



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2022





SOMMAIRE

3 - 9

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES GRAPHIQUES

INTRODUCTION

10 - 18

I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

1.1. Missions, vision, valeurs

1.2. Organisation et fonctionnement

1.3. Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2022

19 - 43

II. PROJETS EXECUTES EN 2022

2.1 Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

2.2 Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation

2.3. Outils de régulation pour le développement du secteur postal

2.4. Protection des intérêts des utilisateurs

44 - 63

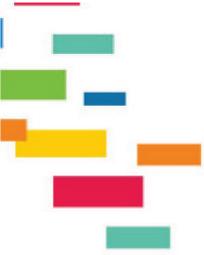
III. LES MARCHÉS DES CEP

3.1. Marché Postal

3.2. Marchés des communications électroniques

3.3. Indicateurs du marché des communications électroniques





64-70

IV. MISSIONS DE REGULATION

4.1 Contrôle de l'accès aux marchés

4.2. Contrôle des activités de CEP

71-74

V. LES PERSPECTIVES DE RÉGULATION

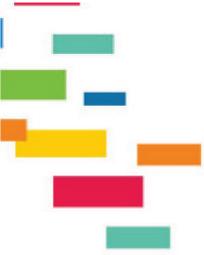
75

CONCLUSION



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ANR	Autorité Nationale de Régulation
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
BLR	Boucle Locale Radio
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CEP	Communications Electroniques et de la Poste
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet
FH	Faisceaux Hertziens
FRATEL	Réseau Francophone des régulateurs des télécommunications
FTTH	Fiber To The Home (Fibre jusqu'au domicile)
IEC	Information et Education du Consommateur
MIFR	Fichier de référence international des fréquences - Master International Frequency Register
MND	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
PNF	Plan National des Fréquences
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
RNI	Rayonnements Non Ionisants
SIG	Système d'Information Géographique
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union Internationale des Télécommunications
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal



LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Effectif de l'ARCEP BENIN au 31 décembre 2022	14
Tableau 2	Volume du courrier international traité en 2022	45
Tableau 3	Chiffre d'affaires du marché postal	49
Tableau 4	Parc Internet fixe par technologie	57
Tableau 5	Statistiques relatives au contrôle des offres et services	68



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2022	16
Graphique 2	Evolution du nombre de noms de domaine .bj	36
Graphique 3	Statistiques sur les plaintes reçues et traitées par l'ARCEP BENIN en 2022	39
Graphique 4	Evolution des envois postaux	44
Graphique 5	Répartition des expéditions hors du territoire national et des réceptions de colis postaux de l'international	47
Graphique 6	Répartition du courrier intérieur traité en 2022	47
Graphique 7	Recettes postales et des parts de marché des opérateurs postaux	50
Graphique 8	Evolution des investissements dans les réseaux de communications électroniques	52
Graphique 9	Evolution des cartes SIM actives sur les réseaux mobiles	53
Graphique 10	Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles	53
Graphique 11	Evolution des trafics des services de communications mobiles au Bénin	54
Graphique 12	Répartition des cartes SIM Internet mobile par technologie	55
Graphique 13	ARPU mensuel des opérateurs mobiles en 2022	55
Graphique 14	Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe	56
Graphique 15	Evolution du parc d'abonnements FTTH au Bénin	57
Graphique 16	Evolution du chiffre d'affaires du marché Internet fixe	58
Graphique 17	Abonnements et pénétration SFM	59
Graphique 18	Parts de marché en valeur des fournisseurs SFM	60
Graphique 19	Autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN de 2018 à 2022	65



INTRODUCTION

Bilan annuel habituel de mise en œuvre du programme d'activités, le rapport d'activités de l'ARCEP BENIN n'est pas qu'une exigence légale, il offre à l'Autorité de régulation l'occasion de donner un aperçu sur ses activités phares et les temps forts qui ont marqué la mise en œuvre de la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste.

Le rapport d'activités 2022, le premier depuis l'adoption du plan stratégique 2022-2026, rend compte des actions engagées et des résultats obtenus dans la mise en œuvre des quatre (04) grands axes stratégiques prioritaires, 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.*

A la faveur des acquis des actions de transformation mises en œuvre les années antérieures, l'Autorité de Régulation a consolidé au cours de la période sous revue, la démarche d'amélioration continue de ses processus internes et mobilisé l'ensemble de ses équipes autour des projets et programmes inscrits au plan de travail annuel.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit de la bonne coordination entre les orientations du Conseil de Régulation et les actions opérationnelles conduites par le Secrétariat Exécutif pour l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnelles fixés.

Le présent rapport 2022 est structuré en cinq (05) parties. Il rappelle les modalités organisationnelles et fonctionnelles de l'ARCEP BENIN à travers un aperçu sur l'ARCEP BENIN, rend compte des projets exécutés en 2022 par l'Autorité de régulation, présente les tendances des différents marchés régulés, les activités intrinsèques de régulation et les perspectives de régulation.



I.
APERÇU SUR
L'ARCEP BÉNIN





I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

1.1. Missions, vision, valeurs

En vertu des dispositions de la loi 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, 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.

Elle est compétente pour assurer le contrôle de l'accès aux marchés des communications électroniques et de la poste à travers la mise en œuvre des procédures d'octroi des licences, des autorisations, des agréments d'équipements, 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.

1.1.1. Nos missions

Les missions de l'ARCEP BENIN couvre les aspects juridique, économique et technique du fonctionnement des marchés des communications électroniques et de la poste.

■ Mission juridique

L'ARCEP BENIN veille au respect de la réglementation et des cahiers des charges applicables aux activités de communications électroniques et de la poste au Bénin.

Elle contribue à la mise en place du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques et de la poste, à travers des projets de textes ou des avis sur des projets de lois, de décrets et d'arrêtés régissant le secteur.



■ Mission économique

L'ARCEP BENIN veille au bon fonctionnement du marché et garantit les conditions d'une concurrence saine et loyale au profit des opérateurs et des utilisateurs. Elle approuve les offres techniques et tarifaires, les catalogues d'interconnexion soumis par les opérateurs de communications électroniques. Elle procède à l'analyse des marchés et, le cas échéant, détermine les marchés pertinents et fixe les obligations des opérateurs y exerçant une puissance significative.

L'ARCEP BENIN approuve également les catalogues d'offres de services de l'opérateur en charge du service postal universel.

■ Mission technique

L'ARCEP BENIN veille au respect des spécifications techniques et des règles administratives applicables à l'implantation des installations radioélectriques et à l'agrément des équipements terminaux destinés à être raccordés à un réseau public de communications électroniques ou à être commercialisés au Bénin.

Elle gère également les ressources rares du secteur des communications électroniques (le spectre des fréquences radioélectriques et les ressources en numérotation et d'adressage) et participe aux travaux entrant dans le cadre de l'introduction de nouvelles technologies.

Elle assure le contrôle du respect de la qualité de service, des conditions d'utilisation des fréquences et des ressources en numérotation et de la conformité des installations de communications électroniques.

1.1.2. Notre vision

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

1.1.3. Nos valeurs

Indépendance : l'ARCEP exerce sa mission de régulation des marchés des communications électroniques et de la poste de manière indépendante et impartiale.



Transparence : les procédures sont documentées et les décisions publiées par voie de presse ou sur le site Internet de l'ARCEP BENIN.

Amélioration continue : l'ARCEP BENIN, en tant qu'organisation certifiée ISO 9001 :2015, valorise toutes les démarches de progrès et assure l'amélioration continue de la qualité et l'efficacité de l'ensemble des processus internes.

1.2. Organisation et fonctionnement

1.2.1. Les organes de l'ARCEP BENIN

L'ARCEP BENIN est composée de deux (02) organes, à savoir :

- le Conseil de Régulation ;
- le Secrétariat Exécutif.

■ Le Conseil de Régulation

Le Conseil de Régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de Régulation. Il est composé de cinq (5) membres et a pour missions de :

- superviser les activités de l'Autorité de Régulation en application des orientations du Gouvernement 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 dans le cadre de la mise en œuvre de la politique nationale du secteur 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.

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 de communications électroniques et de la poste ;
- les procédures de règlement des différends entre opérateurs et de traitement des plaintes des utilisateurs ;
- toutes autres questions afférentes aux missions de l'Autorité de Régulation.

■ 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 à l'adoption du Conseil de Régulation, les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires ;
- exécuter les plans et programmes ;
- représenter l'Autorité de Régulation en justice et mettre en œuvre toutes les actions judiciaires ayant pour objet la défense des intérêts de l'Autorité de Régulation ;
- assister aux réunions du Conseil de Régulation dont il assure le secrétariat ;
- assurer la préparation technique des dossiers à soumettre à l'approbation du Conseil de Régulation.

En vue de l'exécution de ces missions, le Secrétariat Exécutif est organisé en directions technique, économique, juridique et administrative.

Les textes législatifs et réglementaires fixant les missions et organisant le fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communication Electroniques et de la Poste peuvent être consultés sur le site Internet de l'ARCEP BENIN, à l'adresse www.arcep.bj.

1.2.2. Les ressources de l'ARCEP BENIN

■ Ressources Humaines

Au 31 décembre 2022, l'effectif des ressources humaines de l'ARCEP BENIN est de soixante-huit (68) personnes, y compris les membres du Conseil de Régulation. Les détails caractéristiques de cet effectif se présentent comme ci-après :

Tableau 1 : Effectif de l'ARCEP BENIN au 31 décembre 2022

Catégories	Genre	Effectif par genre	Proportion	Effectif total
Agents d'Exécution	Masculin	06	11,76%	68
	Féminin	02		
	Total	08		
Agents de Maitrise	Masculin	04	14,71%	
	Féminin	06		
	Total	10		
Cadres	Masculin	32	73,53%	
	Féminin	18		
	Total	50		

Source : (ARCEP, 2022)

Dans une analyse selon l'approche genre l'ARCEP BENIN est composée de 26 femmes et de 42 hommes soit des taux respectifs de 38,24 % et 61,76%. La moyenne d'âge de l'ensemble des ressources humaines est de 38 ans.

■ Ressources financières

Au titre de la gestion 2022, le budget approuvé par le Conseil de Régulation et mis en exécution s'élève à cinq milliards cent millions (5 100 000 000) de francs CFA. Ces crédits budgétaires ont été consacrés à la réalisation de programmes et projets structurants conçus autour des quatre (04) axes du plan stratégique 2022–2026 de l'ARCEP BENIN, à savoir :

- Gouvernance efficace et collaborative de la régulation ;
- Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation ;
- Outils de régulation pour le développement du secteur postal ;
- Protection des intérêts des utilisateurs.



■ Infrastructures et ressources techniques

L'Autorité de Régulation dispose de divers moyens matériels et techniques qui servent à l'accomplissement de ses missions. Il s'agit :

- d'un laboratoire de test des équipements terminaux ;
- d'un système de suivi permanent de la qualité de service ;
- d'un système automatisé de gestion des fréquences (SPECTRA) ;
- de stations et équipements de contrôle des fréquences ;
- de chaînes de mesure pour le contrôle de la couverture et de la qualité de service (QoS) ;
- d'équipements de mesure du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants (RNI).

Dans le cadre de ses interactions avec les usagers, l'ARCEP BENIN a mis en place des plateformes spécifiques telles que :

- **e-services** : plateforme de gestion des demandes de services fournis par l'ARCEP BENIN (<https://e-services.arcep.bj>) ;
- **e-courriers** : plateforme de gestion des courriers (<https://phenix-ged.arcep.se/courrier>)
- **PUGIT** : Plateforme Unifiée de Gestion des Infrastructures de Télécommunications ;
- **G-Plaintes** : plateforme de gestion des plaintes des consommateurs ;
- **Simulateur tarifaire** : plateforme de comparaison tarifaire des offres et mobiles et Internet des opérateurs mobiles et fixes ;
- **Atlas de couverture et de la qualité de service** : plateforme d'accès aux informations de couverture et de qualité des réseaux.

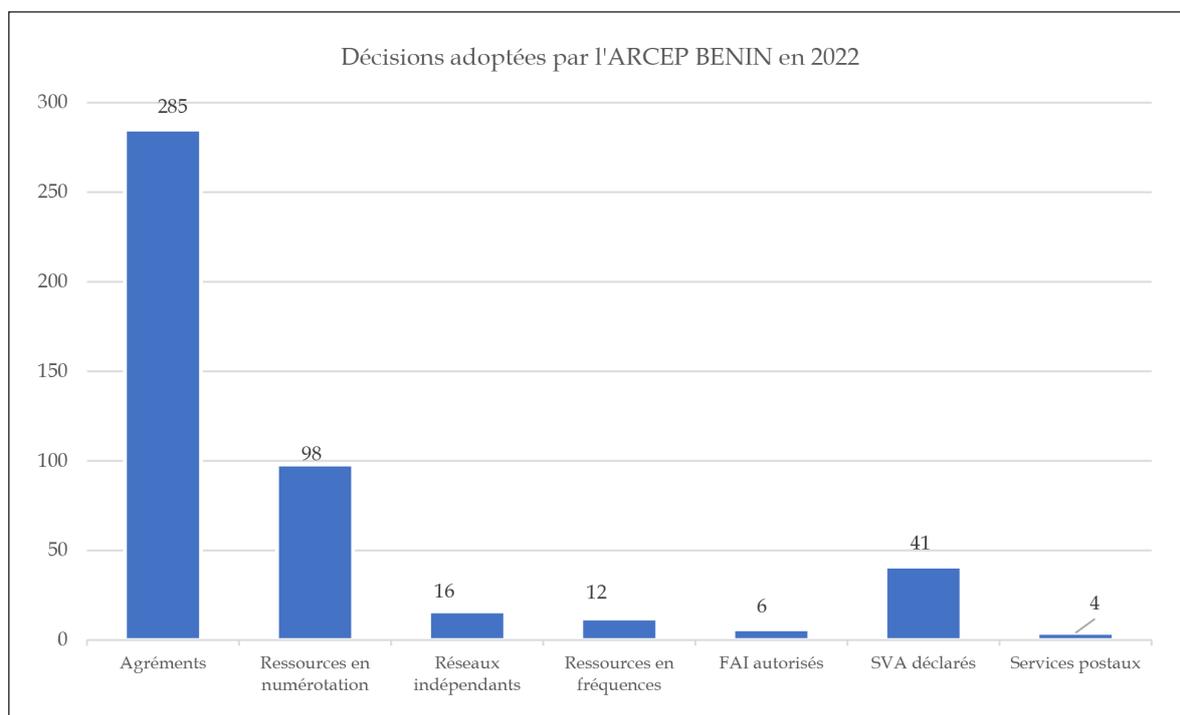
1.3. Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2022

L'ARCEP BENIN a tenu en 2022, douze (12) sessions du Conseil de Régulation.

Au total, quatre cent soixante-deux (462) décisions ont été adoptées et sont réparties par catégories suivant le graphe ci-après :



Graphique 1 : Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2022



Source : (ARCEP BENIN, 2022)



LE SIMULATEUR TARIFAIRE

est un portail web public accessible gratuitement aux utilisateurs à partir d'ordinateurs, de tablettes et/ou smartphones.

Le simulateur tarifaire permet de :

Simuler les offres mobiles

Simuler les usages Internet fixe

Visualiser les services à valeur ajoutée

Le simulateur est disponible sur :



en tapant « simulateur tarifaire ».

<https://simulateur.arcep.bj/>

☎ : (+229) 21 31 01 65 - Fax : (+229) 21 31 00 67

✉ : contacts@arcep.bj - 🌐 : www.arcep.bj





Avec

LE SIMULATEUR TARIFAIRE,

comparez les tarifs des services de communications électroniques et choisissez les offres adaptées à vos besoins dans la limite de votre budget.

<https://simulateur.arcep.bj/>



☎ : (+229) 21 31 01 65 - Fax : (+229) 21 31 00 67

✉ : contacts@arcep.bj - 🌐 : www.arcep.bj



II. PROJETS EXÉCUTÉS EN 2022



II. PROJETS EXECUTES EN 2022

2.1. Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

2.1.1. Améliorer de façon continue le fonctionnement interne de l'ARCEP BENIN



L'ARCEP BENIN, en 2021, s'est engagée dans une démarche de transformation pour devenir une organisation agile et orientée vers la performance et l'innovation. Dans cette dynamique, l'Autorité de Régulation a renforcé le processus d'amélioration de son fonctionnement interne afin de s'adapter aux enjeux modernes de la régulation du secteur des communications électroniques et de la poste.

A cet effet, en 2022, l'Autorité de Régulation a travaillé au renforcement de son management à travers :

- la consolidation de la démarche qualité ;
- la consolidation du mécanisme de digitalisation de ses services.

