

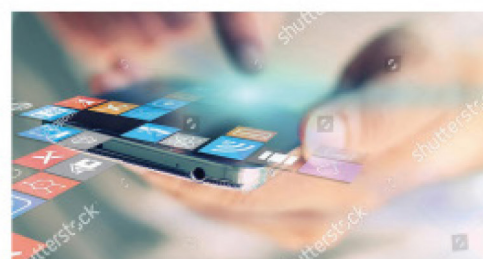
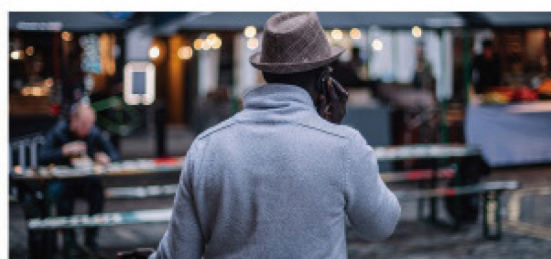
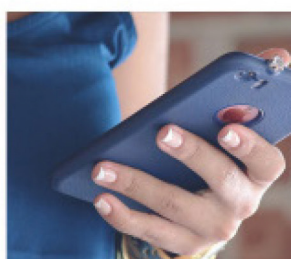


AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2024



SOMMAIRE

1-8

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES GRAPHIQUES

MOT DU PRESIDENT DE L'ARCEP

INTRODUCTION

9-23

I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

- 1.1. Missions, vision et valeurs
- 1.2. Organisation et fonctionnement
- 1.3. Ressources de l'ARCEP BENIN
- 1.4. Rappel du programme initial de travail 2024

24-46

II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2024

- 2.1 Contrôle à priori de l'ARCEP
- 2.2 Evolution du cadre juridique de la régulation
- 2.3 Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs
- 2.4 Protection des droits des consommateurs
- 2.5 Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP
- 2.6 Communication orientée vers l'information des consommateurs
- 2.7 Coopération et participation de l'ARCEP BENIN aux réunions internationales
- 2.8 Mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire
- 2.9 Définition des conditions d'exploitation de la technologie 5G par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public
- 2.10 Mise en œuvre du nouveau Plan National de Numérotation



47-51

- 2.11. Définition des indicateurs de qualité de services des réseaux d'accès fixes de communications électroniques
- 2.12. Mise en place des conditions d'exercice des activités des fournisseurs de services de réseaux non terrestres
- 2.13. Mise en place du cadre opérationnel du processus de mise à jour des données d'identification des utilisateurs des services de communications électroniques en République du Bénin
- 2.14. Approbation du contrat-type d'accès aux infrastructures alternatives de la Société Béninoise d'Energie Electrique
- 2.15. Gestion du nom de domaine « .bj »
- 2.16. Etude sur l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal

52-76

III. DONNEES DES MARCHES

- 3.1. Secteur postal
- 3.2. Secteur des communications électroniques
- 3.3. Intensité concurrentielle

77-80

IV. PERSPECTIVES DE REGULATION

82

CONCLUSION

84-86

TABLE DES MATIERES



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ADSL	Asymetric bit rate Digital Subscriber Line - ligne numérique asymétrique d'abonné
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 Poste
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CPEAO	Conférence des Postes des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CRNN	Comité des Régulateurs Nationaux du Numérique de l'UEMOA
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA
DL	Download - Liaison descendante
DPS	Document de Politique Sectorielle
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet
FH	Faisceaux Hertziens
FRATEL	Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications
FTTH	Fiber To The Home (Fibre jusqu'au domicile)
GMPCS	Global Mobile Personal Communication System
HAPS	High Altitude Platform Station (HAPS)
HIBS	High altitude platform station as IMT Base Station
IHH	Indice de Herfindahl Hirschmann
OTT	Othe The Top
ITSO	International Télécommunications Satellite Organization
P2C	Person to Customer
P2P	Person to Person (Personne à Personne)
PIGRU	Plateforme Intégrée de Gestion des Relations avec les Usagers
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
QoS	Qualité de service



RNI	Rayonnements Non Ionisants
SBEE	Société Béninoise d’Energie Electrique
SBIN	Société Béninoise des Infrastructures Numériques
SMS	Short Message Service
SPU	Service Postal Universel
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UIT -R	Secteur des Radiocommunications de l’UIT
UIT-D	Secteur du Développement de l’UIT
UIT-T	Secteur de Normalisation de l’UIT
UL	Upload -Liaison montante
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal



LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Indicateurs de qualité de services des réseaux d'accès fixes	47
Tableau 2	Volume du courrier international traité en 2024	54
Tableau 3	Chiffres d'affaires du marché postal de 2022 à 2024	59
Tableau 4	Capacités des câbles sous-marins desservant le Bénin	65
Tableau 5	Intensité concurrentielle du marché des communications électroniques	75



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Situation du personnel de l'ARCEP par catégorie	16
Graphique 2	Ressources financières de l'ARCEP BENIN en 2024	18
Graphique 3	Recettes recouvrées par l'ARCEP pour le compte de l'Etat en 2024	18
Graphique 4	Evolution des titres d'exploitation délivrés par l'ARCEP BENIN	26
Graphique 5	Statistiques des plaintes reçues et traitées par l'ARCEP en 2024	32
Graphique 6	Evolution des envois postaux	53
Graphique 7	Part de marché des envois à l'international	55
Graphique 8	Répartition du courrier intérieur traité en 2024	56
Graphique 9	Part de marché courriers express et envois colis postaux sur le plan national	57
Graphique 10	Recettes postales 2024	59
Graphique 11	Part de marché en valeur des opérateurs postaux en 2024	59
Graphique 12	Répartition du chiffre d'affaires des services postaux en 2024	60
Graphique 13	Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe	62
Graphique 14	Evolution du parc Internet fixe	63
Graphique 15	Evolution du parc d'abonnements FTTH au Bénin	64
Graphique 16	Chiffre d'affaires du marché Internet fixe	64
Graphique 17	Chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros	65
Graphique 18	Evolution des abonnements mobiles actifs	66
Graphique 19	Evolution des trafics mobiles	67
Graphique 20	Evolution des investissements dans les réseaux mobiles de 2022 à 2024	68
Graphique 21	Chiffres d'affaires par opérateur mobile de 2022 à 2024	68
Graphique 22	Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2024	69
Graphique 23	ARPU mensuel des opérateurs mobiles	70
Graphique 24	Evolution des abonnements Internet mobile actifs	70
Graphique 25	Répartition des abonnements Internet mobile par technologie	71
Graphique 26	Compte SFM actifs et pénétration SFM	73
Graphique 27	Parts de marché des fournisseurs SFM en 2024	74



MOT DU PRESIDENT DE L'ARCEP

Chers lecteurs,

C'est avec un plaisir renouvelé que je vous adresse ces mots, à l'occasion de la publication du présent rapport d'activités.

Comme vous le savez, l'innovation technologique offre de grandes perspectives pour le développement des communications électroniques qui jouent un rôle fondamental dans le développement de notre société.

Participant à cette transformation, l'Autorité de Régulation a œuvré au cours de l'année 2024 sur des chantiers qui ont permis d'aboutir à des réalisations importantes, dont notamment :

- la réforme de l'accès aux infrastructures alternatives ;
- la généralisation de l'itinérance sur toute l'étendue du territoire national ;
- l'ouverture à l'exploitation commerciale de la technologie 5G ;
- l'adoption et l'entrée en vigueur d'un nouveau plan national de numérotation à dix (10) chiffres des numéros de communications interpersonnelles ;
- la mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance nationale avec plusieurs pays de la sous-région ;
- la mise à jour du cadre réglementaire des communications électroniques, impliquant une nouvelle dynamique dans l'exploitation des technologies satellitaires au Bénin.

Ces réussites ont été possibles grâce aux contributions de l'ensemble des parties prenantes, donnant ainsi corps à notre ambition d'une régulation collaborative.

Fidèle à ses objectifs, l'Autorité de Régulation a veillé également au développement du secteur postal à travers ses activités de suivi et de contrôle des obligations des opérateurs postaux.

C'est dire qu'au cours de l'année 2024 retracée à travers le présent rapport, notre mission et notre engagement sont demeurés inchangés : participer aux côtés des autres parties prenantes, à la réalisation du programme d'actions du Gouvernement afin de garantir à tous les citoyens, des services de communications électroniques et des services postaux de qualité, accessibles et à des coûts abordables.

Je vous invite à parcourir ce rapport avec attention, en espérant qu'il vous offrira une vision claire et fidèle de nos actions, de nos engagements et des perspectives à venir.

Excellente lecture.

Flavien BACHABI



INTRODUCTION

L'année 2024 constitue pour l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin (ARCEP-BENIN), la troisième année de mise en œuvre du plan stratégique 2022-2026. Dans un contexte marqué par des avancées technologiques rapides, une demande croissante en connectivité et des attentes accrues en matière de couverture des réseaux et de qualité de service, l'ARCEP poursuit ses interventions au service du développement des secteurs des communications électroniques et de la poste.

Fidèle à ses engagements, l'Autorité de Régulation s'est attelée, au cours de l'année 2024 qui marque l'étape charnière d'évaluation de la réalisation à mi-parcours de ses objectifs stratégiques, à assurer de manière dynamique et proactive, ses missions de régulation. A cet effet, elle a mis en œuvre des mesures de régulation visant l'amélioration de la performance économique des secteurs des communications électroniques et de la poste, renforçant ainsi sa contribution aux comptes nationaux à travers le développement de la concurrence et l'optimisation des revenus sectoriels.

Comme les années antérieures, l'Autorité de Régulation a œuvré pour assurer le contrôle des obligations des cahiers des charges des opérateurs, engagé des diligences pour améliorer l'accès aux ressources et travaillé à une meilleure protection des consommateurs.

Le présent rapport d'activités 2024, élaboré en application des dispositions de l'article 133 de la loi n°2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021, présente un bilan détaillé des actions menées, des réformes engagées, des défis relevés ainsi que des perspectives de régulation.

Il est structuré en quatre (04) chapitres, à savoir :

- Chapitre I : Aperçu sur l'ARCEP BENIN ;
- Chapitre II : Réalisations de l'ARCEP en 2024 ;
- Chapitre III : Données des marchés ;
- Chapitre IV : Perspectives de régulation.



I.

APERÇU SUR L'ARCEP BENIN





I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

1.1. Missions, vision et valeurs

1.1.1. Missions

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. Créée par le code du numérique, elle exerce ses missions de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente.

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

1.1.1.1. Sur le plan juridique

L'ARCEP veille à l'application des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que 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 des secteurs 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 lesdits secteurs.

1.1.1.2. Sur le plan économique

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

1.1.1.3. Sur le plan technique

L'ARCEP 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 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 des obligations de couverture des réseaux, de la qualité de service, des conditions d'utilisation des fréquences, des ressources en numérotation et de la conformité des installations de communications électroniques.

1.1.2. Vision

La vision de l'Autorité de Régulation s'énonce comme suit : « **Faire de l'ARCEP BENIN, une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux** ».

L'Autorité de Régulation se veut être une administration performante au service de l'Etat, des opérateurs et des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste et un acteur essentiel dans la mise en place des conditions propices au développement des marchés des communications électroniques et de la poste.

1.1.3. Valeurs

L'ARCEP met en œuvre ses attributions avec indépendance, transparence et fiabilité.

- **Indépendance** : l'ARCEP exerce sa mission de régulation des marchés de communications électroniques et de la poste en adoptant une attitude objective, neutre et cohérente, sans conflits d'intérêts et de manière impartiale.
- **Transparence** : les procédures sont documentées et les décisions publiées par voie de presse ou sur le site Internet (www.arcep.bj) de l'ARCEP BENIN. Les décisions de l'Autorité de Régulation sont motivées, et généralement soumises à une consultation préalable des parties prenantes.
- **Fiabilité** : en tant que centre d'expertise, l'ARCEP est un partenaire fiable pour toutes les parties prenantes. Cette fiabilité est soutenue par le professionnalisme et la compétence de ses équipes.



1.2. Organisation et fonctionnement

Les attributions et le fonctionnement de l'ARCEP sont fixés par le code du numérique et le décret 2019-209 du 31 juillet 2019 portant attributions, organisation et fonctionnement des organes de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste. Ces dispositions sont complétées par les décisions n°2020-087 et n°2020-145 portant respectivement organigramme du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP BENIN et adoption des règlements intérieurs des deux (02) organes de l'ARCEP BENIN, à savoir :

- le Conseil de Régulation ;
- le Secrétariat Exécutif.

1.2.1. Le Conseil de Régulation

1.2.1.1. Attributions et organisation

Le Conseil de Régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de Régulation. Il a pour attributions 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 des secteurs 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 licences et d'autorisations ;
- 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.

1.2.1.2. Composition du Conseil de Régulation

Le Conseil de Régulation est composé de cinq (05) membres nommés par décret pris en Conseil des Ministres. Il est présidé par son Président et, en cas d'empêchement, par le Vice-président. Le Président et le Vice-président sont élus par les membres du Conseil de Régulation en leur sein et nommés par décret pris en Conseil des Ministres.

Le Président du Conseil de Régulation est le Président de l'ARCEP BENIN.





1.2.1.3. Fonctionnement du Conseil de Régulation

Le Conseil de Régulation se réunit, au moins une fois par mois, sur convocation de son Président. Il délibère si la majorité de ses membres est présente. En l'absence de convocation par son Président pendant deux mois, le Conseil de Régulation peut se réunir sur convocation de la majorité de ses membres.

Le Conseil de Régulation se réunit également sur saisine du Secrétaire Exécutif, pour émettre son avis motivé sur les dossiers qui lui sont soumis.

L'ordre du jour des sessions du Conseil de Régulation est arrêté par le Président.

Les membres du Conseil de Régulation exercent leurs attributions à travers deux modalités:

- les sessions ordinaires et extraordinaires ;
- les comités de sanction.

■ Les sessions du Conseil de Régulation

Les sessions ordinaires et extraordinaires du Conseil de Régulation rassemblent tous les Conseillers et le Secrétaire Exécutif suite à un ordre du jour arrêté par le Président du Conseil de Régulation.

■ Les comités de sanction

Les comités de sanction sont constitués de trois (03) membres du Conseil de Régulation. Ils sont composés d'un Président élu par les membres, d'un rapporteur et d'un rapporteur adjoint désignés par le Président élu.

Ces comités ont la responsabilité de recevoir les rapports d'instruction du Secrétaire Exécutif dans le cadre des instructions préalables ouvertes par le Conseil de Régulation, de les analyser, de statuer sur l'opportunité de procéder ou non à une mise en demeure et de proposer, le cas échéant, la mise en demeure ou les sanctions aux séances plénières.

Les décisions du Conseil de Régulation sont prises à la majorité de ses membres présents ou représentés. Ses délibérations font l'objet d'un procès-verbal établi par le Secrétaire Exécutif.



1.2.2. Le Secrétariat Exécutif

1.2.2.1. Attributions et organisation du 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.

Le Secrétaire Exécutif de l'ARCEP est nommé par décret pris en Conseil des Ministres.

1.2.2.2. Fonctionnement du Secrétariat Exécutif

La gestion et l'animation des structures opérationnelles du Secrétariat Exécutif relèvent de la compétence du Secrétaire Exécutif qui dispose de tous les pouvoirs pour assumer ses fonctions dans la limite des attributions de l'Autorité de Régulation. A cet effet, il met en œuvre les moyens et ressources pour atteindre les objectifs qui lui sont assignés par le Conseil de Régulation.

Le personnel du Secrétariat Exécutif est composé d'agents recrutés selon la législation du travail et de fonctionnaires et agents de l'Etat en position de détachement. Une décision du Conseil de Régulation habilite le personnel en charge des missions de contrôle, de vérification, d'enquête et d'information. Ce personnel habilité prête serment devant le Tribunal de Première Instance de Première Classe de Cotonou.

Le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP fonctionne suivant une approche processus se fondant sur les normes et exigences de sa démarche qualité certifiée ISO 9001: 2015.



