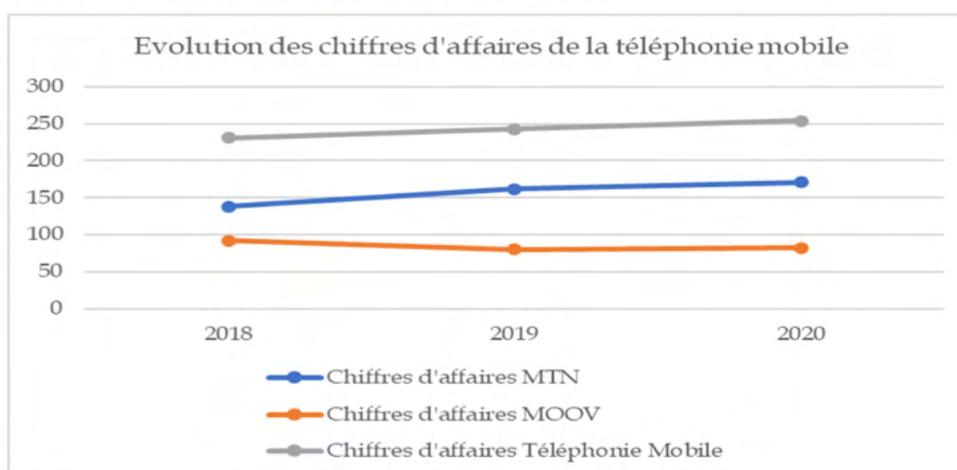
Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Chiffre d'affaires MTN	138,138	161,697	171,346	5,96%
Chiffre d'affaires MOOV	92,505	80,715	82,572	2,3%
Total Chiffre d'affaires mobiles	230,643	242,412	253,918	4,75%
Part de marché MTN	59,89	66,70	67,48	
Part de marché MOOV	40,11	33,30	32,52	

Source : (Observatoire ARCEP, 2020)

Les chiffres d'affaires sont exprimés en milliards de FCFA

GRAPHIQUE N° 7 :

Evolution des chiffres d'affaires de la téléphonie mobile



Une analyse des chiffres d'affaires par opérateur montre que celui de l'opérateur MTN a connu un accroissement de 5,97% avec une moyenne mensuelle de 14,27 milliards de FCFA en 2020 contre 13,47 milliards de francs CFA en 2019. Le chiffre d'affaires de l'opérateur MOOV a connu un accroissement de 2,3% au cours de la même période avec une moyenne mensuelle de 6,881 milliards de francs CFA en 2020 contre 6,726 milliards de francs CFA en 2019.

- **Investissements dans les réseaux**

Les investissements dans les infrastructures en vue du respect des obligations de qualité de service et de couverture des réseaux ont connu une augmentation de 1,9% au cours de la période d'observation. Cet accroissement de l'investissement est porté par l'opérateur SPACETEL BENIN, avec 68,5% des investissements en 2020, soit une augmentation de 2,4% par rapport à 2019. Au niveau de l'opérateur ETISALAT BENIN, on note un accroissement de 0,8% par rapport à 2019, correspondant à 31,5% des investissements réalisés en 2020.



TABLEAU 6 :

Investissements dans les réseaux mobiles au Bénin

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Investissements MTN (en milliards de FCFA)	82,69	22,24	22,774	2,4%
Investissements MOOV (en milliards de FCFA)	15,24	10,39	10,476	0,8%
Total Investissements (en milliards de FCFA)	97,93	32,63	33,25	1,9%

Source (Données Opérateurs, 2020)

Par ailleurs, l'analyse des tendances d'évolution des trafics des opérateurs entre 2018 et 2020, montre :

- des augmentations respectives de 3,1% et 1,6% de volume, pour les trafics voix intra réseau et les trafics voix sortant, entre 2019 et 2020 ;
- des baisses de trafic international entrant et sortant des réseaux mobiles. En effet, le volume de trafic international entrant a chuté de 23,5% entre 2019 et 2020 tandis que celui du trafic international sortant a chuté de 6,4% au cours de la même période.

TABLEAU 7 :

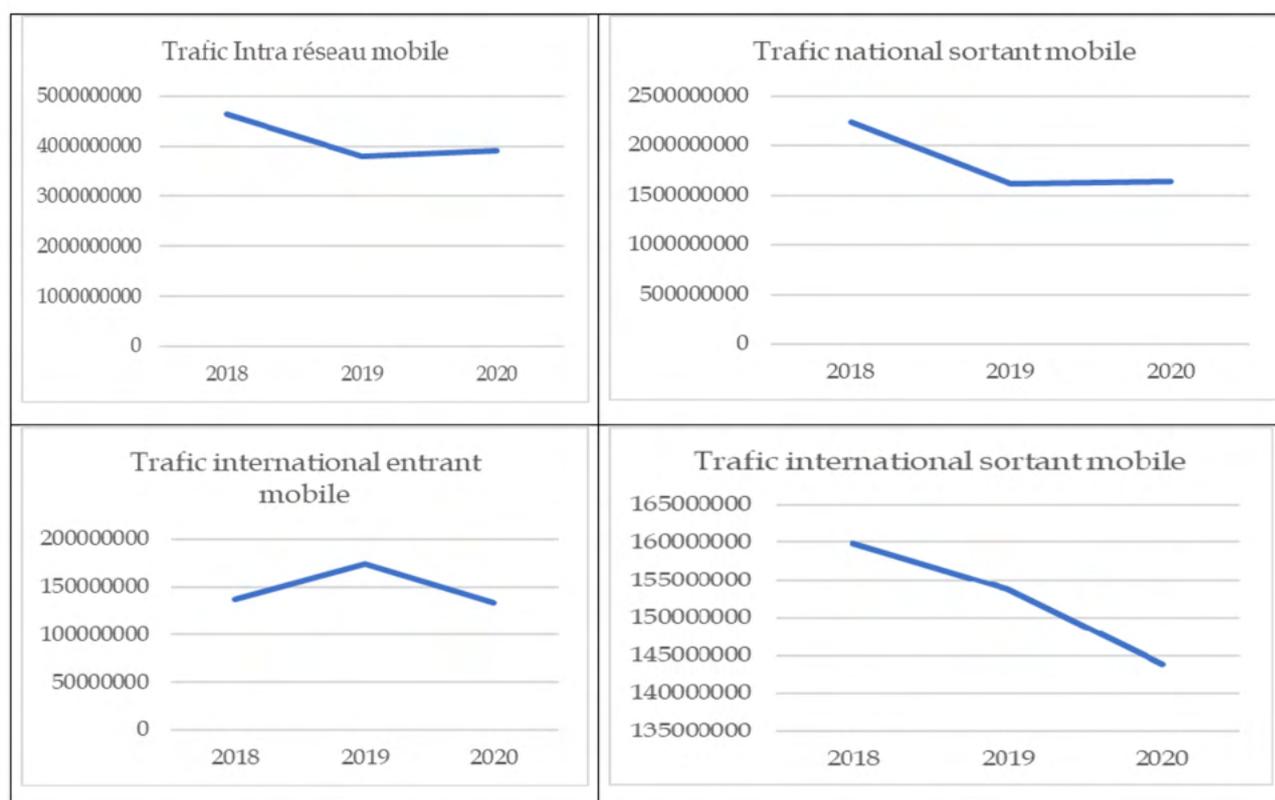
Trafic voix mobile de 2018 à 2020

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Trafic Intra réseau (en min)	4 633 102 805	3 795 312 233	3 913 566 886	3,1%
Trafic national sortant (en min)	2 241 914 920	1 617 239 901	1 642 941 183	1,6%
Trafic national entrant (en min)	2 281 175 518	1 661 100 868	1 659 876 456	-0,1%
Trafic international sortant (en min)	159 849 524	153 799 306	143 927 889	-6,4%
Trafic international entrant (en min)	136 683 107	174 425 611	133 387 615	-23,5%

Source (Données Opérateurs, 2020)

GRAPHIQUE N° 8 :

Evolution des trafics voix mobiles



Contrairement à la tendance baissière du volume de trafic SMS observée entre 2018 et 2019, le volume de trafic SMS sortant s'est accru de 12,7% entre 2019 et 2020. Toutefois, les trafics SMS intra réseau et sortant vers l'international ont chuté respectivement de 13,8% et 25,9%. Cette baisse s'explique par la substitution du service SMS au service Data par les usagers pour leurs besoins en messagerie.

TABLEAU 8 :

Trafic SMS mobile de 2018 à 2020

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Trafic SMS Intra réseau	455 109 386	413 197 181	356 241 354	-13,8%
Trafic SMS sortant vers réseaux mobiles nationaux	109 682 891	89 578 843	100 977 685	12,7%
Trafic SMS entrant des réseaux mobiles nationaux	116 545 590	94 030 819	107 712 860	14,6%
Trafic SMS sortant vers l'international	4 622 766	3 825 127	2 833 107	-25,9%

Source (Données Opérateurs, 2020)



1.3 Fourniture d'accès à Internet

Dans son programme d'actions 2016 -2021, le Gouvernement s'est fixé comme objectif de « transformer le Bénin en une plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale ».

A cet effet, des investissements importants ont été réalisés en matière de dématérialisation dans le cadre du projet phare portant sur le développement d'une administration intelligente (smart gouv).

En matière d'infrastructures TIC, d'importantes réalisations ont été achevées telles que la réhabilitation et l'extension du réseau de 2000 Km de fibre optique sur le territoire national et le déploiement de plusieurs boucles autour des localités comme Cotonou – Porto Novo et Ouidah – Calavi. Ces réalisations ont induit une augmentation des usages du service Internet au niveau des populations. Ainsi, le taux de pénétration global de l'Internet est évalué à **69,61%** de la population béninoise au 31 décembre 2020, dont **69,36%** pour l'Internet mobile et **0,25%** pour l'Internet fixe.

La pénétration Internet haut débit (3G/4G) est évaluée à **27%** en 2020 contre **16,97%** en 2019 soit un gain de 10,03 points.

La fourniture du service d'accès à Internet au Bénin est assurée par deux (2) catégories d'acteurs à savoir :

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

1.3.1 Internet fixe

Le parc d'abonnements à Internet fixe a connu une augmentation de **17,62%** entre 2019 et 2020. Cette performance est portée par l'amélioration des indicateurs au niveau de certains fournisseurs d'accès à Internet tels que SBIN, Firstnet, Isocel Télécoms, Jeny SAS et Univercell SA.

