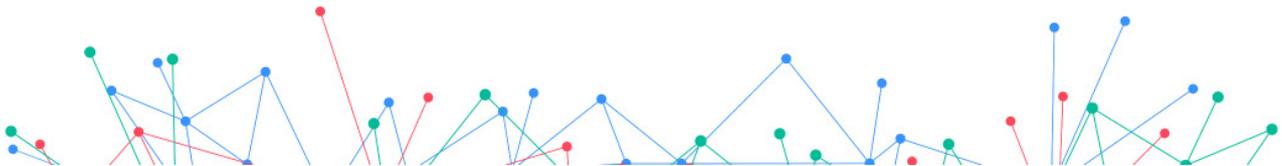




AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

# PLAN STRATEGIQUE ● 2022 - 2026





04 - 09

- I. PREAMBULE
- II. INTRODUCTION
- III. DEMARCHE
  - 3.1. ANALYSE PESTEL
  - 3.2. ANALYSE SWOT



10 - 15

- IV. NOTRE VISION
- V. MISSIONS DE L'ARCEP BENIN
- VI. PARTIES PRENANTES



16 - 21

- VII. CONTEXTE
  - 7.1. SECTEUR POSTAL
  - 7.2. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
  - 7.3. STRATEGIE SECTORIELLE



22 - 32

- VIII. AXES STRATEGIQUES 2022 - 2026
  - 8.1 GOUVERNANCE EFFICACE ET COLLABORATIVE DE LA REGULATION
  - 8.2 OUTILS DE REGULATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU NUMERIQUE ET L'INNOVATION
  - 8.3 OUTILS DE REGULATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR POSTAL
  - 8.4 PROTECTION DES INTERETS DES UTILISATEURS



33 - 42

- IX. OBJECTIFS STRATEGIQUES
- X. CADRE LOGIQUE
- XI. EVALUATION





## I. PREAMBULE

L'Autorité de Régulation des Communication Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) est une structure administrative indépendante dotée de la personnalité juridique, de l'autonomie financière et de gestion. Son activité couvre les aspects juridiques, économiques et techniques du fonctionnement du marché de Communications électroniques et du marché postal.

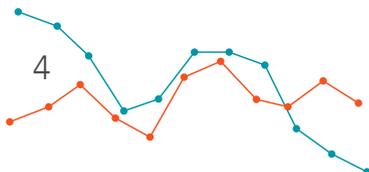
L'Autorité de Régulation assure le contrôle de l'accès aux marchés régulés par la mise en œuvre des procédures d'octroi des licences, des autorisations, des agréments d'équipements et des déclarations pour l'établissement des réseaux et la fourniture des services de communications électroniques et de la poste.

L'ARCEP BENIN assure également le suivi du respect de la réglementation et des stipulations des cahiers des charges applicables aux activités de communications électroniques et de la poste.

Elle apporte un appui à la mise en œuvre de la politique de développement des secteurs des communications électroniques et de la poste en République du Bénin.

Afin de garantir la cohérence de ses interventions et d'améliorer leur efficacité, l'ARCEP BENIN s'est engagée dans la démarche de planification à moyen et long terme qui requiert la définition des objectifs et la conception de la stratégie pour les atteindre. Cette démarche est soutenue par la mise en place d'une organisation performante et certifiée à la norme ISO 9001 : 2015.

Le présent plan stratégique est donc une émanation de l'analyse des expériences passées, de la vision de gouvernance du Conseil de Régulation ainsi que des réflexions sur l'évolution future de la régulation. Il fait suite au plan stratégique 2018-2021 et constitue le troisième document d'orientations stratégiques de l'ARCEP BENIN.





## II. INTRODUCTION

Le plan stratégique 2022 – 2026 de l'ARCEP BENIN a tiré parti de l'exploration de l'évolution et des perspectives mondiales des communications électroniques. Il définit les priorités de l'ARCEP BENIN sur la base des orientations stratégiques du Gouvernement pour la période 2021 – 2026.

Il est organisé autour de quatre (04) axes stratégiques à savoir, la Gouvernance efficace et collaborative de la régulation, les Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation, les Outils de régulation pour le développement du secteur postal, et la Protection des intérêts des utilisateurs.

Les axes stratégiques proposés engagent l'ARCEP BENIN dans l'amélioration de son rayonnement dans l'écosystème du numérique tout en contribuant à fédérer les efforts des parties prenantes du secteur. Ils sont les soubassements pour l'identification de réponses adéquates aux enjeux qui ressortent des priorités du Gouvernement

pour la période 2021 – 2026.

Par ailleurs, l'intégration des nouveaux enjeux du secteur postal y est bien perceptible, notamment à travers le développement du service postal universel, la promotion des services postaux innovants et la lutte contre l'informel. Le renforcement des moyens de protection des consommateurs est resté une mission de prédilection de l'ARCEP BENIN dans son engagement à rendre disponibles des services de qualité et à assurer la transparence du marché.

Le présent plan stratégique ouvre de nouveaux horizons de régulation en s'inspirant des meilleures pratiques de régulation. Le renforcement de l'observatoire des marchés est un axe d'intervention visant à étendre les études et enquêtes du marché vers de nouveaux indicateurs autres que ceux traditionnels, pour relever de nouveaux indices et répondre aux besoins d'analyse dans d'autres secteurs et aux demandes d'information au niveau national et international.

La contribution à la mise en place des réglementations spécifiques est aussi un pan pour soutenir l'innovation en vue du développement du haut et très haut débit. Le renforcement de l'intervention de la régulation dans la protection de l'environnement est un volet qui n'est pas occulté et qui vise à prendre en compte dans la régulation, les objectifs de

réduction de l'empreinte écologique, aux fins d'accompagner les tendances mondiales des politiques vers la réduction de l'empreinte carbone. Enfin, la promotion de l'introduction de la 5G est inscrite au rang des nouvelles interventions de régulation pour rester en phase avec les dernières évolutions technologiques qui vont déterminer les marchés dans l'avenir.





### III. DEMARCHE

Dans le cadre de l'élaboration du présent plan stratégique, l'ARCEP BENIN a utilisé une démarche d'analyse basée sur les outils PESTEL et SWOT.