1.3. Ressources de l'ARCEP BENIN

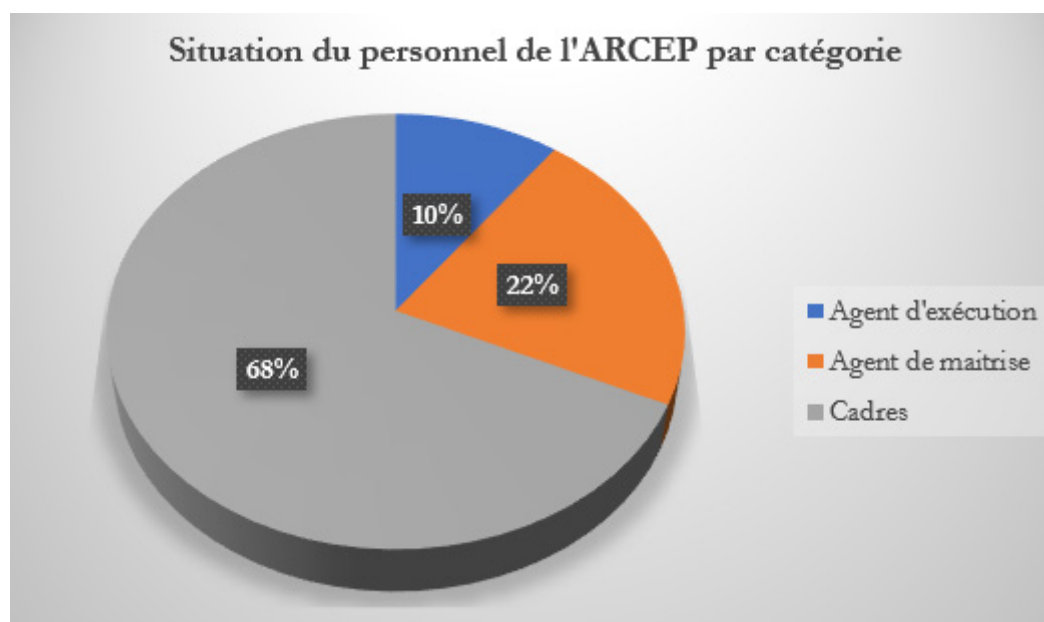
1.3.1. Ressources humaines

L'ARCEP dispose de ressources humaines qualifiées ayant les profils nécessaires pour l'accomplissement de ses missions. L'effectif du personnel est de soixante-neuf (69), y compris les cinq (05) membres du Conseil de Régulation.

En effet, l'ARCEP a maintenu sa politique de simplification de son organisation en réaffectant les équipes vers de nouvelles missions qui tiennent compte de l'évolution du secteur, des nouveaux enjeux et des sujets innovants.

Le graphique ci-dessous présente la situation du personnel par catégorie comme ci-après:

Graphique 1 : Situation du personnel de l'ARCEP par catégorie



Source : (ARCEP, 2024)

Le personnel de l'ARCEP BENIN est composé de 37,68 % de femmes et 62,32% d'hommes.

La moyenne d'âge de l'ensemble des ressources humaines est de 42 ans.



1.3.2. Ressources financières

1.3.2.1 Ressources financières de l'ARCEP

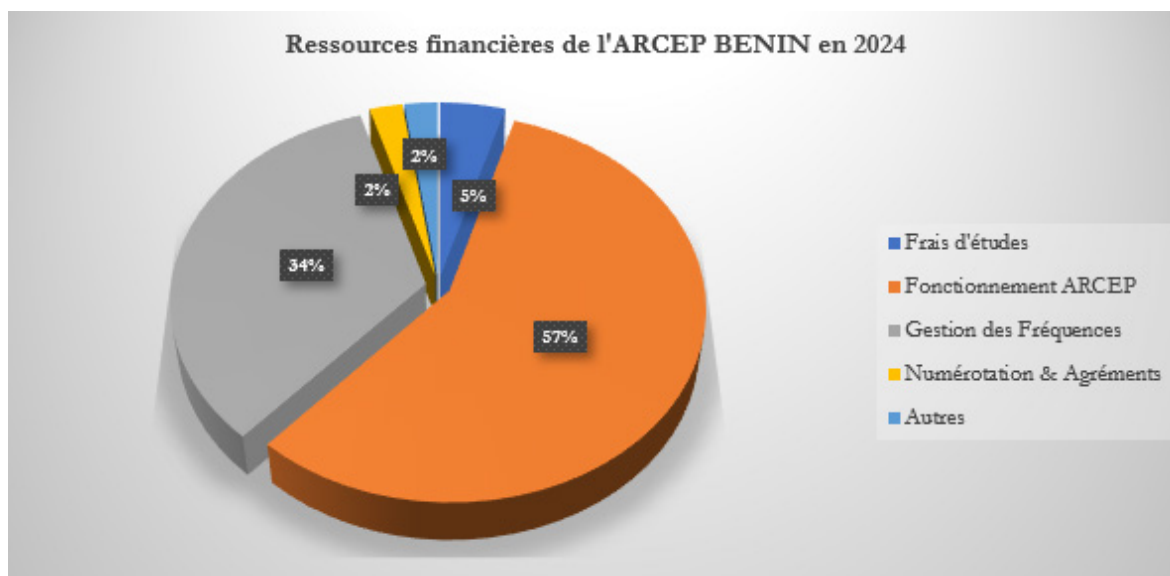
Les ressources financières qui concourent à la mise en œuvre des missions de l'Autorité de Régulation sont celles prévues dans le code du numérique.

Elles sont constituées par :

- le produit des redevances perçues à l'occasion de l'étude des dossiers et de l'octroi ou du renouvellement des licences et des autorisations, du traitement des déclarations, du traitement des demandes d'assignation des fréquences radioélectriques et d'attribution des ressources en numérotation ;
- le produit de toutes redevances en relation avec les missions de l'Autorité de Régulation ;
- un pourcentage du produit de la contrepartie financière versée par les opérateurs à l'occasion d'une opération de cession ou de renouvellement de licence. Ce pourcentage est fixé par décret pris en Conseil des Ministres sur proposition du Ministre chargé des communications électroniques après avis conforme de l'Autorité de Régulation ;
- les produits et les revenus provenant des biens mobiliers et immobiliers ;
- les avances ou prêts remboursables du Trésor, d'organismes publics ou privés ;
- les emprunts autorisés conforme à la législation en vigueur ;
- les produits des placements ;
- les subventions, dons et legs ;
- toutes autres recettes en rapport avec ses activités statutaires.

Au titre de l'année 2024, le total des ressources de l'ARCEP s'élève à un montant de six milliards cinq cent vingt millions sept cent quarante-deux mille sept cent vingt (6 520 742 720) francs CFA. Ces ressources sont réparties comme l'indique le graphique ci-après :

Graphique 2 : Ressources financières de l'ARCEP BENIN en 2024



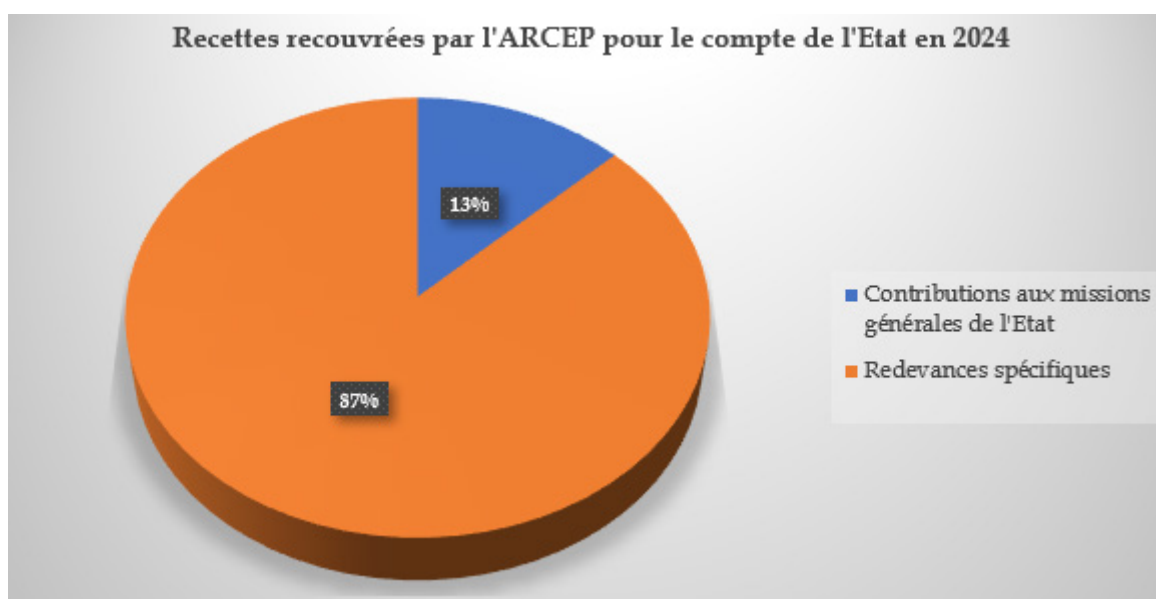
Source : (ARCEP, 2024)

1.3.2.2 Recettes recouvrées par l'ARCEP BENIN pour le compte de l'Etat

Au cours de l'année 2024, l'ARCEP BENIN a mobilisé pour le compte de l'Etat un montant de soixante-six milliards cent vingt-neuf millions trois cent quatre-vingt-dix-sept mille quatre cent quatre-vingt-treize (66 129 397 493) de francs CFA.

Ces ressources sont réparties comme l'indique le graphique ci-après :

Graphique 3 : Recettes recouvrées par l'ARCEP pour le compte de l'Etat en 2024



Source : (ARCEP, 2024)



1.3.3. Ressources techniques

L'Autorité de Régulation dispose de divers moyens matériels et techniques utilisés pour l'accomplissement de ses missions.

1.3.3.1. Les infrastructures techniques

Au nombre des infrastructures techniques, l'ARCEP BENIN dispose :

- 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).

1.3.3.2. Les plateformes spécifiques

Dans le cadre de la digitalisation de ses services, l'ARCEP BENIN s'est dotée d'une plateforme spécifique dénommée PIGRU (Plateforme Intégrée de Gestion des Relations avec les Usagers).

Cette plateforme accessible via le lien <https://pigru.arcep.bj>, constitue le portail unique d'accès aux plateformes e-services, atlas de couverture, simulateur tarifaire, G-plaintes, PUGIT, l'observatoire de l'ARCEP BENIN.

❄
Laboratoire de test
des équipements
terminaux



❄
Stations et
équipements
de contrôle des
fréquences



❄
Plateforme Unifiée
de Gestion des
Infrastructures de
Télécommunications
(PUGIT)



❄
Système de suivi
Permanent de la
Qualité de Service



❄
Chaînes de mesure
de contrôle de
la couverture et de
la qualité de service
(QoS)



❄
Système automatisé
de gestion des
fréquences
(SPECTRA)



❄
Equipements de mesure
du niveau d'exposition
des populations aux
effets des rayonnements
non ionisants (RNI)



❄
Atlas de couverture
et de la qualité de
service : plateforme
d'accès aux
informations de
couverture et de
qualité des réseaux



OUTILS DE RÉGULATION

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

❄
Simulateur tarifaire :
plateforme de
comparaison tarifaire
des offres des
opérateurs de réseaux
fixes et mobiles.



❄
Plateforme
intégrée
de Gestion des
Relations avec les
Utilisateurs
(PIGRU)





1.4. Rappel du programme initial de travail 2024

La planification des activités en 2024 tire son fondement du plan stratégique 2022 – 2026 et est définie suivant les quatre (04) axes stratégiques ci-après :

■ Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

Les objectifs stratégiques ciblés au titre de l'axe stratégique 1 pour le compte du plan de travail annuel 2024 sont :

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

Les activités suivantes sont planifiées :

- **Organiser des formations sur de nouvelles thématiques ayant un intérêt pour l'ARCEP BENIN** : pour renforcer les capacités sur les thématiques identifiées et relatives aux nouveaux enjeux de régulation tels que la 5G, les IoT, l'Intelligence artificielle, la gestion des ressources satellitaires, la compréhension du fonctionnement des Fintech, les OTT, la Big Data, etc.
- **Accroître les capacités opérationnelles de l'ARCEP BENIN par l'acquisition de moyens roulants** : pour assurer la mobilité du personnel et accroître l'efficacité des missions de contrôle.
- **Renforcer la visibilité de l'ARCEP BENIN et accroître sa notoriété** : à travers sa présence dans les médias et sa participation aux émissions télévisées, radiophoniques et l'organisation des conférences de presse.
- **Renforcer la coopération et assurer la présence de l'ARCEP BENIN aux réunions stratégiques et statutaires** (UIT, UPU, UPAP, UAT, CEDEAO, CPEAO, ARTAO, FRATEL, SMART AFRICA, etc.).
- **Adapter le cadre réglementaire et évaluer les actions de régulation** : avec l'avènement de la 5G et l'adoption par le Gouvernement de la stratégie nationale de l'Intelligence artificielle et des mégadonnées qui constituent de nouveaux enjeux économiques, technologiques, sociaux et sécuritaires importants, l'ARCEP poursuit ses efforts d'analyse réglementaire et d'évaluation de ses actions pour mieux préparer le marché à tirer profit de ces nouvelles technologies et des nouveaux services.



- **Renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation** : à travers la transparence de la régulation notamment la définition et le renforcement des procédures d'organisation des consultations publiques et de publication des résultats, l'évaluation de l'impact des actions de régulation menées et la prise des mesures correctives de régulation, la mise en place de partenariats avec les acteurs intervenant dans l'écosystème du numérique.

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

Les objectifs stratégiques ciblés au titre de l'axe stratégique 2 sont les suivants :

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

Les activités ci-après sont planifiées :

- **Analyser le marché des services des communications électroniques** : dans le cadre de l'analyse annuelle du marché des communications électroniques, se pencher en particulier sur l'étude du marché de la fourniture de l'Internet au Bénin.
- **Renforcer l'observatoire des marchés des communications électroniques** : une attention particulière est portée à la collecte et la production des données.
- **Contrôler le respect des obligations contractuelles légales et réglementaires des opérateurs** : à travers l'organisation d'audit de la QoS (quality of service) des FAI et des infrastructures essentielles, la mise à niveau du système de suivi permanent de la qualité de service, l'acquisition d'une nouvelle chaîne de mesure QoS drive test, le contrôle du chiffre d'affaires des opérateurs et la tarification des services, le contrôle du respect des conditions de fourniture des services.
- **Promouvoir l'innovation** : par la mise en place des bac-à-sable réglementaires.
- **Optimiser et valoriser les ressources rares** : à travers la réalisation de contrôle de l'utilisation des ressources spectrales et la mise en oeuvre du nouveau plan national de numérotation du Bénin.



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

Pour le compte du troisième axe du plan stratégique 2022-2026, les actions planifiées visent l'atteinte des deux objectifs stratégiques ci-après :

- Contribuer au développement du service postal universel ;
- Lutter contre l'informel.

Les activités retenues sont les suivantes :

- **Proposer une nouvelle loi sur le secteur postal** : qui prend en compte les services innovants et les nouveaux acteurs émergeant sur le marché postal ;
- **Contrôler la fourniture du service postal universel (SPU)** à travers la réalisation de contrôle de la mise en oeuvre du catalogue du SPU et la détermination du coût du service postal universel ;
- **Analyser le marché postal** et apporter les mesures correctives nécessaires à son fonctionnement.

■ Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs

Les principaux objectifs visés par l'ARCEP BENIN au titre de cet axe stratégique sont :

- Contribuer à l'information des utilisateurs ;
- Faire respecter les normes et réduire l'empreinte écologique.

Les activités planifiées sont :

- **Renforcer l'accès à l'information des utilisateurs des services de Communications Electroniques et de la Poste** et assurer leur sensibilisation ;
- **Collecter les données environnementales des communications électroniques (réseaux et autres opérateurs)** en vue de disposer d'une base de données actualisées et apprécier le niveau d'engagement des opérateurs en matière de réduction de l'empreinte écologique du secteur.