TABLEAU 9 :

Parc d'abonnés à Internet fixe

Abonnés Internet	2018	2019	2020	Tendances
SBIN	23 025	21 380	25 858	20,94%
ISOCEL TELECOMS	2 388	2 322	2 482	6,89%
OTI	892	1 002	904	-9,78%
ALINK TELECOMS	24	13		
FIRSTNET	19	25	29	16,00%
JENY SAS	463	461	509	10,41%
SUD TELECOMS SOLUTIONS	52	77	34	-55,84%
UNIVERCELL SA	33	27	134	396,30%
ABC CORPORATION	41	32	31	-3,13%
CANALBOX	175	150		
Total Parc Internet fixe	27 112	25 489	29 981	17,62%

Source (Données Opérateurs, 2020)

1.3.2 Internet mobile

La fourniture de l'Internet mobile au Bénin est assurée par les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN. Au 31 décembre 2020, le parc d'abonnés à Internet mobile est évalué à 8 476 813 abonnés contre 6 499 553 abonnés au 31 décembre 2019, soit une augmentation du parc global de **30,4%**. Le taux de pénétration Internet mobile est de **69,36%** au 31 décembre 2020. En comparaison avec le niveau de cet indicateur au 31 décembre 2019 qui est de **52,83%**, la pénétration Internet mobile s'est accrue de **16,53** points.

- **Abonnés Internet mobile**

TABLEAU 10 :

Indicateurs du marché Internet mobile

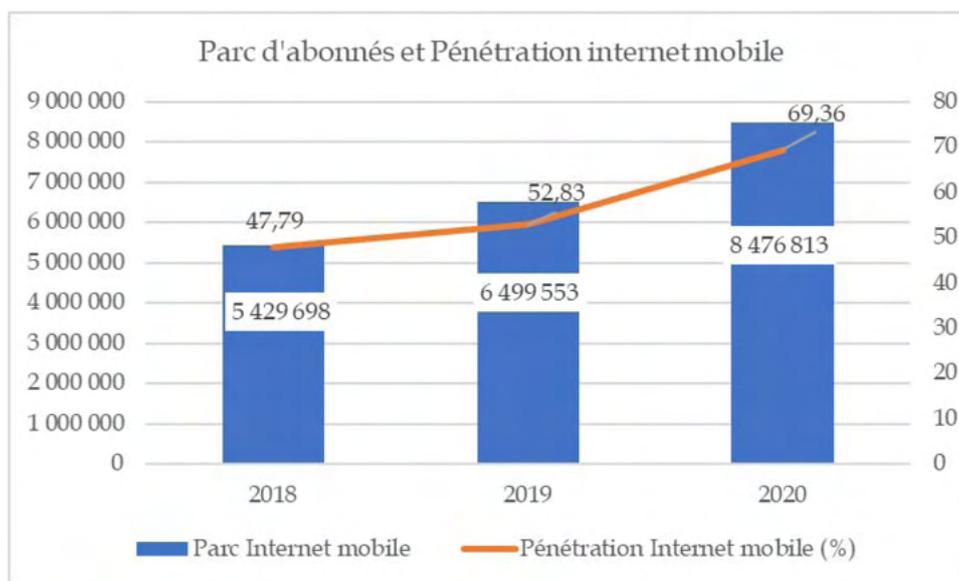
Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Abonnés MTN	3 457 703	4 564 410	4 688 293	2,7%
Abonnés MOOV	1 971 995	1 935 143	3 788 520	95,8%
Parc d'abonnés Internet	5 429 698	6 499 553	8 476 813	30,4%
Part de marché MTN (%)	63.68	70.23	55.31	
Part de marché MOOV (%)	36.32	29.77	44.69	
Pénétration Internet mobile (%)	47.79	52.83	69,36	
Pénétration Internet MTN (%)	30,43	37,10	38,36	
Pénétration Internet MOOV (%)	17,36	15,73	31,00	

Source (Données Observatoire ARCEP, 2020)



GRAPHIQUE N° 9

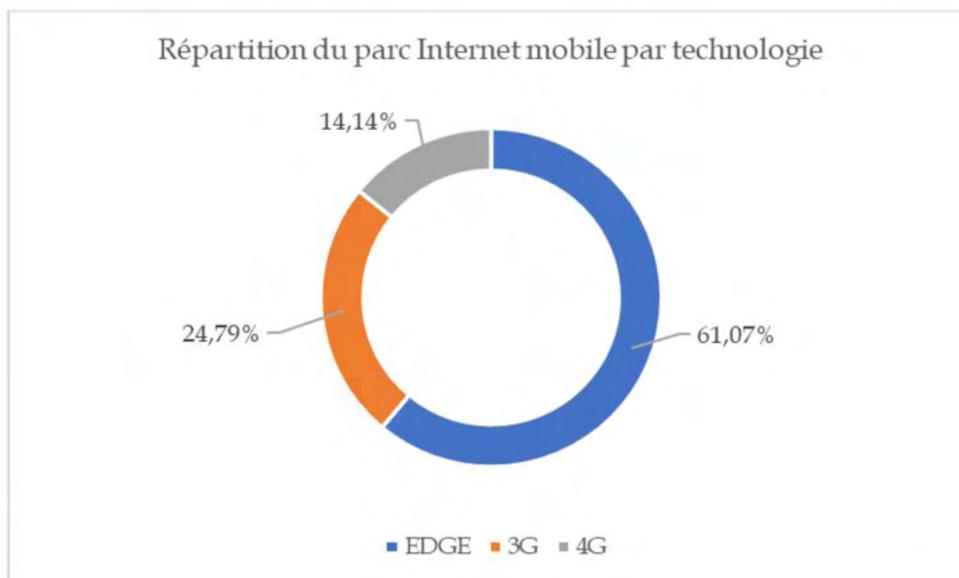
Parc d'abonnés et pénétration Internet mobile



La répartition du parc Internet mobile par technologie au 31 décembre 2020 se présente comme suit :

GRAPHIQUE N° 10

Répartition du parc Internet mobile par technologie



- **Trafic Internet mobile**

Le fait marquant de l'année 2020 a été l'explosion du volume de trafic Data mobile. Le trafic Data mobile est passé de 58 millions de gigaoctet (Go) en 2019 à 93 millions de Go en 2020, soit un accroissement de **61%**. Cette augmentation du trafic Data est soutenue par la pénétration Internet en perpétuelle croissance d'année en année sur la période d'observation.

La crise sanitaire liée à la pandémie du COVID-19 a également favorisé l'explosion de la consommation Internet mobile au Bénin. Du fait des mesures de restrictions des déplacements de populations et la mise en place d'un cordon sanitaire par le Gouvernement, les usages des plateformes pour établir et maintenir des communications avec les proches ont explosé dans le monde entier en général et au Bénin en particulier.

La consommation moyenne mensuelle de l'Internet mobile par abonné est passée de 0,66 gigaoctet en 2018 à 0,92 gigaoctet en 2020. Les différents programmes de développement des usages numériques au Bénin devraient permettre dans le moyen et le long terme une croissance exponentielle des usages numériques au Bénin.

TABLEAU 11 :

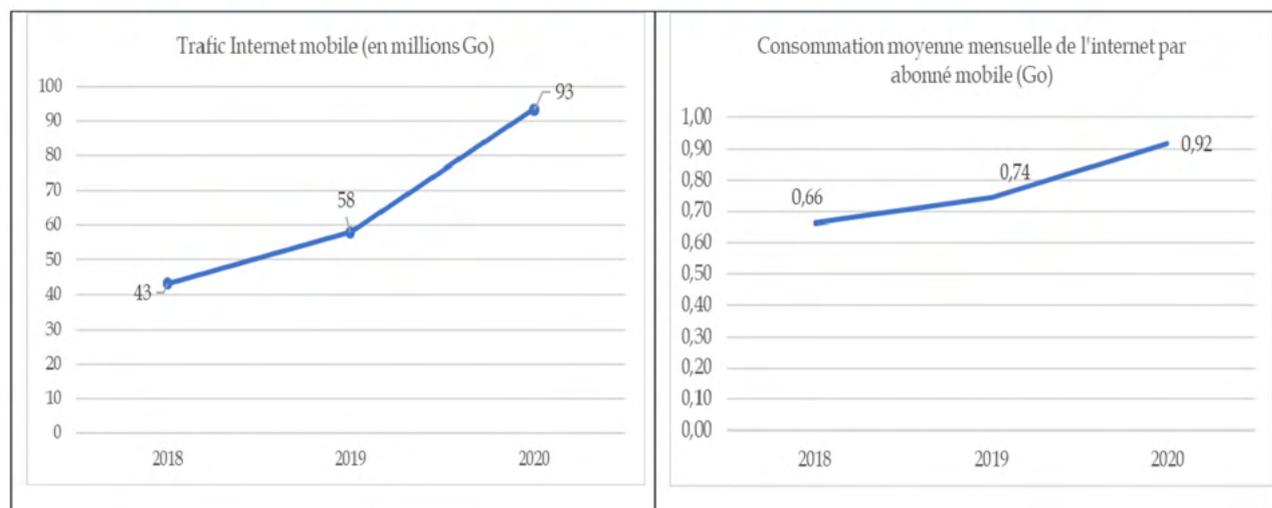
Trafic Data mobile de 2018 à 2020

Désignation	2018	2019	2020	Tendance
Trafic Data (Go)	43 107 593	58 012 436	93 402 877	61,0%

Source (Données Opérateurs, 2020)

GRAPHIQUE N° 11 :

Trafic Internet mobile et consommation moyenne mensuelle de l'Internet par abonné



1.4 Fournisseurs de services financiers mobiles

1.4.1 Comptes SFM

Deux (02) types de comptes sont concernés à savoir les comptes actifs et les comptes dormants.

Le tableau ci-dessous présente les comptes du service financier mobile des opérateurs sur les trois (03) dernières années.

TABLEAU 12 :

Nombre de comptes des services financiers mobiles au Bénin

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Nombre de comptes SFM actifs	2 665 345	3 707 281	5 253 233	41,7%
Nombre de comptes SFM dormants ²		7 524 878	9 445 397	25,5%
Taux d'activité		33,01%	35,74%	
Pénétration SFM	23,46%	30,63%	42,99%	

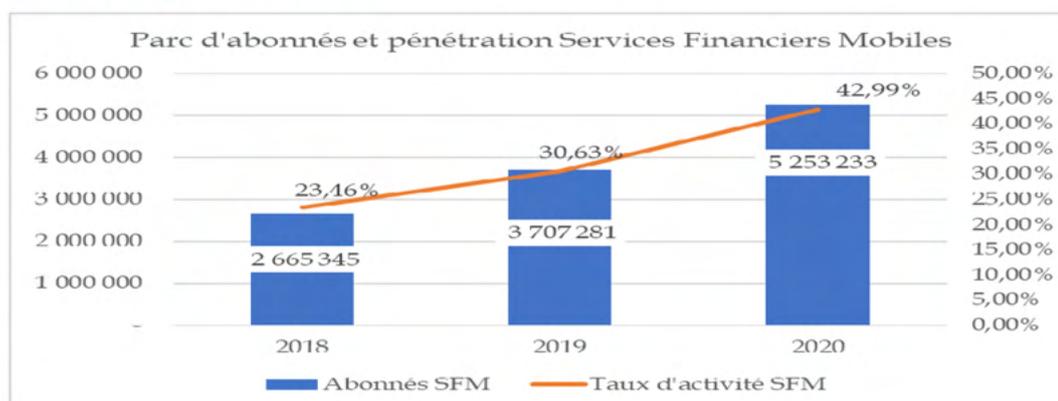
Source (Données Opérateurs, 2020)

Au total, on dénombre :

- **5 253 233** comptes SFM actifs en 2020 contre **3 707 281** au 31 décembre 2019 soit une augmentation de **41,7%** ;
- **35,74%** de taux d'activité³ des SFM au Bénin en 2020 contre **33,01 %** en 2019. Il s'ensuit que **66,67%** des comptes SFM sont inactifs.