## 1. ANALYSE PESTEL

### Politique

- Volonté politique du Gouvernement de la République du Bénin de faire du numérique un instrument de croissance et de développement
- Mise en œuvre de projets phares (SMART CITY, Cité de l'Innovation et du Savoir, Projet Intégré de Transformation Numérique des Régions Rurales)
- Création d'une école du numérique
- Fort engagement pour le développement des services financiers postaux
- Renforcement du cadre institutionnel du numérique (ADN, ANSSI, ASSI, APDP, ABSU-CEP, ARCEP BENIN)

### Economique

- Digitalisation croissante de l'économie
- Amélioration continue de l'inclusion financière numérique
- Faible taxation des investissements informatiques
- Accroissement des trafics des différents segments de services numériques
  - Accroissement du volume des colis postaux
  - Baisse du volume de la poste aux lettres
  - Présence de l'informel sur le marché postal

### Légal

- Loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021 et ses divers textes d'application
- Loi n° 2014-014 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en son livre II et ses divers textes d'application
- Loi n° 2014-022 du 30 septembre 2014 relative à la radiodiffusion numérique en République du Bénin et ses textes d'application
- Mise en place du cadre réglementaire du e-commerce

### Social

- Forte adoption des usages numériques par les populations
- Amélioration de l'inclusion numérique
- Promotion des contenus numériques locaux
- Forte organisation des associations de consommateurs
- Méfiance des populations vis-à-vis des sites radioélectriques
- Mauvaise perception de la qualité et du système de tarification des services des communications électroniques

## PESTEL

### Environnemental

- Problématique de gestion des déchets électroniques
- Promotion des énergies renouvelables
- Changements climatiques
- Pressions des associations de protection de l'environnement

### Technologique

- Licences technologiquement neutres
- Présence de trois (03) points d'atterrissage de câbles sous-marins
- Projets de développement de la fibre optique
- Mise en œuvre de la Télévision Numérique Terrestre (TNT)
- Existence d'un Data center national et de Point d'échange Internet.



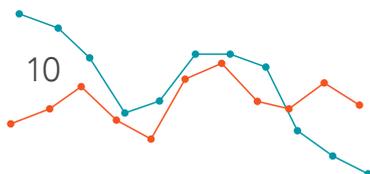


## 3.2. ANALYSE SWOT



## IV. NOTRE VISION

Faire de l'ARCEP, une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux.



PLAN STRATEGIQUE 2022 - 2026

Cette vision est décrite à travers les deux (2) composantes ci-après :

### Une administration de référence

L'ARCEP BENIN se veut une administration de référence à travers :

- une organisation performante au service de l'Etat, des opérateurs et des utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste ;
- un observatoire des marchés fourni en données et indicateurs pouvant favoriser la prise de décisions dans les secteurs des communications électroniques et de la poste ;
- des outils de régulation modernes (outils de contrôle et outils d'aide à la prise de décisions des consommateurs).

### Un levier de développement des marchés numériques et postaux

L'ARCEP BENIN veut contribuer à la mise en place des conditions propices au développement des marchés des communications électroniques et de la poste à travers les trois leviers ci-après :

- la veille concurrentielle ;
- la veille technologique permanente des marchés des communications électroniques et de la poste pour susciter l'investissement ;
- la mise en place d'un bac à sable réglementaire pour favoriser le développement des services innovants des communications électroniques et de la poste.

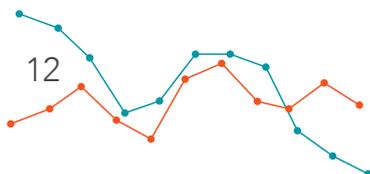


## V. MISSIONS DE L'ARCEP BENIN

La loi n°2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021, définit en son article 115, les attributions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) dans le domaine des communications électroniques et le livre II de la loi n°2014-14 du 09 juillet 2014, les compétences de l'ARCEP BENIN dans le domaine postal. A partir de ces différents textes, les missions ci-après sont définies :

### a. Apporter un appui au développement du secteur de l'économie numérique et à ce titre :

- contribuer à l'élaboration, à la demande du Ministre chargé des communications électroniques ou sur son initiative, des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques;
- préparer, à la demande du Ministre en charge des communications électroniques, les cahiers des charges assortis aux licences ;
- contribuer à l'élaboration des projets de lois, de décrets et d'arrêtés relatifs aux régimes des activités des différents opérateurs intervenant dans le secteur des communications électroniques ;
- assurer la veille technologique du secteur des communications électroniques ;
- participer aux réunions internationales traitant de la réglementation des communications électroniques ;
- apporter son appui à la mise en œuvre de la politique de développement du service universel des communications électroniques et de la poste conformément aux lois.





**b. Veiller à l'application des normes d'établissement et d'exploitation des différents services postaux et à ce titre :**

- délivrer les autorisations nécessaires à l'établissement et l'exploitation de services ;
- veiller à la continuité et à la régularité des services offerts ;
- veiller à la fourniture de l'accès /service universel conformément aux prescriptions légales ;
- veiller au respect par les opérateurs des obligations légales.

**c. Assurer la régulation du marché des communications électroniques et à ce titre :**

- instruire les demandes d'autorisation et les délivrer ;
- assurer le suivi du respect des termes des licences et des autorisations ainsi que des cahiers des charges associés à ces licences et autorisations ;
- veiller au respect des règles de libre concurrence, et en particulier veiller au respect de la concurrence loyale dans le secteur des communications électroniques et trancher les litiges afférents aux pratiques anticoncurrentielles ;
- mettre en place des procédures rapides, transparentes et non discriminatoires de règlement de différends.

**d. Veiller à protéger les droits et les intérêts des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste et à ce titre :**

- veiller à la mise en place par les opérateurs de mécanismes transparents d'information et de traitement des plaintes des consommateurs de leurs services ;
- mettre en place des mécanismes transparents de consultation, de publication et d'information sous réserve des clauses de confidentialité ;
- mettre en place un système efficace de gestion des plaintes des consommateurs.



#### e. Assurer une gestion optimale des ressources rares et à ce titre :

- gérer et surveiller, dans le respect des contraintes liées à la sécurité publique et à la défense nationale, les ressources rares et notamment les ressources en fréquences, les ressources en numérotation et les noms de domaine ;
- assurer les fonctions de bureau centralisateur prévu par le Règlement des Radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications.





## VI. PARTIES PRENANTES

L'ARCEP BENIN intervient dans les secteurs des communications électroniques et de la poste animés par des acteurs organisés au niveau national, régional et international. Il s'agit des opérateurs, des structures de l'Etat en charge de la définition et de la mise en œuvre des politiques sectorielles, des régulateurs, des organisations régionales et internationales chargées de concevoir les normes et politiques internationales des secteurs régulés et des organisations de consommateurs.