II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2024





II. RÉALISATIONS DE L'ARCEP EN 2024

2.1 Contrôle à priori de l'ARCEP

Au cours de l'année 2024, l'ARCEP a délivré mille cent dix-sept (1 117) titres d'exploitation de réseaux et services de communications électroniques. Au nombre de ces autorisations, on dénombre 317 certificats d'agrément, 657 autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques, 16 accusés de réception de déclaration de services à valeur ajoutée, 41 autorisations d'utilisation de ressources en numérotation et 86 autorisations d'offres de services de communications électroniques.

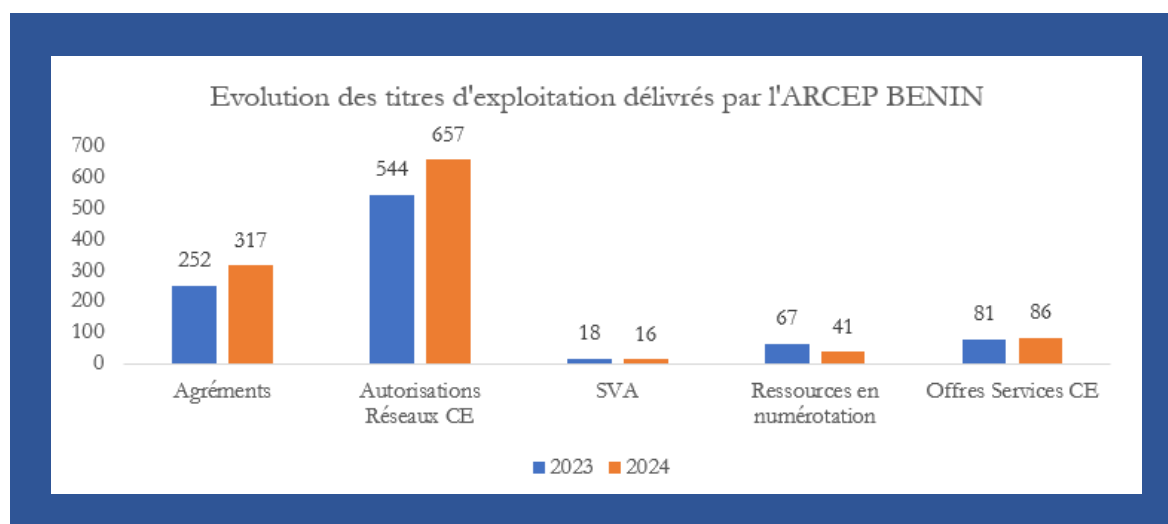
Il ressort de ce qui précède :

- une augmentation de 21,9% des autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques délivrées par l'ARCEP par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est due notamment au renforcement du réseau de transmission des opérateurs mobiles par des liaisons hertziennes et satellitaires.
- une augmentation de 22,3% des agréments, une diminution de 38,8% des autorisations d'utilisation des ressources en numérotation, une diminution de 11,1% des accusés de réception de déclaration de services à valeur ajoutée délivrés par l'ARCEP par rapport à l'année précédente.
- une augmentation de 6,2% des autorisations d'offres de services de communications électroniques délivrées par l'ARCEP par rapport à l'année précédente. Cette croissance est portée d'une part, par les offres mises sur le marché par le troisième opérateur mobile dans sa conquête de part de marché mobile, et d'autre part, par les nouvelles offres implémentées par les autres opérateurs pour maintenir les clients sur leurs réseaux respectifs.

En outre, il conviendrait de souligner qu'au titre des autorisations délivrées, l'ARCEP a enregistré en 2024, l'entrée sur le marché de deux (02) nouveaux fournisseurs d'accès à Internet.

Le graphique 4 ci-après illustre l'évolution des titres d'exploitation par catégorie, entre 2023 et 2024.

Graphique 4 : Evolution des titres d'exploitation délivrés par l'ARCEP BENIN



Source : (ARCEP, 2024)

2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation

L'ARCEP a adopté en 2024 plusieurs décisions visant à répondre aux besoins de régulation découlant des nouveaux enjeux des marchés des communications électroniques et de la poste. Lesdites décisions ont traité des problématiques diverses, dont :

- les conditions de l'autorisation d'exploitation de la technologie 5G par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public en République du Bénin ;
- les conditions d'accès aux infrastructures alternatives de la SBEE ;
- l'organisation du processus d'identification des utilisateurs des services de communications électroniques en République du Bénin ;
- les conditions d'exercice des activités des fournisseurs de services de réseaux non terrestres ;
- la migration à un Plan National de Numérotation à dix (10) chiffres ;
- les indicateurs de qualité de service des réseaux d'accès fixes de communications électroniques en République du Bénin ;
- les conditions d'agrément des cabinets de contrôle, la procédure de contrôle de conformité des installations radioélectriques et la délivrance des Certificats de Conformité Electromagnétique en République du Bénin.

Le répertoire des décisions prises par l'ARCEP au titre de l'année 2024 est disponible sur le site de l'ARCEP BENIN (www.arcep.bj).



2.3. Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs

Conformément aux dispositions de l'article 115, 12ème tiret du code du numérique, l'ARCEP est chargée, entre autres, d'assurer le respect des dispositions légales et réglementaires applicables par les opérateurs. A ce titre, l'Autorité de Régulation a mis en œuvre les diligences nécessaires pour s'assurer du respect par les opérateurs postaux et les opérateurs de réseaux de communications électroniques, des obligations de leurs cahiers des charges.

2.3.1. Opérateurs postaux

L'ARCEP a réalisé au cours de l'année plusieurs contrôles en vue de la vérification du respect des obligations réglementaires par les opérateurs postaux. Ces contrôles ont porté sur :

- les obligations administratives et financières des opérateurs ;
- la qualité des services postaux offerts par les opérateurs ;
- le respect de l'encadrement tarifaire des services offerts par dérogation ;
- la publication du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné ;
- la satisfaction des clients sur les services fournis par les opérateurs postaux.

2.3.1.1. Contrôle des obligations administratives et financières

L'ARCEP BENIN a mis en œuvre des actions de contrôle pour s'assurer du respect des obligations administratives et financières à la charge des opérateurs titulaires d'autorisations d'exploitation de services postaux non réservés en République du Bénin. Au titre des obligations contrôlées, figurent celles relatives au paiement du droit d'entrée, à l'ouverture des services postaux, à la fourniture des états financiers certifiés et au paiement des redevances annuelles relatives aux missions générales de l'Etat et au développement du secteur.

Les contrôles diligentés ont relevé des manquements qui ont donné lieu à l'ouverture de procédures d'instructions préalables à l'encontre de seize (16) opérateurs postaux pour non-respect des stipulations de leurs cahiers des charges.

Les procédures ainsi engagées ont abouti à des décisions de mise en demeure prononcées à l'encontre de onze (11) opérateurs postaux sommés de se conformer à leurs obligations réglementaires. Les cinq (05) autres opérateurs ayant satisfait aux exigences réglementaires en cours de procédure, les poursuites à leur encontre ont été abandonnées par l'ARCEP BENIN.



2.3.1.2. Contrôle de la qualité des services postaux offerts par les opérateurs

Ce contrôle vise à s'assurer du respect des normes de qualité de service relatives aux délais d'acheminement et de distribution des envois postaux et à la régularité des services offerts par les opérateurs. Il a été réalisé au moyen d'envois tests adressés à tous les opérateurs.

Les résultats ont révélé une bonne performance de la qualité des services offerts, notamment en ce qui concerne les délais d'acheminement. Tous les opérateurs contrôlés sont conformes en ce qui concerne les délais de livraison compris entre J+0 et J+3 pour des plis acheminés à destination des villes de Lokossa et de Savalou depuis Cotonou.

En ce qui concerne la régularité des services offerts, il est relevé que la majorité des opérateurs postaux devant assurer la desserte nationale concentrent leurs activités dans les grands centres urbains, délaissant ainsi un grand nombre de localités du territoire national.

2.3.1.3. Contrôle du respect de l'encadrement tarifaire des services offerts par dérogation

Conformément à la réglementation applicable aux services postaux fournis par dérogation par les opérateurs exerçant sous le régime d'autorisation, pour les services tels que les envois postaux de correspondance pour le courrier ordinaire et le courrier accéléré, de poids inférieur à 350 grammes, les opérateurs sont tenus d'appliquer des tarifs au moins trois (03) fois supérieurs au tarif d'un envoi de 1er échelon de poids pratiqué par l'opérateur désigné.

Afin de s'assurer de l'application de cet encadrement tarifaire, l'ARCEP a diligenté des contrôles auprès de tous les opérateurs autorisés. Lesdits contrôles n'ont relevé aucune non-conformité au regard de l'encadrement tarifaire.

2.3.1.4. Contrôle de la publication du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné

Dans le cadre de la fourniture du service postal universel, l'opérateur désigné a l'obligation de publier son catalogue d'offres de services approuvé sur son site internet et dans toutes ses agences commerciales. Cette obligation vise à s'assurer de l'accessibilité des utilisateurs au service postal universel. Au cours de l'année, l'ARCEP a procédé à la vérification du respect de cette obligation par l'opérateur désigné. Aucune non-conformité n'a été relevée au cours de ce contrôle.



2.3.1.5. Contrôle de la satisfaction des clients sur les services fournis par les opérateurs

L'ARCEP veille au respect des obligations des opérateurs en matière de leur relation avec les clients, notamment en ce qui concerne la mise à disposition d'informations utiles aux clients et la gestion des plaintes et réclamations.

A cet effet, elle a réalisé au cours de l'année, une enquête auprès des clients des opérateurs afin de mesurer d'une part, leur niveau de satisfaction par rapport aux services sollicités, et d'autre part le niveau de respect desdites obligations par les opérateurs.

Les résultats de cette enquête montrent que les clients enquêtés apprécient la qualité de service qui leur est offerte avec un taux moyen de satisfaction de 87%.

La principale non-conformité relevée par l'enquête concerne le défaut de publication par les opérateurs du délai réglementaire de prescription des plaintes qui est d'un (01) an.

2.3.2. Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles

2.3.2.1. Contrôles des réseaux et services mobiles

Plusieurs missions de contrôle des réseaux et services ont été réalisées conformément au plan annuel de contrôle de l'année 2024. A travers ces contrôles, l'Autorité de Régulation a mis en œuvre les diligences nécessaires pour s'assurer du respect par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles, des obligations de leurs cahiers des charges. Les nonconformités relevées ont été transmises au fur et à mesure aux opérateurs pour mesures correctives. Ainsi, les arrondissements des villes de Cotonou et d'Abomey-Calavi ont fait l'objet de plusieurs contrôles de la qualité de service.

Par ailleurs, l'Autorité de Régulation a mis en œuvre les diligences afférentes aux procédures antérieurement ouvertes à l'encontre des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles pour non-respect des obligations de couverture et de la qualité de service.

S'agissant de la couverture, l'Autorité de Régulation a réalisé des contrôles visant à s'assurer de la conformité de SPACETEL BENIN SA et de MOOV AFRICA BENIN à leurs obligations de couverture, au terme du délai de la mise en demeure de douze (12) mois qui leur avait été adressée en 2022. Lesdits contrôles ont révélé des non-conformités qui permettent de conclure que les deux opérateurs ne se sont pas conformés à la décision de mise en demeure. Face à ce constat, l'Autorité de Régulation a poursuivi la procédure de sanction ouverte à leur encontre.



En ce qui concerne le contrôle de la qualité de service, l'audit réalisé a relevé des nonconformités sur tous les services audités (Voix, SMS et Data). Au regard de ces manquements, et en application des dispositions de l'article 239 de la loi portant code du numérique en République du Bénin, l'ARCEP a adopté des décisions de mise en demeure des opérateurs MOOV AFRICA BENIN et SPACETEL BENIN de se conformer à leurs obligations de qualité de service.

2.3.2.2. Contrôle de la comptabilité analytique des opérateurs de réseaux de communications électroniques

L'ARCEP BENIN a procédé en 2024 au contrôle de la comptabilité analytique des opérateurs de réseaux de communications électroniques (mobile, fixe et fournisseur d'accès à Internet). La mission a consisté à contrôler la complétude du système de calcul des coûts de revient de chaque service fourni par les opérateurs, vérifier la pertinence des règles d'affectation des coûts utilisés ainsi que la conformité des comptes et évaluer les états de synthèse de la comptabilité analytique des opérateurs.

S'agissant des opérateurs mobiles, le contrôle a révélé que les opérateurs MOOV AFRICA BENIN et CELTIIS ont mis en place un dispositif de comptabilité analytique utilisant les coûts historiques constatés par la comptabilité générale. Leur modèle se base sur l'architecture réelle du réseau avec la méthode ABC comme procédé d'allocation des coûts. Le système de comptabilité analytique de SPACETEL BENIN ne permet pas de satisfaire les exigences réglementaires notamment de disposer des éléments de coûts, de revenus et de marges par service.

S'agissant de l'opérateur de réseaux de communications électroniques fixes, la mission a révélé la mise en place par la SBIN d'un système de comptabilité analytique qui obéit aux normes en vigueur en la matière.

S'agissant des fournisseurs d'accès à Internet, des résultats du contrôle, il ressort que les fournisseurs d'accès Internet ne disposent pas de comptabilité analytique.

A l'issue du contrôle, des recommandations ont été formulées à l'endroit de SPACETEL BENIN aux fins de mettre en place un système de comptabilité analytique par la méthode ABC capable de répondre aux exigences réglementaires. Les fournisseurs d'accès Internet ont été également invités à se conformer à la réglementation en vigueur en matière de comptabilité analytique.



2.3.2.3. Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

L'ARCEP BENIN a organisé des missions de contrôles du spectre afin de s'assurer du respect des conditions d'utilisation des ressources en fréquences par les exploitants de réseaux radioélectriques. Les contrôles ont concerné les bandes d'accès des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles. Aucune non-conformité n'a été relevée lors du contrôle.

2.3.2.4. Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières

Pour s'assurer d'une exploitation optimale des ressources en fréquences dans les zones frontalières entre le Bénin et le Togo, l'ARCEP BENIN et l'ARCEP TOGO ont convenu d'un accord de coordination des fréquences.

Les contrôles du fonctionnement des réseaux aux frontières visent essentiellement la vérification du respect des termes de l'accord notamment les canaux alloués à chaque opérateur de part et d'autre de la frontière et également les distances de pénétration tolérées. Le nonrespect des termes de l'accord entraîne des perturbations de la qualité de service. En application des dispositions dudit accord, l'ARCEP BENIN a organisé une mission conjointe de contrôle du fonctionnement des réseaux avec l'ARCEP TOGO du 18 au 28 juillet 2024. Cette mission s'est déroulée dans les départements du Mono, du Couffo, du Zou, des Collines et de la Donga.

Les résultats du contrôle ont montré que les distances de pénétration et les canaux alloués ne sont pas respectés par les opérateurs des deux pays. Des recommandations ont été adressées aux différents opérateurs à l'issue des contrôles.

2.3.2.5. Contrôle des rayonnements non ionisants

Dans le cadre de la protection des consommateurs et des populations riveraines des sites radioélectriques déployés par les opérateurs, l'Autorité de Régulation effectue le suivi de la réalisation des missions de contrôle de conformité électromagnétique des sites radioélectriques des opérateurs. Lesdites missions de contrôle sont réalisées par les cabinets de contrôle agréés par l'Autorité de Régulation. Au titre de l'année 2024, trois cent cinquante-deux (352) sites radioélectriques ont été contrôlés et déclarés conformes.

2.3.2.6. Contrôle des offres des opérateurs mobiles

Dans le cadre du suivi des offres autorisées par l'ARCEP BENIN, des contrôles ont été effectués pour s'assurer du respect du mécanisme de mise en œuvre desdites offres. Au total, quarante (40) contrôles ont été réalisés au cours de l'année 2024. Les non-conformités relevées au cours desdits contrôles ont été notifiées aux opérateurs pour des mesures correctives.



2.4. Protection des droits des consommateurs

La protection des intérêts et droits des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste est l'une des attributions dévolues à l'ARCEP par le code du numérique en République du Bénin. A cet effet, l'ARCEP assure le traitement des plaintes des consommateurs.