GRAPHIQUE N° 12 :

Parc d'abonnés et pénétration SFM



² Un compte dormant est un compte sur lequel il n'y a pas eu de transaction pendant les 90 derniers jours.

³ Taux d'activité = Nombre de comptes SFM actifs sur le nombre total de compte (actifs + dormants)

1.4.2 Réseau de distribution des services financiers mobiles

Le réseau de distribution des services financiers via la téléphonie mobile est composé de distributeurs principaux et de sous-distributeurs. Par ailleurs, la course à l'extension du réseau a conduit à la multiplication des points de services avec une forte évolution des agents distributeurs et des accepteurs de monnaie mobile.

Le tableau ci-dessous présente les statistiques de ce réseau sur les deux (02) dernières années.

TABLEAU 13 :

Distribution des Services Financiers Mobiles au Bénin

Désignations	2019	2020	Tendances
Nombre de supers agents ou Dealers	13	12	-7,7%
Nombre d'agents distributeurs de monnaie mobile actifs autre que la banque	73 643	128 650	74,7%
Nombre de banques marchandes	13	15	15,4%
Nombre d'accepteurs de monnaie mobile actifs	7 737	41 601	437,7%

Source : (Données opérateurs, 2020).

Le réseau de distribution de la monnaie électronique via Mobile Money est composé de :

- **128 650** agents distributeurs de monnaie mobile autres que les banques au 31 décembre 2020 contre 73 643 en 2019 soit une augmentation de **74,7%** ;
- **41 601** accepteurs de monnaie mobile au 31 décembre 2020 contre 7 737 accepteurs de mobile money au 31 décembre 2019 soit une augmentation de **437,7%**. Cette augmentation exponentielle du nombre d'accepteurs de mobile money se justifie par les changements de comportement induits par le respect des gestes barrières et la promotion de l'utilisation du digital dans les moyens de paiement pour prévenir la propagation du COVID-19 au Bénin.

1.4.3 Volumes et valeurs des transactions SFM

Les transactions SFM sont déterminées par l'ensemble des transactions relatives aux retraits et dépôts d'argent, aux achats de crédit téléphonique, aux transferts push et pull, aux paiements des salaires, aux paiements marchands, aux transferts personne à personne (P2P), personne à client (P2C) et aux transferts internationaux entrants et sortants.

Les tableaux et graphiques ci-dessous présentent l'évolution du volume et de la valeur des transactions de 2018 à 2020.

TABLEAU 14 :**Volumes des transactions SFM**

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Dépôt d'argent	52 652 364	79 725 240	120 489 879	51,1%
Retrait d'argent	64 727 231	97 653 295	138 221 995	41,5%
Transfert d'argent	18 889 448	35 894 701	66 325 851	84,8%
Achat de crédit de recharge	65 835 497	123 095 838	250 368 996	103,4%
Push & Pull			1 109 395	
Paiement de salaires			3 214 224	
Paiement marchand			24 007 436	
Volume global des transactions	202 104 540	336 368 074	603 737 776	73,1%

Source : (Données opérateurs, 2020).

Le volume global de transactions SFM est passé de **336 368 074 transactions en 2019** à **603 737 776 transactions en 2020** soit un accroissement de **79,5%** du volume des transactions SFM.

41% des transactions SFM sont constituées des « Achats de crédit de recharge » et les autres réparties comme suit : Dépôt d'argent (20%), Retraits d'argent (23%), Transfert P2P (11%), Paiement des salaires (1%) et Paiements marchands (4%).

TABLEAU 15 :**Valeur des transactions SFM (en milliards de francs CFA)**

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Dépôt d'argent	812,032	1 104,3	1 633,09	47,9%
Retrait d'argent	778,671	1 032,1	1 304,10	26,4%
Transfert d'argent	454,5	449,0	915,71	103,9%
Achat de crédit de recharge	26,37	39,74	68,92	73,4%
Push & Pull			43,85	
Paiement de salaires			24,74	
Paiement marchand			204,09	
Valeur globale des transactions	2 071,573	2 625,14	4 194,5	59,8%

Source : (Données opérateurs, 2020).

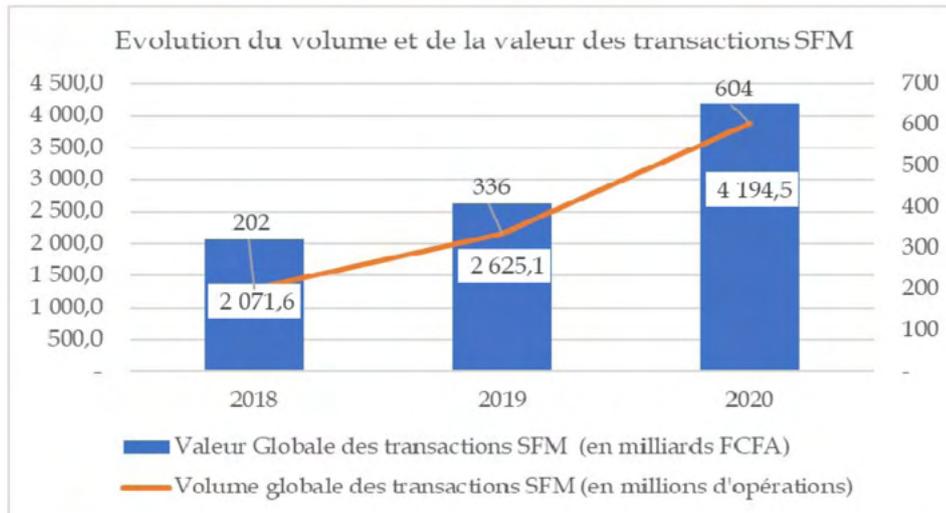
La valeur globale des transactions SFM est passée de **2 625,14 milliards de FCFA en 2019** à **4 194,5 milliards de FCFA en 2020** soit une augmentation de **59,8%**.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du volume et de la valeur des transactions des services financiers mobiles de 2018 à 2020 au Bénin :



GRAPHIQUE N° 13 :

Evolution du volume et de la valeur des transactions SFM



1.4.4 Chiffres d'affaires SFM

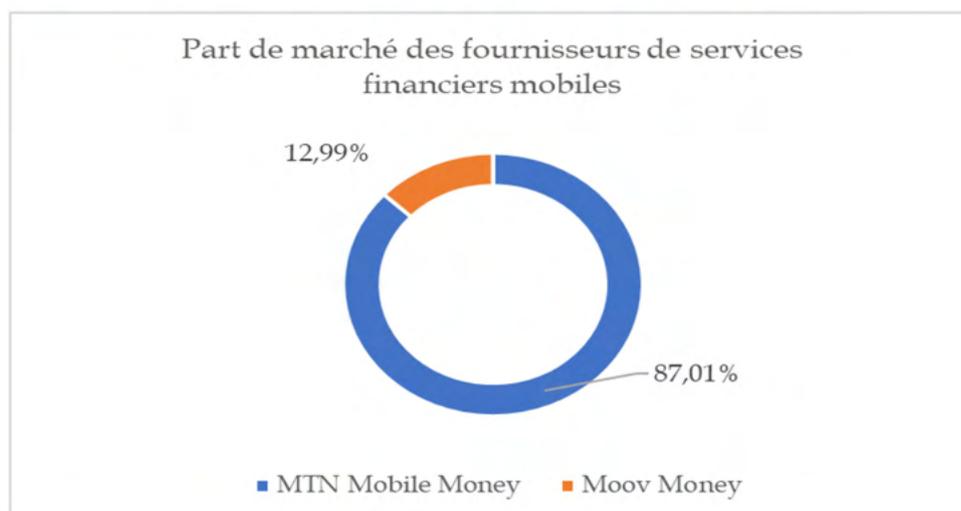
Le chiffre d'affaires des fournisseurs du service financier mobile au Bénin est évalué **30 199 045 732 FCFA** au 31 décembre 2020. Il est réparti comme suit :

- MTN Mobile Money : 26 276 237 514 FCFA soit **87,01%** de part de marché en valeur ;
- Moov Money : 3 922 808 218 FCFA soit **12,99%** de part de marché en valeur.

Le graphique ci-contre permet de comparer les parts de marché des opérateurs SFM en 2020 :

GRAPHIQUE N° 14 :

Part de marché des fournisseurs de services financiers mobiles



SECTION 2 : MARCHÉ POSTAL

2.1 Les acteurs

L'activité postale est animée au Bénin par deux (02) groupes d'acteurs principaux à savoir :

- l'opérateur désigné : La Poste du Bénin SA ;
- les opérateurs privés autorisés à exploiter les services postaux non réservés.