La consolidation de la démarche qualité : Forte de son ambition d'être « une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux », l'ARCEP BENIN a poursuivi les efforts d'optimisation de la qualité des produits et services qu'elle délivre à ses usagers. 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 à l'atteinte des objectifs qualité déclinés autour des axes ci-après :

- 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.

Plusieurs actions d'amélioration ont été réalisées. A ce titre, une attention particulière a été accordée au suivi et à l'amélioration de la qualité d'expérience des demandeurs de services en ligne et aux délais de réponse aux diverses sollicitations des usagers. L'Autorité de Régulation a ainsi renforcé les moyens entrepris dans le cadre de la digitalisation complète des offres de service.

Au-delà de ces réalisations, toutes les exigences de la norme ISO 9001 ont été régulièrement mises en œuvre, suivies et évaluées à l'occasion de plusieurs audits et lors de la revue annuelle de direction tenue le 25 février 2022.

L'audit de surveillance, évaluation externe indépendante, a confirmé la conformité des processus internes aux exigences de la norme ISO 9001 ainsi que l'efficacité du travail d'amélioration continue, engagé pour répondre durablement aux attentes des usagers et clients de l'ARCEP BENIN. La certification ISO 9001 : 2015 a été maintenue.

La démarche qualité repose avant tout sur une approche inclusive dont la réussite dépend du niveau d'appropriation des cadres en charge de la mise en œuvre des diverses activités. Dans ce sens, l'année 2022 a été marquée par la mise en œuvre de plusieurs actions d'informations et de formation. Elles ont contribué au renforcement des capacités du personnel en vue de l'amélioration de la maîtrise de la démarche qualité et l'optimisation de sa mise en œuvre.



La consolidation du mécanisme de digitalisation des services : L'accès en ligne aux services de l'ARCEP BENIN est désormais une réalité dans les habitudes des usagers de l'ARCEP BENIN et participe à la stratégie de rapprochement de l'Autorité de Régulation de ses usagers. A cet effet, des réflexions ont été menées dans le sens de la simplification des démarches et procédures de saisine ou d'envoi de tous types de requêtes.

Sur la base des retours des clients et des diverses consultations internes menées, plusieurs améliorations ont été apportées à la plateforme e-services, notamment l'ajout de nouveaux modules, la simplification des formulaires de demandes de services. Toutes ces évolutions visent à améliorer l'expérience client des usagers de la plateforme d'offre de services en ligne.

La plateforme de services en ligne de l'ARCEP BENIN est disponible 7J/7 et 24H/24 via l'adresse <https://e-services.arcep.bj>.

L'ensemble des prestations de l'ARCEP BENIN est également disponible sur le portail national des services publics (<https://service-public.bj>).

2.1.2. Promouvoir l'ARCEP BENIN

2.1.2.1. Communication

Deux principaux canaux d'informations, à savoir les médias et les rencontres d'information avec des acteurs ciblés, font partie intégrante de la politique de communication de l'ARCEP BENIN.

Pour assurer sa visibilité et faire la promotion de ses activités, l'ARCEP BENIN a mis en place une stratégie de communications interne et externe, qui lui permet de tirer parti de l'utilisation des différents canaux digitaux d'information, tels que le site Internet (www.arcep.bj) et les médias sociaux (LinkedIn, Twitter, Facebook et YouTube).

Dans le cadre des relations qu'elle entretient avec la presse, l'ARCEP BENIN publie les actualités sur la régulation des communications électroniques et de la poste pour assurer la promotion et la couverture médiatique de ses activités.

L'accueil direct des usagers est géré par le Guichet Unique et la ligne verte (131) du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP.



► Les médias

Site Internet : www.arcep.bj

Le site WEB de l'ARCEP BENIN a affiché **95 442** visites d'internautes en 2022. Les performances des opérateurs mobiles ainsi que les indicateurs économiques des marchés des communications électroniques et de la poste y sont publiées. Les activités de l'ARCEP BENIN continuent de susciter l'intérêt du public et des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste.

Dans le cadre de la mise en œuvre des actions de communication digitale, les médias sociaux sont utilisés pour relayer les informations de l'ARCEP BENIN.

► Les médias sociaux

 **Facebook :** [arcepbenin](https://www.facebook.com/arcepbenin)

Le compte Facebook affiche **8 022 abonnés** en 2022 soit un accroissement de 5,69 % par rapport à 2021. Les publications relatives à la ligne verte, au Simulateur tarifaire et à l'Atlas de couverture des réseaux ont enregistré 7 425 likes.

 **YouTube :** [arcepbenin](https://www.youtube.com/arcepbenin)

La chaîne YouTube affiche **8 091 vues** en 2022 soit un accroissement de 18,88% par rapport à 2021. Les vidéos sur les tutoriels des plateformes du simulateur tarifaire et de l'Atlas de couverture des réseaux ont suscité plus d'intérêt sur la chaîne.

 **Twitter :** [arcepbenin](https://twitter.com/arcepbenin)

Le compte Twitter affiche **10 465 abonnés** en 2022 soit un accroissement de 23,58% followers par rapport à 2021.

 **LinkedIn :** [arcepbenin](https://www.linkedin.com/company/arcepbenin)

Créé en 2022, le compte LinkedIn de l'ARCEP BENIN a été davantage visité par des professionnels du domaine du développement commercial, des médias et communications, de l'Administration, de l'ingénierie et des technologies de l'information.

► Les Rencontres d'information d'acteurs ciblés

Dans le cadre de la mise en place des nouvelles réformes relatives aux installations des sites radioélectriques, un atelier d'échanges avec les groupes d'acteurs cibles, notamment les opérateurs de réseaux de communications mobiles, les Fournisseurs d'Accès à Internet et les Associations de consommateurs, a été organisé. Cette séance a permis d'informer les acteurs de l'écosystème sur la



Atelier d'échanges sur la définition des règles de sécurité et de protection des sites radioélectriques du Bénin





nouvelle réglementation et les mesures de protection des utilisateurs des services de communications électroniques contre les risques de maladies diverses liées à leur exposition aux rayonnements non ionisants.

► **Edition et publication de magazines**

Au cours de l'année 2022, l'ARCEP BENIN a publié les documents ci-après :

- Plan National de Fréquences, Edition 2020¹ ;
- Rapport annuel d'Activités 2021² ;
- Insertions et publications dans divers magazines.

2.1.2.2. Production et diffusion des informations pays auprès des organismes et institutions

L'ARCEP BENIN a actualisé son dispositif de collecte, de traitement et de publication d'informations. L'objectif visé est de s'assurer de la complétude et de la fiabilité des informations pays du secteur, fournies aux organismes et institutions régionaux et internationaux des secteurs des communications électroniques et de la poste.

Une nouvelle procédure de production et de diffusion d'informations aux organismes et institutions de l'écosystème du numérique a été mise en place.

2.1.2.3. Coopération entre l'ARCEP BENIN et les autres autorités de régulation

L'ARCEP BENIN a établi des relations de coopération avec plusieurs Autorités de régulation notamment :

- l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) du Maroc ;
- l'Autorité des Communications et des Technologies de l'Information (ICTA) de la Turquie ;
- l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) du Sénégal ;
- l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR) de la France, et
- l'Association Médiation des Communications Electroniques (AMCE) de la France.

1 https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/01/PLAN-NATIONAL-DE-FREQUENCES_EDITION-2020.pdf

2 https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Rapport-dactivite%CC%81-2021_MAUQUETTE_2022.pdf



L'année 2022 a été marquée par de nombreuses visites de travail et d'échanges entre l'ARCEP BENIN et les institutions homologues des pays ci-après : Niger, Burkina-Faso, République Démocratique du Congo, Mali, Guinée et Togo.

► Visite de l'ARCEP NIGER

L'ARCEP BENIN a accueilli, du 18 au 23 avril 2022, une délégation de l'ARCEP NIGER en vue d'un partage d'expériences en matière d'outils de gouvernance et de démarche qualité. Ce fut également l'occasion de répondre à la demande du Niger sur les outils de régulation développés par l'ARCEP BENIN. Il s'agit notamment de la Portabilité des Numéros Mobiles, du Simulateur Tarifaire, de l'Atlas de Couverture et de la qualité des réseaux mobiles.

► Visite de l'ARCEP BURKINA FASO

Du 25 au 29 avril 2022, l'ARCEP BENIN a reçu une délégation de l'ARCEP BURKINA FASO en vue d'échanger sur les modalités d'implication du Conseil de Régulation dans le processus de la démarche qualité pour la certification à la norme ISO 9001 : 2015.

► Visite d'une délégation du Ministère des Postes, Télécommunications et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication de la République Démocratique du Congo.

Une délégation du Ministère des Postes, Télécommunications et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication du Congo a effectué une visite de travail à l'ARCEP BENIN du 22 au 23 novembre 2022, pour s'imprégner du statut juridique de l'Autorité de Régulation du Bénin et de ses expériences organisationnelles et fonctionnelles. Les discussions ont porté sur le cadre légal et réglementaire applicable aux activités de communications électroniques au Bénin, ainsi que les modalités de collaboration entre l'ARCEP BENIN et les autres acteurs dans la gestion des ressources rares.



Visite de travail du MPTNTIC de la République du Congo à l'ARCEP BENIN



► Visite de l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications/TIC et des Postes (AMRTP)

Une délégation de l'Autorité Malienne de Régulation des Télécommunications/TIC et des Postes (AMRTP) a effectué une visite de travail à l'ARCEP BENIN du 23 au 24 novembre 2022, dans le cadre d'une mission de benchmarking et de partage d'expériences. Cette visite a permis d'échanger sur les questions de régulation, le cadre réglementaire, les réformes du secteur des communications électroniques au Bénin et les perspectives de régulation. Les échanges n'ont pas occulté le partage des expériences de l'ARCEP BENIN en matière d'élaboration de son nouveau plan stratégique, de gestion de l'observatoire des tarifs de détail, de la surveillance du marché des communications électroniques et de la protection des consommateurs.

Visite de travail de l'AMRTP du Mali à l'ARCEP BENIN





► Visite de l'ARPT de la République de Guinée

En avril et décembre 2022, l'ARCEP BENIN a reçu deux (02) délégations de l'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPT) de la République de Guinée. Ces visites entrent dans le cadre des benchmarks visant à appréhender les fondements conceptuels de la régulation au Bénin et les implications organisationnelles et fonctionnelles du statut juridique de l'Autorité de Régulation du Bénin. La délégation guinéenne a porté un intérêt particulier aux ressources techniques dont l'ARCEP BENIN dispose dans le cadre de la réalisation de ses missions de régulation.

Visite de travail de l'ARPT de la Guinée à l'ARCEP BENIN



► Visite de l'ARCEP TOGO

Dans le cadre de son projet de mise en place d'un laboratoire de test pour l'agrément des équipements terminaux et radioélectriques, une délégation de l'ARCEP TOGO a effectué, du 15 au 16 décembre 2022, une visite de travail et d'échange d'expériences auprès de l'ARCEP BENIN. Cette visite a permis à l'ARCEP TOGO de prendre connaissance des caractéristiques techniques du laboratoire de tests et des procédures de tests utilisées par l'ARCEP BENIN.

Au total, toutes ces rencontres ont permis à l'ARCEP BENIN et aux différentes institutions d'évaluer les avancées observées en matière de régulation des marchés des communications électroniques mais aussi de discuter des défis actuels et futurs de la régulation des communications électroniques et de la poste.

Visite de travail de l'ARCEP TOGO à l'ARCEP BENIN





2.1.3. Renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation

L'Autorité de Régulation a renforcé ses procédures métiers avec l'élaboration des procédures relatives à la production et à la diffusion d'informations aux organismes et institutions de l'écosystème du numérique d'une part, et à l'organisation des consultations des parties prenantes sur les sujets de régulation, d'autre part.

Ces procédures contribueront à l'atteinte des objectifs de l'ARCEP BENIN dans sa démarche participative de réalisation de ses missions.

2.2 Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation

2.2.1. Renforcer la concurrence

2.2.1.1. Outils de régulation pour le développement de l'économie numérique

- **Encadrement tarifaire des services de communications électroniques mobiles**

Dans le but d'améliorer les résultats accomplis avec l'encadrement des tarifs mis en place en 2018 et tenant compte du changement de contexte de marché marqué par l'entrée du troisième opérateur mobile (SBIN SA) en 2021, l'ARCEP BENIN a procédé à une révision de l'encadrement tarifaire des services de communications électroniques mobiles. A ce titre, la décision n° 2022-049 du 22 février 2022 portant encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs mobiles en République du Bénin a été adoptée.

Ladite décision s'applique aux opérateurs ayant une part de marché en valeur supérieure ou égale à 15%. Elle définit en outre les conditions de segmentation et de validité des offres ainsi qu'un encadrement des tarifs voix, data et SMS. Ce nouvel encadrement tarifaire permettra le rééquilibrage du marché mobile à travers la diversification des offres de services des opérateurs et la promotion de l'innovation.



- **Partage d'infrastructures**

Dans le cadre de la promotion du partage d'infrastructures entre opérateurs, l'ARCEP BENIN a mis en place une plateforme publique de gestion et d'informations sur les infrastructures nationales de télécommunications, basée sur un système d'Information Géographique (SIG). Cette plateforme dénommée Plateforme Unifiée de Gestion des Infrastructures de Télécommunications (PUGIT) permet aux exploitants des réseaux de communications électroniques d'avoir accès aux informations relatives aux infrastructures de télécommunications installées au Bénin et de faire des demandes de colocation vers d'autres opérateurs. Elle donne aussi la possibilité au public de consulter les niveaux des champs électromagnétiques mesurés dans leurs zones et localités respectives.

L'accès à cette plateforme est possible via le lien : <https://pugit.arcep.bj/>

- **Renforcement du cadre réglementaire relatif à l'accès aux capacités nationales par les fournisseurs d'accès à Internet**

En application des dispositions du cahier des charges-type applicable aux opérateurs de réseaux de communications électroniques en République du Bénin, l'ARCEP BENIN a adopté la décision 2022 -081 du 1er avril 2022 fixant les conditions et modalités de location de capacités de transmission des fournisseurs d'accès à Internet auprès des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles.

Ce cadre réglementaire vise à favoriser la pénétration de l'internet fixe notamment dans les zones non encore desservies par les dorsales du réseau national à fibre optique.

- **Mise en œuvre de l'itinérance nationale**

En 2022, l'ARCEP BENIN a adopté la décision n° 2022-025 du 31 janvier 2022 portant lignes directrices relatives à l'itinérance nationale sur les réseaux de communications électroniques mobiles en République du Bénin.

Elle constitue un levier de renforcement de la couverture des réseaux en vue de la continuité du service au profit des consommateurs dans les zones faiblement couvertes par les infrastructures propres de leurs opérateurs.

La mise en œuvre de cette décision contribuera également au renforcement de la concurrence sur le marché des communications électroniques au Bénin.



- **Itinérance communautaire**

Dans le cadre du suivi de l'application par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles, des dispositions du règlement n° C/REG.21/12/17 de la CEDEAO portant sur l'itinérance communautaire sur les réseaux de communications électroniques, l'ARCEP BENIN a participé aux réunions des points focaux des Autorités Nationales de Régulation (ANR) sur la mise en œuvre de l'itinérance tenues au cours de l'année 2022. Il s'agit de la 10ème réunion qui a eu lieu par visioconférence le 24 mars 2022 et de la 11ème qui s'est déroulée à Accra au Ghana les 07 et 08 avril 2022. Ces rencontres ont permis d'évaluer le niveau de mise en œuvre du règlement communautaire.

L'ARCEP BENIN a également effectué des contrôles de mise en œuvre de l'itinérance communautaire avec les cartes SIM transmises par les autorités de régulation homologues. Les résultats desdits contrôles ont révélé une mise en œuvre partielle du règlement communautaire.

Au 31 décembre 2022, le Bénin affiche un taux³ de 71% d'implémentation de l'itinérance communautaire.

2.2.1.2. Amélioration de la concurrence

La Société Béninoise d'Infrastructures Numériques (SBIN), attributaire de la 3ème licence mobile en Juillet 2021, a officiellement démarré ses activités le 21 octobre 2022. Opérant sous le nom commercial de CELTIIS, la SBIN a atteint un parc de 572 738 abonnés au 31 décembre 2022, soit 6,8% de part de marché en volume. Il faut noter que l'arrivée du 3ème opérateur a suscité le réaménagement des offres tarifaires par les deux autres opérateurs.

Le démarrage des activités de CELTIIS constitue l'aboutissement de deux réformes engagées par l'Etat béninois. La première est relative au renforcement des investissements dans le secteur du numérique, et la seconde à l'émergence d'acteurs efficaces sur le marché du haut et du très haut débit.