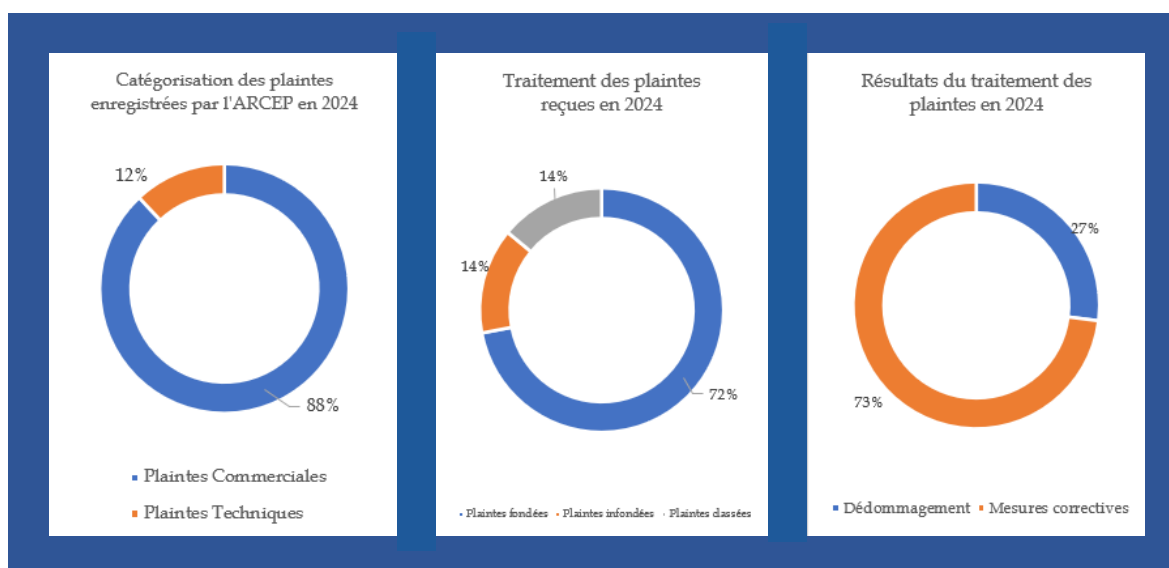
Au cours de l'année 2024, cent sept (107) plaintes ont été enregistrées et traitées.

Ces plaintes proviennent de plusieurs canaux, à savoir :

- la ligne verte 131 : trente-neuf (39) plaintes reçues soit 36% ;
- les réseaux sociaux : trente-sept (37) plaintes reçues soit 35% ;
- le guichet unique : trois (03) plaintes reçues soit 3% ;
- les courriels : vingt-huit (28) plaintes reçues soit 26%.

Le graphique ci-après présente quelques statistiques sur la répartition des plaintes reçues et traitées au cours de l'année 2024.

Graphique 5 : Statistiques des plaintes reçues et traitées par l'ARCEP en 2024



Source : (ARCEP, 2024)

Des 107 plaintes reçues et traitées, on dénombre 94 plaintes portant sur des préoccupations d'ordre commercial et 13 plaintes sur des sujets techniques, soit respectivement 88% et 12% des plaintes reçues.

Par ailleurs, sur les cent sept (107) plaintes enregistrées au cours de l'année 2024, on dénombre après investigation que soixante-dix-sept (77) plaintes sont jugées fondées soit une proportion de 72%, quinze (15) plaintes sont infondées soit 14% et quinze (15) autres ont été classées soit 14%, car ne relevant pas de la compétence de l'ARCEP BENIN.



A l'issue du traitement des plaintes déclarées fondées, vingt-et-une (21) mesures de remboursement ont été ordonnées au profit des plaignants et cinquante-six (56) mesures techniques correctives ont été mises en œuvre par les opérateurs sur demande de l'Autorité de régulation.

2.5. Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP

Fidèle à son ambition d'être « **une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux** », l'ARCEP a poursuivi les efforts de renforcement de ses capacités managériales et opérationnelles. Cette initiative vise à améliorer son efficacité organisationnelle, la qualité de ses services et l'impact de ses décisions sur les secteurs des communications électroniques et de la poste.

Dans un contexte de transformation numérique, l'Autorité de Régulation a renforcé les bases de sa gouvernance qualité suivant les exigences de la norme ISO 9001 sur laquelle elle est certifiée depuis une dizaine d'années. Pour rappel, l'Autorité de Régulation a mis en place un système de règles et de valeurs qui concourent à l'atteinte de ses objectifs qualité qui sont 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.

L'année 2024 marque la fin du cycle de certification 2021-2024 au terme duquel le système de management de l'ARCEP BENIN doit subir un audit de renouvellement de sa certification. A cet effet, l'ARCEP a accueilli en avril 2024, une mission d'audit externe conduite par le cabinet AB CERTIFICATION, organisme international de certification. La mission d'audit a conclu que le système de management qualité de l'Autorité de Régulation est demeuré conforme aux exigences de la norme ISO 9001. La certification de l'ARCEP est ainsi renouvelée pour un nouveau cycle de trois ans expirant en mars 2027.

S'agissant du développement des compétences internes, l'ARCEP poursuit son programme de renforcement des capacités opérationnelles de ses différentes unités. Dans ce sens, elle a mis en place des formations ciblées sur les thématiques d'intérêt pour ses missions, engagé l'acquisition et la mise à jour des outils et équipements de gestion et de contrôle, adopté des solutions technologiques adaptées à ses missions de régulation.



Avec ces efforts d'amélioration continue, l'Autorité de Régulation entend consolider les acquis de son positionnement en tant qu'administration performante, contribuant à l'inclusion numérique et à la croissance des secteurs régulés.

2.6. Communication orientée vers l'information des consommateurs

L'ARCEP BENIN accorde une importance particulière à la communication orientée vers l'information et la protection des consommateurs. À travers divers canaux, notamment son site web, ses plateformes numériques et des campagnes de sensibilisation, l'institution veille à informer sur les enjeux et évolutions du secteur ainsi que sur leurs implications dans le quotidien des consommateurs. A travers les informations courantes comme les indicateurs de qualité de services publiés périodiquement, les guides pratiques des différents outils de régulation mis à la disposition du public pour permettre aux consommateurs de mieux comprendre l'environnement numérique et d'adopter des choix éclairés, l'ARCEP entend renforcer la transparence, favoriser une meilleure utilisation des services et garantir une régulation plus proche des attentes du public.

En dehors de cette communication courante, une campagne spéciale de communication a été conduite en 2024 pour sensibiliser les consommateurs sur la migration au plan de numérotation à dix chiffres qui implique un changement majeur dans les habitudes des utilisateurs des services de communications électroniques.

En effet, au regard du caractère national et du fort impact social dudit projet, l'ARCEP a produit et fait diffuser sur toute l'étendue du territoire national, des contenus d'information dans une vingtaine de langues nationales afin d'atteindre toutes les couches sociales.

Aussi, dans une approche d'information et de sensibilisation par les pairs, l'ARCEP BENIN a-t-elle conclu un partenariat avec sept (07) Associations de Consommateurs Partenaires (ACP).

Au titre dudit partenariat, les associations de consommateurs ont réalisé des actions d'information et de sensibilisation dans des zones d'intervention fixées à chaque association, de manière à couvrir l'ensemble du territoire national et à impacter le plus grand nombre d'utilisateurs.



*Campagne de sensibilisation sur la mise en œuvre du plan de numérotation à 10 chiffres
30 novembre au 31 décembre 2024*



Sensibilisation dans les départements de la Donga et de l'Atacora



Sensibilisation dans les communes de Lokossa et Savalon



Sensibilisation dans la commune de Bobicon



Sensibilisation dans la commune de Comé



2.7. Coopération et participation de l'ARCEP BENIN aux réunions internationales

Au plan régional et international, l'ARCEP a pris part à plusieurs réunions au cours desquelles des sujets variés en rapport avec les missions de l'ARCEP ont été traités. Les grandes lignes et éléments saillants à retenir de la participation de l'Autorité de Régulation à ces instances sont présentés ci-dessous :

■ Réunion du groupe des rapporteurs des Commissions d'études 1 et 2 de l'UIT-D

Les réunions des groupes de rapporteurs des commissions d'études 1 et 2 de l'UIT-D pour l'année 2024 organisées par l'UIT se sont déroulées respectivement du 29 avril au 10 mai 2024 et du 11 au 25 novembre 2024 à Genève (Suisse). Ces réunions s'inscrivent dans le cadre des travaux du mandat des deux commissions pour la période d'études 2022-2025.

Ces réunions ont permis de présenter les contributions et évolutions des travaux des groupes de rapporteurs entrant dans la préparation de la conférence mondiale du développement qui se tiendra à Baku en Azerbaïdjan du 17 au 28 novembre 2025.

L'ARCEP BENIN a participé activement à ces réunions en qualité de rapporteur des questions 1/2 de la commission d'étude 2.

■ Premières réunions préparatoires de la CEDEAO et de l'UAT à la CMR-27

Du 30 juillet au 02 août 2024 à Maseru au Royaume du Lesotho s'est tenue la première réunion préparatoire (APM27-1). Ladite réunion, précédée de la première réunion préparatoire de la CEDEAO à la CMR-27 tenue en ligne du 23 au 24 juillet 2024, a connu la participation de plus de cent soixante-huit (168) participants venant des États membres de l'UAT, des groupes sous-régionaux africains, des groupes régionaux de l'UIT, des membres associés, des organisations partenaires, des organisations/entreprises observatrices.

Au terme des échanges axés essentiellement sur la préparation du groupe Afrique pour une participation active à la prochaine conférence mondiale des radiocommunications 2027, les résultats ci-après ont été obtenus :

- **Pour la réunion de la CEDEAO**

- un cadre pour guider la préparation de la région en vue de la CMR-27 a été adopté ;



- des Etats membres pour le Bureau, les Présidents et Vice-Présidents des groupes de travail et les coordonnateurs des points de l'ordre du jour ont été nommés.
- **Pour la réunion de l'UAT**
 - les résultats de la CMR-23 et les plans de travail de leur mise en œuvre ont été examinés ;
 - des groupes de travail de l'UAT pour la CMR-27 ont été mis en place ;
 - les plans de travail de l'UAT pour la CMR-27, ainsi que ceux de l'UIT, des sous-régions et d'autres organisations régionales de télécommunications ont été établis.

L'ARCEP BENIN a été élue Vice-Président de la Commission d'études 3 UIT-R pour le suivi des travaux préparatoires de la CMR-27 pour le compte de la CEDEAO. De même, deux cadres de l'ARCEP BENIN ont été désignés pour prendre le lead en matière de suivi des points 1.2 et 10 inscrits à l'ordre du jour de la CMR-27. Ces points sont respectivement relatifs à l'utilisation de la bande 13,75-14 GHz par les stations terriennes montantes du SFS dotées d'antennes de plus petite taille et à la protection des services fixes et mobiles dans les bandes de fréquences 71-76 GHz et 81-86 GHz par les services fixe par satellite, mobile par satellite et de radiodiffusion par satellite via la révision de l'article 21.

■ **Focus Group de la Commission d'étude 3 de l'UIT sur les modèles de coûts et Réunion du Groupe Afrique de la Commission d'étude 3 de l'UIT-D**

L'ARCEP BENIN a pris part aux réunions du Focus group de la Commission d'étude 3 de l'UIT -D et à la réunion du groupe Afrique de la Commission d'étude 3 sur la tarification des services de télécommunications, tenues du 8 au 12 avril 2024 à Lilongwe (MALAWI).

Ont participé aux travaux de ces réunions, plus de 200 délégués. Il s'agit des représentants de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), des Autorités Nationales de Régulation (ANR) des télécommunications des Etats de l'Afrique, des Ministères en Charge des Télécommunications/TIC et des Opérateurs.

Au cours desdites réunions, les avancées observées dans le processus de mise en place de modèles ont été présentées ainsi que les meilleures pratiques en matière de gestion des infrastructures.

La réunion du FOCUS GROUP a permis d'étudier la chaîne de valeur de la connectivité Internet Internationale et la taxonomie du service Internet.



■ Quarante et unième Assemblée des Parties (AP- 41) de l'ITSO

La quarante et unième Assemblée des Parties (AP-41) de l'ITSO s'est tenue à Washington, D.C., du 8 au 10 octobre 2024. Le Président de l'ARCEP a conduit en personne la délégation ayant pris part à cette Assemblée. Au cours de l'AP-41, des décisions importantes ont été prises, telles que l'extension des buts et objectifs de l'ITSO et l'approbation du plan stratégique pour la période 2024-2026. L'AP-41 a procédé au renouvellement des équipes dirigeantes de l'ITSO avec l'élection du Dr Renata Brazil-David au poste de Directrice Générale de l'ITSO, qui prendra ses fonctions en juillet 2025.

Le Bénin a fait son entrée dans le Comité consultatif de l'ITSO, composé de 23 pays issus des différentes régions de l'UIT.

L'AP-41 a également procédé à la sélection des membres du groupe des experts juridiques parmi lesquels la candidature de Monsieur GUEDEGBE Coovi Hervé, Secrétaire Exécutif de l'ARCEP a été retenue.

■ Participation à la 21^{ème} Assemblée Générale de l'Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO)

A l'invitation de la *National Communications Authority of Sierra Leone* (NatCA), l'ARCEP a participé à la 21^{ème} Assemblée générale de l'ARTAO qui s'est tenue du 19 au 22 mars 2024 à Freetown, en République de Sierra Leone.

Au cours de cette réunion statutaire, les membres de l'ARTAO ont adopté divers documents de gestion dont le programme d'actions prioritaires de l'année 2024, et mis en place un comité technique chargé de la réflexion sur la résilience des États de l'Afrique de l'Ouest face au phénomène de la coupure récurrente des câbles sous-marins.

Le point d'orgue de cette réunion a été l'élection du nouveau Secrétaire Exécutif de l'ARTAO et le renouvellement des membres du Conseil des Régulateurs. Au terme du processus de désignation des dirigeants des différents organes de l'ARTAO, les délégués ont reconduit le Secrétaire Exécutif sortant, Monsieur Yusuf ABOKI pour un second mandat de trois (03) ans et élu les nouveaux membres du Conseil des Régulateurs. Ainsi, le Conseil des Régulateurs de l'ARTAO est composé de la Sierra Leone, de la Guinée Bissau et du Togo.



■ Conseil d'administration de l'UPU

L'ARCEP a participé à la session S5 du Conseil d'administration de l'Union Postale Universelle tenue du 29 avril au 03 mai 2024 à Berne (Suisse).

Au cours de la session, la plénière du Conseil d'administration a examiné et approuvé les rapports des Commissions permanentes du Conseil qui portent sur le fonctionnement de l'Union et l'évaluation de la mise en œuvre des objectifs de la Stratégie postale d'Abidjan 2021-2025, en préparation du 28ème Congrès postal qui aura lieu à Dubaï du 08 au 19 septembre 2025.

Par ailleurs, au cours des travaux, la Conférence sur la régulation postale s'est tenue le 02 mai 2024 sur le thème : « Réforme de la réglementation postale ».

Les discussions ont essentiellement abordé d'une part, la nécessité de réformer la réglementation postale à l'ère du commerce électronique, en tenant compte du contexte d'un marché de la poste aux lettres en fort déclin, combiné avec une croissance rapide du commerce électronique et l'émergence de nouveaux besoins de la clientèle et des entreprises en matière de services postaux. D'autre part, elles ont abordé les orientations futures pour un paysage réglementaire d'un secteur postal en pleine évolution, sans occulter les tendances comme la substitution électronique, l'extension des marchés de distribution du commerce électronique et les nouveaux comportements de la clientèle.

2.8. Mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire

A la suite de la signature des accords bilatéraux avec le Togo et le Mali, l'ARCEP BENIN a réalisé en 2024, deux activités dans le cadre de la mise en œuvre effective du Règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire. La première concerne le suivi du protocole d'accord bilatéral signé entre le Bénin et le Togo. La seconde est relative à la signature du protocole d'accord bilatéral avec le Ghana.