Le tableau ci-dessous présente les opérateurs intervenants sur le marché postal béninois :

TABLEAU 16 :

Opérateurs postaux en activité au Bénin au 31 décembre 2020

Opérateurs	Statuts	Prestations ou Services fournis	Dessertes
La Poste du Bénin SA	Opérateur en charge du service postal universel	<p>Courriers Ordinaires et Express</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les services du courrier (Collecte, Tri, acheminement et Distribution des envois dont le poids n'excède pas 2kg, des imprimés pour les malvoyants jusqu'à 7kg, des sacs spéciaux et des colis jusqu'à 30kg), • Les services financiers postaux (Mandats, Transfert de fonds, Chèques Postaux, Caisse Nationale d'Épargne, des services de change, des services de valeurs à recouvrer, des services de contre remboursement et tout autre service se rapportant à des prestations similaires) • Nouveaux services postaux basés sur les TIC autorisés par l'ARCEP 	Nationale et Internationale



LA POSTE DU BÉNIN SA	Opérateurs fournissant des services postaux non réservés	Services du courrier express <ul style="list-style-type: none"> • Collecte, Tri, acheminement et distribution d'envois d'un poids dépassant les limites de poids des services réservés • Collecte, Tri, acheminement et distribution des livres, catalogues, journaux périodiques et Colis postaux • Nouveaux services postaux basés sur les TIC autorisés par l'ARCEP • Prestations relatives à des envois à dépôts et/ou à livraison avec preuve réalisés à des tarifs dont le montant est fixé par l'ARCEP 	Nationale et internationale
DHL INTERNATIONAL BENIN			Nationale et internationale
TOP CHRONO SARL			Nationale et internationale
SIMTRAM BENIN			Nationale et internationale
MTA			Nationale
BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS			Nationale et internationale
LE COURSIER SARL			Nationale
CONFORT LINES			Nationale
RIMBO TRANSPORT SARL			Internationale
BAOBAB EXPRESS SA			Nationale
RED STAR EXPRESS BENIN			Nationale et internationale
SOCIETE INTERNATIONALE D'INTERMEDIATION SARL			Nationale
MAURI SERVICES			Nationale
Les « CARS ATT » SARL			Nationale
LALY EXPRESS SARL			Nationale
AMERICAN FURNITURE EXPRESS SARL			Nationale et internationale
EXPRESS COURSIER TRANSPORT & LIVRAISON	Nationale		

Source : (Observatoire ARCEP, 2020)

2.2 Les indicateurs du marché postal

2.2.1 Trafic postal

Le trafic global écoulé sur le réseau postal au Bénin au 31 décembre 2020 est estimé à **1 525 687** lettres et colis dont **62,6%** pour le trafic intérieur et **37,4%** pour le trafic international.

85% du trafic postal est porté par l'opérateur en charge du service postal universel (SPU) et **15%** par les autres opérateurs.

TABLEAU 17 :

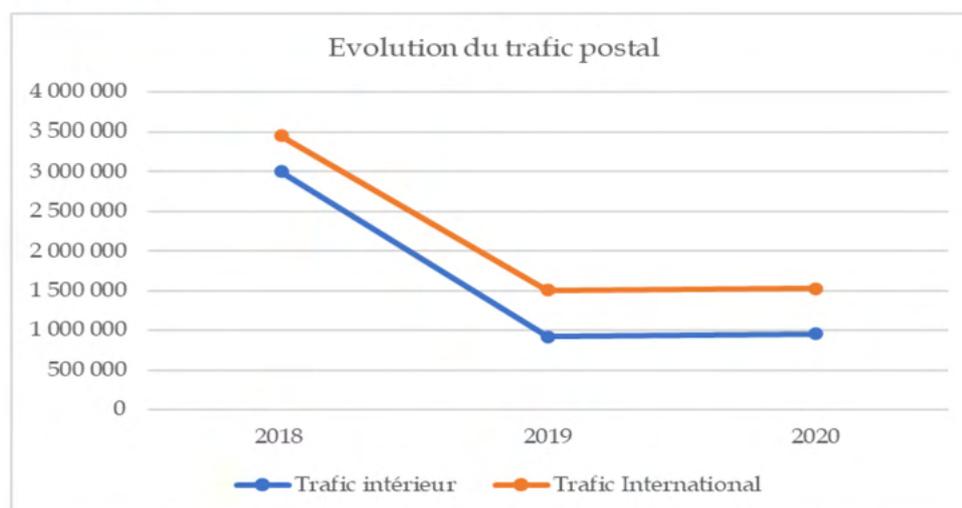
Trafic global du marché postal

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Trafic intérieur	3 000 039	924 451	955 524	3,4%
Part de marché SPU	97,07%	87,44%	87,44%	
Part de marché SPNR	3,01%	12,56%	12,56%	
Trafic international	452 694	580 543	570 163	-1,8%
Part de marché SPU	81,62%	82,99%	80,85%	
Part de marché SPNR	18,38%	17,01%	19,15%	
Trafic Global	3 452 733	1 504 994	1 525 687	1,4%

Source : (Données opérateurs, 2020)

GRAPHIQUE N° 15 :

Evolution du trafic postal



Le trafic de la poste aux lettres est évalué à **1 427 882 lettres** au 31 décembre 2020. Ce trafic est réparti comme suit : **89,9%** pour l'opérateur SPU et **10,1%** pour les autres opérateurs.

TABLEAU 18 :**Trafic de la poste aux lettres**

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Trafic intérieur	2 983 088	900 177	922 738	2,5%
Part de marché SPU	97,63%	89,28%	90,37%	
Part de marché SPNR	2,37%	10,72%	9,63 %	
Trafic international	408 530	547 308	505 144	-7,78%
Part de marché SPU	88,00%	85,99%	88,91%	
Part de marché SPNR	12,00%	14,01%	11,09%	
Trafic Global	3 391 618	1 447 485	1 427 882	-1,4%

Source : (Données opérateurs, 2020)

Le volume des colis postaux distribués sur le réseau postal béninois est évalué à **97 805** colis au 31 décembre 2020 contre 62 741 colis au 31 décembre 2019 soit une augmentation de **55,9%**.

86,2% du trafic des colis postaux est porté par les opérateurs des services postaux non réservés (SPNR) et **13,8%** par l'opérateur SPU.

TABLEAU 19 :**Trafic des colis postaux**

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Trafic intérieur	20 663	29 506	32 786	11,1%
Part de marché SPU	0,01%	26,42%	5,01%	
Part de marché SPNR	99,99%	73,58%	94,99%	
Trafic international	43 929	33 235	65 019	95,6%
Part de marché SPU	22,77%	33,49%	18,25%	
Part de marché SPNR	77,23%	66,51%	81,75%	
Trafic Global	64 592	62 741	97 805	55,9%

Source : (Données opérateurs, 2020)

En somme, la tendance baissière du trafic postal observée depuis 2018 se poursuit à cause notamment de la chute du volume de la poste aux lettres. Ce service postal traditionnel est en baisse depuis quelques années avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. On note également que le trafic des colis postaux constitue une part résiduelle à cause de la forte présence du marché postal informel au Bénin. Les mesures de régulation en cours dans ce secteur visent à inverser la tendance les années à venir.

2.2.2 Revenus des opérateurs postaux

La valeur du marché postal est estimée à **10,745 milliards de francs CFA** en décembre 2020 contre **9,784 milliards de francs CFA** en 2019, soit un accroissement de **9,8%**. Elle est répartie comme ci-après : **70,44%** pour La Poste du Bénin SA et **29,56%** pour les Opérateurs SPNR.

Cette performance est portée par les services financiers postaux (52,1%) et les colis et envois express (36,8%). La contribution de la poste aux lettres évaluée à 14% en 2019 est passée à 7,6% au 31 décembre 2020.

TABLEAU 20 :
Revenus des opérateurs postaux

Désignations	2018	2019	2020	Tendance
Poste aux lettres	1 220 042 492	1 346 961 494	811 659 147	-39,7%
Colis et envois express	2 941 489 065	2 687 990 594	3 950 346 360	47%
Services financiers	3 178 750 116	5 397 346 706	5 599 607 476	3,7%
Autres recettes	170 995 965	345 742 237	383 409 203	10,9%
Recettes totales	7 511 277 638	9 778 041 031	10 745 022 186	9,9%

Source : (Données opérateurs, 2020)

GRAPHIQUE N° 16 :
Evolution de la valeur du marché postal

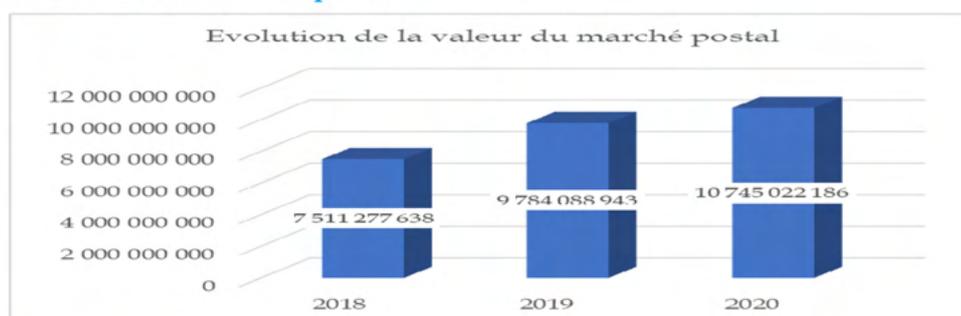


TABLEAU 21 :
Revenus des services financiers postaux

Désignations	2018	2019	2020	Tendances
Nombre de mandats de poste ordinaire	25 573	394	207	-47,5%
Montant des mandats de poste ordinaire	20 979 530 192	39 560 473	32 296 177	-18,4%
Nombre de comptes CCP	49 559	57 935	62 357	7,6%
Avoirs en fin de trimestre sur les comptes	13 692 621 723	14 735 590 186	10 380 641 110	-29,6%
Nombre de comptes CNE	633 937	654 862	665 805	1,7%
Avoirs en fin d'année sur les comptes	49 263 931 735	52 332 626 207	55 717 752 959	6,5%

Source : (Données opérateurs, 2020)



CHAPITRE 3

MISSIONS DE REGULATION



Au titre de ses missions de régulation, l'ARCEP BENIN a, au cours de l'année 2020, réalisé plusieurs activités telles que la délivrance des autorisations, l'organisation des contrôles et la gestion des plaintes.

SECTION 1 : AUTORISATIONS

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

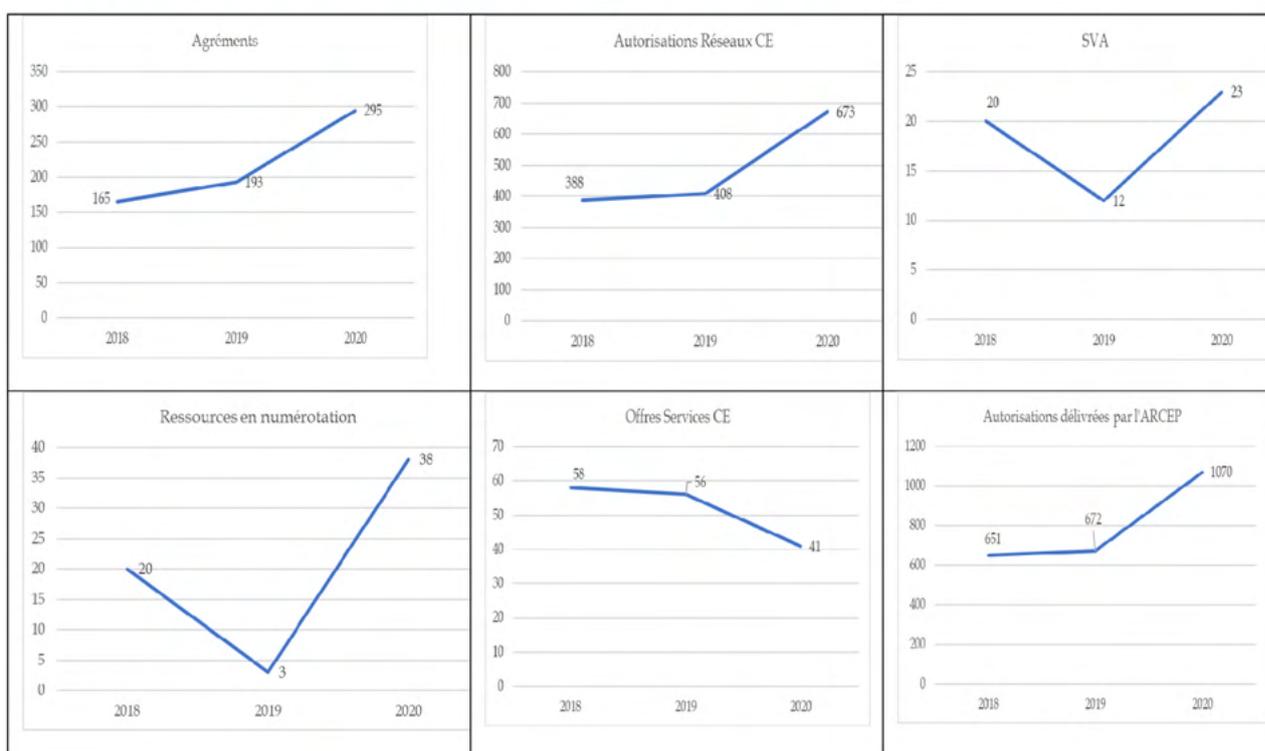
A cet effet, l'ARCEP BENIN a délivré en 2020 des autorisations aussi bien pour les services de communications électroniques que pour la poste.