3 *Tableau de bord de suivi de la mise en œuvre du Règlement C/REG.21/12/17 de la CEDEAO*



2.2.2. Optimiser et valoriser les ressources rares

2.2.2.1 Gestion des ressources en fréquences

- **Coordination des fréquences aux frontières**

En août 2022, l'ARCEP BENIN a pris part, aux côtés de son homologue du Togo, avec l'ensemble des opérateurs mobiles et fixes des deux (02) pays, à la réunion annuelle de coordination et de partage des fréquences radioélectriques dans les zones frontalières entre le Bénin et le Togo. Ladite réunion a permis d'évaluer le niveau de mise en œuvre des recommandations de la précédente réunion tenue à Cotonou en mars 2021, les performances de la solution « border roaming » mise en place par les différents opérateurs et d'analyser les résultats des contrôles réalisés par les deux administrations.

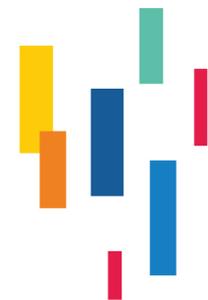
A l'issue des travaux, les résultats des mesures effectuées le long des différentes frontières ont révélé que les dispositions de l'accord de coordination signée entre les deux administrations ont été mises en œuvre par les opérateurs et que le phénomène du roaming accidentel a été réduit. Les deux autorités de régulation se sont engagées à continuer la veille technologique et à procéder à l'organisation semestrielle de réunions virtuelles pour effectuer le suivi de la mise en œuvre des dispositions relatives au roaming accidentel.

- **Mise à jour du Plan GE84**

Le Plan GE84 est un plan international pour la radiodiffusion sonore dont l'objectif est d'assurer une utilisation optimale de la bande dédiée à la radiodiffusion FM (87,5 – 108 MHz) et de veiller à la compatibilité entre les assignations de fréquences de diffusion existantes et les nouvelles assignations.

Au cours de l'année 2022, l'ARCEP BENIN a procédé à la mise à jour du plan de Genève 84 pour le BENIN. Cette mise à jour a permis d'identifier vingt (20) nouvelles assignations pour un total de deux cent soixante-sept (267) assignations dont deux-cent (200) assignations inscrites dans le Master International Frequency Register (MIFR) de l'UIT.

Initié en 2020 par l'UIT, le processus a consisté à l'optimisation et à la mise à jour du plan GE84 pour l'Afrique pour tenir compte des avancées technologiques réalisées dans le domaine de la radiodiffusion sonore.



- **Identification d'une nouvelle position orbitale pour le Bénin**

Conformément aux dispositions de la résolution 559 (CMR-19), le Bénin a entrepris les diligences visant à acquérir une nouvelle position orbitale de satellite dans les plans du Service de Radiodiffusion par Satellite (SRS) de l'UIT au titre de l'Appendice 30 et des ressources de liaison de connexion associées en vertu de l'Appendice 30A. Dans ce cadre, l'ARCEP BENIN a procédé aux échanges de coordination avec les administrations potentiellement impactées par cette nouvelle position. A ce jour, la seule administration ayant émis une objection à la mise en œuvre de la nouvelle position orbitale du Bénin est l'Espagne.

- **Autorisation de l'expérimentation de la 5G au Bénin**

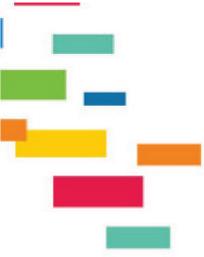
Dans le cadre de la modernisation des services et du développement technologique, l'ARCEP BENIN a adopté la décision n° 2022-355 du 25 novembre 2022 fixant les conditions d'exploitation à titre expérimental d'un réseau mobile de cinquième génération (5G) par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles en République du Bénin. Cette décision a pour objectif d'encourager la recherche et l'innovation. Elle permettra aux opérateurs de faire profiter aux utilisateurs, de l'immense opportunité présentée par l'Internet mobile très haut débit et d'ouvrir la voie à des services hautement fiables qui peuvent inclure des technologies comme l'Internet des objets, la réalité virtuelle, le big data, le développement des villes intelligentes, etc.

Ainsi, les opérateurs ont la possibilité de déployer des réseaux expérimentaux 5G à compter du 1er janvier 2023 dans l'ensemble des bandes éligibles à la 5G conformément à la réglementation en vigueur.

2.2.2.2 Gestion des ressources en numérotation et adressage

En 2022, l'ARCEP BENIN a attribué quatre-vingt-dix-huit (98) ressources en numérotation.

La tendance induite depuis 2020 par la réforme de la baisse des frais et redevances relatifs à l'attribution et l'utilisation des numéros courts d'accès aux services à valeur ajoutée (SVA) est maintenue en 2022. En effet, le nombre de numéros courts d'accès aux SVA attribués a connu une augmentation considérable de même que les numéros non géographiques attribués. Cette croissance est justifiée



par le fait que les opérateurs ne peuvent réaffecter les numéros inactifs qu'à partir du 1er janvier 2023 notamment après une période de neuf (09) mois d'inactivité conformément à la décision n° 2022-082 du 1er avril 2022 portant conditions de résiliation des cartes SIM par les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques en République du Bénin.

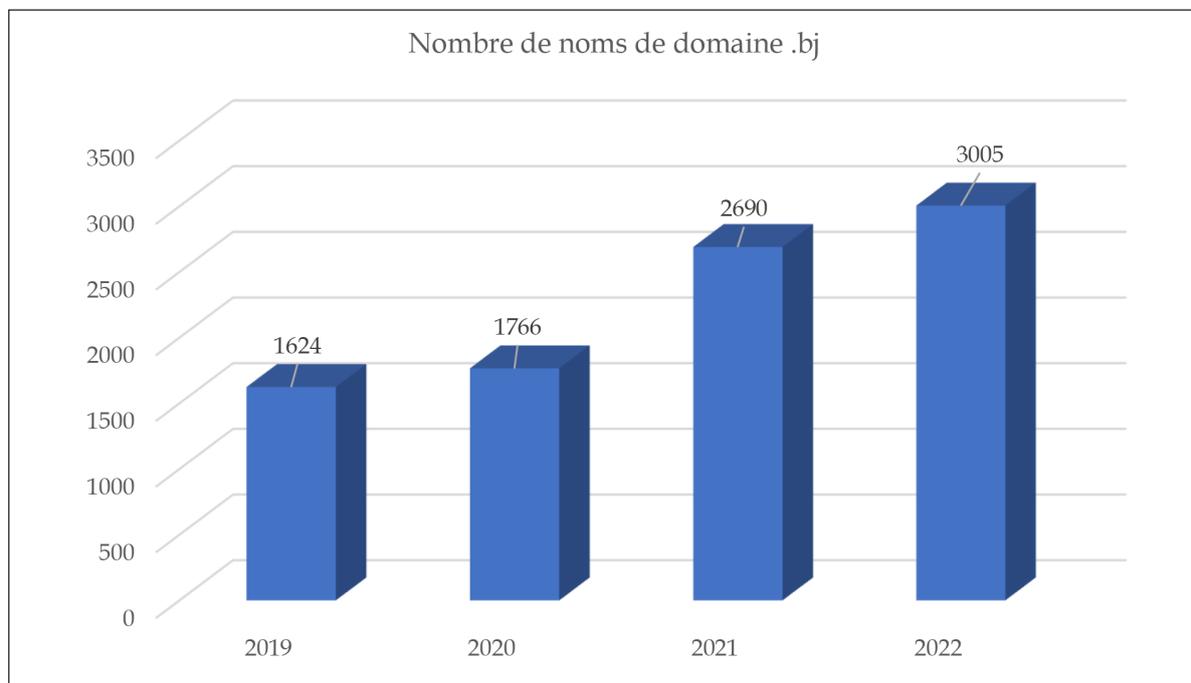
2.2.2.3 Suivi de la gestion du nom de domaine «.bj»

Au cours de l'année 2022, la commission technique de supervision de la gestion des noms de domaine Internet en République du Bénin, a fait le suivi des activités relatives à l'exploitation du Country Code Top Level Domain (ccTLD) «.bj» par le registre.

Au 31 décembre 2022, 3005 noms de domaine Internet .bj sont enregistrés contre 2 690 au 31 décembre 2021, soit un taux d'accroissement de 11,71%.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de noms de domaine .bj enregistrés au Bénin.

Graphique 2: Evolution du nombre de noms de domaine .bj



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)



2.3. Outils de régulation pour le développement du secteur postal

2.3.1 Renforcement des capacités des acteurs du marché postal

La fourniture des services de qualité par les opérateurs postaux reste une priorité pour l'ARCEP BENIN. A cet effet, elle organise chaque année des sessions de renforcement des capacités au profit des opérateurs postaux.

En 2022, le renforcement des capacités a porté sur la vulgarisation des nouvelles décisions de régulation portant sur les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux, l'encadrement tarifaire des services postaux fournis par dérogation et les modalités de fourniture des informations. La collecte digitale des données postales n'a pas été occultée au cours de la session de renforcement des capacités.

Session de renforcement des capacités des opérateurs postaux





2.3.2. Lutte contre l'informel sur le marché postal

Dans le cadre de la mise en place des outils de régulation pour le développement du secteur postal conformément aux objectifs du nouveau plan stratégique, une nouvelle approche de lutte contre l'informel sur le marché postal a été élaborée pour la période 2022-2026.

Au titre de la première année de mise en œuvre de cette nouvelle approche, une enquête a été réalisée en vue d'évaluer la taille de l'informel sur le marché postal, ses différentes formes ainsi que les facteurs qui favorisent son développement, afin de proposer des actions adaptées pour la réduction du phénomène.

A cet effet, une opération de recensement national des personnes physiques fournissant diverses prestations (distribution de colis, objets et/ou repas, diverses courses) a été réalisée. L'analyse des résultats de l'enquête a montré un accroissement de la taille de l'informel sur le marché postal, notamment sur le segment de la livraison urbaine qui est proposée par des personnes physiques n'ayant pas l'autorisation d'exploitation des activités postales conformément à la loi en vigueur.

Au regard des résultats de l'enquête, l'adaptation du cadre juridique à l'évolution du secteur postal au Bénin devient indispensable, pour assurer le développement de ce secteur et le maintien de l'équilibre du marché postal.

2.3.3. Contribution au développement du service postal universel

L'ARCEP BENIN procède chaque année à l'approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné, afin de s'assurer que les tarifs des produits offerts sont conformes aux exigences réglementaires applicables au service postal universel.

Au cours de l'année 2022, l'ARCEP BENIN a approuvé le catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné pour l'exercice 2023. Ce catalogue présente une large gamme de nouveaux services financiers et de distribution basés sur les technologies de l'information et de la communication. Cette innovation démontre les efforts remarquables de l'opérateur désigné à s'adapter à l'évolution du marché et aux besoins des utilisateurs des services postaux.



2.4. Protection des intérêts des utilisateurs

2.4.1. Information et éducation des consommateurs

L'ARCEP BENIN a démarré depuis 2019, une collaboration avec certains groupes de consommateurs en l'occurrence les leaders d'opinion. A ce titre, des sessions de renforcement de capacités sont organisées annuellement par l'ARCEP BENIN dans l'objectif de promouvoir leur autonomisation et de renforcer leurs compétences.

La session de renforcement de capacités de l'année 2022, tenue le vendredi 16 décembre 2022 à l'ARCEP BENIN a porté sur :

- les outils de régulation : Atlas de couverture et le simulateur tarifaire ;
- les conditions de résiliation des cartes SIM en République du Bénin.

2.4.2. Gestion des plaintes des consommateurs

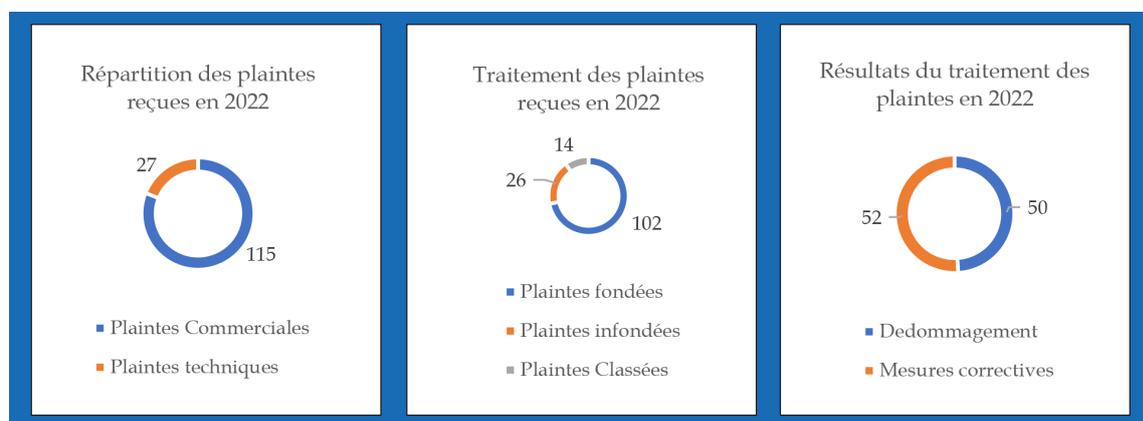
Dans le cadre de sa mission de protection des intérêts et droits des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste, l'ARCEP BENIN a enregistré et traité 142 plaintes au cours de l'année 2022.

Ces plaintes proviennent de plusieurs canaux :

- ligne verte 131 : soixante-deux (62) plaintes reçues soit 44% ;
- comptes sociaux : cinquante-deux (52) plaintes reçues soit 37% ;
- guichet unique : treize (13) plaintes reçues soit 9% ;
- courrier/courriel : quinze (15) plaintes reçues soit 10%.

Les résultats du traitement des plaintes reçues par l'ARCEP BENIN sont illustrés par les graphes ci-après :

Graphique 3 : Statistiques des plaintes reçues et traitées par l'ARCEP BENIN en 2022



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)



Des 142 plaintes reçues et traitées par l'ARCEP BENIN en 2022, on dénombre 115 plaintes commerciales et 27 plaintes techniques, soit respectivement 81% et 19% des plaintes reçues. Par ailleurs, 72% des plaintes sont fondées tandis que 18% sont infondées et 10% classées⁴.

Le traitement des plaintes par l'ARCEP BENIN a donné lieu à 50 décisions de dédommagements et 52 mesures correctives.

2.4.3. Promotion de l'inclusion sociale à travers l'accessibilité des personnes vulnérables

L'ARCEP BENIN a réalisé en 2022, une étude sur les déterminants socio-économiques des populations exclues de l'usage du numérique.

Cette étude vise à identifier les défis liés à l'accessibilité des populations exclues de l'usage du numérique et à accompagner les efforts du Gouvernement du Bénin à travers la mise en œuvre de plusieurs projets et programmes dans le domaine du numérique, dont la création de l'école des métiers du numérique et le déploiement de la fibre optique à travers tout le pays pour créer les conditions propices à la fourniture de l'Internet haut débit et très haut débit en vue de l'accélération de la croissance économique. Elle consiste à analyser les facteurs liés à la fracture numérique au sein de la population du Bénin.

Les résultats de cette étude ont permis :

- d'identifier les facteurs d'exclusion des populations de l'usage du numérique;
- de proposer des actions de régulation favorables à l'inclusion numérique des populations.

Les actions de régulation identifiées sont relatives à :

- la mise en œuvre de mesures plus coercitives contre les opérateurs en vue du respect des échéances de couverture contenues dans leurs cahiers des charges;
- le renforcement du suivi du déploiement des points d'accès aux services de communications électroniques payants et l'adoption de mesures visant à accélérer le respect du calendrier de déploiement contenu dans la décision n°2020-210 du 17 juillet 2020 ;
- le renforcement de la confiance dans le numérique, à travers une

⁴ Une plainte est classée lorsque, au cours de l'instruction, le plaignant n'a plus donné de suite aux demandes d'informations de l'ARCEP BENIN.



collaboration avec les structures en charge de la cybercriminalité pour faciliter la mise en œuvre des actions de lutte contre la cybercriminalité.

Le rapport de l'étude sur les déterminants socio-économiques des populations exclues de l'usage du numérique est disponible sur le site web www.arcep.bj.

2.4.4. Participation à la réduction de l'empreinte écologique des secteurs des communications électroniques et de la poste

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique 2022-2026 notamment en ce qui concerne la réduction de l'empreinte écologique dans le domaine des communications électroniques, l'ARCEP BENIN a réalisé une étude sur la gestion par les ménages des déchets d'équipements électroniques et électriques relevant de l'utilisation des services de communications électroniques. Cette étude a permis de définir le cadre de contribution de l'ARCEP BENIN à la gestion desdits déchets.