■ Suivi du protocole d'accord bilatéral de mise en œuvre de l'itinérance sur les réseaux mobiles du Bénin et du Togo

Pour se conformer aux dispositions de l'article 3 du protocole d'accord bilatéral signé le 18 octobre 2023 à Lomé entre les régulateurs du Bénin et du Togo, un comité technique conjoint a été mis en place pour le suivi de la mise en œuvre de l'accord.

Ledit comité s'est réuni le 11 juillet 2024 afin de discuter d'une part, des questions techniques liées à l'application effective du protocole d'accord bilatéral, et de faire d'autre



part, un bilan à mi-parcours de sa mise en œuvre.

Au terme des travaux, des recommandations ont été formulées par le comité technique conjoint à l'endroit des opérateurs béninois et togolais, en vue de l'atteinte des résultats escomptés.

Il s'agit des recommandations ci-après :

- les opérateurs du Bénin et du Togo doivent informer les abonnés à travers des SMS de bienvenue et d'indication des conditions de Roaming entre le Bénin et le Togo dès qu'ils sont en situation d'itinérance ;
- les opérateurs du Togo et du Bénin doivent rendre disponibles sur leurs réseaux respectifs, sans restriction ni activation spécifique, tous les services Roaming (Voix, SMS et Internet). Ils transmettent à leur régulateur respectif, le rapport des tests de fonctionnement de tous les services Roaming sur leurs réseaux au plus tard le 31 juillet 2024 ;
- les opérateurs doivent procéder périodiquement aux tests de vérification des fonctionnalités du service Roaming aux fins de lever toutes les difficultés rencontrées par les consommateurs dans l'utilisation du service ;
- les opérateurs mobiles du TOGO et du BENIN doivent améliorer la qualité des services Roaming fournis aux consommateurs dans le cadre de la mise en œuvre du protocole.

■ **Protocole d'accord bilatéral de mise en œuvre de l'itinérance sur les réseaux mobiles du Bénin et du Ghana**

Le protocole d'accord d'itinérance sur les réseaux mobiles du Bénin et du Ghana a été signé le 27 mars 2024, à l'issue des concertations entre les régulateurs et les opérateurs des deux (02) pays. Cet accord vise à rendre plus accessibles aux consommateurs des deux (02) pays, les services de base (Voix, SMS et DATA) offerts sur les réseaux de communications mobiles.

Après la signature dudit accord, il a été procédé le 09 octobre 2024 au Ghana, au lancement officiel des services. Désormais, les consommateurs de services de communications électroniques du Bénin en situation de roaming au Ghana peuvent utiliser les services de communications électroniques mobiles de leurs opérateurs respectifs, aux mêmes tarifs que les nationaux, sans frais supplémentaires.

Poursuivant cette approche bilatérale, l'ARCEP BENIN conduira des discussions avec d'autres régulateurs de l'espace CEDEAO notamment ceux de la Côte d'Ivoire et du Sénégal pour la mise en œuvre de l'itinérance qui constitue un accélérateur de l'intégration communautaire.



*Rencontre Bénin-Ghana pour la mise en oeuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance régionale
Cotonou, 26 au 27 mars 2024*





2.9. Définition des conditions d'exploitation de la technologie 5G par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public

Dans le cadre de l'établissement et de l'exploitation de réseaux de communications électroniques ouverts au public, les opérateurs sont autorisés par décision n°2024-352/ARCEP/PT/SE/DJPC/DAR/GU du 2 octobre 2024, à exploiter la technologie 5G.

Cette décision intervient après une expérimentation de ladite technologie.

Le passage à la 5G constitue une bonne avancée pour le Bénin, susceptible de stimuler l'innovation technologique et d'améliorer l'accès aux services numériques avancés. Son usage offrira indubitablement des avantages, des innovations fulgurantes tant dans le secteur du numérique que dans d'autres secteurs d'activités.

*Conditions d'exploitation de la 5G.
Visite de la Ministre du Numérique et de la Digitalisation et de l'ARCEP chez les opérateurs.
18 janvier 2024*



Opérateur MOOV AFRICA BENIN



Opérateur MTN BENIN



2.10. Mise en œuvre du nouveau Plan National de Numérotation

Dans le cadre du suivi de l'utilisation des ressources en numérotation, l'Autorité de Régulation a évalué en 2023, la capacité du plan à supporter les besoins actuels et futurs de ressources en numérotation dans le contexte de l'émergence des nouveaux services en réalisant une étude sur la réforme du plan national de numérotation (PNN). L'étude réalisée a recommandé la migration du plan de numérotation à huit (08) chiffres vers un plan de numérotation à dix (10) chiffres.

A cet effet, l'Autorité de Régulation a inscrit au titre de son Plan de Travail Annuel 2024, une activité dénommée « **Mise en œuvre du nouveau plan de numérotation** ».

Le projet de migration du plan national de numérotation a été approuvé par le Gouvernement lors du Conseil des Ministres du 06 mars 2024.

Après cette approbation, l'Autorité de Régulation a établi par décision n° 2024-063 du 18 mars 2024, le PNN à dix (10) chiffres.

Les activités de préparation de la mise à jour des réseaux des opérateurs et de la plateforme de portage ainsi que les tests y afférents se sont déroulés jusqu'en novembre 2024 sous la supervision d'un comité de suivi présidé par l'ARCEP BENIN.

Le basculement des réseaux des opérateurs vers le nouveau plan de numérotation à dix (10) chiffres a eu lieu avec succès au cours de la nuit du 29 au 30 novembre 2024.

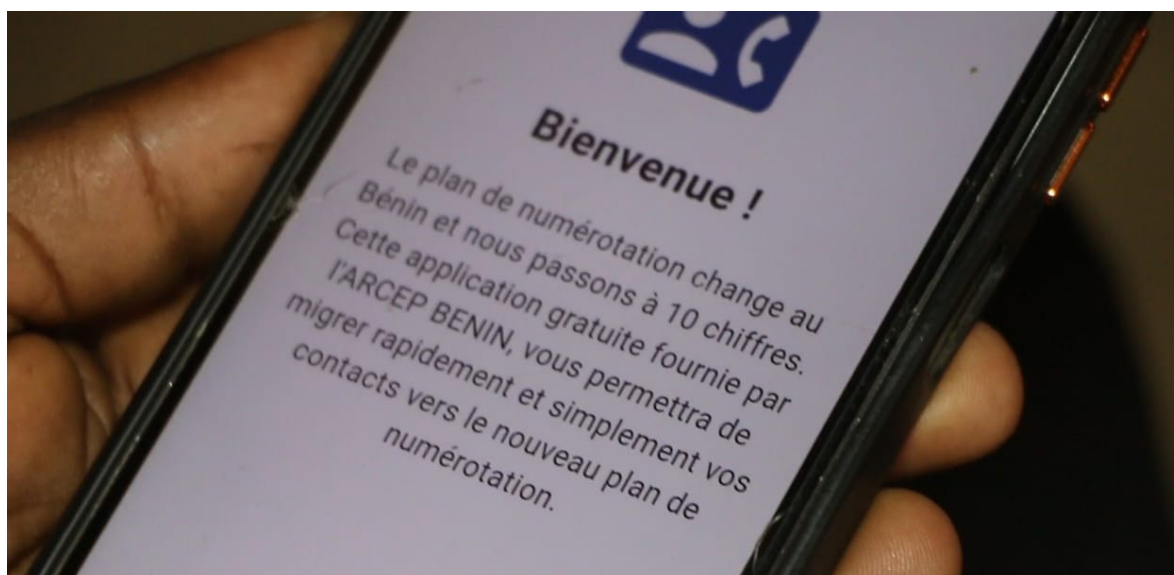
A la suite du basculement, les tests de services effectués et les différents retours des abonnés des services de communications électroniques ont confirmé l'effectivité de la migration sur tous les réseaux des opérateurs mobiles et fixes.

Cependant, quelques points d'attention ont fait l'objet de suivi avec les acteurs concernés. Il s'agit de la finalisation de la mise à jour des plateformes OTT et des plateformes de certains partenaires internationaux des opérateurs notamment sur le service roaming dans certains pays pour la prise en compte du nouveau plan de numérotation à dix (10) chiffres du Bénin.

Par ailleurs, des actions de communication ont été déployées pour informer, sensibiliser et accompagner les consommateurs dans le cadre de cette migration. Ces actions ont inclus, dès le 1er novembre 2024, une campagne de sensibilisation à grande échelle à travers les médias traditionnels (radio, télévision, presse écrite) et les médias numériques. Dans ce cadre, des messages d'annonce, des capsules d'information, et des visuels didactiques ont été diffusés en français et dans dix-huit (18) langues nationales sur toute l'étendue du territoire national. Cette séquence d'information média a été renforcée sur le terrain par des sessions de formation et des ateliers d'information qui ont été organisés par les



Associations de Consommateurs Partenaires, sous la supervision de l'ARCEP BENIN. Ladite activité a couvert tous les départements du Bénin. En outre, les équipes du centre d'appel de l'ARCEP BENIN et les services clientèles des opérateurs ont été mobilisés pour apporter le soutien nécessaire aux consommateurs et interagir avec eux sur les réseaux sociaux..



LE 30 NOVEMBRE 2024 À PARTIR DE 00H

**Les numéros passent à
10 CHIFFRES
au Bénin**

01 XX XX XX XX

**Une seule action à faire, j'ajoute le préfixe 01 au numéro
de mon correspondant pour toute communication.**





2.11. Définition des indicateurs de qualité de services des réseaux d'accès fixes de communications électroniques

Conformément aux dispositions de l'article 21-3 de la loi n°2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n°2020-35 du 6 janvier 2021, les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public ont l'obligation de fournir des services efficaces et conformes aux normes reconnues au plan national et international ou adoptées par l'Autorité de Régulation.

Il résulte de cette disposition d'ordre général, entre autres, l'obligation de qualité de service qui induit l'efficacité du service. Dans cette logique, il est stipulé dans les cahiers des charges des opérateurs de réseaux de communications électroniques qu'ils doivent mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre les niveaux de qualité de service fixés par décision de l'Autorité de Régulation.

A cet effet, l'ARCEP BENIN a adopté la décision n°2020-207 du 17 juillet 2020 fixant les indicateurs de qualité de services de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin.

Dans une démarche de continuité, l'ARCEP BENIN a adopté la décision n°2024-13/ARCEP/PT/SE/GU du 09 janvier 2024 fixant les indicateurs de qualité de service des réseaux d'accès fixes de communications électroniques en République du Bénin.

Les principaux indicateurs de cette décision sont présentés dans le tableau ci-après :

Tableau 1 : Indicateurs de qualité de services des réseaux d'accès fixes

Indicateurs		Seuils réglementaires
Disponibilité de la bande passante Internet		>98%
Débit moyen de chargement (UL)	Connexion dédiée FTTH	≥ 95% débit souscrit
	Connexion partagée FTTH	≥ 80% débit souscrit
	Connexion partagée BLR	≥ 80% débit souscrit
Débit moyen de téléchargement (DL)	Connexion dédiée FTTH	≥ 95% débit souscrit
	Connexion partagée FTTH	≥ 80% débit souscrit
	Connexion partagée BLR	≥ 80% débit souscrit
Latence		≤ 200 msec
Perte de paquet		≤ 1%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)



2.12. Mise en place des conditions d'exercice des activités des fournisseurs de services de réseaux non terrestres

L'évolution du secteur du numérique consacre l'utilisation des technologies non terrestres par les opérateurs et autres usagers des services de communications électroniques.

La nécessité de réguler ces technologies devient une préoccupation en raison de leur importance dans les choix techniques des opérateurs ainsi que des nombreuses solutions qu'elles portent.

En effet, un réseau non terrestre désigne un réseau de communications électroniques qui exploite des satellites et autres dispositifs non terrestres pour apporter la connectivité à des régions que ne peuvent atteindre les réseaux terrestres.

On peut citer comme réseaux non terrestres, les réseaux et systèmes de communications personnelles par satellite (GMPCS – Network), les réseaux VSAT, les réseaux à large bande, par satellite, les réseaux IoT par satellite, les stations terriennes de type HUB, les stations de plateformes à haute altitude (HAPS/HIBS), les drones et capteurs embarqués, etc...

Par décision n°2024-108/ARCEP/PR/SE/DAF/DJPC/DAR/GU du 11 avril 2024, l'ARCEP a fixé les conditions d'exercice des activités des fournisseurs de services des réseaux non terrestres. Ladite décision établit que :

- l'exploitation de réseaux non terrestres est soumise à une déclaration préalable ;
- la fourniture de services de réseaux non terrestres est soumise à une déclaration faite auprès de l'Autorité de Régulation.

Un registre national des réseaux non terrestres sera établi et accessible sur le site internet de l'ARCEP.

2.13. Mise en place du cadre opérationnel du processus de mise à jour des données d'identification des utilisateurs des services de communications électroniques en République du Bénin

Par décret n° 2020-249 du 22 avril 2020, le Gouvernement a fixé les conditions d'identification des utilisateurs des services de communications électroniques en République du Bénin. En application dudit décret, l'ARCEP a adopté la décision n°2024-150/ARCEP/PT/SE/DJPC/GU du 03 mai 2024 portant organisation du processus d'identification des utilisateurs des services de communications électroniques. Cette décision prise après concertation avec les diverses parties prenantes au processus, vise



à créer les conditions propices à la réussite de l'opération de mise à jour des données d'identification des abonnés des réseaux de communications électroniques. Elle consacre le principe de la gratuité de l'opération et fixe les modalités pratiques de la collecte et de l'authentification des données biométriques des abonnés.

Le suivi du processus est assuré au moyen des rapports périodiques adressés à l'Autorité de Régulation par les opérateurs tout au long de la période de six (06) mois qui leur est accordée pour identifier tous les abonnés de leurs réseaux respectifs.

Il convient de souligner qu'en application de ladite décision, les opérateurs ont déployé des moyens matériels importants pour assurer la mise en œuvre de l'obligation d'identification de leurs abonnés conformément à la réglementation en vigueur.

2.14. Approbation du contrat-type d'accès aux infrastructures alternatives de la Société Béninoise d'Energie Electrique

En application des dispositions de la décision n° 2023-077/ARCEP/PT/SE/DJPC/DCT/DAR/GU du 12 avril 2023 fixant les conditions de fourniture des informations relatives aux infrastructures de communications électroniques en République du Bénin, la Société Béninoise d'Energie Electrique (SBEE) a été autorisée par l'ARCEP BENIN à exercer, en qualité d'exploitant d'infrastructures alternatives sous le régime de la déclaration.

Dans ce cadre, en application de la réglementation en vigueur, elle a soumis à l'approbation de l'ARCEP, le contrat-type d'accès à ses infrastructures, ledit contrat faisant office de catalogue d'offres d'accès à ses infrastructures alternatives. Ledit contrat-type approuvé par décision n°2024-222/ARCEP/PT/SE/DAR/DJPC/GU du 27 juin 2024, fixe les conditions techniques et tarifaires d'accès aux infrastructures alternatives de la SBEE.

2.15. Gestion du nom de domaine « .bj »

Depuis 2018, la gestion technique et commerciale du nom de domaine « .bj » a été concédée à un fournisseur d'accès à Internet (FAI) dont les activités sont supervisées par la commission technique de supervision de la gestion des noms de domaine Internet.