1.1 Autorisations des services des communications électroniques

Les autorisations des services de communications électroniques délivrées par l'ARCEP BENIN en 2020 sont présentées comme ci-après :

GRAPHIQUE N° 17 :

Autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN en 2019 et 2020





Au total, mille soixante-dix (1070) titres d'exploitation ont été accordés en 2020 contre six cent soixante-douze (672) titres d'exploitation en 2019, soit une augmentation de **59,22%**.

De l'analyse des autorisations octroyées par l'ARCEP BENIN, il ressort :

- un accroissement de **52,84%** des demandes d'agrément. Ce taux est porté par la forte demande d'agrément d'équipements terminaux enregistrée au cours de l'année 2020 ;
- un accroissement de **28,12%** du nombre d'autorisations VSAT délivrées à fin décembre 2020 par rapport à 2019. Cette hausse s'explique par le renouvellement et la modification de plusieurs stations VSAT ;
- un accroissement de **163%** du nombre d'autorisations de liaisons par Faisceaux Hertiens (FH), induit par le besoin d'augmentation de capacités sur les liaisons de transmission des réseaux des opérateurs mobiles ;
- un accroissement de **179,16%** du nombre d'autorisation des réseaux Boucle Locale Radio (BLR). Cette augmentation s'explique par le projet du Gouvernement relatif à l'interconnexion des administrations publiques sur l'ensemble du territoire national qui a induit l'introduction à l'ARCEP BENIN de plusieurs demandes d'établissement de réseaux indépendants ;
- un accroissement de **91,66%** du nombre de Services à Valeur Ajoutée (SVA) déclarés. En effet, le nombre de déclarations des SVA est passé de douze (12) en 2019 à vingt-trois (23) en 2020. Cette évolution se justifie par les réformes liées à la mise en conformité des SVA existants à la nouvelle réglementation ;
- une forte augmentation du nombre de ressources en numérotation attribuées qui est passé de trois (3) en 2019 à trente-huit (38) numéros en 2020.

1.2 Autorisations postales

L'octroi d'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés est le droit accordé par l'Autorité de Régulation à tout opérateur pour l'exploitation des services postaux non réservés conformément aux dispositions du livre II de la loi N°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste.



En exécution de sa mission réglementaire, l'ARCEP BENIN a approuvé huit (08) demandes d'autorisation d'exploitation et de fourniture de service postal en République du Bénin au cours de l'année 2020.

Il s'agit des dossiers des prestataires ci-après :

- LES CARS ATT SARL
- SOCIETE INTERNATIONALE D'INTERMEDIATION SARL
- RIMBO TRANSPORT SARL
- BAOBAB EXPRESS SA
- NIGER-MESSAGERIE GIE
- LE TRANSPORTEUR SARL
- LALY EXPRESS SARL

Ces nouvelles autorisations sont la résultante des activités de sensibilisation organisées par l'ARCEP BENIN dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs informels du secteur postal au Bénin.



SECTION 2 : CONTROLES

2.1 Contrôle des réseaux et services

Plusieurs contrôles des réseaux et services sont effectués au titre de l'année 2020. Il s'agit de :

- ✓ contrôle des offres et services ;
- ✓ contrôle de la couverture et de la qualité de service ;
- ✓ contrôle des RNI ;
- ✓ inspection des sites radioélectriques ;
- ✓ contrôle inopiné des fournisseurs d'accès à Internet.

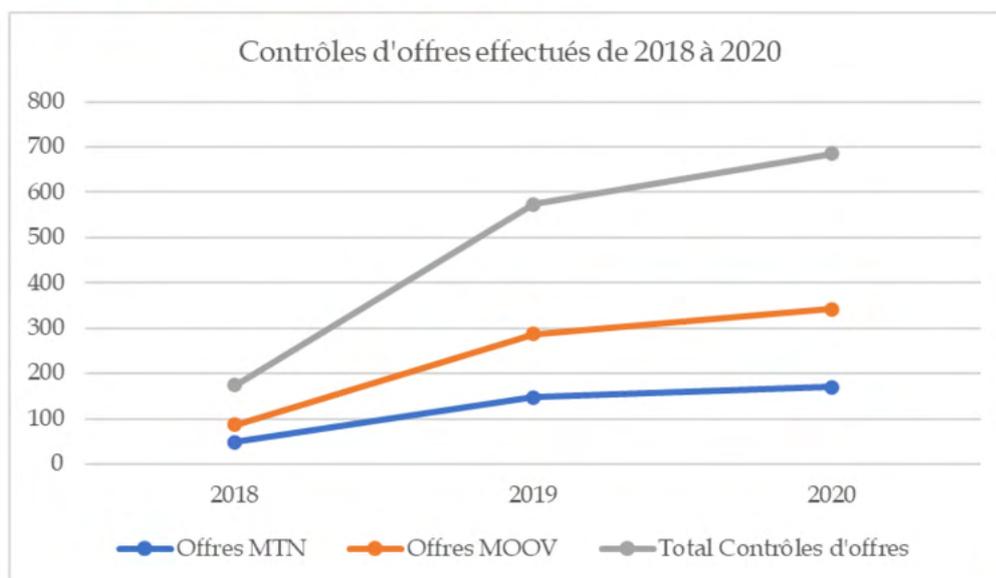
A. Contrôles des offres et services

Les contrôles effectués par les Unités de contrôle sont relatifs à la vérification du respect par les opérateurs des conditions de mise en œuvre des offres autorisées par l'ARCEP BENIN. Au total, trois cent quarante-trois (343) contrôles portant sur 41 offres ont été effectués au cours de l'année 2020 contre deux cent quatre-vingt-sept (287) portant sur vingt-huit (28) offres en 2019 soit une augmentation de 19,51%.

La répartition des contrôles d'offres de services effectués par les Unités de contrôle se présente comme suit :

GRAPHIQUE N° 18 :

Contrôles d'offres de services effectués de 2018 à 2020



Les contrôles ont permis de relever des irrégularités relatives au respect des conditions de mise en œuvre des offres notamment les envois erronés des tickets de facturation et les délais de validité d'offres non conformes aux autorisations. Ces dysfonctionnements ont été corrigés après des mises en demeure de l'ARCEP BENIN.

Par ailleurs, certains contrôles ont abouti à la suspension de la commercialisation de certaines offres sur les réseaux et à la mise en œuvre des procédures de sanction à l'encontre des opérateurs défaillants.

B. Contrôles de la couverture et de la qualité de service

Des contrôles ont été effectués via l'outil Drive-test et à l'aide du système de suivi permanent de la qualité de service de l'ARCEP BENIN.

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

Au titre de l'année 2020, plusieurs contrôles ont été effectués à l'intérieur du pays à savoir :

- les contrôles inopinés ;
- les contrôles suite aux plaintes des consommateurs à travers la ligne verte ;
- les contrôles de la qualité de service en zones frontalières.

Ces contrôles ont permis de vérifier les allégations des plaignants et le respect par les opérateurs des obligations de leur cahier des charges. Par ailleurs, les contrôles de fonctionnement des réseaux aux frontières ont montré la nécessité de tenir des réunions de coordination en vue d'assurer du respect par les opérateurs des accords de coordination signés entre l'Administration du Bénin et celles des pays voisins.

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

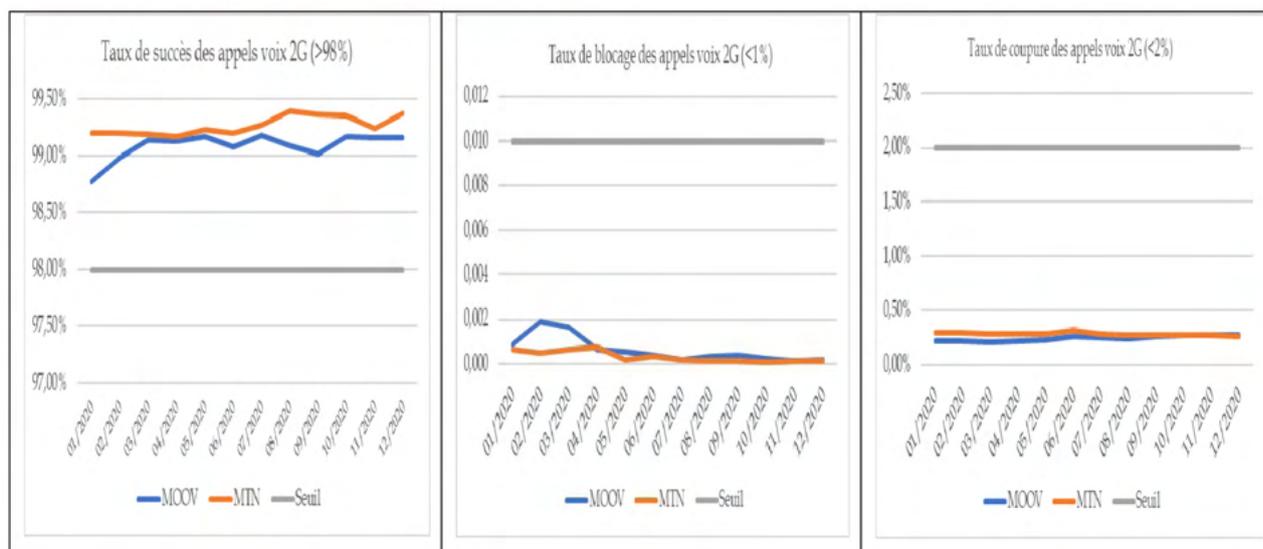
L'ARCEP BENIN dispose d'une plateforme de suivi permanent de la qualité de service des réseaux mobiles. Elle fournit des informations facilitant l'analyse des indicateurs de qualité de service sur les réseaux des opérateurs de communications électroniques mobiles au Bénin. Les résultats issus de cette plateforme ont permis de renforcer le dispositif d'information des consommateurs.