A cet effet, il est suggéré que l'ARCEP BENIN entreprenne, entre autres et dans le respect de ses attributions, des initiatives visant à :

- adopter le décret fixant les modalités de gestion et de traitement des déchets électroniques prévu dans la loi portant code du numérique ;
- interdire l'incinération et l'enfouissement des déchets électroniques relevant de l'utilisation des services de communications électroniques par les populations;
- élargir les actions de régulation au contrôle de la commercialisation, de l'utilisation et de la mise hors d'usage des équipements électroniques et électriques provenant de l'utilisation des services de communications électroniques ;
- plaider pour que les définitions du décret 2003-332 portant gestion des déchets solides en République du Bénin soient complétées, ou que les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) soient considérés comme exception dans ce décret et inclus dans la nomenclature prévue à cet effet ;
- initier des consultations périodiques avec les opérateurs, importateurs, distributeurs, producteurs de matériels électroniques relevant de l'utilisation des services de communications électroniques pour convenir des stratégies et propositions de réglementation devant contribuer à une meilleure gestion des déchets provenant de l'utilisation desdits matériels ;
- sensibiliser les ménages à aller vers les lieux de précollecte.



131

LIGNE VERTE POUR RECEVOIR ET TRAITER VOS PLAINTES

Appels gratuits du Lundi au Vendredi de 08h à 17h30

**POUR TOUTES VOS PLAINTES ET INFORMATIONS
LIÉES AUX DYSFONCTIONNEMENTS DES SERVICES DE
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE**

- Qualité de service
- Facturation
- Couverture réseau
- Perte ou avarie de colis
- Fonctionnement des offres
- Préoccupations diverses



arcep benin



www.arcep.bj

© ARCEP BENIN | CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



III.
LES MARCHÉS
DES CEP



III. LES MARCHÉS DES CEP

3.1. Marché Postal

3.1.1. Acteurs postaux

Le marché postal est animé par :

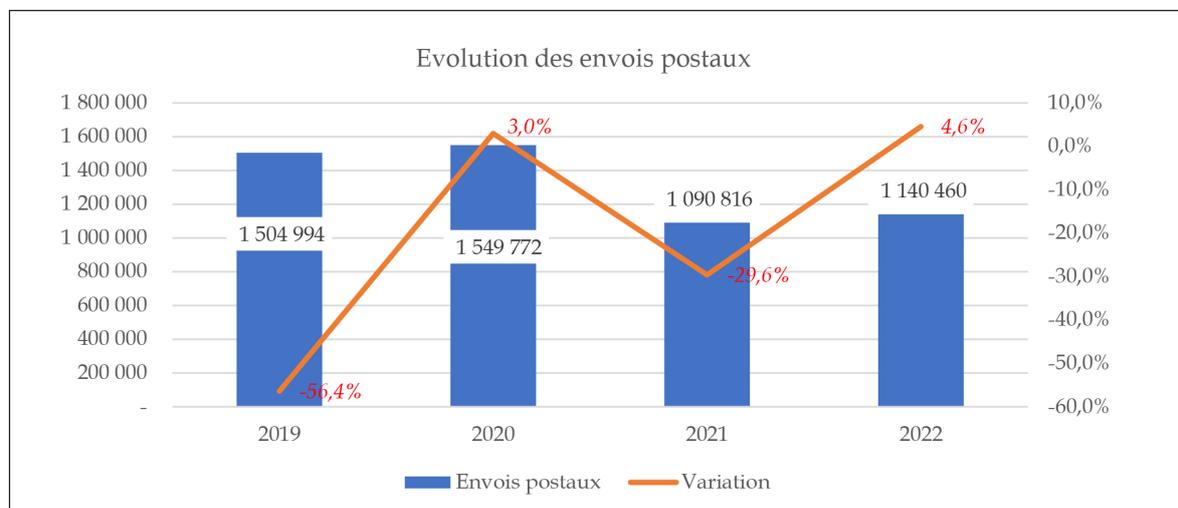
- **un (01) opérateur désigné en charge du service postal universel** : La Poste du Bénin SA ;
- **vingt (20) opérateurs de services postaux non réservés à savoir** : La Poste du Bénin SA, DHL International Bénin, Top Chrono Sarl, Simtram Bénin, MTA, Bolloré Transports et Logistiques, Le Coursier, Confort Lines, Rimbo Transport Sarl, Baobab Express SA, Red Star Express Bénin, Société Internationale d'Intermédiation Sarl, Mauri Services, les « Cars ATT » Sarl, Laly Express Sarl, American Furniture Express Sarl, Express Coursier Transport et Livraison, Lemoine & Compagnie SA, Assana Express et PAPS BENIN SARL.

3.1.2. Indicateurs du marché postal

- **Volume des envois postaux**

Le volume total des envois postaux au 31 décembre 2022 est de 1 140 460. En comparaison avec la performance des entreprises postales en 2021, on note une hausse du volume global des envois de 4,6%. Cette performance est induite par l'accroissement des volumes des colis postaux (42,1%) et des courriers Express (3,7%).

Graphique 4 : Evolution des envois postaux



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)



- **Volume du trafic postal par destination**

Les envois postaux intègrent le service intérieur qui désigne les envois postaux collectés et distribués à l'intérieur du Bénin et le service international désignant les envois postaux échangés entre le Bénin et les autres pays.

Le volume des envois postaux enregistrés en 2022 est réparti comme ci-après :

- trafic intérieur : 41%
- trafic international : 59%

- **Volume du courrier international par segment**

Les opérateurs postaux ont traité 464 042 envois répartis conformément au tableau ci-après :

Tableau 2 : Volume du courrier international traité en 2022

Segments	Expéditions	Réceptions	Total	Pourcentage
Courriers ordinaires	75 781	268 188	343 969	74,1%
Courriers Express	34 450	45 072	79 522	17,1%
Colis postaux	18 388	22 163	40 551	8,7%
Totaux	128 619	335 423	464 042	100,0%
Pourcentage	28%	72%	100%	

Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

De l'analyse des données figurant dans le tableau ci-dessus, il ressort que 74,1% du trafic international est constitué de courriers ordinaires, 17,1% de courriers express et 8,7% de colis postaux.



■ Courriers Express

Le volume de courriers ordinaires internationaux traité en 2022 est évalué à 343 969 courriers soit une hausse de 36,3% par rapport à 2021. La Poste du Bénin SA est le seul opérateur postal sur ce segment du marché.

■ Colis postaux

Le volume des courriers express vers l'international a atteint 79 522 envois en 2022 contre 96 111 en 2021, soit une baisse de 17,3%.

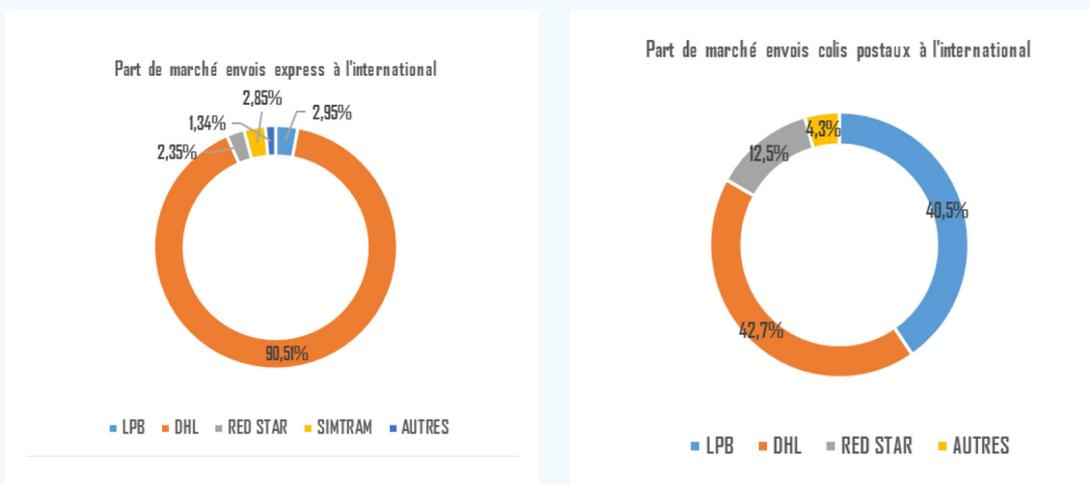
L'opérateur DHL est dominant sur ce segment de courriers Express avec 90,51% du volume global du trafic. Il est suivi de La Poste du Bénin (2,95%), de SIMTRAM (2,85%) et de RED STAR (2,35%). Les autres opérateurs se partagent le résiduel (1,34%) du volume de trafic de courriers express enregistré en 2022.

■ Colis postaux

Sur le segment des colis postaux, les envois internationaux en 2022 ont connu une augmentation de 29% par rapport à 2021.

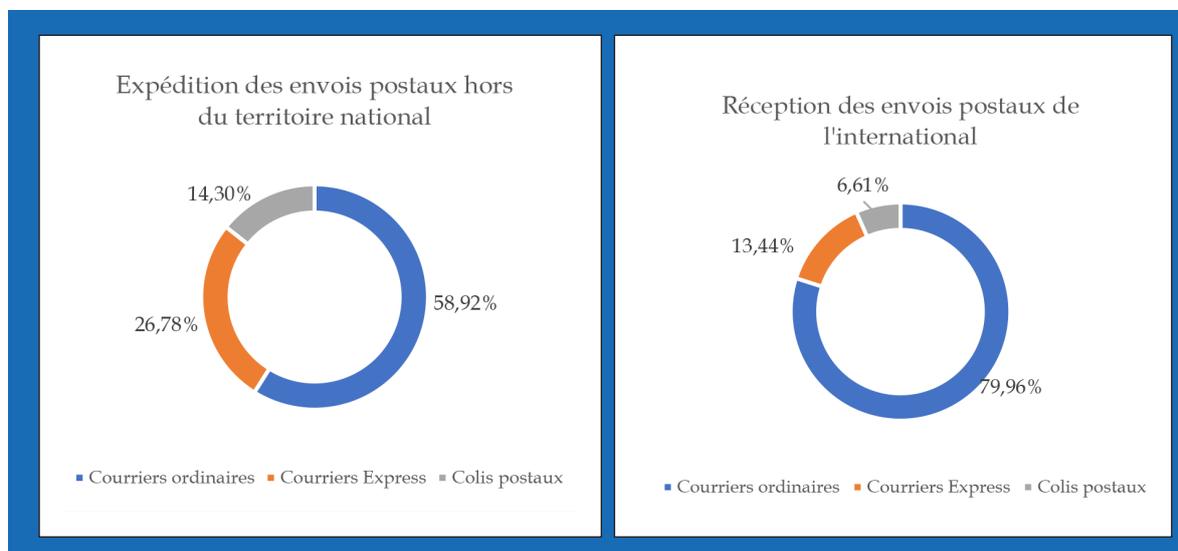
Au total, 40 551 colis postaux ont été traités. DHL et La Poste du Bénin sont les leaders avec respectivement 42,7% et 40,5% des envois. Ils sont suivis de RED STAR (12,5%) et des autres opérateurs (4,3%).

Les opérateurs nationaux ont expédié hors du territoire national 128 619 envois et ont reçu de l'extérieur 335 423 envois soit respectivement 28% et 72% du volume de trafic postal international. Le graphique ci-après illustre la répartition des expéditions et des réceptions de colis postaux.





Graphique 5 : Répartition des expéditions hors du territoire national et des réceptions de colis postaux de l'international

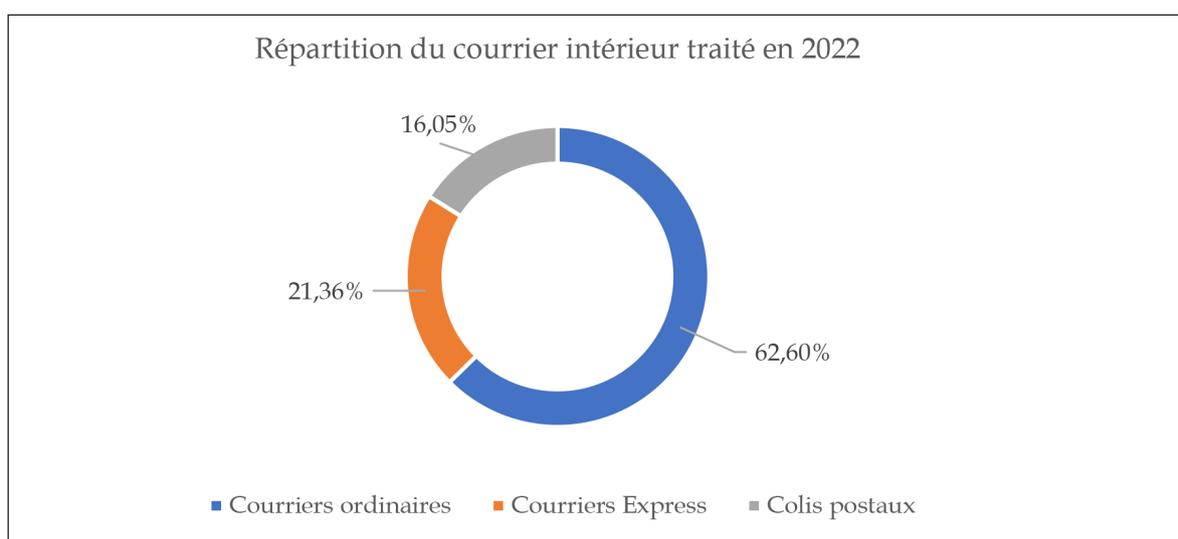


Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

- **Volume du courrier intérieur par segment**

Les opérateurs postaux ont traité 676 418 envois. La répartition par segment est présentée dans le graphique ci-après :

Graphique 6 : Répartition du courrier intérieur traité en 2022



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)



■ Courriers Ordinaires

L'acheminement des courriers ordinaires à l'intérieur du pays est assuré par l'opérateur de service postal universel, La Poste du Bénin SA. Le volume des envois de courriers ordinaires à l'intérieur est passé de 517 507 envois en 2021 à 423 407 envois en 2022, soit une baisse de 18,2%.

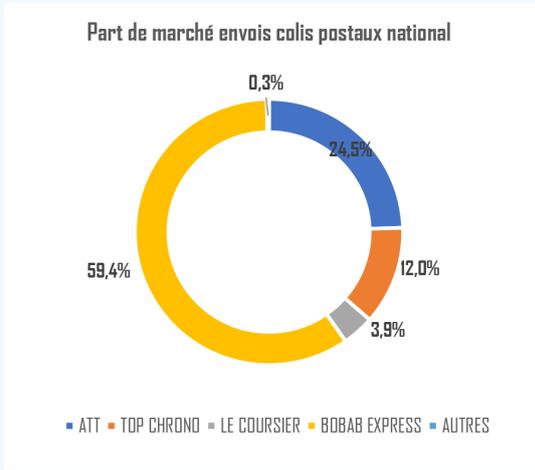
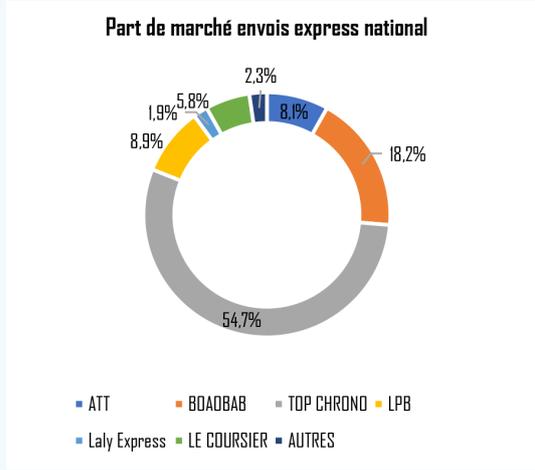
■ Courriers express

Le volume de courriers express transmis par les opérateurs postaux sur le territoire national est évalué à 144 476 courriers en 2022 contre 119 921 en 2021, soit une variation positive de 20,48%. Sur le plan national, l'opérateur Top Chrono est leader sur le segment de courriers express avec une part de 54,7% du volume total des envois. Il est suivi de Baobab Express (18,2%), de La Poste du Bénin (8,9%), des cars ATT (8,1%), Le Coursier (5,8%) et l'opérateur Laly Express (1,9%). Les autres opérateurs postaux se partagent le trafic restant, soit 2,3% du volume total.

■ Colis postaux

Sur le segment des colis postaux, les envois à l'intérieur du Bénin ont connu une augmentation de 47,62% pour atteindre le volume de 108 535 colis. Pendant cette même période, le volume des colis postaux sur le plan international a connu une augmentation de 29% passant de 31 424 colis en 2021 à 40 551 colis en 2022.

Sur le segment national, l'opérateur Baobab Express est leader sur le segment des colis postaux avec 59,4% du volume global. Il est suivi des cars ATT (24,4%), de Top Chrono (12%), Le Coursier (3,9%). Les autres opérateurs se partagent le résiduel (0,3%) du volume des colis postaux.