Au cours de l'année 2024, la commission technique de supervision a fait le suivi des activités relatives à l'exploitation du country code Top-Level Domaine (ccTLD) « .bj » par le registre. Au nombre de ces activités, on peut citer :

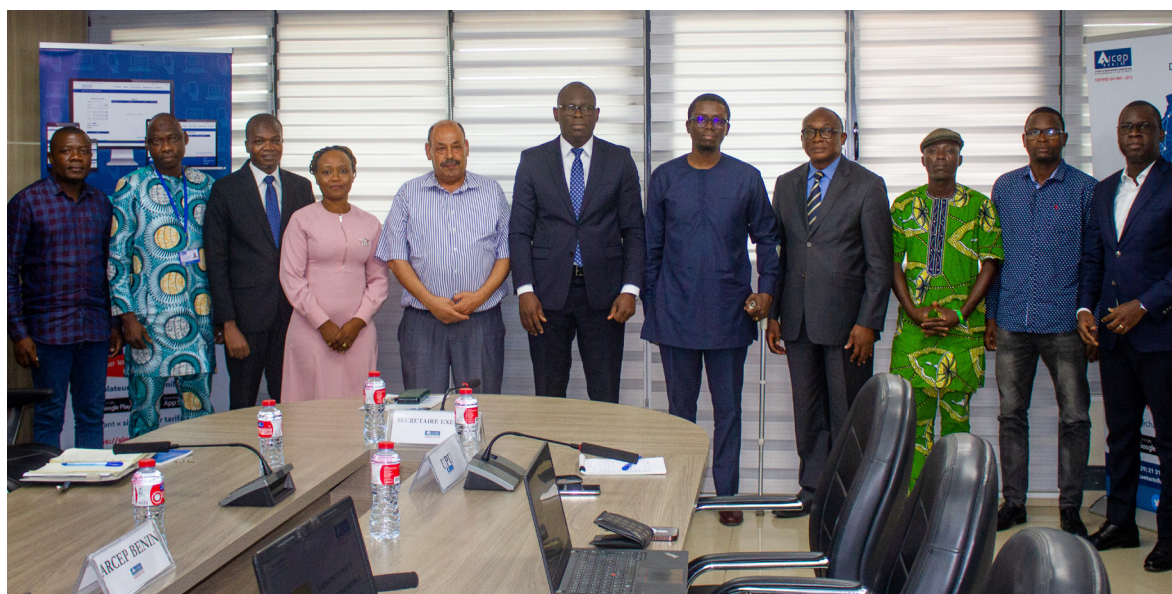
- le suivi du contrôle des données fournies par les titulaires de noms de domaines ;
- le suivi des indicateurs de qualité de services du nom de domaine « .bj » et la formulation de recommandations ;
- l'élaboration d'un mécanisme de gestion des noms de domaines critiques (en cours): il s'agit des noms de domaine d'intérêt pour l'Etat ou les structures publiques ou privées accomplissant une mission d'utilité publique, les noms de domaine interdits, les noms de domaine à examen préalable etc...

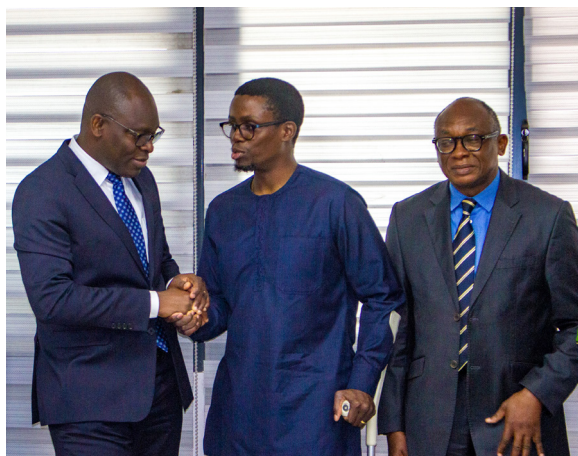
On dénombre 3 382 noms de domaine Internet .bj enregistrés au 31 décembre 2024 soit une diminution de 1,88 % par rapport à l'année précédente.

2.16. Etude sur l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal

L'ARCEP a entamé avec l'appui de l'Union Postale Universelle (UPU), une étude sur « l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal au Bénin ». Cette étude qui s'inscrit dans la perspective de la mise à jour du cadre réglementaire, vise à proposer les orientations stratégiques, les objectifs et les priorités pour un développement harmonieux et durable du secteur, dans un contexte d'innovation technologique et de diversification des activités postales au Bénin.

*Lancement de l'étude sur l'élaboration du projet de document de politique sectorielle du secteur postal
Cotonou, 9 décembre 2024*







III. DONNÉES DES MARCHÉS





III. DONNÉES DES MARCHÉS

3.1. Secteur postal

3.1.1. Opérateurs postaux

Le marché postal au Bénin est constitué d'un (01) opérateur désigné en charge du service postal universel : La Poste du Bénin SA et de dix-huit (18) opérateurs de services postaux non réservés.

Le répertoire des opérateurs postaux en activité au Bénin en 2024 est disponible sur le site web de l'ARCEP (www.arcep.bj).

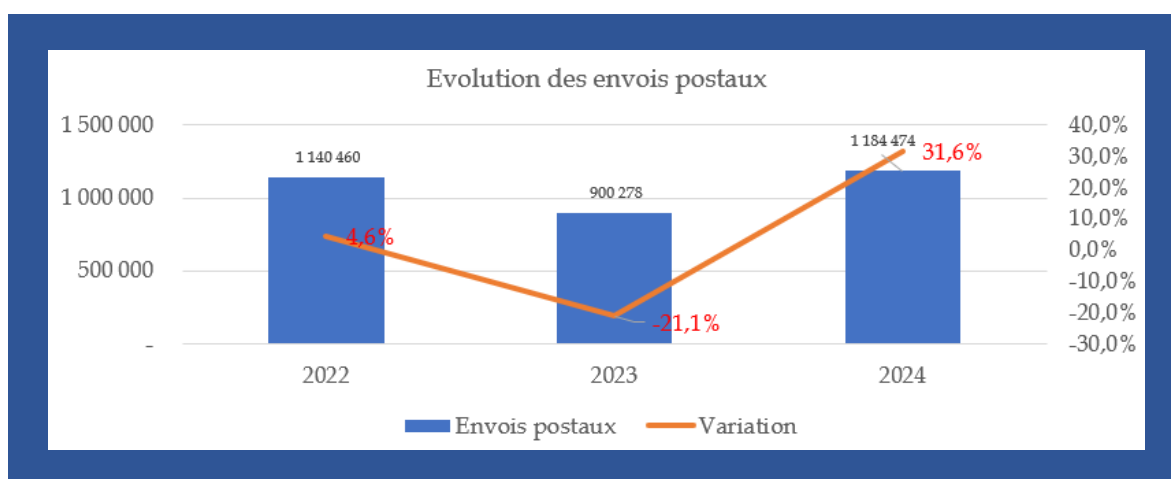
3.1.2. Indicateurs du marché postal

3.1.2.1. Volume des envois postaux

Le volume total des envois postaux au 31 décembre 2024 est estimé à 1 184 474. En comparaison avec la performance des entreprises postales en 2023, on note un accroissement du volume global des envois de 31,6%.

Le volume des courriers ordinaires et des colis postaux en 2024 s'est accru respectivement de 58,3% et 17,8% tandis que celui des courriers express a chuté de 4,3% par rapport à l'année précédente.

Graphique 6 : Evolution des envois postaux



Source : (ARCEP, 2024)



3.1.2.2. Volume du trafic postal par destination

Le volume des envois postaux enregistrés en 2024 est réparti comme ci-après :

- trafic intérieur : 46%
- trafic international : 54%

3.1.2.3. Volume du courrier international par segment

Les opérateurs postaux ont traité 639 544 envois répartis conformément au tableau ci-après :

Tableau 2 : Volume du courrier international traité en 2024

Segments	Expéditions	Réceptions	Total	Pourcentage
Courriers ordinaires	87 841	452 171	540 012	84,4%
Courriers Express	37 422	39 312	76 734	12,0%
Colis postaux	15 855	6 943	22 798	3,6%
Volume Courrier international	141 118	498 426	639 544	100%
Pourcentage	22%	78%	100%	

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

De l'analyse des données figurant dans le tableau ci-dessus, il ressort que 84,4% du trafic international est constitué de courriers ordinaires, 12% de courriers express et 3,6% de colis postaux.



- **Courriers Ordinaires**

Le volume de courriers ordinaires internationaux traité en 2024 est estimé à 540 012 courriers soit une augmentation de 109% par rapport à l'année précédente. La Poste du Bénin SA est le seul opérateur postal sur ce segment du marché.

- **Courriers Express**

Le volume des courriers express vers l'international a atteint 76 734 envois en 2024 contre 88 492 en 2023, soit une baisse de 13%.

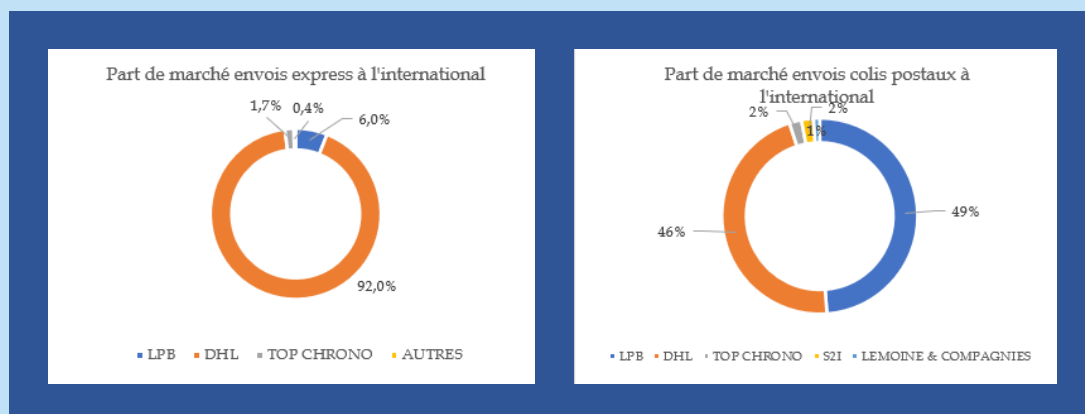
L'opérateur DHL contrôle ce segment du marché avec 92% du volume global du trafic. Il est suivi de La Poste du Bénin (6%) et de Top Chrono (2%).

- **Colis postaux**

Sur le segment des colis postaux, les envois internationaux en 2024 ont connu une baisse de 46% par rapport à 2023.

Au total, 22 798 colis postaux ont été traités. La Poste du Bénin et DHL sont les leaders sur ce segment avec respectivement 49% et 46% du volume global des colis postaux. Ils sont suivis de Top Chrono (2%), LEMOINE & COMPAGNIES (2%) et S2I (1%).

Graphique 7 : Part de marché des envois à l'international



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

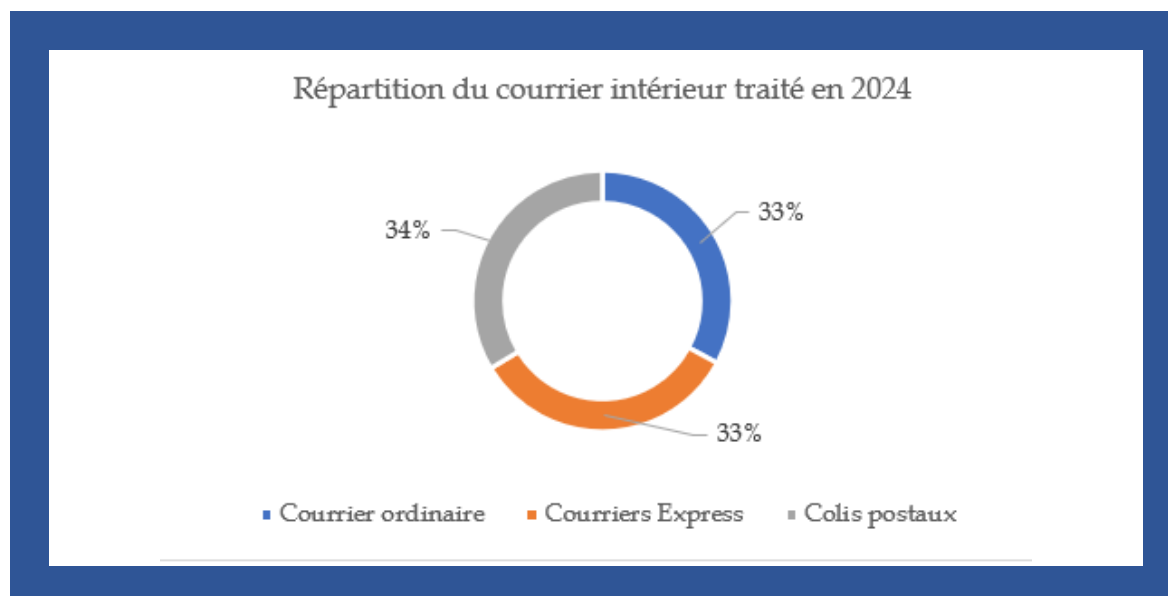
Les opérateurs nationaux ont expédié hors du territoire national 141 118 envois et ont reçu de l'extérieur 498 426 envois soit respectivement 22% et 78% du trafic postal international.



3.1.2.4. Volume du courrier intérieur par segment

Les opérateurs postaux ont traité 544 930 envois intérieurs en 2024, soit un accroissement de 7% par rapport à l'année précédente. La répartition par segment est présentée dans le graphique ci-après :

Graphique 8 : Répartition du courrier intérieur traité en 2024



Source : (ARCEP, 2024)



- **Courriers Ordinaires**

Le volume des envois de courriers ordinaires à l'intérieur est passé de 196 265 envois en 2023 à 179 187 envois en 2024, soit une baisse de 8,7%.

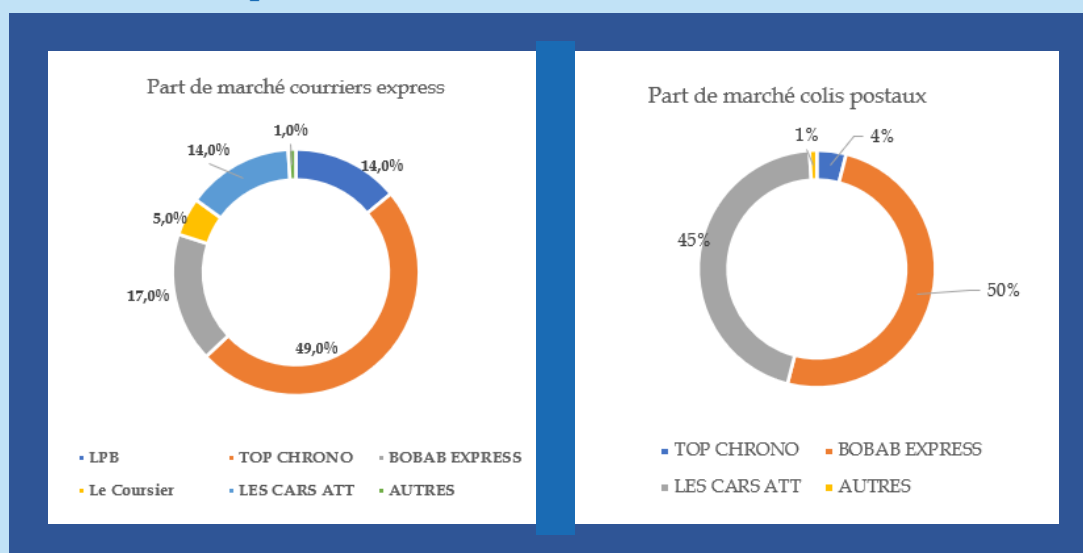
- **Courriers Express**

Le volume de courriers express transmis par les opérateurs postaux sur le territoire national en 2024 est sensiblement équivalent au volume échangé en 2023. Il s'établit à 182 532 courriers. Sur le plan national, Top Chrono est le leader sur le segment avec 49% de part de marché en volume. Il est suivi de Baobab Express, de La Poste du Bénin, des Cars ATT et de Le Coursier avec des parts respectives de 17%, 14%, 14% et 5%. Les autres opérateurs postaux se partagent le trafic restant, soit 1% du volume total des courriers express.

- **Colis postaux**

Sur le segment des colis postaux, les envois à l'intérieur du Bénin ont connu une augmentation de 38% pour atteindre le volume de 183 211 colis. Les opérateurs Baobab Express et les Cars ATT sont les leaders depuis plusieurs années sur le segment des colis postaux avec des parts de marchés respectives de 50% et 45%. Ils sont suivis de Top Chrono (4%) et de Le Coursier (1%).

Graphique 9 : Part de marché courriers express et envois colis postaux sur le plan national



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)



3.1.2.5. Chiffre d'affaires du marché postal

Le chiffre d'affaires global du marché postal est estimé à douze milliards deux cent vingt-deux millions deux cent cinquante-quatre mille cent-cinquante-six (12 222 254 156) FCFA, soit une augmentation de 10% par rapport aux chiffres de 2023. Cette hausse est induite par les augmentations des chiffres d'affaires des colis postaux (4,1%) et des services financiers postaux (21,9%).