Les indicateurs de qualité de service relevés au cours de l'année 2020, à travers la plateforme RPM (Regulator Performance Monitoring ou Système de suivi de la performance du réseau pour le régulateur), sont présentés sur les graphes ci-dessous par type d'indicateurs et selon la technologie utilisée.

- **Mesure des indicateurs QoS pour les appels Voix 2G**

GRAPHIQUE N° 19 :

Indicateurs de qualité de service Voix 2G



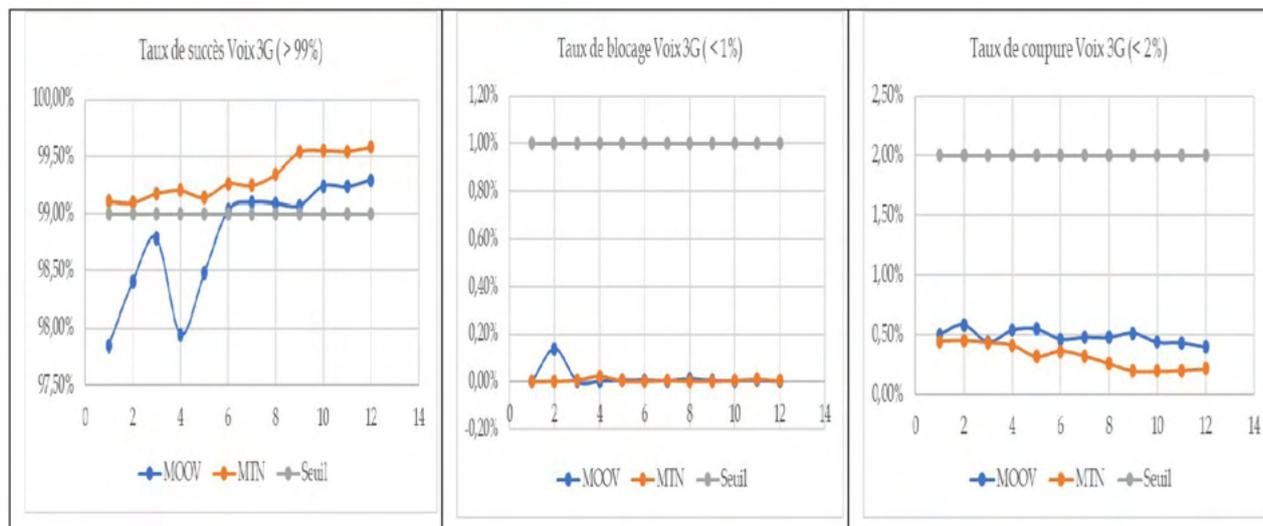
L'analyse des indicateurs de qualité de service voix 2G recueillis à travers la plateforme RPM au cours de l'année 2020 révèle que les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN ont respecté les seuils de qualité pour les différents services.

- **Mesure des indicateurs QoS pour les appels Voix 3G**

Le suivi des indicateurs 3G au cours de l'année 2020 a permis d'obtenir les niveaux de performance ci-après :

GRAPHIQUE N° 20 :

Indicateurs de qualité de service Voix 3G



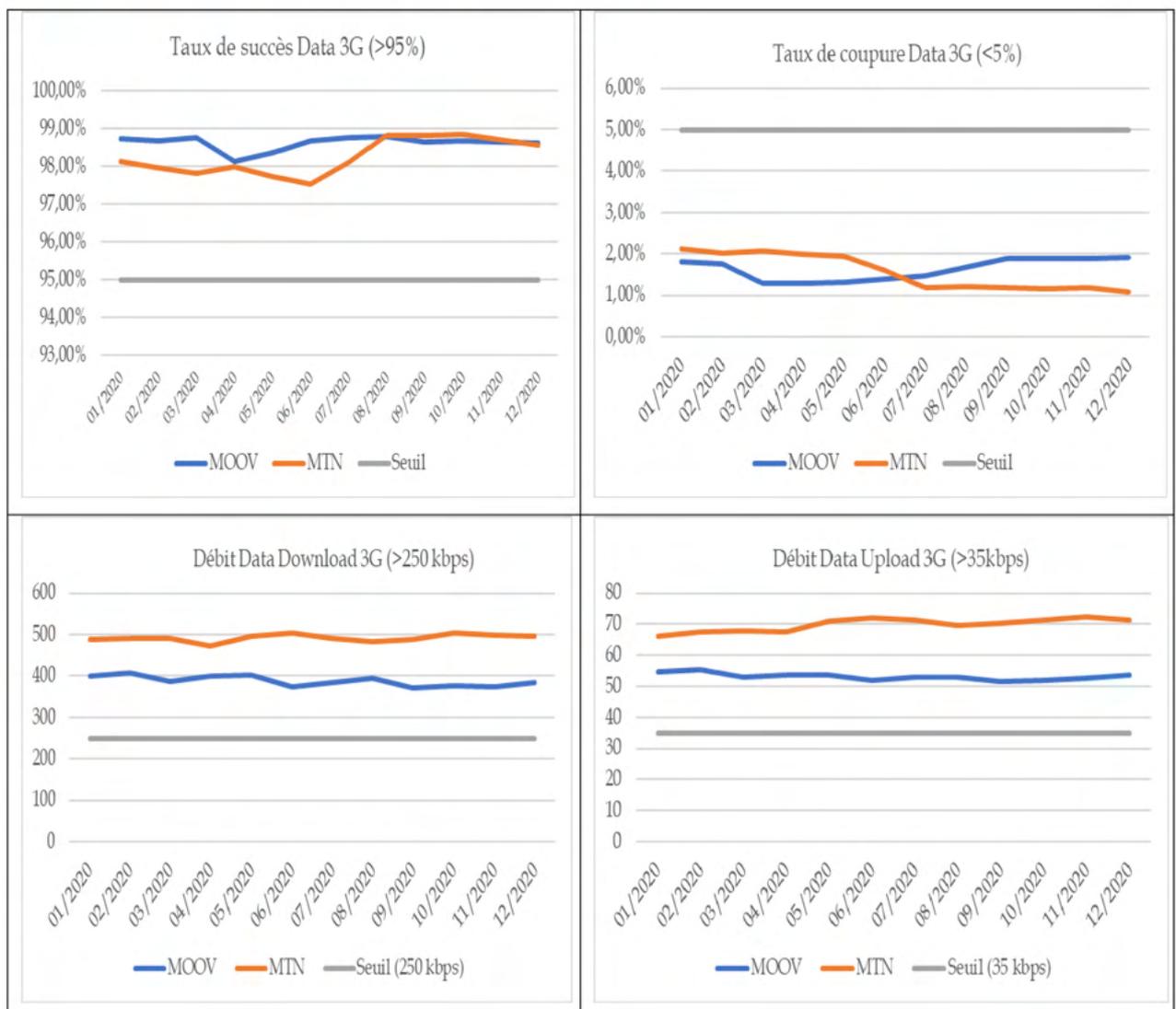
De l'analyse des données 2020, il ressort que les indicateurs de qualité de service relatifs aux taux de succès, de blocage et de coupure des appels voix 3G ont été respectés par les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN.

- **Mesure des indicateurs QoS pour le service Data 3G**

Les indicateurs de qualité de service 3G relatifs aux taux de connexion réussie et de coupure Data, aux débits Data Downlink et Uplink sur les réseaux des opérateurs mobiles sont conformes aux seuils définis dans la décision n° 2019 -040 du 22 février 2019 fixant les indicateurs de qualité de service des réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin.

GRAPHIQUE N° 21 :