■ Chiffre d'affaires du marché postal

Le chiffre d'affaires global du marché postal est estimé à **dix milliards cent soixante-sept millions huit cent-vingt-un mille huit cent soixante-quatre (10 167 821 864) FCFA**, soit une augmentation de **14,2%** par rapport aux chiffres de 2021. Cette hausse est induite par les augmentations des chiffres d'affaires des colis postaux (38,9%) et des services financiers postaux (17,4%).

Tableau 3 : Chiffres d'affaires du marché postal de 2020 à 2022

Désignations	2020	2021	2022	Variation 2021-2022
Poste aux lettres	811 659 147	930 161 268	522 881 367	-43,8%
Envois express	1 020 173 690	970 553 055	906 415 105	-6,6%
Colis express	3 029 202 220	2 693 996 505	3 742 210 197	38,9%
Services financiers	5 599 607 476	4 061 693 081	4 767 558 951	17,4%
Service logistique	215 273 107	146 497 051	43 401 611	-70,4%
Autres services	168 136 096	100 837 784	185 354 633	83,8%
Total Recettes	10 844 051 736	8 903 738 744	10 167 821 864	14,2%

Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

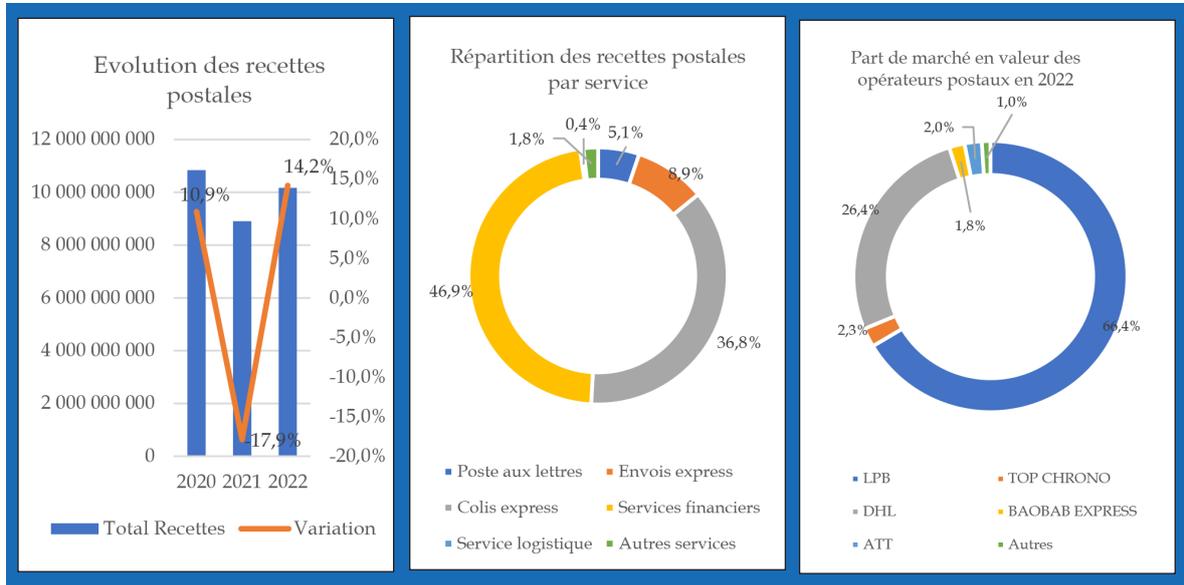
De l'analyse des données 2022 du marché postal, on note que le chiffre d'affaires du marché postal est formé ainsi qu'il suit :

- 50,9% par les services postaux (courriers et colis) ;
- 46,9% par les services financiers ;
- 2,2% par les autres services connexes.

On note également une baisse des chiffres d'affaires des segments poste aux lettres, envois express et services logistiques, et une hausse des chiffres d'affaires des colis postaux, des services financiers postaux et des autres services (locations de bâtiments et d'espaces et vente des produits de partenariats).

Le graphique ci-après présente l'évolution des recettes postales d'une part, et la part de marché en valeur des opérateurs postaux d'autre part.

Graphique 7 : Recettes postales et parts de marché des opérateurs postaux en 2022



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

Cinq (05) opérateurs postaux ont généré 99% de la valeur du marché postal en 2022. Il s'agit de LPB (66,4%), DHL (26,4%), TOP CHRONO (2,3%), les cars ATT (2%) et BAOBAB EXPRESS (1,8%). Les autres opérateurs ont réalisé ensemble 1% de la valeur du marché.



3.2. Marchés des communications électroniques

3.2.1. Acteurs

Le marché des communications électroniques au Bénin est animé par quatre (04) catégories d'acteurs à savoir :

- **Un (01) opérateur de réseaux de communications électroniques fixes: SBIN SA ;**
- **Trois (03) opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles : MOOV AFRICA BENIN SA, SBIN SA et SPACETEL BENIN SA ;**
- **Deux (02) exploitants de câbles sous-marins : SBIN SA qui assure la gestion des câbles SAT 3 et ACE, et MOOV AFRICA BENIN SA qui exploite le câble West Africa ;**
- **Dix-sept (17) fournisseurs d'accès à Internet (FAI) : ABC CORPORATION SARL, FIRSTNET SA, ISOCEL TELECOMS, JENY SAS, OTI SA, SBIN SA, SUD TELECOM SOLUTIONS SARL, EUPHORBIA SARL, DATANEO TELECOM SA, DEGNON GROUP SARL, OMEGA TECHNOLOGIE ET SERVICES BENIN SARL, AZESAT INTERNATIONAL TELECOM AND ENGINEERING, B NET SARL, CARREFOUR TELECOMS ET SERVICES SARL, SIPI-BENIN, AFRICA MOBILE NETWORKS-BENIN SARL et LIGHT TELECOM SARL. L'opérateur UNIVERCELL SA a cessé ses activités à l'expiration de son autorisation ;**
- **Vingt-neuf (29) fournisseurs de services à valeur ajoutée.**

3.3. Indicateurs du marché des communications électroniques

• Chiffres d'affaires

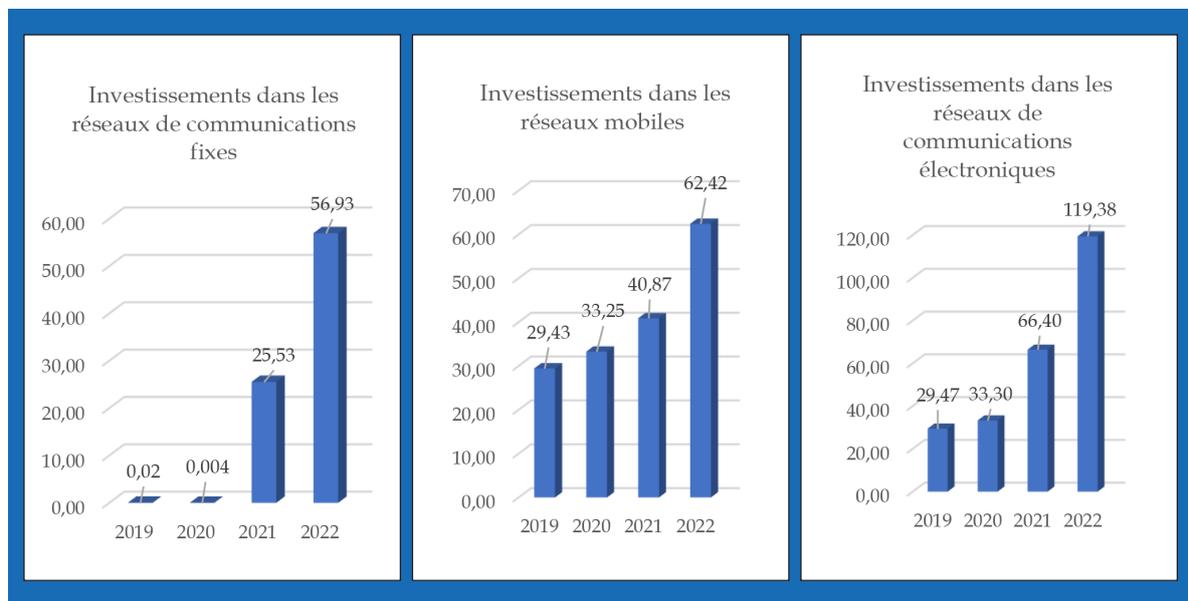
Le marché des communications électroniques affiche au 31 décembre 2022, un chiffre d'affaires estimé à 343,489 milliards de francs CFA, soit une augmentation de 18,2% par rapport à 2021.

- **Investissements**

En passant de 66,40 milliards de francs CFA à 119,38 milliards de francs CFA, le volume global des investissements dans les réseaux de communications électroniques s'est accru de 79,8% entre 2021 et 2022. Ce volume d'investissements est réparti entre les réseaux de communications électroniques mobiles et fixes avec des taux respectifs de 52,3% et 47,7%.

Le graphique ci-après illustre l'évolution des investissements dans les réseaux de communications électroniques au Bénin de 2019 à 2022.

Graphique 8 : Evolution des investissements dans les réseaux de communications électroniques (en milliards de francs CFA)



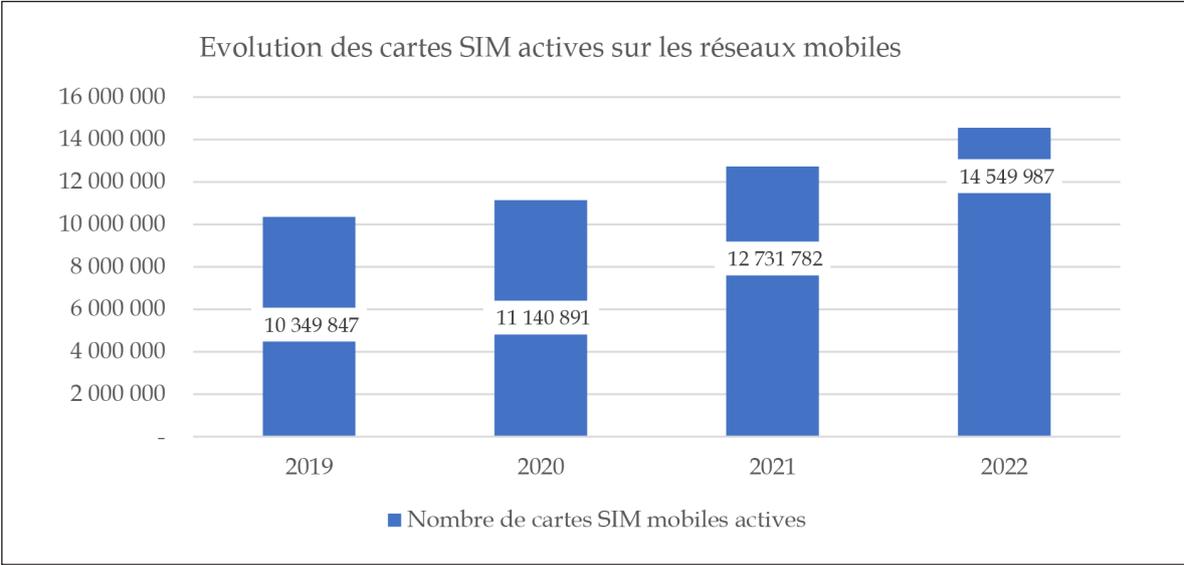
Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

- **Marché de la téléphonie mobile**

Au 31 décembre 2022, le nombre de cartes SIM actives connectées aux réseaux de communications électroniques mobiles est de 14 549 987 contre 12 731 782 cartes SIM en 2021 soit un accroissement de 14,28%.



Graphique 9 : Evolution des cartes SIM actives sur les réseaux mobiles

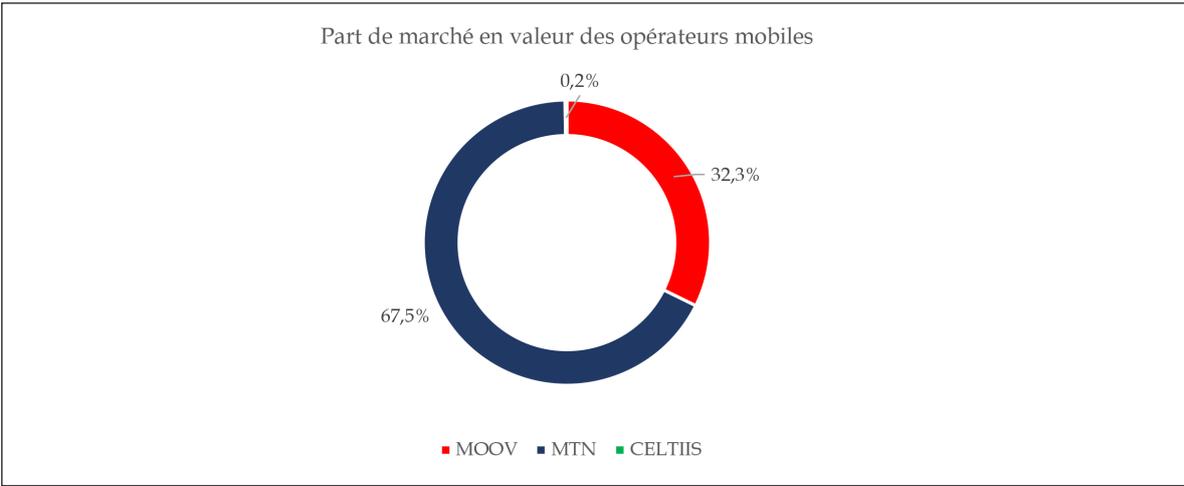


Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

Cependant, le nombre d’abonnés⁵ à la téléphonie mobile est estimé à 6 811 527 au 31 décembre 2022, soit une pénétration mobile de 52,7%.

Le chiffre d’affaires de la téléphonie mobile est estimé à 324,548 milliards de francs CFA soit une progression de 18,2% par rapport à 2021. La part de marché en valeur des trois (3) opérateurs mobiles au 31 décembre 2022 se présente telle qu’indiquée dans le graphique ci-après :

Graphique 10 : Parts de marché⁶ en valeur des opérateurs mobiles



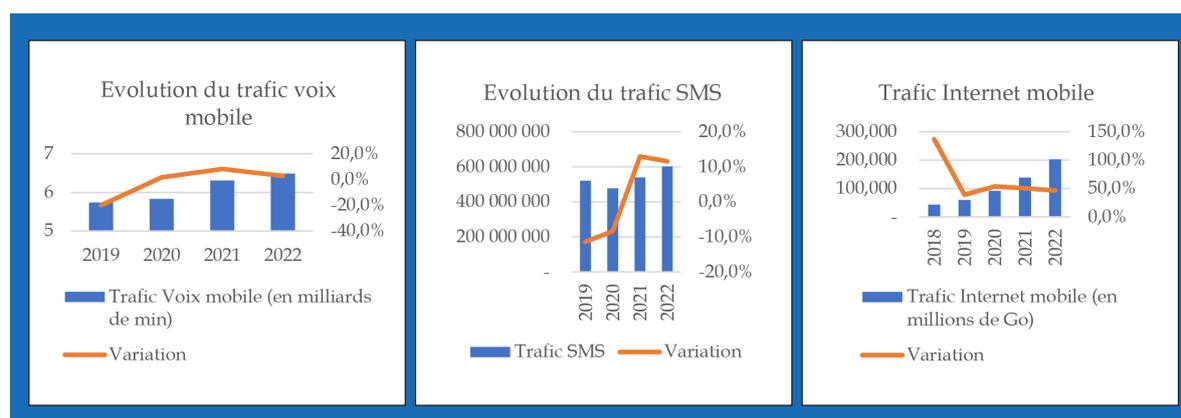
Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

⁵ Nombre d’abonnés après élimination des multi SIM
⁶ Les chiffres représentés par le graphique correspondent aux données relevées au 31 décembre 2022, soit deux (2) mois d’activités pour le 3ème opérateur (CELTIS).

La croissance du marché mobile est l'expression de l'augmentation des trafics sur tous les services. Ainsi, le trafic voix mobile est évalué à 6,488 milliards de minutes d'appels voix en 2022 soit une augmentation de 2,8%. Le volume des SMS échangés sur les réseaux mobiles s'est accru de 11,6%, s'établissant à 601,877 millions de messages échangés. Le trafic Internet mobile a maintenu sa forte croissance avec un volume de 203,070 millions de Go en 2022, soit une croissance de 46,5% par rapport à 2021. Ces chiffres traduisent les succès que connaissent les projets de digitalisation des services publics engagés par l'Etat et les changements des habitudes de consommation des services numériques par la population.