## VII. CONTEXTE

### 7.1 SECTEUR POSTAL

Le secteur postal joue un rôle significatif dans le développement socio-économique des nations en facilitant la communication et la distribution des biens et services.

L'ARCEP BENIN a porté un grand intérêt au marché postal dans le cadre des réformes initiées par le Gouvernement pour dynamiser le secteur postal.

Ainsi, outre la mise place d'un observatoire du marché postal, l'ARCEP BENIN a inscrit au rang des priorités de son plan stratégique pour la période 2018 – 2021, la transformation des acteurs informels du secteur postal et la contribution au développement du Service Postal Universel (SPU).

Le marché postal béninois est animé par dix-neuf (19) opérateurs en 2021 contre sept (07) opérateurs en 2017. Cette progression est le fruit de la réussite de la stratégie de réduction des acteurs illégaux dans le secteur postal. En dépit de cette réussite, il faut noter que l'assainissement du marché postal demeure un défi en raison du risque permanent de nouveaux acteurs illégaux sur ce marché. Toutefois, les nouvelles mesures de lutte contre le phénomène, couplées avec les facilités accordées par le Gouvernement pour le paiement du droit d'entrée, constituent de véritables leviers pour le maintien d'une concurrence saine et loyale sur le marché postal au Bénin.



PLAN STRATEGIQUE 2022 - 2026



L'accès au service postal universel est un objectif primordial de l'UPU mis en œuvre par l'Etat à travers l'opérateur désigné, la Poste du Bénin SA. L'ARCEP BENIN, dans le cadre de la mise en œuvre de sa mission de surveillance et d'approbation des tarifs du secteur postal universel, a adopté des lignes directrices pour la comptabilisation des coûts de l'opérateur en charge du SPU.

Par ailleurs, en dépit de la croissance des acteurs sur le marché, le marché de la poste aux lettres continue sa tendance baissière tandis que le marché des colis postaux et de la logistique connaît une croissance continue. Cette tendance indique que le secteur postal conserve un important potentiel de croissance qui devrait se relever avec le développement du commerce électronique. Les acteurs postaux devront s'adapter aux mutations en cours dans ce domaine, en ce qui concerne le suivi en temps réel des objets, et le développement nécessaire d'un système d'identification des colis surtout en ce qui concerne la logistique urbaine qui constitue un fort gisement d'activités et d'emplois.

A cet effet, en attendant la mise au point d'un système complet et intégré d'identification des rues et des habitations, la distribution à domicile devra s'appuyer sur les innovations technologiques pour continuer à jouer le rôle qui est le sien et soutenir la croissance.

## 7.2. SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Le secteur des communications électroniques au Bénin est fortement animé par le segment mobile.

- 95% du marché des communications électroniques est animé par le segment mobile contrôlé par le duopole constitué par SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN détenant respectivement 67,56% et 32,44% de part de marché en valeur en 2020.
- 5% du marché des communications électroniques revient au segment de téléphonie fixe représenté essentiellement par la SBIN SA, société ayant repris les actifs de l'opérateur historique (ex-sociétés BTI SA et BTS SA).
- Le taux de pénétration de l'Internet mobile au 31 décembre 2020 est évalué à 69,36% contre 47,79% au 31 décembre 2018. En matière de très haut débit mobile, le Bénin affiche une pénétration de 27% au 31 décembre 2020 contre 16,75% en 2018.
- L'attribution d'une troisième licence mobile à la SBIN SA constitue un levier important pour une diversification des offres de produits, une efficacité de la concurrence et l'amélioration de la qualité de services, mais des efforts d'investissements demeurent indispensables pour répondre aux attentes des consommateurs et booster la dynamique du marché.
- Les mesures mises en place par l'ARCEP BENIN en matière de couverture et de points d'accès constituent les principaux leviers d'investissements nécessaires à la réduction de la fracture numérique et à l'inclusion sociale.



- Les réformes engagées par le Gouvernement en matière de restructuration de l'opérateur historique ont conduit à la création de la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN SA) et au changement du mode de gestion du câble sous-marin ACE.
- Pour lever les barrières au développement des services à valeur ajoutée, l'Autorité de régulation a mis en place de nouvelles conditions et modalités d'accès et d'utilisation des codes USSD. Cette nouvelle réglementation laisse entrevoir de bonnes perspectives de développement des nouveaux services notamment les services financiers mobiles favorisant l'inclusion financière et les services adaptés aux multiples secteurs économiques. Toutefois, des mesures et politiques devront être mises en œuvre en urgence pour l'interopérabilité des plateformes des Emetteurs de Monnaie Electronique (EME) qui constitue un frein à la digitalisation et à l'inclusion financière.
- La taxation des opérateurs de communications électroniques repose sur le chiffre d'affaires. Ce modèle laisse aux opérateurs des marges de manœuvres importantes en matière d'innovation et de politique des prix et des offres.
- La nouvelle réglementation des fournisseurs d'accès à Internet les soumettant à un régime d'autorisation couplé d'un zonage communal permet une liberté d'investir et une bonne distribution des services Internet sur tout le territoire, mais l'efficacité de la SBIN demeure indispensable pour la réussite de cette politique.
- Des investissements nécessaires à la rénovation des réseaux fixes existants et au déploiement des infrastructures sont réalisés par le Gouvernement à travers le projet PDI2T. Les efforts du Gouvernement pour généraliser les usages numériques dans la délivrance des services publics et dans le fonctionnement des entreprises publiques et privées constituent de bonnes perspectives pour une dynamique de développement du numérique.



### 7.3. STRATEGIE SECTORIELLE

#### ◆ Dans le secteur des communications électroniques

Après un quinquennat marqué par des investissements massifs dans les infrastructures de communications électroniques (2000 Km de fibres optiques), le réaménagement du cadre légal et réglementaire du secteur du numérique, à travers l'adoption de la loi portant code du numérique en République du Bénin, la mise en place des organes de gestion et de pilotage du Document de Politique et de Stratégie (DPS), la réforme du marché des communications électroniques à travers sa consolidation, le Gouvernement du Bénin a défini pour la période 2021 – 2026, les priorités ci-après :

#### ❑ Apporter le haut et le très haut débit au plus près des populations et des entreprises béninoises par le biais des investissements publics et privés

- renforcer la fiabilité du backbone national à fibre optique par le déploiement de la section ouest ;
- étendre la couverture numérique des populations, notamment dans les zones rurales, et déployer des points numériques communautaires et des hotspots publics dans les zones à forte densité de population.