Tableau 3 : Chiffres d'affaires du marché postal de 2022 à 2024

Désignations	2022	2023	2024	Variation 2023-2024
Poste aux lettres	522 881 367	499 136 072	466 164 536	-6,6%
Courriers express	906 415 105	1 175 795 507	1 089 735 418	-7,3%
Colis postaux	3 742 210 197	4 063 572 662	4 229 916 159	4,1%
Services financiers	4 767 558 951	5 245 303 991	6 393 057 028	21,9%
Service logistique	43 401 611	20 118 005	24 077 666	19,7%
Autres services	185 354 633	104 890 238	19 303 348	-81,6%
Total Recettes	10 167 821 864	11 108 816 475	12 222 254 156	10,0%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

De l'analyse des données 2024 du marché postal, on note que le chiffre d'affaires du marché postal est formé ainsi qu'il suit :

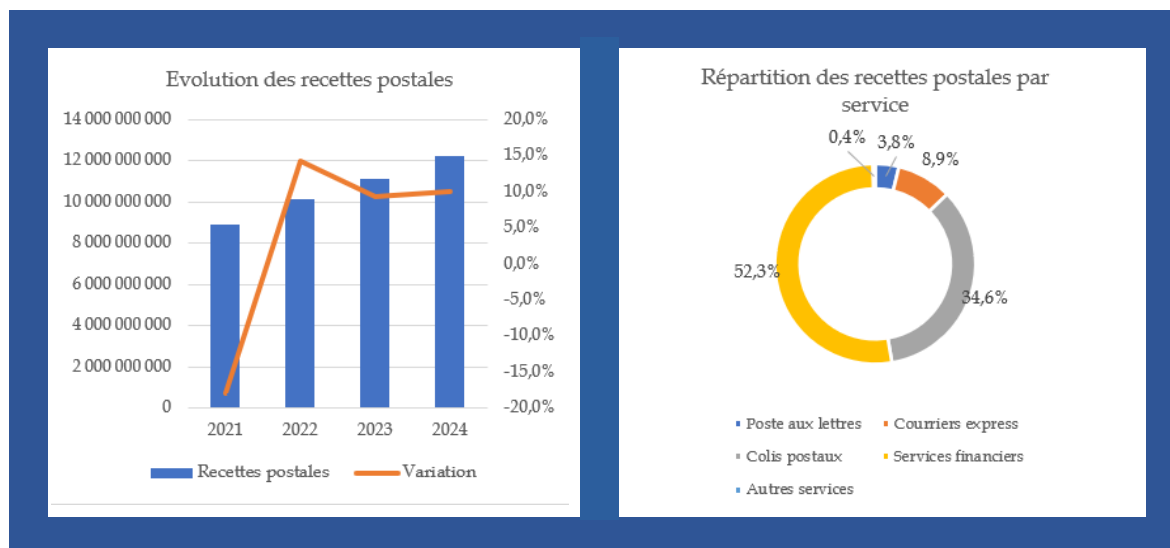
- 47,3% par les services postaux (courriers et colis) ;
- 52,3% par les services financiers ;
- 0,4% par les autres services connexes.

On note également une baisse des chiffres d'affaires des segments poste aux lettres (6,6%), courriers express (7,3%), autres services (81,6%), et une hausse des chiffres d'affaires des colis postaux (4,1%) et des services financiers postaux (21,9%).



Le graphique ci-après présente l'évolution des recettes postales et leur répartition par service.

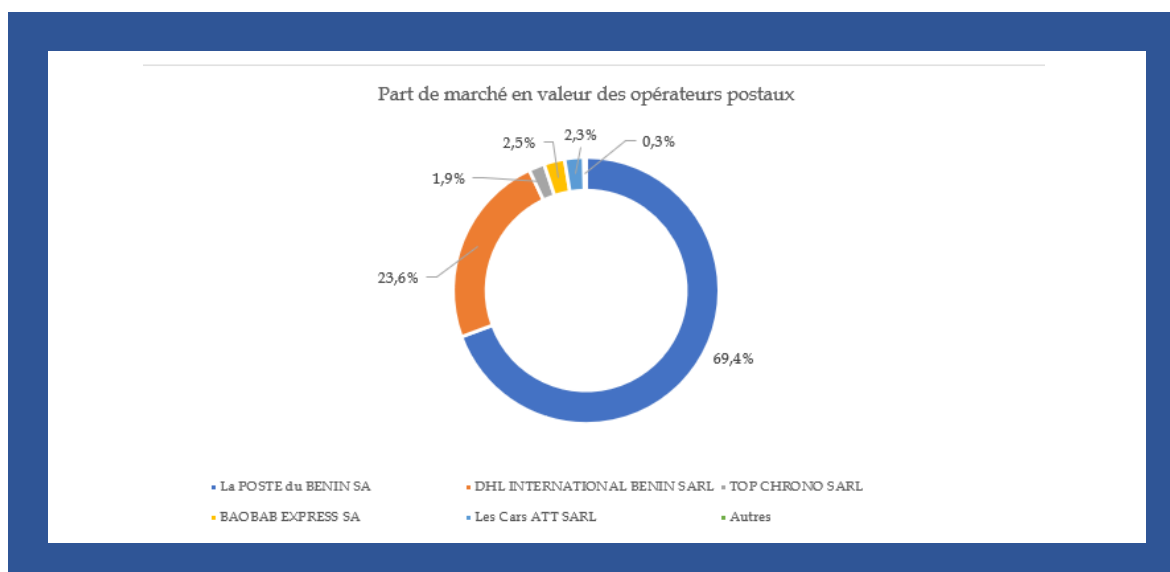
Graphique 10 : Recettes postales 2024



Source : (ARCEP, 2024)

Cinq (05) opérateurs postaux ont généré 99,7% de la valeur du marché postal en 2024. Il s'agit de LPB (69,4%), DHL (23,6%), BAOBAB EXPRESS (2,5%), les Cars ATT (2,3%) et TOP CHRONO (1,9%). Les autres opérateurs ont réalisé ensemble 0,3% de la valeur du marché.

Graphique 11 : Part de marché en valeur des opérateurs postaux en 2024



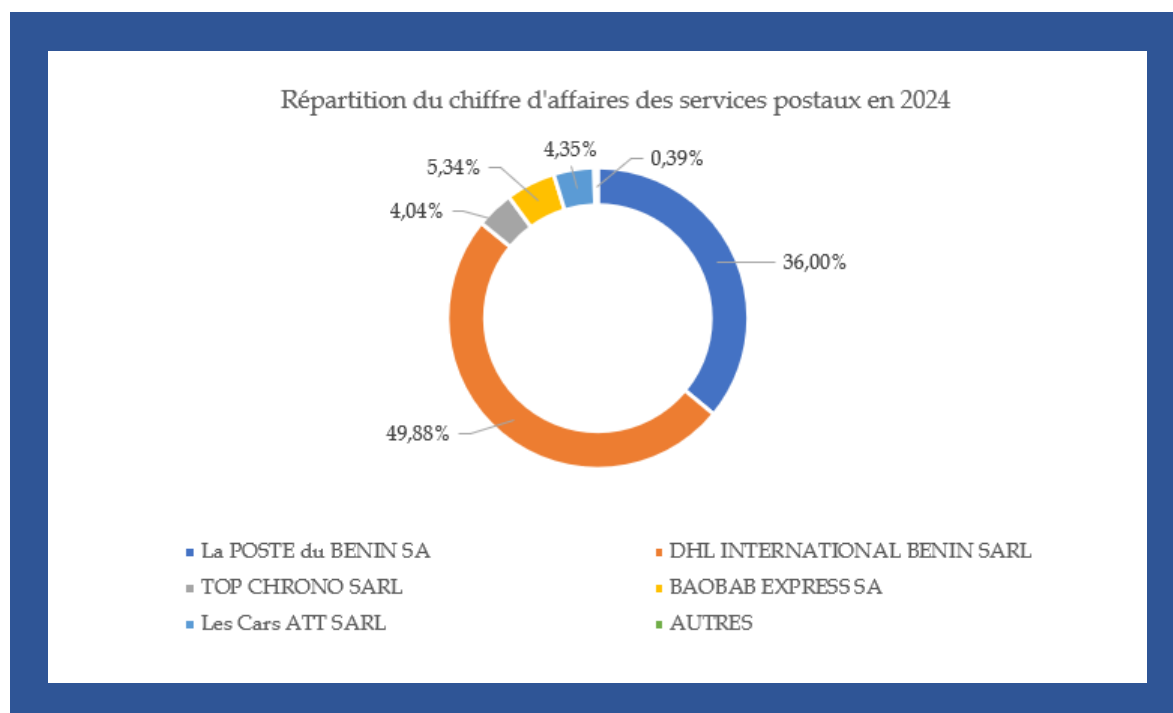
Source : (ARCEP, 2024)



Par ailleurs, le Chiffre d'affaires des services postaux (courriers et colis) est estimé à **cinq milliards sept cent quatre-vingt-cinq millions huit cent seize mille cent quatorze (5 785 816 114) FCFA** en 2024.

La répartition du chiffre d'affaires des services postaux (courriers et colis) par les opérateurs se présente comme l'indique le graphique ci-après :

Graphique 12 : Répartition du chiffre d'affaires des services postaux en 2024



Source : (ARCEP, 2024)

Au total, cinq (05) opérateurs postaux ont généré 99,61% de la valeur du marché des services postaux (courriers et colis) en 2024. Il s'agit de DHL (49,88%), LPB (36%), BAOBAB EXPRESS (5,34%), les Cars ATT (4,35%) et TOP CHRONO (4,04%). Les autres opérateurs ont réalisé ensemble 0,39% de la valeur du marché des services postaux (courriers et colis).



3.2. Secteur des communications électroniques

Les données du marché des communications électroniques au Bénin sont analysées en trois (03) segments à savoir :

- les communications électroniques fixes ;
- les communications électroniques mobiles ;
- les services financiers mobiles.

Le marché des communications électroniques affiche au 31 décembre 2024, un chiffre d'affaires estimé à **365,627 milliards de francs CFA**, soit une augmentation de 2,2% par rapport à 2023.

Le volume global des investissements dans les réseaux de communications électroniques mobiles est estimé à **72,910 milliards de francs CFA** en 2024, soit une baisse de 17,3% par rapport à l'année précédente.

3.2.1. Les communications électroniques fixes

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

- le marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe ;
- 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.

Les communications électroniques fixes représentent 7,1% de la valeur globale du marché des communications électroniques au Bénin en 2024. Comparée à 2023, cette valeur s'est accrue de 14,3% passant de 22,792 milliards de francs CFA à 26,049 milliards de francs CFA.

Cette augmentation est portée par les services de gros de vente de capacités (nationales et internationales) et les services de fourniture d'accès à Internet fixe qui ont enregistré des croissances respectives de 11,9% et 22,4% par rapport à l'année 2023.



3.2.1.1. Marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe

3.2.1.1.1. Opérateur

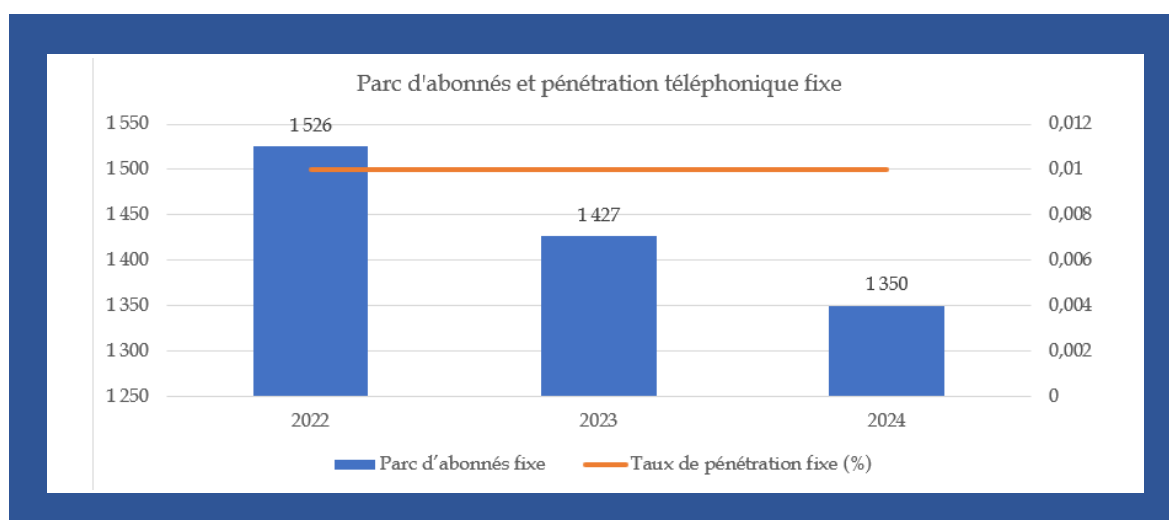
Le marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe est animé par l'opérateur SBIN SA.

3.2.1.1.2. Indicateurs du marché de détail de la fourniture de service fixe

La tendance baissière du parc d'abonnés à la téléphonie fixe se poursuit avec une pénétration établie à 0,01% au 31 décembre 2024.

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

Graphique 13 : Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

En effet, depuis plusieurs années, le réseau de cuivre de la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN) fait face à de nombreux problèmes dont l'obsolescence des technologies qui ne permettent pas la fourniture des services de connectivité haut débit aux clients utilisateurs de ce réseau. A ce problème d'obsolescence s'ajoute le vandalisme du réseau de cuivre se traduisant par des vols de plusieurs kilomètres de câbles de cuivre.

Par ailleurs, l'entretien du réseau de cuivre demande beaucoup d'investissements de la part de la SBIN, or le nombre de lignes sur ce réseau baisse de façon drastique depuis quelques années.



Le réseau de cuivre de la SBIN est utilisé à ce jour par les clients ADSL et les clients Voix. Ces clients sont constitués à plus de 95% des administrations et des entreprises. Ils sont essentiellement situés dans le grand Nokoué avec plus de 90% dans la commune de Cotonou.

Face aux nombreuses difficultés rencontrées par la SBIN pour maintenir son réseau de cuivre, elle avait entamé depuis plusieurs mois, l'extinction progressive du réseau avec l'arrêt de vente des abonnements ADSL dans les zones où elle a déployé la fibre optique.

La SBIN offre depuis quelques années des services sur le réseau de fibre optique et sur son réseau 4G dont les débits sont 100 fois plus élevés que ceux du réseau de cuivre. Elle pourrait envisager à l'avenir la migration des clients du réseau de cuivre vers ces nouvelles technologies.

3.2.1.2. Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet

3.2.1.2.1. Fournisseurs d'accès à Internet

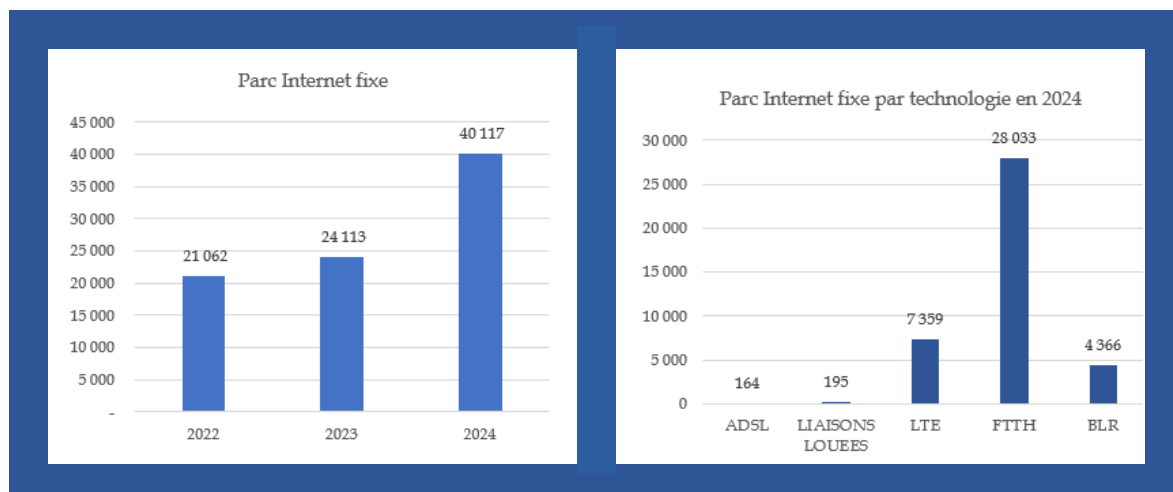
Au 31 décembre 2024, le Bénin compte vingt-cinq (25) fournisseurs d'accès à Internet. La liste des fournisseurs d'accès à Internet est disponible sur le site web de l'ARCEP BENIN www.arcep.bj.