Ces diverses évolutions sont présentées dans le graphique ci-après :

Graphique 11 : Evolution des trafics des services de communications mobiles au Bénin



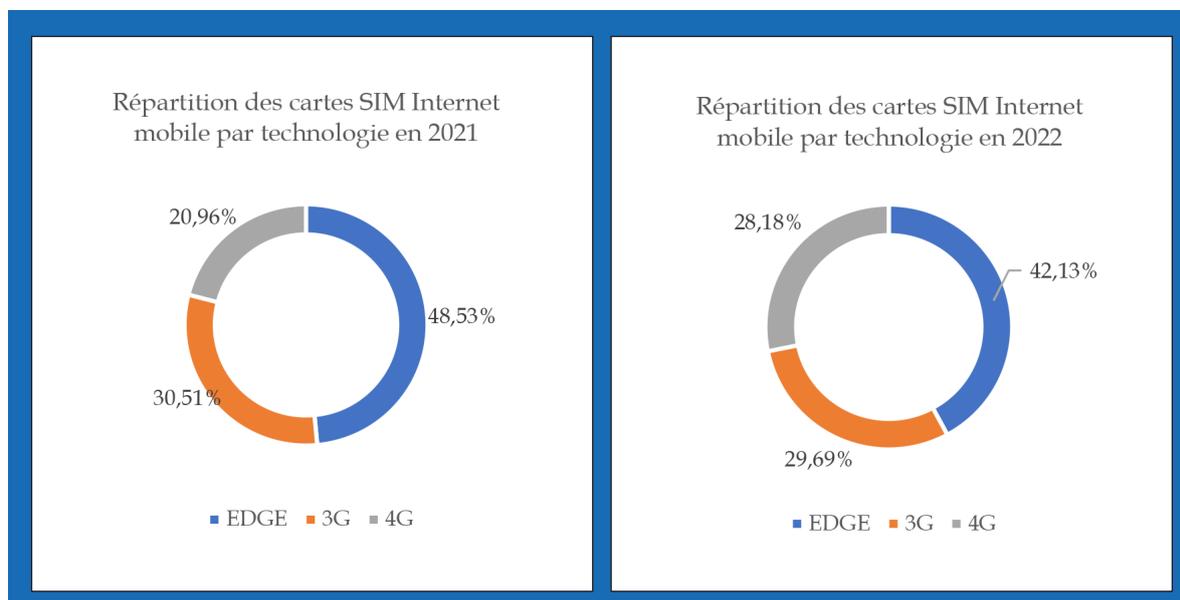
Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

Par ailleurs, le nombre de cartes SIM Internet mobile, connectées aux réseaux des opérateurs de communications électroniques est évalué à 9 727 180 au 31 décembre 2022 soit un accroissement de 15,46% par rapport à 2021. Le nombre d'abonnés Internet mobile est estimé à 5 435 257 soit une pénétration internet mobile de **42,1%**.

Le nombre d'utilisateurs des technologies 3G et 4G s'est accru par rapport à 2021. De 51,47% en 2021, cette proportion est passée à 57,87% en 2022 soit un gain de 6,4 points.



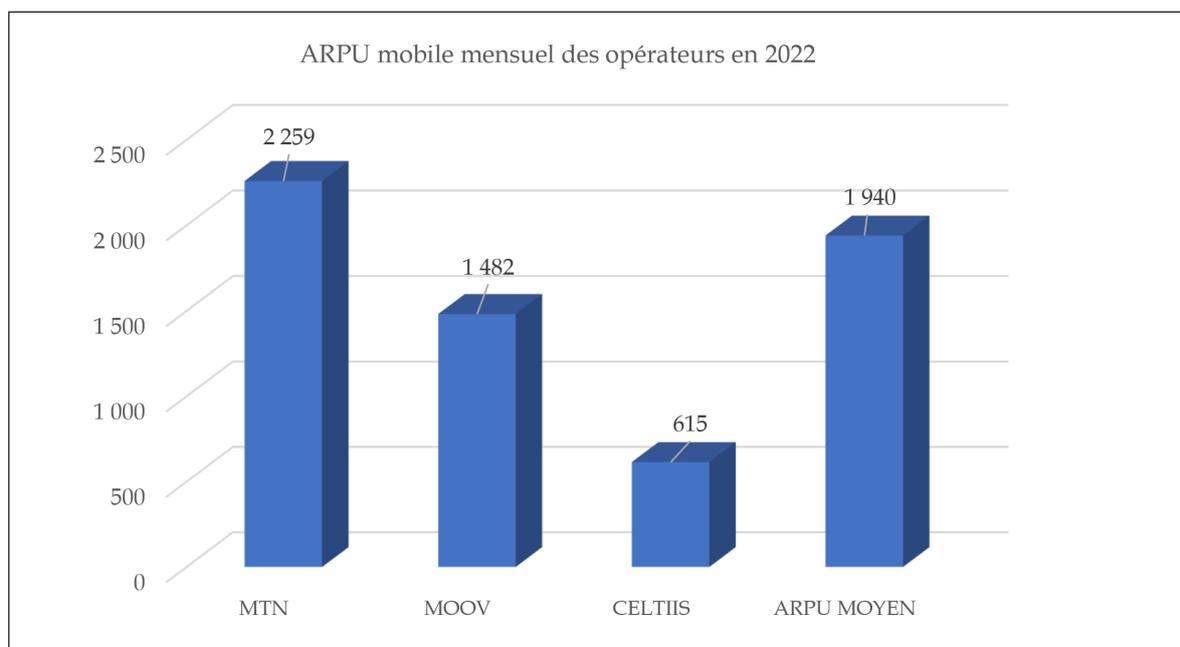
Graphique 12 : Répartition des cartes SIM internet mobile par technologie



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

Le revenu moyen mensuel par utilisateur mobile est estimé à 1 940 FCFA en 2022. Le graphique suivant présente l'ARPU par opérateur mobile.

Graphique 13 : ARPU mobile mensuel des opérateurs en 2022



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

• **Marché des communications électroniques fixes**

Le marché des communications électroniques fixes représente 5,7% du chiffre d'affaires global des marchés des communications électroniques au Bénin en 2022. Comparé à 2021, le chiffre d'affaires des marchés des communications électroniques fixes s'est accru de **18,6%** passant de 15,976 milliards de francs CFA à 18,940 milliards de francs CFA.

Cette augmentation est portée par les services de gros de vente de capacités (nationales et internationales) qui ont enregistré une croissance de 49,6% par rapport à l'année précédente.

Le marché des communications électroniques fixes est constitué de quatre (04) segments à savoir :

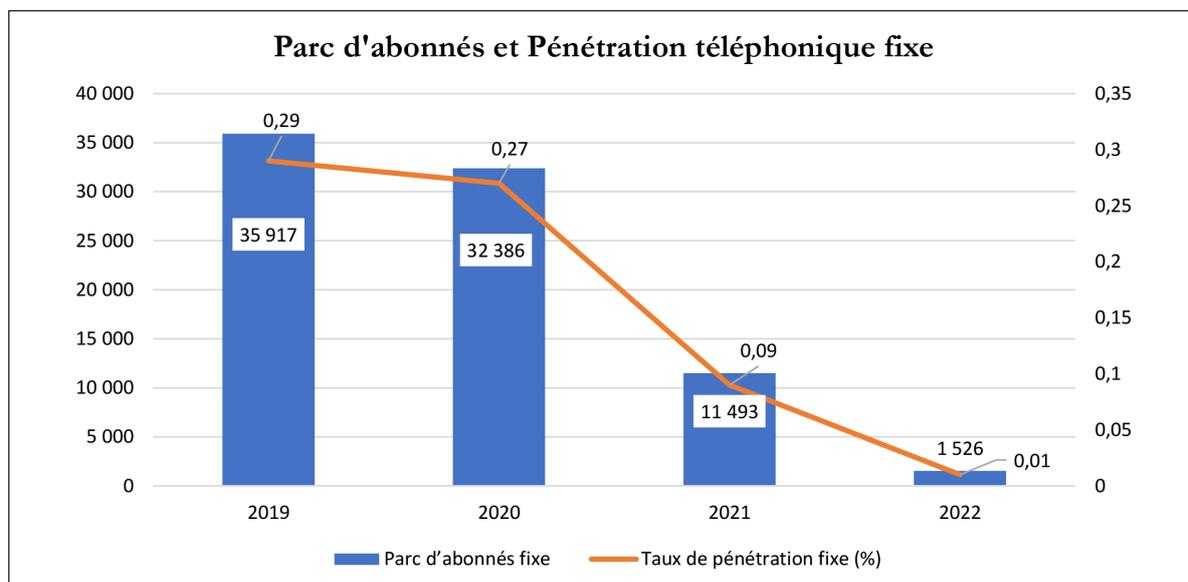
- le marché de détail de la fourniture de services téléphoniques fixes ;
- le marché de détail de la fourniture d'accès à Internet ;
- le marché de gros de la fourniture de capacités ;
- le marché de gros d'accès aux capacités internationales.

• **Marché de détail de la fourniture de services téléphoniques fixes**

Le taux de pénétration téléphonique fixe est évalué à 0,01% au 31 décembre 2022.

Le graphique suivant illustre l'évolution du parc d'abonnés et de la pénétration téléphonique fixe au Bénin.

Graphique 14 : Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)



- **Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet**

Au 31 décembre 2022, le parc d'abonnements Internet fixe s'élève à **21 062 abonnés**, soit une pénétration Internet fixe de 0,16%.

La répartition du parc d'abonnés Internet fixe par technologie se présente comme suit :

Tableau 4 : Parc Internet fixe par technologie

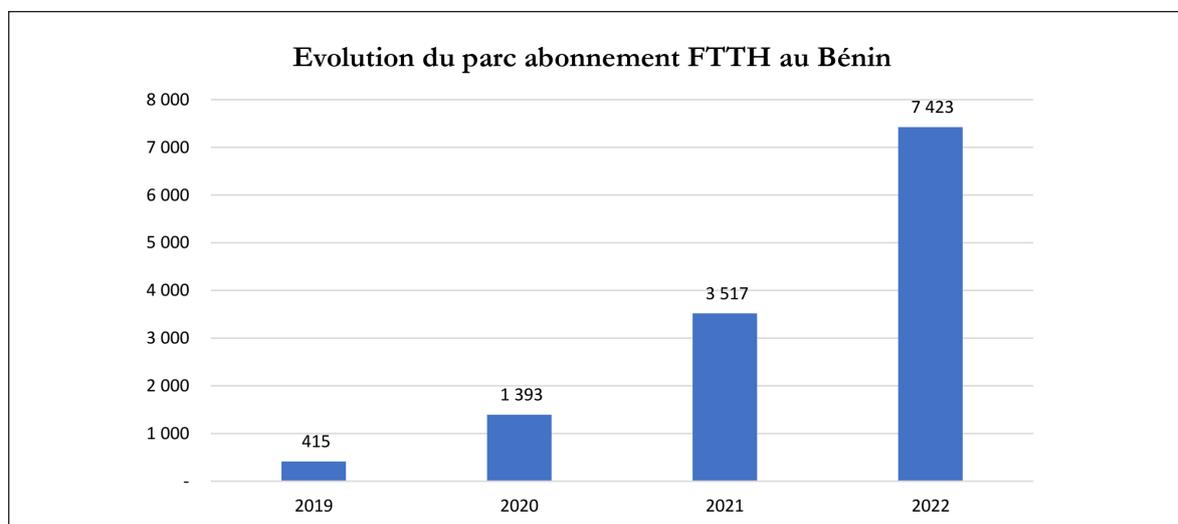
Technologies	2018	2019	2020	2021	2022	Variation 2021-2022
ADSL	7 227	7 198	6 608	2 456	218	-91,1%
LIAISONS LOUEES	233	227	233	196	96	-51,0%
LTE	15 522	13 725	18 215	11 098	10 280	-7,4%
FTTH	43	230	1 393	3 517	7 423	111,1%
BLR	4 087	4 109	3 532	3 412	3 045	-10,8%
Parc Internet fixe	27 112	25 489	29 981	20 679	21 062	

Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

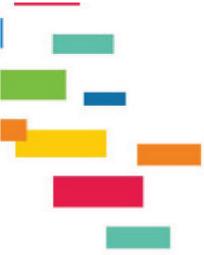
L'analyse du parc Internet fixe en 2022 révèle un accroissement du parc FTTH de 111,1% par rapport à 2021. Cet accroissement du parc FTTH a entraîné une diminution des abonnements Internet fixe sur les technologies ADSL (-91,1%), Liaisons Louées (-51%), LTE (-7,4%) et BLR (-10,8%).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du parc d'abonnements FTTH.

Graphique 15 : Evolution du parc d'abonnements FTTH au Bénin

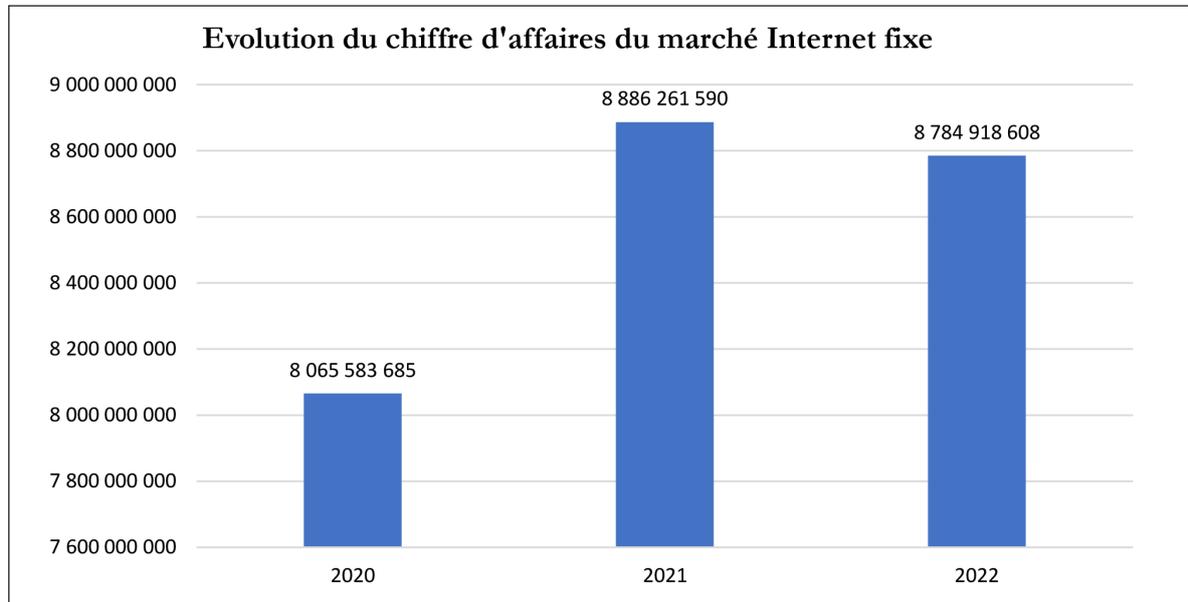


Source : (Observatoire ARCEP, 2022)



Le chiffre d'affaires du marché Internet fixe en 2022 est estimé à 8,784 milliards de francs CFA, soit une baisse de 1,1% par rapport à l'année précédente.

Graphique 16 : Evolution du chiffre d'affaires du marché Internet fixe



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

- **Marché de gros de la fourniture de capacités**

Le chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros de vente de capacités (nationales et internationales) est estimé à **9,515 milliards de francs CFA** en 2022, soit une augmentation de 49,4% par rapport à l'année précédente.

- **Marché des Services financiers mobiles**

Le marché des services financiers mobiles est analysé à travers l'offre, l'accès et l'utilisation.

- ▶ **Offre de services financiers mobiles**

Au 31 décembre 2022, trois (03) acteurs animent le marché des services financiers mobiles au Bénin. Il s'agit de MTN MOBILE MONEY SA, de MOOV MONEY SA et de CORIS BANK INTERNATIONAL SA.



► Points de service

Le nombre global de points de service a atteint **328 236** en 2022, soit un accroissement de **57,27%** par rapport à 2021. Cet accroissement des points de service est la conséquence du lancement de l'offre commerciale CELTIIS CASH de CORIS BANK INTERNATIONAL BENIN SA et de la densification du réseau de distribution des autres émetteurs de monnaie électronique (EME).