## ❑ Renforcer le service aux citoyens et aux entreprises par la généralisation des e-services et par l'accélération de la digitalisation de l'Administration publique

- finaliser la dématérialisation des procédures administratives dans tous les secteurs de l'Administration publique y compris au niveau décentralisé ;
- accroître les e-services sur le portail national des services publics ;
- réaliser une plateforme d'accès ouvert aux données de l'administration béninoise, et adopter une loi sur l'accès public à l'information ;
- accélérer l'exécution de la stratégie de sécurité numérique pour consolider la confiance numérique.

## ❑ Développer les services et usages numériques innovants et de qualité et dans tous les secteurs de la vie économique et sociale

- poursuivre la digitalisation des curricula et des contenus dans les établissements d'enseignement et de formation ainsi que la mise en place des salles numériques dans les établissements d'enseignement ;
- mettre en place un centre numérique d'archivage d'œuvres audiovisuelles, multimédia et cinématographiques ;
- renforcer la structure de régulation des données ;
- renforcer les initiatives d'appui à l'entrepreneuriat numérique.



### ◆ Dans le secteur postal

La stratégie du secteur postal est essentiellement construite autour de l'opérateur désigné « La Poste du Bénin SA » et les autres opérateurs privés autorisés ainsi que le développement du commerce électronique.

Dans cette optique, le secteur postal a été rattaché au Ministère en charge de l'Economie et des Finances (MEF) en vue d'en faire un instrument de développement économique à l'instar les autres secteurs de production et de croissance économique.





Le plan stratégique 2022 - 2026 de l'ARCEP BENIN est décliné en quatre (04) axes et schématisé comme suit :





## 8.1 GOUVERNANCE EFFICACE ET COLLABORATIVE DE LA REGULATION

Les deux précédents plans stratégiques mis en œuvre par l'ARCEP BENIN ont permis de développer des activités ayant eu pour but de garantir une efficacité de la régulation. Les nouveaux enjeux nés de la convergence technologique, des multiples usages du numérique et de la mutualisation des solutions pour plusieurs besoins des communautés ont conduit à l'orientation collaborative comme instrument d'efficacité de la régulation.

Pour veiller à une bonne gestion de ces processus et assurer ses missions au regard de la loi, l'ARCEP BENIN a développé :

- des outils adéquats et mis en place un système de management en adéquation avec l'amélioration de ses services aux usagers ;
- les bases d'une coopération régionale et internationale féconde ayant abouti à la signature de plusieurs conventions de coopération avec d'autres Autorités de régulation telles que l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du Maroc, l'Association de Médiation des Communications Electroniques (AMCE) de la France, l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) de la France, l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) du Sénégal, l'Autorité des Technologies de la Communication et d'Information (ICTA) de la Turquie, etc. ;
- les fondements d'une bonne gestion des ressources humaines ;



En effet, l'efficacité du fonctionnement de l'Autorité de régulation est d'abord le fruit des efforts de ses ressources humaines. A cette fin, la gestion du personnel est inscrite dans le système de management global de l'ARCEP BENIN et constitue l'un des fondamentaux de la norme ISO 9001. A cet effet, la gestion du personnel est planifiée dans un processus avec tous les instruments modernes (statuts du personnel, règlement intérieur, organigramme, plan de formation, manuel de procédures).

- la digitalisation des processus de fonctionnement interne et de fourniture de prestations aux usagers.

Pour la période 2022-2026, l'ARCEP BENIN continuera le renforcement de son management afin de garantir un fonctionnement accessible et tourné vers l'avenir.

De façon spécifique, l'ARCEP BENIN vise à travers ce premier axe stratégique à mettre en œuvre des projets et activités ayant pour effet de :

- ☐ Améliorer de façon continue le fonctionnement interne de l'ARCEP BENIN, à travers :
  - la mise en place de nouvelles méthodes de travail, notamment le télétravail partiel aux fins de répondre 24h sur 24 aux sollicitations des usagers du secteur ;
  - le renforcement d'un environnement de travail favorable ;
  - le renforcement des compétences.
- ☐ Promouvoir l'ARCEP BENIN, par :
  - la production et la diffusion des informations pays auprès des organismes et institutions de l'écosystème numérique pour une appréciation réelle du niveau du Bénin sur le plan numérique en vue d'encourager les nouveaux investisseurs dans notre pays ;
  - l'échange d'informations avec les partenaires de l'écosystème du numérique.
- ☐ Renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation, à travers :
  - la transparence de la régulation notamment la définition et le renforcement des procédures d'organisation des consultations publiques et de publication des résultats ;
  - l'évaluation de l'impact des actions de régulation menées et la prise des mesures correctives derégulation ;
  - la mise en place de partenariats avec les acteurs intervenant dans l'écosystème du numérique.



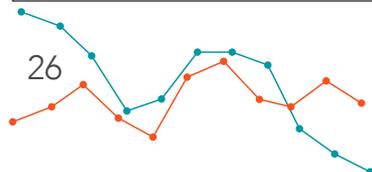
## 8.2 OUTILS DE REGULATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU NUMERIQUE ET L'INNOVATION

La transition numérique en marche dans le monde a entraîné des changements de réglementations et des modèles de régulation. Les autorités de régulation doivent développer des outils et méthodes adaptés à ce nouvel environnement, au risque d'accuser un retard qui serait dû en particulier à des réglementations sectorielles trop rigides.

L'ARCEP BENIN en vue d'éviter ce retard, s'emploiera dans le cadre de ce plan stratégique à contribuer à la mise en place d'une réglementation et d'une politique plus dynamiques et accueillantes pour l'innovation numérique, en offrant un droit à l'expérimentation de nouveaux modèles d'affaires.

De même, l'ARCEP BENIN travaillera à l'émergence d'une politique de la concurrence capable de susciter l'innovation, l'investissement dans le numérique en renforçant les outils de diagnostic des manifestations des pratiques anticoncurrentielles.

Parce qu'ils sont innovants, les modèles d'affaires issus de l'économie numérique rentrent difficilement dans les cas prévus par les réglementations transversales et sectorielles, d'autant que celles-ci sont foisonnantes. L'ARCEP BENIN contribuera à la mise en place d'un cadre juridique propice au développement et au déploiement d'infrastructures à même d'accélérer la transition numérique de l'économie dans son ensemble.



