

Dans le cadre de la continuité de mise en œuvre de la norme ISO 9001 : 2015, l'ARCEP BENIN a réalisé une enquête de satisfaction de ses parties intéressées pertinentes externes que sont les entités régulées (opérateurs de communications électroniques et de la poste), les associations de consommateurs et les utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste.

Sur une échelle de 10, les résultats de l'enquête de satisfaction 2020 se présentent comme suit :

N°	DESIGNATIONS	ANNEE 2020
1	Note globale de satisfaction des entités de services de communications électroniques	8,76/10
2	Note globale de satisfaction des entités des services postaux	8,67/10
3	Note globale de satisfaction des Associations de Consommateurs Partenaires	9,37/10
4	Note de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques	5,99/10
5	Note de satisfaction des consommateurs des services postaux.	4,41/10

Source : (Enquête satisfaction, 2020)

Cette enquête a révélé une perception globalement positive des actions de régulation, à l'exception des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste pour lesquels les niveaux de satisfaction évalués sont inférieurs.

Aux termes de l'enquête de satisfaction 2020, l'ARCEP BENIN a été retenu de fixer la périodicité de l'enquête de satisfaction à deux (2) ans au lieu de chaque année. Ainsi, la prochaine enquête de satisfaction des consommateurs interviendra en 2022.