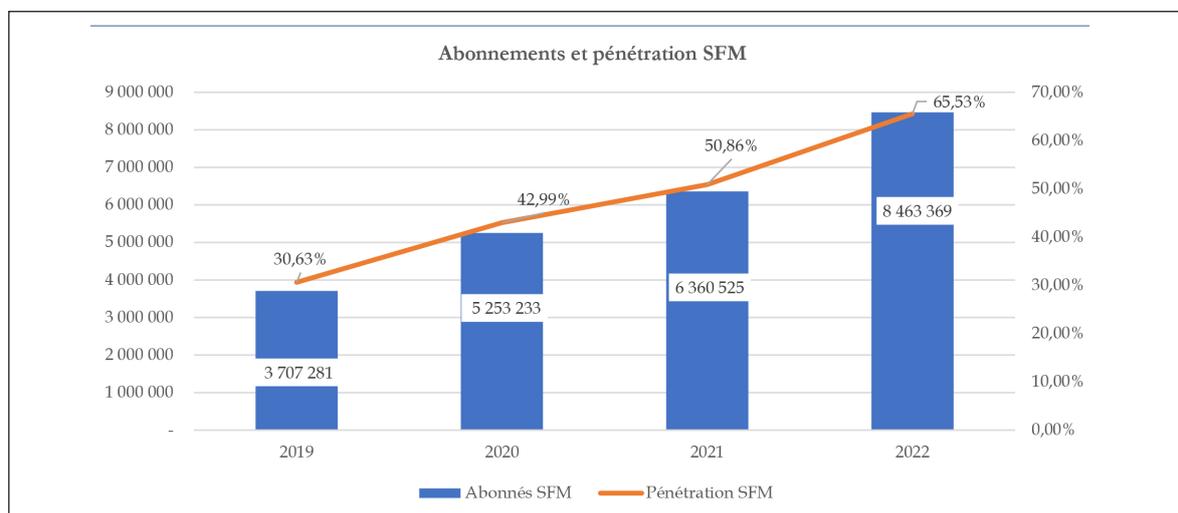
La répartition des points de service par EME se présente comme suit : MTN Mobile Money (**39,28%**), Moov Money (**44,09%**) et CORIS BANK INTERNATIONAL (**16,63%**).

► Comptes SFM actifs

Le nombre de comptes associés aux services financiers mobiles a atteint **8 463 369 clients** en 2022, soit un accroissement de **33,06%** par rapport à 2021. MTN MOBILE MONEY, MOOV MONEY et CORIS BANK INTERNATIONAL détiennent respectivement **73,81%**, **24,80%** et **1,39%** des comptes mobiles.

Le taux de pénétration des services financiers via la téléphonie mobile a atteint **65,53%** au 31 décembre 2022 contre **50,86%** en 2021.

Graphique 17 : Abonnements et pénétration SFM



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

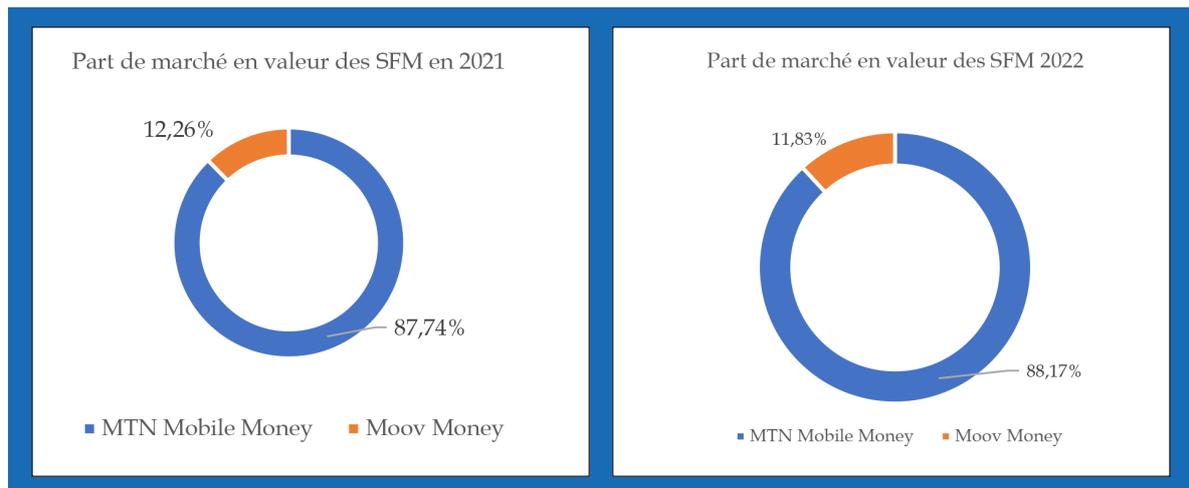
Le chiffre d'affaires⁷ des fournisseurs du service financier mobile est évalué à **45,828 milliards de francs CFA** au 31 décembre 2022. Ce chiffre d'affaires a connu un accroissement de **15,41%** par rapport à 2021.

⁷ Ce Chiffre d'affaires des SFM ne prend pas en compte le chiffre d'affaires SFM de CORIS BANK INTERNATIONAL BENIN.

Cette valeur de marché des services financiers mobiles est répartie entre les opérateurs avec **88,17%** pour MTN MOBILE MONEY et **11,83%** pour MOOV MONEY.

Le graphique ci-après présente l'évolution des parts de marché SFM entre 2021 et 2022.

Graphique 18 : Parts de marché en valeur des fournisseurs SFM



Source : (Observatoire ARCEP, 2022)

• Utilisation des services financiers mobiles

Les transactions effectuées via la téléphonie mobile au Bénin sont relatives aux dépôts et retraits d'argent, aux achats de crédit téléphonique, aux transferts push et pull, aux paiements des salaires, aux paiements marchands, aux transferts P2P, aux transferts P2C et aux transferts internationaux entrants et sortants.

Le volume des transactions des services financiers mobiles est évalué à **1 497 millions** de transactions en 2022, soit une moyenne journalière de 4,1 millions d'opérations. Comparé aux données de 2021, cet indicateur a connu une croissance de **60,96%**.

► Opérations de dépôt et de retrait d'espèces

Les volumes des opérations de dépôt et de retrait d'espèces enregistré par les fournisseurs SFM sont respectivement estimés à **195,9 millions** et à **190,8 millions** en 2022.

Ces opérations de rechargement de porte-monnaie électronique et de retrait d'espèces sont respectivement en hausse de **20,89%** et de **8,72%** par rapport à 2021, et représentent respectivement **13,1%** et **12,7%** du volume global des transactions enregistrées en 2022.



► Achats de recharge de crédit téléphonique

Le volume des achats de crédit téléphonique a atteint **869,9 millions** d'opérations. Il représente **58,1%** du volume des transactions réalisées en 2022 et **2,6%** de leur valeur. Le volume des achats de recharge de crédit téléphonique s'est accru de **98,95%** en 2022 par rapport à 2021.

► Transferts nationaux

Les transferts nationaux sont constitués des transferts P2P et des transferts P2C. Le volume des transferts nationaux a atteint **130,4 millions** de transactions en 2022, soit un accroissement de **46,33%** par rapport à l'année précédente. Les transferts nationaux représentent 8,7% du volume des transferts effectués via la téléphonie mobile.

► Paiements marchands

L'utilisation des services électroniques pour les paiements marchands est en progression au Bénin. Elle est traduite en 2022 par des hausses du volume et de la valeur des paiements, respectivement de **73,99%** et de **85,12%**. Le volume et la valeur des paiements sont respectivement estimés à 97,3 millions d'opérations et **764,5 milliards de FCFA** contre **55,9 millions** d'opérations et **413 milliards de FCFA** en 2021.



L'ATLAS DE COUVERTURE ET DE QUALITÉ DE SERVICE



*Besoin de **visualiser**
la **couverture** et la **qualité**
de services des réseaux
mobiles dans votre zone ?*

Tapez : <https://atlas.arcep.bj/>

ou téléchargez l'application sur :



☎ : (+229) 21 31 01 65 - Fax : (+229) 21 31 00 67
✉ : contacts@arcep.bj - 🌐 : www.arcep.bj

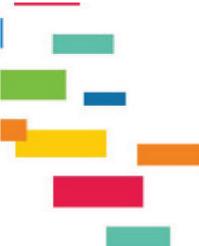




IV.

MISSIONS DE RÉGULATION





IV. MISSIONS DE RÉGULATION

4.1 Contrôle de l'accès aux marchés

4.1.1 Autorisations postales

L'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés est un droit accordé par l'Autorité de régulation à tout opérateur pour l'exercice des activités postales non réservées conformément aux dispositions légales en vigueur.

En exécution de cette mission réglementaire, au cours de l'année 2022, un nouvel opérateur a été autorisé à exercer en République du Bénin sur le segment international.

4.1.2 Autorisations de réseaux et services de communications électroniques

Au cours de l'année 2022, l'ARCEP BENIN a délivré mille onze (**1011**) décisions d'autorisations de réseaux et services de communications électroniques. Il s'agit de deux cent quatre-vingt-cinq (**285**) agréments, cinq cent douze (**512**) autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques, quarante-et-un (**41**) accusés de réception de déclaration de services à valeur ajoutée, quatre-vingt-dix-huit (**98**) autorisations d'utilisation de ressources en numérotation et soixante-quinze (**75**) autorisations d'offres de services de communications électroniques.

De l'analyse des données, il ressort ce qui suit :

- Un accroissement de **11,76%** des agréments délivrés par l'ARCEP BENIN en 2022. Cette hausse est induite par la mise en œuvre des résultats des missions de contrôles réalisées par l'ARCEP BENIN dans certaines villes du Bénin, et les actions de sensibilisation à travers les communiqués radiodiffusés invitant les importateurs ou distributeurs de terminaux et d'équipements radioélectriques à se conformer à la réglementation en vigueur. Elle est également portée par l'octroi de nouveaux types d'agréments portant sur les activités de contrôle des stations radioélectriques en République du Bénin à la faveur de l'adoption de la décision n° 2022-026 du 31 janvier 2022 fixant les conditions d'agrément des cabinets de contrôle, de la délivrance des certificats de conformité électromagnétique et la procédure de contrôle de conformité des installations radioélectriques en République du Bénin.

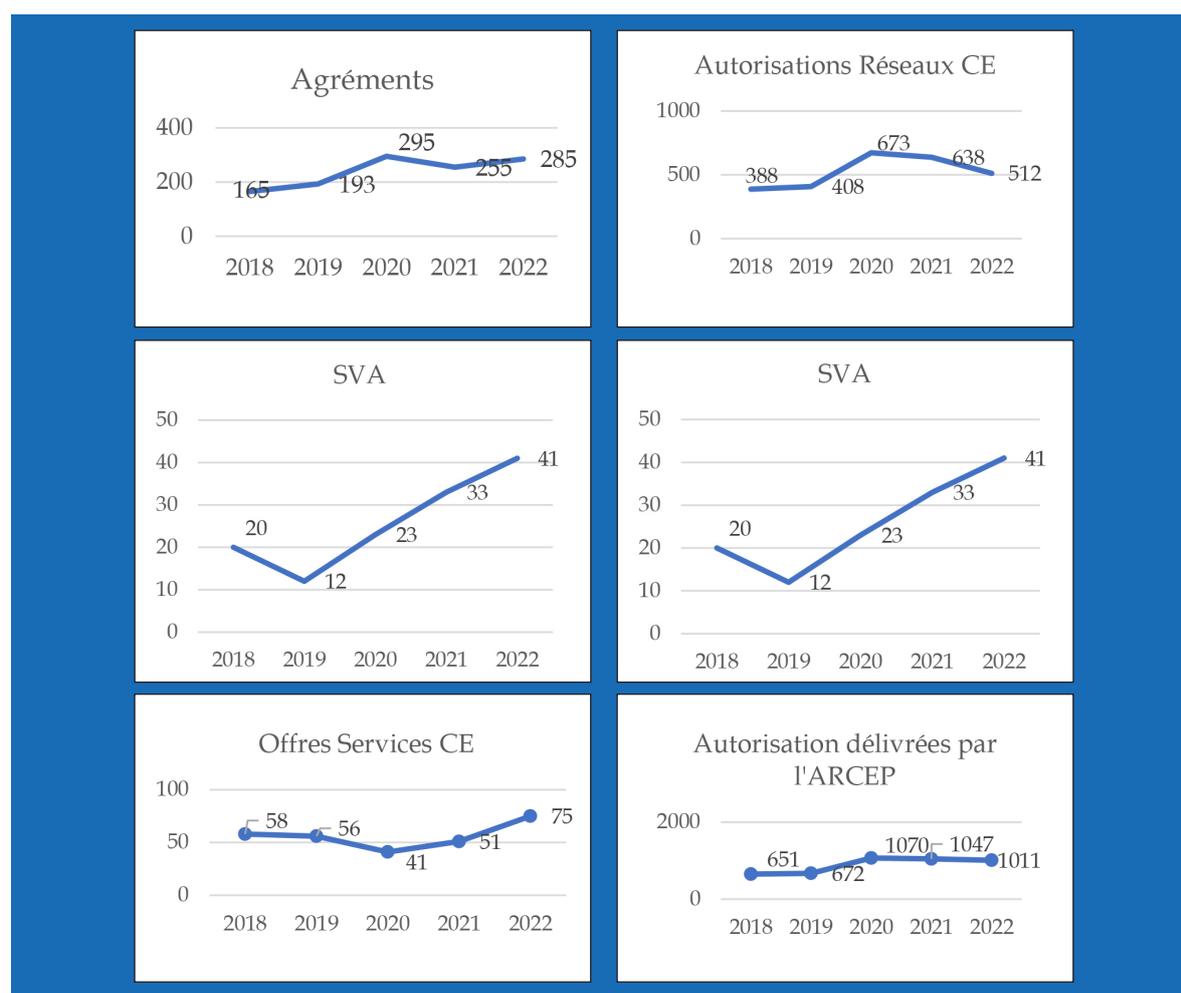


- Une régression de 20% du nombre d'autorisations de réseaux et services de communications électroniques liée à la baisse des demandes de liaisons FH reçues en 2022.
- Une augmentation de 47% du nombre d'offres de services de communications électroniques autorisées en 2022 en raison de l'approbation des offres commerciales de lancement des activités du 3ème opérateur mobile SBIN SA.

Par ailleurs, l'ARCEP BENIN a enregistré l'entrée sur le marché de quatre (04) nouveaux fournisseurs d'accès à Internet en République du Bénin. Il s'agit de SIPI BENIN, CARREFOUR TELECOMS ET SERVICES, AFRICA MOBILE NETWORKS-BENIN et LIGHT TELECOM.

Les graphiques ci-après illustrent l'évolution des titres d'exploitation par catégorie:

Graphique 19 : Autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN de 2018 à 2022



Source : (ARCEP BENIN, 2022)



4.2. Contrôle des activités de CEP

4.2.1. Contrôle des activités postales

L'ARCEP BENIN a effectué des contrôles portant sur :

- l'effectivité de la disponibilité des services clients des opérateurs et la mise à disposition d'informations utiles aux clients ;
 - l'effectivité de la publication et de l'affichage du catalogue d'offres de services de La Poste du Bénin SA au titre de l'année 2022.
- **Contrôle de l'effectivité de la disponibilité des services clients des opérateurs et de la mise à disposition d'informations utiles aux clients.**

Ce contrôle vise à s'assurer du respect des obligations liées aux procédures de traitement des plaintes des utilisateurs et à la mise à disposition d'informations relatives à la fourniture des produits et services aux clients.

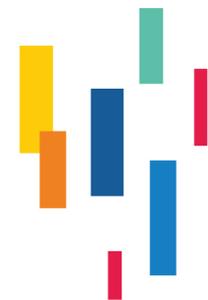
Au total, quatorze (14) contrôles portant sur le respect de cette obligation ont été réalisés sur les services postaux non réservés et ont révélé des non-conformités chez certains opérateurs qui ont été invités à corriger les dysfonctionnements relevés conformément à la réglementation en vigueur.

- **Contrôle de l'effectivité de la publication et de l'affichage du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné**

Dans le cadre du suivi de la fourniture du service postal universel, l'ARCEP BENIN vérifie le respect par l'opérateur désigné de l'obligation de publication et d'affichage du catalogue approuvé sur son site internet et dans ses agences. Le contrôle réalisé au titre de l'exercice 2022 a montré que l'obligation de publication du catalogue d'offres sur le site internet a été respectée contrairement à celle relative à l'affichage du catalogue dans toutes les agences de l'opérateur. Des diligences ont été mises en œuvre aux fins de corriger les dysfonctionnements relevés.

4.2.2. Contrôle des activités de communications électroniques

Plusieurs contrôles ont été réalisés et ont porté sur la qualité de service, les offres de services, les services à valeur ajoutée et les conditions d'exploitation des fréquences.



► **Contrôle de la qualité de service**

Les contrôles de la qualité de service ont couvert les services des opérateurs mobiles et des fournisseurs d'accès à Internet.

En ce qui concerne, les opérateurs mobiles, vingt-deux (22) contrôles ont été effectués dans plusieurs arrondissements de certaines villes du Bénin. Ces contrôles ont révélé des non-conformités qui ont été notifiées aux opérateurs et les actions correctives ont été mises en œuvre dont l'optimisation des ressources radio allouées aux sites couvrant les localités concernées par les contrôles effectués.