Dans cette perspective, l'Autorité de Régulation poursuivra la réalisation des objectifs ci-après :

Renforcer la concurrence, à travers :

- l'analyse concurrentielle périodique des marchés et la prise de mesures correctives ;
- le renforcement de l'observatoire des marchés des communications électroniques ;
- l'adaptation des outils de régulation pour le développement de l'économie numérique. Ainsi, tous les outils nécessaires (procédures, directives, méthodologies, modèles et autres) seront identifiés, développés et implémentés par l'Autorité de régulation ;
- la gestion des litiges entre entités régulées ;
- l'amélioration de la concurrence entre les différents intervenants du secteur pour une plus grande transparence et une plus grande attractivité pour l'investissement dans le secteur ;
- la prise de mesures nécessaires pour assurer une régulation adaptée au nouveau contexte qui va se focaliser sur le développement du haut et très haut débit, sur le partage des infrastructures et sur la mise en place de services tirant profit des nouvelles technologies.

Contrôler le respect des obligations des opérateurs à travers :

- l'audit technique de la qualité de service (QoS), de la couverture des réseaux et du plan de continuité d'activités des opérateurs ;
- l'audit tarifaire (tarifs et facturation) des services de communications électroniques ;
- l'audit de conformité (assiettes de calcul des contributions, taxes et redevances, identification des abonnés, comptabilité analytique, conformité des contrats et respect des SLA, etc.).

Stimuler l'innovation à travers le développement de nouveaux modèles souples d'autorisations réglementaires et la rationalisation des autorisations d'expérimentation favorisant l'expérimentation pour une durée déterminée de nouvelles technologies par les acteurs du marché, y compris ceux ne disposant pas encore de licences. La souplesse de cette méthode favorisant les solutions innovantes et qui ne soumet pas les acteurs au régime réglementaire complet permettra d'appuyer de manière plus efficace les start-ups pour la promotion des nouveaux services.

Optimiser et valoriser les ressources rares.



### 8.3 OUTILS DE REGULATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR POSTAL



Dans son ambition de contribuer au développement du secteur postal, l'ARCEP BENIN, à l'issue de l'analyse des contraintes défavorables à ce marché que sont notamment la prédominance de l'informel, l'absence des normes et standards des services offerts pour donner confiance aux usagers, s'est investie dans la mise en place d'un cadre réglementaire favorable à la formalisation des acteurs informels ainsi qu'à la définition d'indicateurs de qualité, des procédures de dédommagement des consommateurs avec l'information des acteurs pour une évaluation du secteur à travers l'observatoire du secteur postal.

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



Pour la valorisation de ces atouts, l'ARCEP BENIN poursuivra les échanges avec les parties prenantes en vue de la mise en place de tous les leviers de développement et de modernisation de l'acheminement des colis à travers les actions nécessaires, notamment :

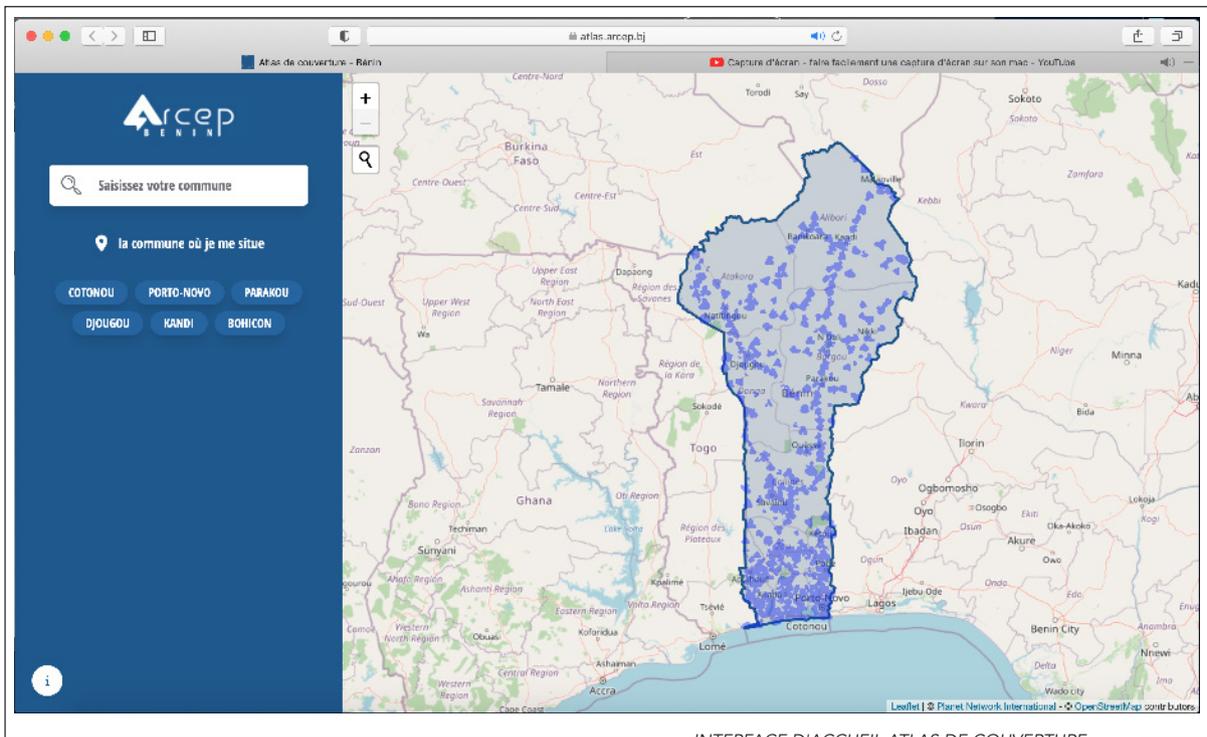
- la contribution à la mise en œuvre des réformes politiques et structurelles de la Poste du Bénin SA ;
- la mise en place de mesures incitatives pour faciliter l'accès des autres opérateurs au réseau de distribution de l'opérateur désigné ;
- le renforcement des capacités des nouveaux acteurs du marché postal ;
- la lutte contre l'informel dans le marché postal ;
- la poursuite de la mise en œuvre des mesures de contrôle pour garantir la satisfaction des clients ;
- la contribution au développement du commerce électronique ;
- la contribution au développement du service postal universel à travers l'appui à l'établissement de la convention de concession du SPU et le contrôle de la fourniture du SPU (contrôle de la couverture du SPU, détermination des coûts du SPU, approbation des catalogues d'offres de l'opérateur SPU, etc.).