Indicateurs de qualité de service Data 3G en 2020

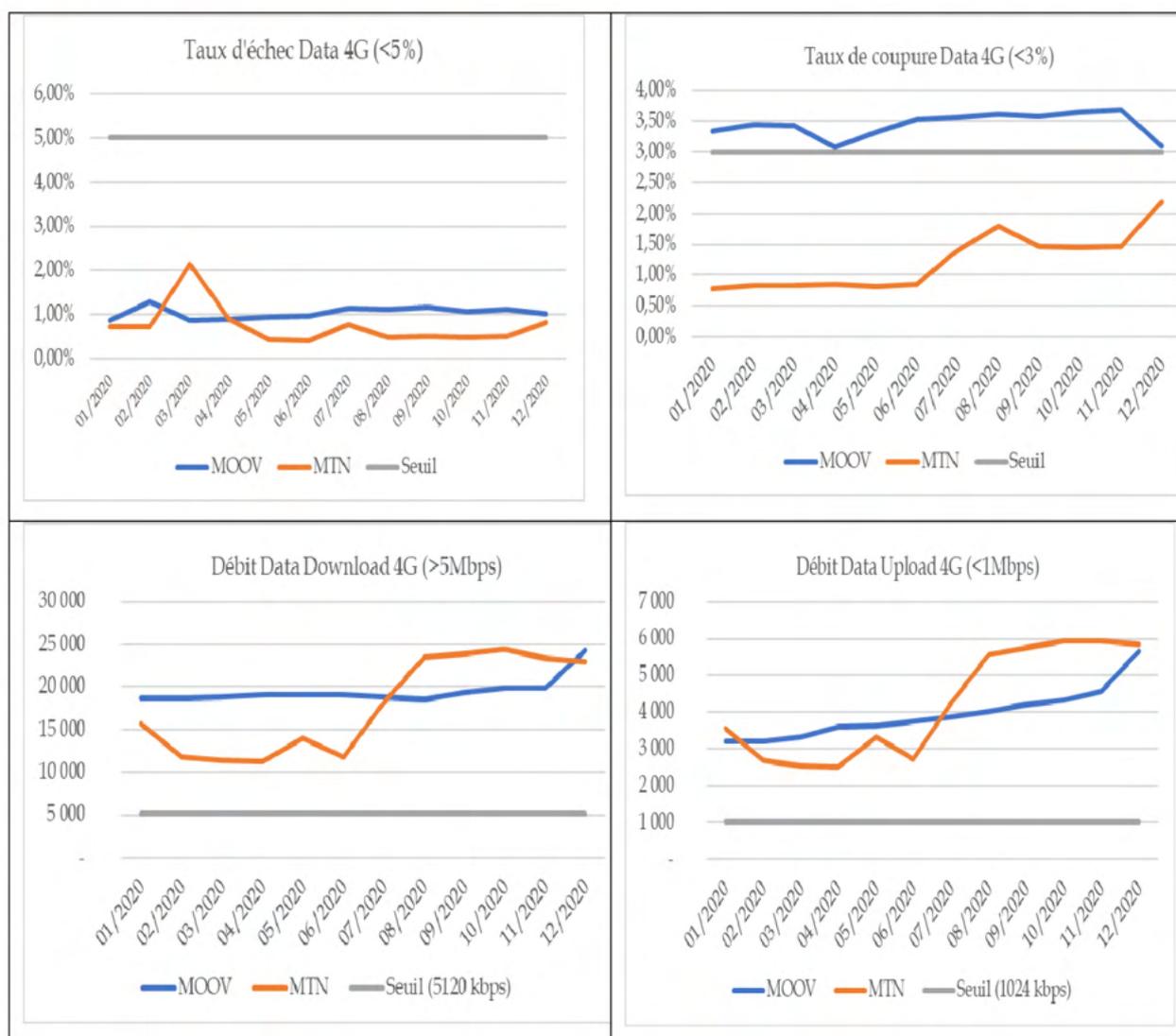


- **Mesure des indicateurs QoS pour le service Data 4G**

Les indicateurs de qualité de service 4G relatifs au taux de connexion réussie et de coupure Data, aux débits Data Downlink et Uplink sur les réseaux des opérateurs mobiles sont conformes aux seuils définis dans la décision n° 2019 -040 du 22 février 2019 fixant les indicateurs de qualité de service des réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin excepté l'indicateur « taux de coupure data » qui est non conforme sur le réseau ETISALAT BENIN. En effet, le taux moyen mensuel de coupure de la connexion Internet sur le réseau de ETISALAT BENIN est évalué à **3,45%**.

GRAPHIQUE N° 22 :

Indicateurs de qualité de service Data 4G en 2020



2.2 Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

2.2.1 Contrôle des assignations de fréquences

Conformément au plan annuel de contrôle 2020, les activités de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques ont couvert les aspects ci-après :

- **Validation de nouveaux sites**

Au cours de l'année 2020, les services techniques de l'ARCEP BENIN ont inspecté cent vingt-deux (122) sites radioélectriques candidats. Au terme des inspections, cent douze (112) sont jugés conformes aux normes en vigueur et ont été autorisés.

- **Contrôle des réseaux indépendants**

Dans le cadre du contrôle des réseaux indépendants, cinq (05) stations de type VSAT et une (01) station de type PMR ont été contrôlées. Parmi les cinq stations VSAT, deux (02) sont conformes aux autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN, deux (02) ne sont plus exploitées et une (01) n'a pas été installée. Quant à la station PMR, les paramètres techniques de l'autorisation n'ont pas été respectés.

- **Contrôle du niveau d'exposition des populations aux RNI**

Cinq (05) missions de contrôle ont été réalisées dans le cadre de l'instruction des plaintes des populations ou des contrôles de routine. Les résultats de ces contrôles ont montré que les niveaux d'exposition aux champs électromagnétiques relevés sur le terrain sont conformes à la réglementation en vigueur.

- **Contrôle de l'utilisation des ressources en fréquences**

Les contrôles effectués par les services techniques dans les bandes de transmission et les bandes du réseau d'accès n'ont révélé aucune irrégularité des réseaux des opérateurs mobiles.

Les contrôles des ressources en fréquences assignées aux fournisseurs d'accès à Internet et aux exploitants de réseaux indépendants de type PMR ont révélé des irrégularités relatives au non-respect des paramètres techniques pour le réseau PMR et à la non-utilisation des ressources en fréquences attribuées à un fournisseur d'accès à Internet par l'ARCEP BENIN.

Dans le cadre du réaménagement du spectre, les contrôles de libération des bandes identifiées ont été effectués. Ainsi, les bandes 2300 MHz et 2600 MHz ont fait l'objet de contrôle. A l'issue du contrôle, ces bandes de fréquences ont été libérées.

- **Gestion des brouillages**

Trois (03) dossiers de plaintes en brouillage ont été instruits par l'ARCEP BENIN. Il s'agit des plaintes formulées par l'Agence pour la Sécurité de la Navigation Aérienne (ASECNA) via l'Agence Nationale de l'Avion Civile (ANAC), l'Office de Radiodiffusion et Télévision du Bénin (ORTB) et l'opérateur SPACETEL BENIN.



- Démantèlement de réseaux

L'ARCEP BENIN a ordonné le démantèlement d'un site radioélectrique du fait de la cessation de son exploitation. Un contrôle de la mise en œuvre de la décision a permis de constater l'effectivité du démantèlement de la station.

2.2.2 Coordination internationale

L'ARCEP BENIN, dans le cadre du traitement des circulaires internationales de Fréquences (BR IFIC) reçues de l'UIT, a répondu favorablement à deux demandes d'inclusion du Bénin dans la zone de service des réseaux à satellite **HISPASAT-94A** et **OHO-30B-77E**.

Toutefois, en ce qui concerne le réseau à satellite **F-SAT-BSS2-70.5E**, l'ARCEP BENIN a objecté la demande reçue 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. Par ailleurs, faisant suite aux principaux résultats de la CMR-19 et du point de vue de l'UAT, trente et un (31) pays de la zone Afrique ont été invités à soumettre de nouvelles positions orbitales en vue de l'assignation de nouvelles ressources dans les plans du Service de Radiodiffusion par Satellite (SRS) de l'UIT en vertu de l'Appendice 30 et des ressources de liaison de connexion associées en vertu de l'Appendice 30A.

A cet effet, l'ARCEP BENIN a accompli des diligences en vue de la transmission des nouveaux paramètres de la position orbitale pour le compte de l'Administration du Bénin. Le suivi du processus de coordination avec l'ensemble des administrations est également effectif.

2.3 Contrôle des activités postales

L'ARCEP BENIN a effectué au cours de l'année 2020 plusieurs contrôles du respect de la réglementation postale qui ont porté sur les obligations relatives :

- à la qualité de service des opérateurs postaux et au respect des conditions de fourniture des services postaux par dérogation ;
- aux procédures de traitement des plaintes et réclamations des usagers, de suivi et de localisation des envois postaux et de la mise à disposition d'informations utiles aux clients et ;
- à la publication du catalogue d'offres de La Poste du Bénin SA.

- **Contrôle de la qualité des services postaux et du respect des conditions de fourniture des services postaux par dérogation**

Six (6) contrôles relatifs à la qualité de service des opérateurs postaux et au respect des conditions de fourniture des services postaux par dérogation ont été réalisés par l'ARCEP BENIN.

Sur la qualité de service, les contrôles ont porté sur la vérification du respect des normes liées aux délais d'acheminement des envois par les opérateurs postaux. Ils ont permis de constater un respect global des seuils des indicateurs fixés.

En ce qui concerne le respect, par les opérateurs sous régime d'autorisation, de la décision n°2016-024 portant encadrement des tarifs applicables aux services postaux fournis par dérogation, les contrôles ont révélé le non-respect des obligations fixées. Les opérateurs concernés ont été mis en demeure de se conformer à la réglementation en vigueur.

- **Contrôles portant sur les procédures de traitement des plaintes et réclamations des usagers, de suivi et de localisation des envois postaux et de la mise à disposition d'informations utiles aux clients**

Quatre (4) contrôles ont été organisés au cours de l'année 2020 à l'endroit des opérateurs de services postaux non réservés. L'objectif des contrôles est de s'assurer du respect des obligations liées notamment aux procédures de traitement des plaintes des utilisateurs et à la mise à disposition des informations relatives aux conditions générales de vente ou de fourniture des produits et services.

Ces contrôles ont révélé le non-respect par certains opérateurs des dispositions réglementaires en vigueur. Ces derniers ont été mis en demeure de corriger les dysfonctionnements relevés et de se conformer à la réglementation en vigueur.

- **Contrôle portant sur la publication du catalogue d'offres de l'opérateur désigné**

En application des dispositions réglementaires, l'ARCEP BENIN a procédé à un contrôle inopiné de vérification de l'affichage du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné dans certaines agences commerciales. Ce contrôle a révélé que la publication du catalogue d'offres n'est pas effective dans les agences commerciales de l'opérateur. Son affichage a donc été recommandé.

SECTION 3 : GESTION DES PLAINTES

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.

En 2020, elle a entrepris des actions visant l'amélioration dudit système. Il s'agit de :

- la transformation de la ligne verte de l'ARCEP BENIN en un centre d'appel ;
- la mise à jour de la plateforme de gestion des plaintes.

Dans le cadre de la prise en main du nouveau système de gestion des plaintes, une formation des acteurs de la chaîne de gestion des plaintes a été organisée. Cette formation a permis le renforcement des capacités des agents du centre d'appel et des instructeurs de plaintes.

Au 31 décembre 2020, l'ARCEP BENIN a enregistré et traité deux cent dix-sept (217) plaintes sur l'ensemble des canaux d'accès, toutes catégories confondues avec un taux d'instruction de 100 %.

TABLEAU 22 :

Répartition des plaintes par canal d'accès

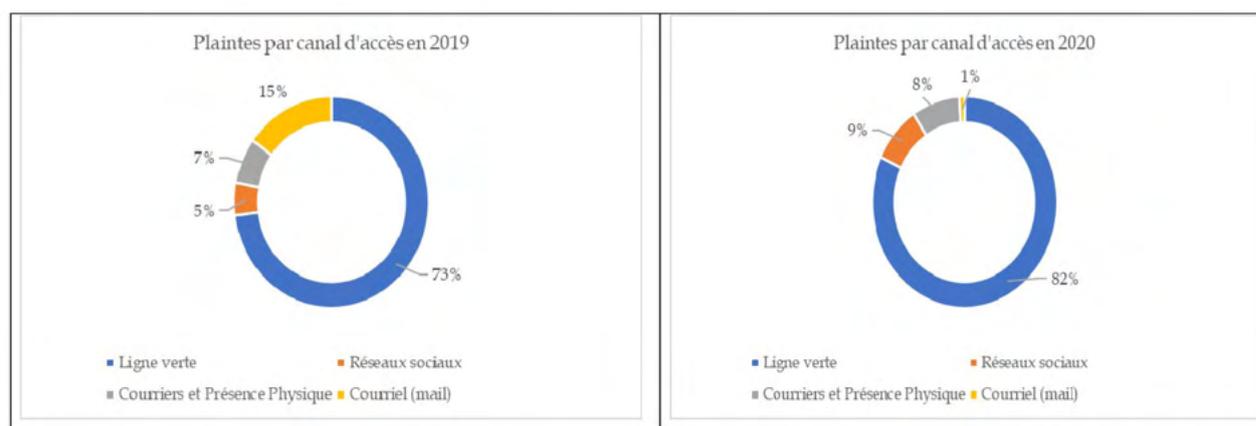
Canal d'entrée	Plaintes reçues	Fréquences
Ligne Verte	178	82%
Réseaux Sociaux	19	9%
Courriers & Présence Physique	18	8%
Courriel	2	1%
Nombre total de plaintes reçues et traitées	217	100%

Source : (Observatoire ARCEP, 2020)

Il ressort de l'analyse des données du tableau ci-dessus que la ligne verte demeure le canal privilégié pour le dépôt des plaintes des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste.