► **Les résultats des contrôles sont publiés sur le site web de l'ARCEP BENIN.**

Par ailleurs, la qualité de service des fournisseurs d'accès à Internet a fait l'objet d'un audit. Cette mission d'audit a permis d'apprécier les difficultés d'accès et de partage des infrastructures, soulevées par les fournisseurs d'accès à Internet.

Dans le cadre de la prise en compte de leurs préoccupations, l'ARCEP BENIN a adopté la décision n°2022-081 du 1^{er} avril 2022 portant conditions et modalités de location de capacités de transmission des fournisseurs d'accès à Internet auprès des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles. D'autres mesures de régulation sont en cours d'examen pour trouver les solutions adéquates pouvant assurer la viabilité du marché de la fourniture du service Internet fixe au Bénin.

► **Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières avec le Togo**

En prélude à la réunion de coordination des fréquences aux frontières avec le Togo, un contrôle conjoint de l'état de mise en œuvre des dispositions de l'accord de coordination signé entre le Bénin et le Togo a été effectué.

Il ressort des rapports de contrôle des problèmes de pénétration excessive des signaux des réseaux de part et d'autre des frontières du Bénin et du Togo, en violation des dispositions de l'accord de coordination entre les deux Etats.

Cette pénétration des signaux est favorisée par l'utilisation de la bande 900 MHz par les opérateurs. Il a été recommandé aux opérateurs de privilégier l'utilisation de la bande 1800 MHz dans les zones frontalières.

► Contrôle des offres et services

Deux cent trente-et-un (231) contrôles d'offres et de services de communications électroniques ont été effectués par l'ARCEP BENIN en 2022. Le point des contrôles est présenté dans le tableau ci-après :

Tableau 5 : Statistiques relatives au contrôle des offres et services

Opérateurs	Nbre d'offres contrôlées	Nature de l'offre		Nombre de contrôles	Nombre de non-conformités
		Permanente	Promotionnelle		
MTN	9	8	1	108	1
MOOV	8	5	3	105	0
CELTIS	3	3	0	18	0
TOTAL	20	16	4	231	0

Source : (ARCEP BENIN, 2022)

Par ailleurs, trente-sept (37) contrôles des services à valeur ajoutée et des ressources en numérotation ont été effectués.

Au terme des différents contrôles, les non-conformités relevées ont fait l'objet de mise en demeure et des mesures correctives.

► Contrôle du spectre

Le contrôle du spectre a couvert les stations VSAT, les bandes d'accès et les plaintes en brouillage.

Quinze (15) stations VSAT ont été contrôlées et ont révélé sept (07) cas de non-conformité qui ont été notifiées aux exploitants concernés. Lesdits exploitants ont entamé le processus de mise en conformité de leurs stations VSAT auprès de l'ARCEP BENIN.

Dans le cadre du suivi du spectre radioélectrique, l'ARCEP BENIN a contrôlé l'utilisation des fréquences radioélectriques des réseaux d'accès (700Mhz, 800 Mhz, 900Mhz, 1800Mhz, 2100 Mhz et 2600 MHz) des opérateurs de téléphonie mobile. Un (01) dysfonctionnement a été relevé et corrigé dans la bande des 900 MHz.

Six (06) plaintes en brouillage ont été enregistrées à l'ARCEP BENIN au cours de l'année 2022. La répartition ainsi que l'état du traitement des plaintes se présentent comme suit :

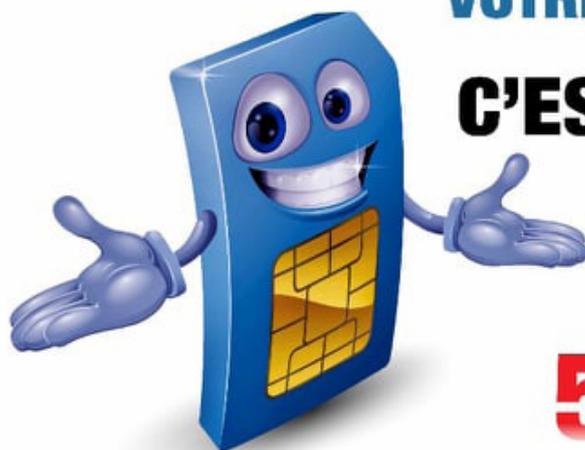


- Une (01) plainte a été formulée par SPACETEL BENIN dans la bande des 700 MHz.
- Une (01) plainte a été formulée par BGFIBANK dans la bande de réception de la station VSAT de ladite banque.
- Cinq (05) plaintes formulées par la SBIN dans la bande des 900 MHz en Up Link.

Les activités de contrôle effectuées au cours de l'année 2022, ont permis de corriger les non-conformités relevées en vue de l'amélioration de la qualité de service des réseaux et de la régularisation de l'utilisation des ressources en fréquences et en numérotation.



**CHANGER D'OPERATEUR SANS CHANGER
VOTRE NUMÉRO MOBILE**



**C'EST DESORMAIS
POSSIBLE
AU BENIN EN
5 minutes**



V.
**PERSPECTIVES
DE RÉGULATION**





V. LES PERSPECTIVES DE RÉGULATION

Les perspectives de l'ARCEP BENIN pour l'année 2023 ont été définies en cohérence avec les axes du plan stratégique 2022-2026 et plus spécifiquement avec les objectifs cibles pour l'année 2023.

Des actions ont été planifiées conformément aux orientations du plan stratégique comme suit :

Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

Deux (02) objectifs stratégiques sont ciblés pour le compte de l'année 2023. Il s'agit de :

- promouvoir l'ARCEP BENIN, et ;
- renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation.

Pour les atteindre, les actions suivantes seront mises en œuvre :

- **Renforcer la coopération et assurer la présence de l'ARCEP BENIN aux réunions stratégiques et statutaires** : l'ARCEP BENIN poursuivra sa participation effective et ses contributions au sein des organisations internationales des communications électroniques et de la poste (UIT, UPU, UPAP, UAT, CPEAO, ARTAO, FRATEL, SMART AFRICA, etc.). Par ailleurs, l'Autorité de Régulation envisage d'intensifier sa coopération bilatérale avec d'autres Autorités Nationales de Régulation des communications électroniques et de la poste en général, et celles de l'espace CEDEAO en particulier.
- **Analyser le cadre réglementaire et évaluer les actions de régulation**: l'analyse du cadre réglementaire et l'évaluation des actions de régulation font partie intégrante du socle des stratégies de régulation de l'ARCEP BENIN dans le cadre de l'opérationnalisation des moyens d'adaptation du cadre juridique, sécuritaire et économique d'exercice des activités de communications électroniques et de la poste. Avec l'avènement de la 5G qui constitue un enjeu économique, technologique, social et sécuritaire important, l'ARCEP BENIN devra poursuivre ses efforts d'analyse réglementaire et d'évaluation de ses actions pour mieux préparer le marché au développement de nouveaux services. Il s'agira de renforcer l'accès aux ressources et de développer un cadre réglementaire favorable qui permettra l'éclosion de nouveaux services sur le marché des communications électroniques.



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

Les objectifs stratégiques ciblés au titre de l'axe stratégique 2 pour le compte de l'année 2023 sont les suivants :

- Renforcer la concurrence ;
- Contrôler le respect des obligations des opérateurs ;
- Optimiser et valoriser les ressources rares.

Pour atteindre ces objectifs stratégiques, les actions ci-après seront planifiées :

- **Procéder à l'étude prospective du marché des communications électroniques au Bénin** : cette étude évaluera la maturité du marché des communications électroniques au Bénin et définira une nouvelle segmentation du marché des communications électroniques en République du Bénin.
- **Assurer la collecte des données des secteurs régulés** : les secteurs des communications électroniques et de la poste étant en constante mutation, l'ARCEP BENIN se veut être une référence dans la mise à disposition de données fiables. Elle veillera à assurer le suivi technique, économique, commercial et réglementaire des secteurs régulés à travers le renforcement de l'observatoire des communications électroniques et de la poste, et une amélioration des supports et formats de publication des performances des secteurs.
- **Contrôler le respect des obligations contractuelles légales et réglementaires des opérateurs** : l'Autorité de Régulation devra renforcer le contrôle de la qualité des services offerts aux usagers d'une part, et s'assurer que les opérateurs et autres fournisseurs s'acquittent correctement de leurs obligations financières vis-à-vis de l'ARCEP BENIN et de l'Etat.

Axe 3 : Outils de régulation pour le développement du secteur postal

Pour le compte du troisième axe du plan stratégique 2022-2026, des actions seront planifiées pour viser les trois objectifs stratégiques fixés, à savoir :

- Contribuer au développement du service postal universel ;
- Promouvoir les services postaux innovants ;
- Lutter contre l'informel.



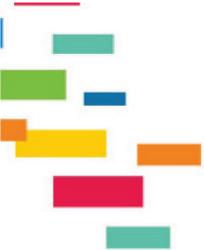
Les actions retenues sont les suivantes :

- **Suivre la mise en œuvre de la convention du SPU ;**
- **Poursuivre la lutte contre l'informel :** l'assainissement du marché postal reste un défi en raison du risque permanent de l'arrivée de nouveaux acteurs illégaux sur ce marché. A cet effet, l'ARCEP BENIN a élaboré une nouvelle approche de lutte contre le phénomène dont la mise en œuvre a débuté en 2022 avec l'évaluation de la taille de l'informel sur le marché postal. En 2023, l'ARCEP BENIN mettra en œuvre les diligences nécessaires pour l'adaptation du cadre légal et réglementaire à l'évolution du marché postal en vue d'asseoir les bases d'une régulation plus efficace des nouveaux services postaux.
- **Contribuer au développement des services postaux basés sur les TIC :** l'Autorité de Régulation procédera à la réalisation d'une étude perspective du marché postal au Bénin. Cette étude contribuera à favoriser le développement des services postaux innovants.
- **Campagne d'information, d'éducation et de communication (IEC) au profit des utilisateurs des services postaux :** dans sa quête permanente d'assainissement du marché postal, l'ARCEP BENIN réalisera en 2023 une campagne d'IEC qui mettra l'accent sur les avantages liés au recours à des services offerts par les opérateurs régulièrement autorisés par l'ARCEP BENIN. Cette activité vise à dissuader davantage les exploitants illégaux des services postaux.
- **Analyser le marché postal :** comme elle s'y est engagée dans son plan stratégique 2022-2026, l'ARCEP BENIN procédera à l'analyse des données du marché postal aux fins d'introduire les mesures correctives nécessaires.

Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs

Les défis en matière de protection des intérêts des utilisateurs sont divers et l'ARCEP BENIN continuera à travailler pour les relever à travers les trois (03) objectifs stratégiques ci-après :

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



Au cours de l'année 2023, les actions suivantes seront mises en œuvre :

- **Mettre en place une plateforme intégrée de gestion des relations avec les usagers (PIGRU) :** Depuis plusieurs années, l'ARCEP BENIN a mis en place des applications et plateformes pour gérer ses interactions avec les clients et usagers de ses services et prestations. Cette transformation digitale a été parachevée avec le développement d'une offre complète de service en ligne via l'application e-service opérationnelle depuis 2019. Pour améliorer le parcours et l'expérience client, l'ARCEP BENIN envisage la mise en place d'une plateforme intégrée qui offre, via un lien unique, l'accès à toutes les offres de services de l'ARCEP BENIN.
- **Contribuer à la réduction de l'empreinte écologique des opérateurs :** Il s'agira de réaliser une étude sur les moyens de réduction progressive de l'empreinte écologique des opérateurs dans le déploiement des réseaux. Cette étude aboutira à la mise en place d'un cadre réglementaire favorable.
- **Poursuivre la promotion de l'interopérabilité des plateformes de services.**



CONCLUSION

Le rapport d'activités 2022 rend compte de la mise en œuvre, au cours de l'année, de la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste assignée à l'ARCEP BENIN.

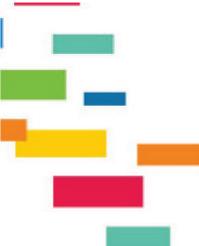
Il présente le bilan des activités et projets réalisés par l'ARCEP BENIN dans le cadre de la mise en œuvre des orientations stratégiques pour la période 2022-2026. Il ressort de ce rapport que d'importantes actions de régulation ont été menées par l'ARCEP BENIN en vue de rendre plus dynamiques et compétitifs les marchés des communications électroniques et de la poste au Bénin.

Les événements marquants de la vie du secteur des communications électroniques au Bénin en 2022 sont entre autres, le lancement commercial des activités du 3ème opérateur mobile SBIN SA sous la marque CELTIIS et le lancement de la monnaie mobile CELTIIS CASH.

Ces événements ont induit une croissance des indicateurs du marché des communications électroniques au Bénin.

L'année 2022 a été également marquée par la mise à jour de l'encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs mobiles ainsi que la mise en place d'une ligne directrice sur l'itinérance nationale au Bénin. Dans le domaine de la poste, la stratégie de transformation des acteurs informels a induit l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs ainsi que l'accroissement substantiel du chiffre d'affaires du secteur.

Au total, les secteurs des communications électroniques et de la poste (CEP) ont enregistré des avancées notables grâce au dynamisme de la régulation. Ces évolutions visent à soutenir l'innovation, améliorer la valeur du marché et contribuer à la satisfaction durable de toutes les parties intéressées pertinentes.



TABLES DES MATIERES

SOMMAIRE	3
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	5
LISTE DES TABLEAUX	6
LISTE DES GRAPHIQUES	7
INTRODUCTION	8
I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN	9
1.1. Missions, vision, valeurs	10
1.1.1. Nos missions	10
Mission juridique	10
Mission économique	11
Mission technique	11
1.1.2. Notre vision	11
1.1.3. Nos valeurs	11
1.2. Organisation et fonctionnement	12
1.2.1. Les organes de l'ARCEP BENIN	12
Le Conseil de Régulation	12
Le Secrétariat Exécutif	13
1.2.2. Les ressources de l'ARCEP BENIN	14
Ressources Humaines	14
Ressources financières	14
Infrastructures et ressources techniques	15
1.3. Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2022	15
II. PROJETS EXECUTES EN 2022	19
2.1. Gouvernance efficace et collaborative de la régulation	20
2.1.1. Améliorer de façon continue le fonctionnement interne de l'ARCEP BENIN	20
2.1.2. Promouvoir l'ARCEP BENIN	22
2.1.3. Renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation	31

TABLES DES MATIERES

2.2. Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation	31
2.2.1. Renforcer la concurrence	31
2.2.2. Optimiser et valoriser les ressources rares	34
2.3. Outils de régulation pour le développement du secteur postal	37
2.3.1. Renforcement des capacités des acteurs du marché postal	37
2.3.2. Lutte contre l'informel sur le marché postal	38
2.3.3. Contribution au développement du service postal universel	38
2.4. Protection des intérêts des utilisateurs	39
2.4.1. Information et éducation des consommateurs	39
2.4.2. Gestion des plaintes des consommateurs	39
2.4.3. Promotion de l'inclusion sociale à travers l'accessibilité des personnes vulnérables	40
2.4.4. Participation à la réduction de l'empreinte écologique des secteurs des communications électroniques et de la poste	41
III. LES MARCHÉS DES CEP	43
3.1. Marché Postal	44
3.1.1. Acteurs postaux	44
3.1.2. Indicateurs du marché postal	44
Volume des envois postaux	44
Volume du trafic postal par destination	45
Volume du courrier international par segment	45
Volume du courrier intérieur par segment	47
Chiffre d'affaires du marché postal	49

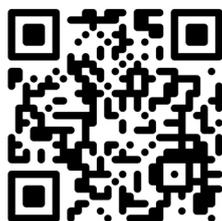




TABLES DES MATIERES

3.2. Marchés des communications électroniques	51
3.2.1. Acteurs	51
3.3. Indicateurs du marché des communications électroniques	51
Chiffres d'affaires	51
Investissements	52
Marché de téléphonie mobile	52
Marché des communications électroniques fixes	56
Marché de détail de la fourniture de services téléphoniques fixes	56
Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet	57
Marché de gros de la fourniture de capacités	58
Marché des Services financiers mobiles	58
IV. MISSIONS DE REGULATION	63
4.1 Contrôle de l'accès aux marchés	64
4.1.1. Autorisations postales	64
4.1.2. Autorisations de réseaux et services de communications électroniques	64
4.2. Contrôle des activités de CEP	66
4.2.1. Contrôle des activités postales	66
4.2.2. Contrôle des activités de communications électroniques	66
V. LES PERSPECTIVES DE RÉGULATION	70
Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation	71
Axe 2: Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation	72
Axe 3: Outils de régulation pour le développement du secteur postal	72
Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs	73
CONCLUSION	75





AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015