## 8.4 PROTECTION DES INTERETS DES UTILISATEURS

Les besoins et exigences des consommateurs évoluent très rapidement, en particulier dans le secteur des communications électroniques.

Au cours des précédents plans stratégiques, les actions réalisées par l'ARCEP BENIN au profit des consommateurs et dans le cadre de la protection de leurs droits ont permis d'obtenir des résultats appréciables en termes de conformité réglementaire, d'amélioration de la qualité de service, de mise en place de la portabilité, d'homologation des équipements terminaux, de traitement des plaintes et de règlement des litiges.



Les défis en matière de protection des consommateurs sont nombreux, divers et varient au rythme de l'évolution technologique, de la maturité numérique et des besoins des citoyens.

Pour les relever, l'ARCEP BENIN développera des actions de renforcement des capacités de mise en œuvre des différents droits du consommateur à travers l'éducation numérique.

A cet effet, l'ARCEP BENIN :

- poursuivra avec la mise à disposition du consommateur de toutes les informations qui lui sont nécessaires pour maîtriser ses droits et ses devoirs et guider son choix quant aux services à contracter ;
- veillera à ce que le consommateur puisse bénéficier de services de qualité à des prix acceptables et s'assurera du respect, par les opérateurs, des engagements contractuels que ce soit en termes d'accès, de qualité de service ou de tarifs et de facturation ;
- renforcera son rôle de médiation entre les utilisateurs et les prestataires de services et mettra en place un dispositif plus performant de gestion de leurs plaintes ;
- fera la promotion de l'inclusion sociale à travers des actions visant à encourager l'accessibilité des personnes vulnérables ;
- rendra effective et opérationnelle, l'interopérabilité des plateformes (opérateurs- SVA) ;
- portera une attention particulière aux actions des parties prenantes (Opérateurs et Consommateurs) en vue de la réduction de l'empreinte écologique des secteurs des communications électroniques et de la poste (CEP).

simulateur.arcep.bj

Atlas de couverture - Bénin

Capture d'écran - faire facilement une capture d'écran sur son mac - You...

SIMULATEUR TARIFAIRE | Simulateur

**SIMULATEUR TARIFAIRE**  
BETA RELEASE 0.1

ACCUEIL ARCEP SIMULATEUR OPÉRATEURS CONTACT

PAGE D'ACCUEIL > SIMULATEUR

## CHOIX DE L'OFFRE À SIMULER

Choisissez l'une des offres pour simuler.



MOBILE



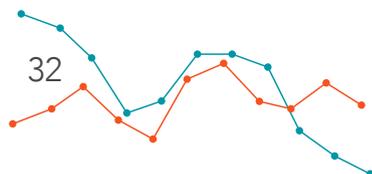
INTERNET



LISTE DES SVA

**Arcep**  
BÉNIN

CONTACT  
F.A.Q  
SAISIR L'ARCEP BÉNIN  
OPÉRATEURS



PLAN STRATEGIQUE 2022 - 2026





## IX. OBJECTIFS STRATEGIQUES

### Axe 1. Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

- a. Améliorer de façon continue le fonctionnement interne de l'ARCEP BENIN
- b. Promouvoir l'ARCEP BENIN
- c. Renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation

### Axe 2. Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation

- a. Renforcer la concurrence
- b. Contrôler le respect des obligations des opérateurs
- c. Stimuler l'innovation
- d. Optimiser et valoriser les ressources rares

### Axe 3. Outils de régulation pour le développement du secteur postal

- a. Contribuer au développement du Service Postal Universel
- b. Promouvoir les services postaux innovants
- c. Lutter contre l'informel

### Axe 4. Protection des intérêts des utilisateurs

- a. Contribuer à l'information des utilisateurs
- b. Contribuer à la promotion du numérique comme outil d'inclusion sociale
- c. Faire respecter les normes et réduire l'empreinte écologique

Ce plan stratégique est composé de quatorze (14) projets et trente-huit (38) sous-projets présentés dans le cadre logique ci-après :

## X. CADRE LOGIQUE

Le cadre logique du Plan Stratégique 2022 – 2026 de l'ARCEP BENIN se présente comme suit :

### CADRE LOGIQUE DU PLAN STRATEGIQUE 2022 – 2026 DE L'ARCEP BENIN

Projets / Sous-Projets	Résultats	Indicateurs	Cibles
<b>Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation</b>			
<b>a. Améliorer de façon continue le fonctionnement interne de l'ARCEP BENIN</b>			
Projet 1 : Renforcement des capacités de l'ARCEP BENIN	R1 : Les activités de renforcement des capacités planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind1 : Taux de réalisation des activités de renforcement des capacités planifiées dans les différents projets	100%
P11 : Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP BENIN	R11 : Les activités de renforcement des capacités prévues sont réalisées	Ind11 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
P12 : Construction et équipement du siège de l'ARCEP BENIN	R12 : Le siège de l'ARCEP BENIN est construit et équipé au plus tard le 31/07/2024	Ind12 : Taux de réalisation des activités de construction et d'équipement du siège de l'ARCEP BENIN	100%
<b>b. Promouvoir l'ARCEP BENIN</b>			
Projet 2 : Communication et coopération	R2 : Les activités de communication et de coopération planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind2 : Taux de réalisation des activités de communication et de coopération planifiées dans les différents projets	100%
P21 : Communication nationale et internationale	R21 : Les activités prévues en matière de communication sont réalisées	Ind21 : Taux de réalisation des activités de communication prévues	100%
P22 : Coopération nationale et internationale	R22 : Les activités prévues en matière de coopération sont réalisées	Ind22 : Taux de réalisation des activités de coopération prévues	100%
P23 : Production et diffusion des informations pays auprès des organismes et institutions de l'écosystème numérique	R23 : Des données pays fiables sont fournies aux organismes et institutions de l'écosystème numérique	Ind23 : Taux de réalisation des activités prévues	100%



c. Renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation			
Projet 3 : Adaptation du cadre réglementaire	R3 : Les activités relatives à l'adaptation du cadre réglementaire planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind3 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets	100%
P31 : Contribution à l'adaptation du cadre réglementaire	R311 : Au moins une analyse du cadre réglementaire est réalisée annuellement	Ind311 : Nombre de rapports d'analyse disponibles	5
	R312 : Les activités prévues sont réalisées	Ind312 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
P32 : Mise en place d'une procédure et Organisation de consultations	R32 : Les activités prévues en matière d'organisation de consultations sont réalisées	Ind32 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
P33 : Evaluation des actions de régulation	R33 : Les évaluations prévues sont réalisées	Ind331 : Taux de réalisation des activités d'évaluation prévues	100%
		Ind332 : Nombre d'évaluations réalisées	5