GRAPHIQUE N° 23 :

Répartition des plaintes par canal d'accès en 2019 et 2020



L'analyse de la répartition par opérateur des plaintes révèle que le taux de plaintes générées par les opérateurs de téléphonie mobile est largement supérieur à celui des Fournisseurs d'Accès à Internet.

L'ARCEP BENIN n'a enregistré aucune plainte provenant des utilisateurs des services postaux en 2020.

Les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN ont généré les volumes les plus élevés de plaintes avec des indices de conflictualité⁴ évalués à 1,13 pour SPACETEL BENIN et 0,43 pour ETISALAT BENIN.

TABLEAU 23 :

Répartition des plaintes par catégorie

Opérateurs	Plaintes Techniques	Plaintes Commerciales	Total
MTN	29	113	142
MOOV	12	52	64
MTN/MOOV	6	1	7
BTS	0	0	0
BTI	1	0	1
ISOCEL	2	0	2
OTI	1	0	1
TOTAL	51	166	217

Source : (Observatoire ARCEP, 2020)

Par ailleurs, les résultats du traitement des plaintes reçues par l'ARCEP BENIN en 2020 indiquent cent trente-trois (133) plaintes fondées et quatre-vingt-quatre (84) plaintes infondées.

⁴ Indice de conflictualité = Taux de plaintes sur la part de marché de l'opérateur

La répartition des plaintes techniques et commerciales par catégorie est présentée dans le tableau ci-après :

TABLEAU 24 :

Répartition des plaintes techniques et commerciales par catégorie

Types de plaintes	Plaintes Techniques	Plaintes Commerciales	Total
Plaintes fondées	43	90	133
Plaintes infondées	08	76	84
TOTAL	52	165	217

Source : (Observatoire ARCEP, 2020)

Les plaintes fondées ont donné lieu à cinquante-cinq (55) mesures de dédommagement et soixante-dix-huit (78) mesures correctives.

Le graphique ci-dessous présente la situation du traitement des plaintes reçues par l'ARCEP BENIN au cours de l'année 2020.

GRAPHIQUE N° 24 :

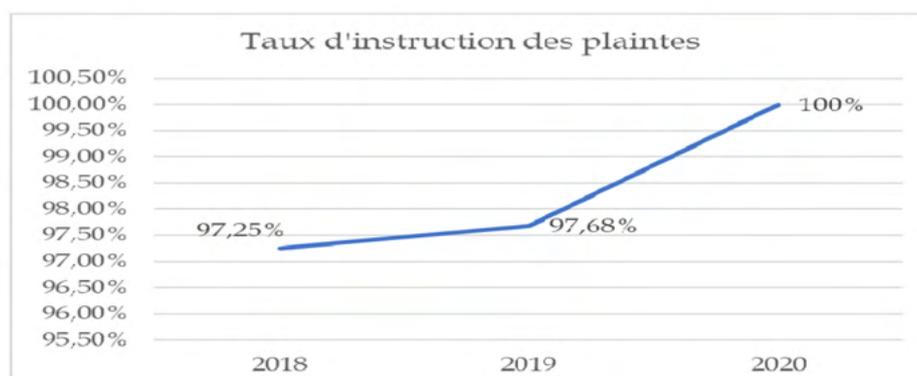
Traitement des plaintes reçues par l'ARCEP BENIN en 2020



Il ressort de l'analyse des plaintes que le taux d'instruction s'est accru dans le temps et ceci à la faveur des réformes mises en place pour améliorer le système de gestion des plaintes depuis 2017. Ce taux est passé de 97,68% en 2019 à 100% en 2020.

GRAPHIQUE N° 25 :

Taux de traitement des plaintes





SECTION 4 : SANCTIONS

L'ARCEP BENIN a prononcé plusieurs sanctions notamment en matière de qualité de service, de concurrence déloyale et de pratiques anticoncurrentielles.

Sur la qualité de service, des procédures de sanction ont été engagées à l'encontre des deux opérateurs de communications électroniques mobiles pour non-respect des obligations. Ces procédures ont abouti, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, à la prise des décisions mettant en demeure les opérateurs de corriger les défauts de qualité de service constatés.

Concernant la concurrence déloyale et les pratiques anticoncurrentielles, l'ARCEP BENIN a enregistré quatre (4) plaintes venant des opérateurs. Ces plaintes ont fait l'objet d'ouverture de procédure d'instruction conformément aux textes en vigueur. Certaines procédures ont été abandonnées et clôturées pour insuffisance de motifs à l'instruction, d'autres ont été poursuivies dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les procédures de sanction engagées par l'ARCEP BENIN sur la concurrence ont concerné notamment la publicité trompeuse ou comparative et le dénigrement, mises en œuvre par les opérateurs en violation des textes en vigueur, notamment les dispositions générales sur la concurrence, leurs cahiers des charges et les décisions de l'Autorité de Régulation sur les publicités commerciales et la protection des droits des consommateurs.

Ces procédures ont abouti à des mises en demeure et à des sanctions de certains opérateurs.

Grâce à ces actions de répression du non-respect de la réglementation et du cahier des charges des opérateurs, l'ARCEP BENIN assure le maintien d'un environnement concurrentiel qui sauvegarde les droits des acteurs et protège les consommateurs contre tout abus relevant de pratiques anticoncurrentielles ou de la concurrence déloyale.

CONCLUSION

Le présent rapport d'activités rend compte de la mise en œuvre, au cours de l'année 2020, de la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste assignée à l'ARCEP BENIN.

En dépit de la crise sanitaire qui a nécessité l'adaptation de l'organisation du travail, les principales activités programmées ont été réalisées et les résultats obtenus sont présentés plus haut.

L'Autorité de Régulation a accordé une attention particulière à sa mission de protection des utilisateurs des services des CEP. Au-delà des sessions de formation et d'information organisées à leur profit, deux (02) instruments de régulation ont été développés dans le but d'améliorer la transparence des offres de services et de fournir aux utilisateurs des services des CEP, les éléments d'information permettant d'éclairer leurs décisions. Il s'agit du simulateur tarifaire et de l'atlas de couverture des réseaux.

L'année 2020 a également été marquée par la contribution de l'Autorité de Régulation aux efforts du Gouvernement dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité à l'Internet sur l'ensemble du territoire national. Les réformes engagées dans ce sens, à la faveur du nouveau cadre juridique né de l'adoption du Code du numérique, ont induit une simplification des conditions de fourniture de l'accès à Internet par les opérateurs.

Au total, les secteurs des CEP ont enregistré des avancées significatives, notamment en ce qui concerne l'amélioration de la concurrence et l'assouplissement des conditions d'accès au marché et aux ressources en numérotation. Ces évolutions visent à soutenir l'innovation, améliorer la valeur du marché et contribuer à la satisfaction durable de toutes les parties intéressées pertinentes.



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	05
LISTE DES TABLEAUX	07
LISTE DES GRAPHIQUES	08
INTRODUCTION	09
CHAPITRE PRELIMINAIRE	
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	
DE L'ARCEP BENIN	10
SECTION 1 : ORGANISATION DE L'ARCEP	
BENIN	11
1.1 Les organes de l'ARCEP BENIN	11
1.2 Le Conseil de régulation	12
1.3 Le Secrétariat exécutif	13
SECTION 2 : FONCTIONNEMENT DE	
L'ARCEP BENIN	13
2.1. Ressources de l'ARCEP BENIN	13
2.1.1 Ressources humaines de l'ARCEP BENIN	13
2.1.2 Ressources financières de l'ARCEP BENIN	14
2.1.3 Ressources matérielles et techniques	15
2.2. Coopération et communication	16
2.2.1 Coopération	16
2.2.2. Communication	18
2.3. Système de management qualité	19
CHAPITRE 1	
PROJETS EXECUTES EN 2020	22
SECTION 1 : DOMAINE DES COMMUNICATIONS	
ELECTRONIQUES	23
1.1 Développement du simulateur tarifaire	23
1.2 Développement de l'atlas de couverture des réseaux	27
1.3 Aménagement d'un laboratoire de test des	
équipements terminaux	27
1.4 Mise en place d'un Centre d'Appel	27

1.5	Réforme de l'accès aux codes USSD	28
1.6	Mise à jour du Plan National de Fréquences	29
1.7	Mise en œuvre de l'itinérance communautaire de la CEDEAO	29
1.8	Contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à l'interconnexion des réseaux en République du Bénin	32
1.9	Contribution à la réforme de la fourniture de l'accès à Internet en République du Bénin	32
1.10	Contribution à la mise en place d'un nouveau cadre réglementaire applicable à la qualité de service et à la couverture des réseaux mobiles	33
SECTION 2 : DOMAINE DE LA POSTE		35
2.1	Etude relative à l'évaluation de la chaîne de valeur des services postaux au Bénin	35
2.2	Renforcement des capacités des acteurs postaux	35
SECTION 3 PERSPECTIVES 2021		36
CHAPITRE 2		
OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES		38
SECTION 1 : MARCHÉ DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES		39
1.1	Opérateur de réseaux de communications électroniques fixes	39
1.2	Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles	41
1.3	Fourniture d'accès à Internet	45
1.3.1	Internet fixe	45
1.3.2	Internet mobile	46
1.4	Fournisseurs de services financiers mobiles	49
1.4.1	Comptes SFM	49
1.4.2	Réseau de distribution des services financiers mobiles	50
1.4.3	Volumes et valeurs des transactions SFM	50
1.4.4	Chiffres d'affaires SFM	52
SECTION 2 : MARCHÉ POSTAL		53
2.1	Les acteurs	53
2.2	Les indicateurs du marché postal ⁴	55
2.2.1	Trafic postal	55
2.2.2	Revenus des opérateurs postaux	57

CHAPITRE 3	
MISSION DE REGULATION	58
SECTION 1 : AUTORISATIONS	59
1.1 Autorisations des services des communications électroniques	59
1.2 Autorisations postales	60
SECTION 2 : CONTROLES	62
2.1 Contrôle des réseaux et services	62
2.2. Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques	67
2.2.1 Contrôle des assignations de fréquences	67
2.2.2 Coordination internationale	68
2.3 Contrôle des activités postales	68
SECTION 3 : GESTION DES PLAINTES	70
SECTION 4 : SANCTIONS	73
CONCLUSION	74



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE
CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015