

En application des exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et pour contribuer à l'atteinte de l'objectif de son plan stratégique 2022-2026 intitulé : « renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation », l'ARCEP BENIN réalise tous les deux (2) ans, une enquête de satisfaction des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste. L'objectif de l'enquête de 2022 est de mesurer le niveau de satisfaction des utilisateurs et des opérateurs de services de communications électroniques et de la poste.

Sur une échelle de 10, les résultats de l'enquête de satisfaction 2022 se présentent comme suit :

N°	DESIGNATIONS	ANNEE 2022
1	Note globale de satisfaction des entités de services de communications électroniques	<b>8,82/10</b>
2	Note globale de satisfaction des entités des services postaux	<b>8,71/10</b>
3	Note globale de satisfaction des Associations de Consommateurs Partenaires	<b>7,80/10</b>
4	Note de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques	<b>8,59/10</b>
5	Note de satisfaction des consommateurs des services postaux.	<b>7,78/10</b>

*Source : (Enquête satisfaction, 2022)*

- *La note globale de satisfaction des entités de services de communications électroniques est de 8,82 contre 8,76 en 2020. Il est à noter une évolution de 0,06 point du taux de satisfaction globale des entités régulées du secteur des communications électroniques.*
- *La note globale de satisfaction des entités des services postaux est de 8,71 contre 8,67 en 2020, soit une hausse du niveau de satisfaction globale des entités régulées du secteur postal de 0,04 point.*
- *La note globale de satisfaction des Associations de Consommateurs Partenaires est de 7,80 contre 9,37 en 2020. Cette note révèle un recul de 0,52 point du niveau de perception de l'action du régulateur.*
- *La note de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques est de 8,59 contre 5,99 en 2020, soit une hausse de 2,6 points.*
- *La note de satisfaction des consommateurs des services postaux est de 7,78 contre 4,41 en 2020, soit une hausse de 3,37 points.*