Projets / Sous-Projets	Résultats	Indicateurs	Cibles
<b>Axe 2 : Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation</b>			
<b>a. Renforcer la concurrence</b>			
Projet 4 : Renforcement de la concurrence	R4 : Les activités de renforcement de la concurrence planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind4 : Taux de réalisation des activités de renforcement de la concurrence planifiées dans les différents projets	100%
P41 : Analyse des marchés et mesures correctives	R411 : Au moins une étude de marché est réalisée annuellement	Ind411 : Nombre d'études de marché réalisées	5
	R412 : Les recommandations des études sont mises en œuvre	Ind412 : Taux de mise en œuvre des actions correctives	100%
P42 : Renforcement de l'observatoire des marchés des communications électroniques	R421 : Les activités prévues sont réalisées	Ind421 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
	R422 : Une enquête sur les TIC est réalisée tous les deux (02) ans	Ind422 : Nombre d'enquêtes sur les TIC réalisées	2
P43 : Adaptation des outils de régulation pour l'économie numérique	R431 : Les activités prévues sont réalisées	Ind431 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
	R432 : Les recommandations des études sont mises en œuvre	Ind432 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%
P44 : Gestion des litiges entre entités régulées	R44 : Les litiges sont réglés dans les délais	Ind44 : Taux de litiges traités dans les délais	100%

## b. Contrôler le respect des obligations des opérateurs

Projet 5 : Contrôle du respect des obligations contractuelles, légales et réglementaires	R 5 : Les activités prévues en matière de contrôle du respect des obligations contractuelles, légales et réglementaires planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind 5 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets	100%
P51 : Audit technique (QoS, Couverture, Plan de continuité d'activités...)	R511 : Au moins un audit technique est réalisé chaque année	Ind5111 : Nombre d'audits techniques réalisés	5
		Ind5112 : Tableau de conformité des obligations réglementaires	5
	R512 : Les actions correctives planifiées sont mises en œuvre	Ind512 : Taux de mise en œuvre des actions planifiées	100%
P52 : Audit tarifaire (tarifs et facturation)	R521 : Au moins un audit tarifaire est réalisé chaque année	Ind5211 : Nombre d'audits tarifaires réalisés	5
		Ind5212 : Tableau de conformité des obligations réglementaires	5
	R522 : Les actions correctives planifiées sont mises en œuvre	Ind522 : Taux de mise en œuvre des actions planifiées	100%
P53 : Audit de conformité (Assiettes de calcul des contributions, taxes et redevances, identification des abonnés, comptabilité analytique, conformité des contrats et respects des SLA...)	R531 : Au moins un audit de conformité est réalisé chaque année	Ind5311 : Nombre d'audits de conformité réalisés	5
		Ind5312 : Tableau de conformité des obligations réglementaires	5
	R532 : Les actions correctives planifiées sont mises en œuvre	Ind532 : Taux de mise en œuvre des actions planifiées	100%



<b>c. Stimuler l'innovation</b>			
Projet 6 : Promotion de l'innovation	R6 : Les activités de promotion de l'innovation planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind 6 : Taux de réalisation des activités de promotion de l'innovation planifiées dans les différents projets	100%
P61 : Promotion de l'introduction de nouveaux services (5G, IoT, etc...)	R61 : Les activités prévues en matière de promotion des nouveaux services sont réalisées	Ind61 : Taux de réalisation des activités prévues en matière de promotion des nouveaux services sont réalisées	100%
P62 : Adaptation réglementaire pour les expérimentations technologiques pour le développement du haut et très haut débit	R62 : Adoption de cadre réglementaire correspondant	Ind62 : Nombre de textes réglementaires relatifs aux expérimentations technologiques	2
P63 : Appui aux start-ups pour la promotion de nouveaux services	R63 : Les activités prévues en matière d'appui aux start-ups sont réalisées	Ind63 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
<b>d. Optimiser et valoriser les ressources rares</b>			
Projet 7 : Gestion des ressources rares	R7 : Les activités prévues en matière de gestion des ressources rares planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind 7 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de gestion des ressources rares	100%
P71 : Optimisation de l'utilisation des ressources en fréquences	R71 : L'utilisation des ressources en fréquences attribuées est conforme	Ind711 : Taux d'utilisation des ressources en fréquences attribuées	100%
		Ind712 : Taux de conformité de l'utilisation des ressources en fréquences attribuées	100%
P72 : Optimisation de l'utilisation des ressources en numérotation	R72 : L'utilisation des ressources en numérotation attribuées est conforme	Ind721 : Taux d'utilisation des ressources en numérotation attribuées	100%
		Ind722 : Taux de conformité de l'utilisation des ressources en numérotation attribuées	100%



Objectifs stratégiques/ Opérationnels/Projets	Résultats	Indicateurs	Cibles
<b>Axe 3 : Outils de régulation pour le développement du secteur postal</b>			
<b>a. Contribuer au développement du service postal universel</b>			
Projet 8 : Régulation du service postal universel	R 8 : Les activités planifiées dans les différents projets en matière de mise en œuvre de la régulation du SPU sont réalisées	Ind 8 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de régulation du SPU	100%
P81 : Contribution à l'établissement de la convention de concession du SPU	R81 : Les activités prévues en matière d'établissement de la convention de concession du SPU sont réalisées	Ind81 : Taux de réalisation des activités prévues	
P82 : Contrôle de la fourniture du SPU	R82 : Les activités prévues en matière de contrôle de la fourniture du SPU sont réalisées	Ind82 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
P83 : Analyse des marchés et mesures correctives	R831 : Au moins une étude de marché est réalisée chaque année	Ind831 : Nombre d'études de marché réalisées	5
	R832 : Les actions correctives planifiées sont mises en œuvre	Ind832 : Taux de mise en œuvre des actions correctives	100%
P84 : Renforcement de l'observatoire du marché postal	R841 : Les activités prévues sont réalisées	Ind841 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
	R842 : Une enquête postale est réalisée tous les deux (02) ans	Ind842 : Nombre d'enquêtes postales réalisées	2
<b>b. Promouvoir les services postaux innovants</b>			
Projet 9 : Promotion des services postaux innovants	R 9 : Les activités planifiées dans les différents projets en matière de promotion des services postaux innovants sont réalisées	Ind 9 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de promotion des services postaux innovants	100%
P91 : Contribution au développement des services postaux basés sur les TIC	R911 : Les activités prévues en matière de contribution au développement des services postaux basés sur les TIC sont réalisées	Ind911 : Taux de réalisation des activités prévues	100%



Objectifs stratégiques/ Opérationnels/Projets	Résultats	Indicateurs	Cibles
	R912 : Les recommandations de l'étude sont mises en œuvre	Ind912 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%
P92 : Appui aux start-ups dans le secteur postal	R92 : Les activités prévues en matière d'appui aux start-ups dans le secteur postal sont réalisées	Ind 92 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
<b>c. Lutter contre l'informel</b>			
Projet 10 : Réduction de l'informel sur le marché postal	R10 : Les activités planifiées dans les différents projets en matière de réduction de l'informel sur le marché postal sont réalisées	Ind 10 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de réduction de l'informel sur le marché postal	100%
P101 : Contrôle réglementaire (Qualité de service, tarifs et facturation des services) des opérateurs postaux	R1011 : Au moins douze (12) contrôles réglementaires sont réalisés chaque année	Ind10111 : Nombre de contrôles réglementaires réalisés	60
		Ind10112 : Tableau de conformité des obligations réglementaires	5
	R1012 : Les actions correctives planifiées sont mises en œuvre	Ind1012 : Taux de mise en œuvre des actions planifiées	100%
P102 : Contrôle de conformité (Assiettes de calcul des contributions, taxes et redevances, conditions générales de vente)	R102 : Les activités prévues en matière de contrôle de conformité sont réalisées	Ind102 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
P103 : Adaptation des outils de développement du marché postal	R1031 : Les activités prévues sont réalisées	Ind1031 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
	R1032 : Les recommandations des études sont mises en œuvre	Ind1032 : Taux de mise en œuvre des recommandations	100%
P104 : Gestion des litiges entre entités régulées	R104 : Les litiges sont réglés dans les délais	Ind104 : Taux de litiges traités dans les délais	100%

Projets / Sous-Projets	Résultats	Indicateurs	Cibles
<b>Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs</b>			
<b>a. Contribuer au développement du service postal universel</b>			
Projet 11 : Promotion de l'accès des consommateurs à l'information	R11 : Les activités de promotion de l'accès des consommateurs à l'information planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind 11 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de promotion de l'accès des consommateurs à l'information	100%
P111 : IEC sur les outils de régulation	R111 : Au moins une campagne d'IEC est organisée annuellement au profit des utilisateurs	Ind111 : Nombre de campagnes d'IEC réalisées	5
P112 : Mise en place d'une plateforme intégrée de gestion des relations avec les usagers (PIGRU)	R112 : La plateforme intégrée de gestion des relations avec les usagers est opérationnelle au plus tard le 31/12/2023	Ind1121 : Taux d'avancement des travaux de mise en place de la plateforme	100%
		Ind1122 : Date de mise en service de la plateforme	31/12/2023
Projet 12 : Renforcement de la régulation par la data	R12 : Les activités planifiées dans les différents projets en matière de renforcement de la régulation par la data sont réalisées	Ind 12 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de renforcement de la régulation par la data	100%
P121 : Production des données par crowdsourcing	R121 : Les activités de collecte des données prévues par crowdsourcing sont réalisées	Ind121 : Taux de réalisation des activités de collecte des données prévues par crowdsourcing	100%



<b>b. Contribuer à la promotion du numérique comme outil d'inclusion sociale</b>			
Projet 13 : Promotion du numérique	R13 : Les activités planifiées dans les différents projets en matière de promotion du numérique sont réalisées	Ind 13 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de promotion du numérique	100%
P131 : Accessibilité numérique des personnes vulnérables	R131 : Les activités prévues en matière d'accessibilité numérique des personnes vulnérables sont réalisées	Ind131 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
P132 : Interopérabilité des plateformes (Opérateurs – SVA)	R132 : Les activités prévues en matière d'interopérabilité des plateformes sont réalisées	Ind132 : Taux de réalisation des activités prévues	100%
<b>c. Faire respecter les normes et réduire l'empreinte écologique</b>			
Projet 14 : Réduction de l'empreinte écologique	R14 : Les activités planifiées dans les différents projets sont réalisées	Ind 14 : Taux de réalisation des activités planifiées dans les différents projets en matière de l'empreinte écologique	100%
P141 : Développement d'outils de réduction de l'empreinte écologique des opérateurs	R141 : Les outils de réduction de l'empreinte écologiques des opérateurs sont développés	Ind141 : Nombre d'outils développés au profit des opérateurs	3
P142 : Développement d'outils de réduction de l'empreinte écologique des consommateurs	R142 : Les outils de réduction de l'empreinte écologiques des consommateurs sont développés	Ind142 : Nombre d'outils développés au profit des consommateurs	3
P143 : Développement d'outils de lutte contre le vol et la contrebande	R143 : Les outils prévus sont développés	Ind143 : Nombre d'outils développés	2

## XI. EVALUATION

L'ARCEP BENIN effectue une évaluation périodique des objectifs opérationnels et des projets du plan de travail annuel (PTA).

Cette évaluation se fait au regard des indicateurs de performance prédéfinis des projets.

Deux (02) types d'évaluation sont faits :

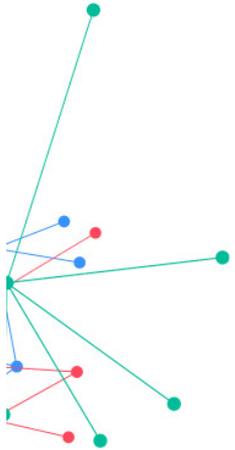
- des évaluations circonstanciées relatives aux mesures de régulation prises par l'ARCEP BENIN concernant les différents marchés régulés (communications électroniques et poste).
- des évaluations annuelles des projets opérationnels présentés dans le rapport d'activités annuel de l'ARCEP BENIN.





AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



SEPTEMBRE 2021

[www.arcep.bj](http://www.arcep.bj)