3.2.1.2.2. Indicateurs du marché de la fourniture d'accès à Internet

Le parc d'abonnements Internet fixe est évalué à 40 117 abonnés au 31 décembre 2024, soit une pénétration Internet fixe de **0,31%**. En comparaison avec l'année précédente, on note un accroissement de **66,37%**.

La répartition du parc d'abonnés Internet fixe 2024 par technologie se présente comme suit :

Graphique 14 : Evolution du parc Internet fixe

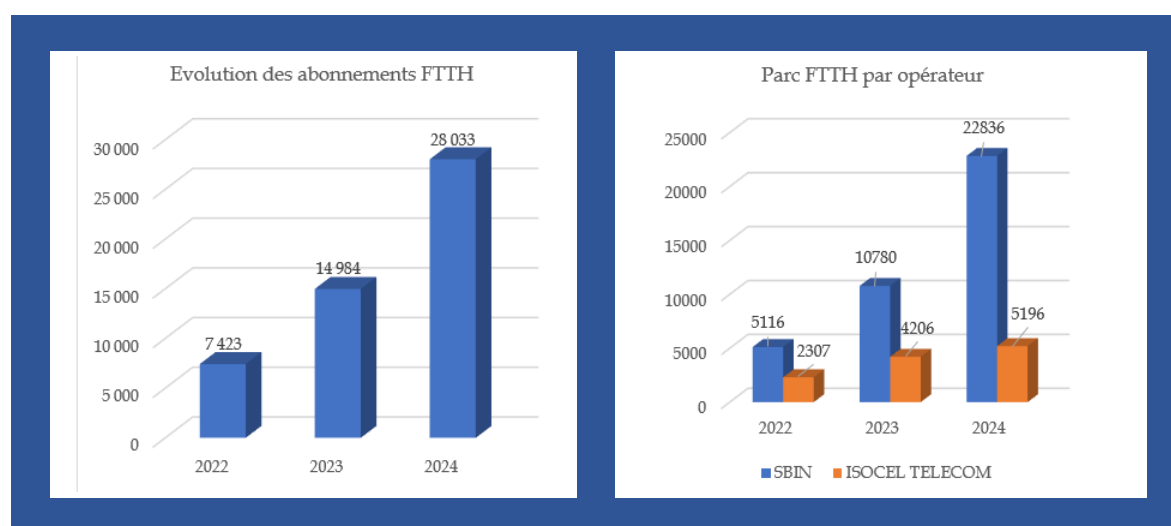


Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

Une analyse de l'adoption des technologies de connexion à Internet révèle un accroissement du parc FTTH de 87,5% par rapport à 2023. Par ailleurs, 70% du parc Internet fixe est constitué des abonnements FTTH.

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

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

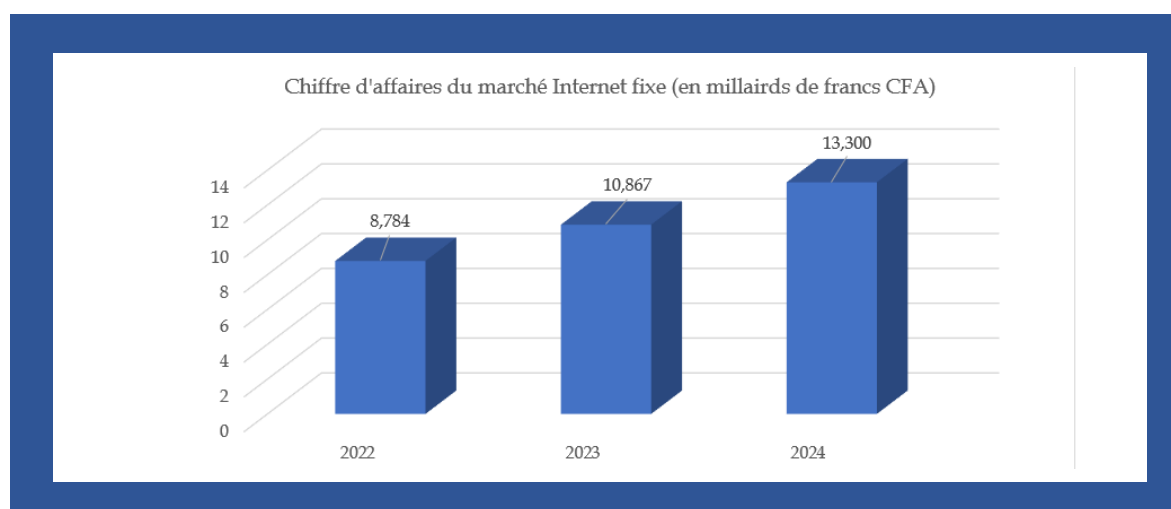


Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

Au 31 décembre 2024, le parc Internet FTTH au Bénin est constitué de 81% d'abonnés SBIN et 19% d'abonnés ISOCEL TELECOM. Le lancement commercial prochain des activités des nouveaux fournisseurs d'accès à Internet va accroître la concurrence sur le marché de détail de la fourniture d'accès à Internet haut débit au Bénin.

Le chiffre d'affaires du marché Internet fixe en 2024 est estimé à 13,3 milliards de francs CFA, soit un accroissement de 22,4% par rapport à l'année 2023.

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



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)



3.2.1.3. Marché de gros de la fourniture de capacités

3.2.1.3.1. Opérateurs de fourniture de capacités

Au 31 décembre 2024, le Bénin dispose de deux (02) exploitants de câbles sous-marins. Il s'agit de la Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN SA), gestionnaire des câbles SAT 3 et ACE et de MOOV AFRICA BENIN SA qui exploite le câble WEST AFRICA.

La capacité totale des trois (03) câbles sous-marins est estimée à 580,480 GB. Au 31 décembre 2024, le taux d'utilisation des capacités internationales des câbles sous-marins est estimé à 74%.

Tableau 4 : Capacités des câbles sous-marins desservant le Bénin

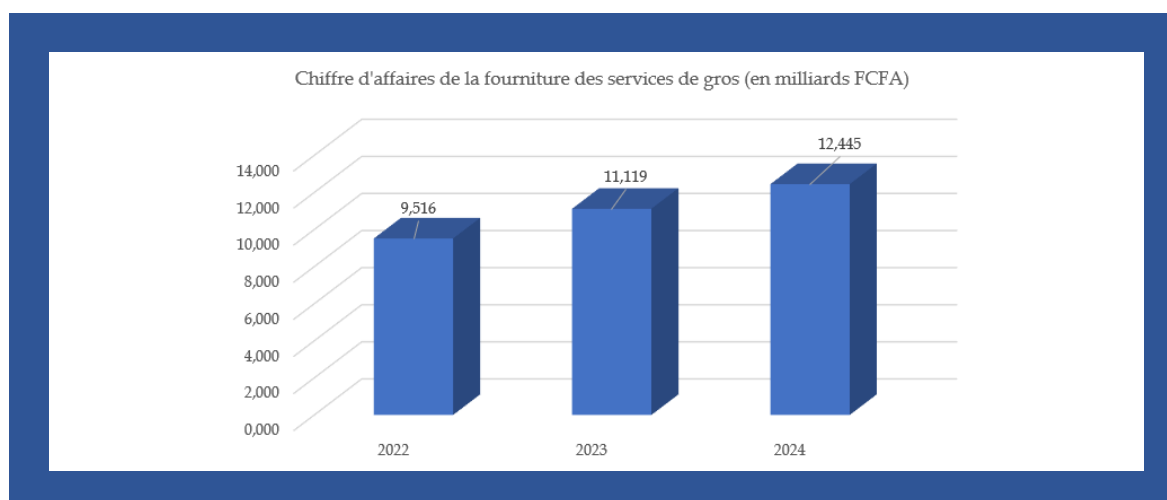
CABLES SOUS MARINS	CAPACITE TOTALE (Mbit/s)	CAPACITE UTILISEE (Mbit/s)	TAUX D'UTILISATION (%)
SAT3	122 890	90 004	73%
ACE	257 590	237 080	92%
WEST AFRICA	200 000	100 000	50%
Total	580 480	427 084	74%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.1.3.2. Indicateurs du marché de gros de la fourniture de capacités

Le marché de la fourniture en gros de capacités (nationales et internationales) continue de croître d'année en année. En effet, le chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros est estimé à 12,445 milliards de francs CFA en 2024, soit une augmentation de 11,9% par rapport à l'année 2023.

Graphique 17 : Chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.2. Les communications électroniques mobiles

3.2.2.1. Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles

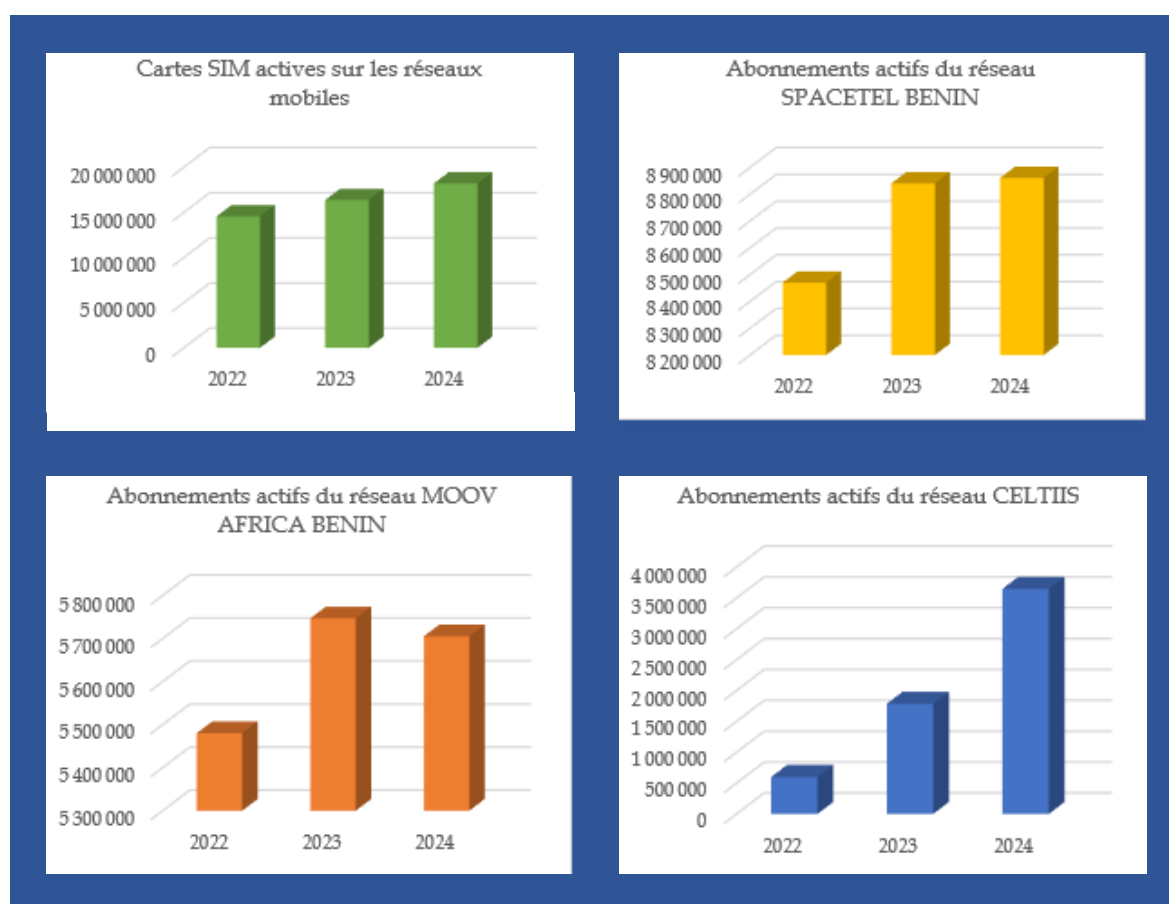
Le marché des communications électroniques mobiles est animé par trois (03) opérateurs à savoir : SPACETEL BENIN S.A., MOOV AFRICA BENIN S.A. et SBIN S.A.

3.2.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques mobiles

3.2.2.2.1. Abonnements mobiles actifs

Au 31 décembre 2024, le nombre de cartes SIM actives connectées aux réseaux de communications électroniques mobiles est estimé à 18,2 millions contre 16,3 millions de cartes SIM en 2023 soit un accroissement de 11,24%.

Graphique 18 : Evolution des abonnements mobiles actifs



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)



3.2.2.2.2. Pénétration mobile

Le nombre d'abonnés¹ à la téléphonie mobile est estimé à **10 943 657** au 31 décembre 2024, soit une pénétration mobile de **83,4%** contre **67,3%** en 2023. Comparée à 2023, on note un gain de pénétration mobile de **16,1** points.

3.2.2.2.3. Trafics mobiles

Le trafic voix mobile généré en 2024 a connu un accroissement de 6% par rapport à 2023 atteignant un volume total de 6,844 milliards de minutes d'appels voix. Cet accroissement du trafic voix est porté par l'opérateur CELTIIS dont le trafic voix a connu une croissance exponentielle passant de 193 millions de minutes en 2023 à 2,220 milliards de minutes en 2024.

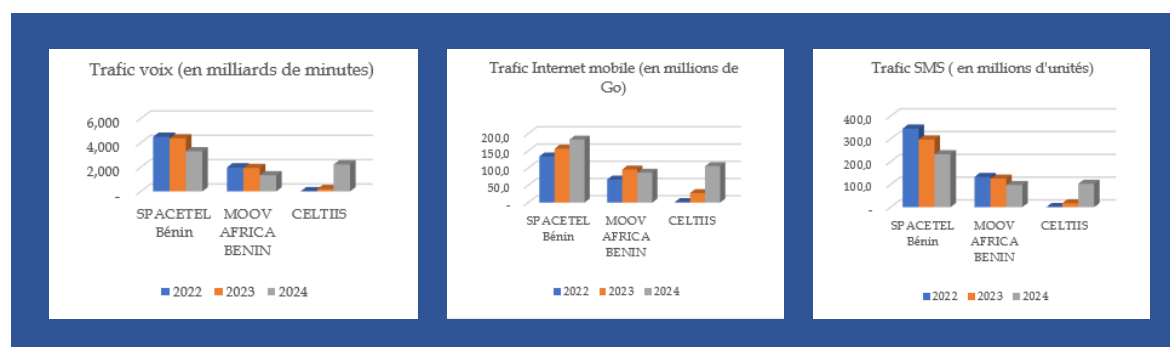
On note des baisses de volume du trafic chez les autres opérateurs avec respectivement SPACETEL BENIN S.A. (24%) et MOOV AFRICA BENIN S.A. (31%).

Le volume des SMS échangés sur les réseaux mobiles a connu une baisse de 2% s'établissant à 432,2 millions de messages échangés. Les mêmes tendances baissières du trafic voix sont observées au niveau du trafic SMS chez les opérateurs SPACETEL BENIN S.A. et MOOV AFRICA BENIN S.A.

Le trafic Internet mobile continue sa croissance exponentielle avec un volume de 375,4 millions de Go en 2024, soit une augmentation de 34% par rapport à 2023. Ces chiffres traduisent l'adoption de nouvelles habitudes de consommation des services numériques par la population.

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

Graphique 19 : Evolution des trafics mobiles



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

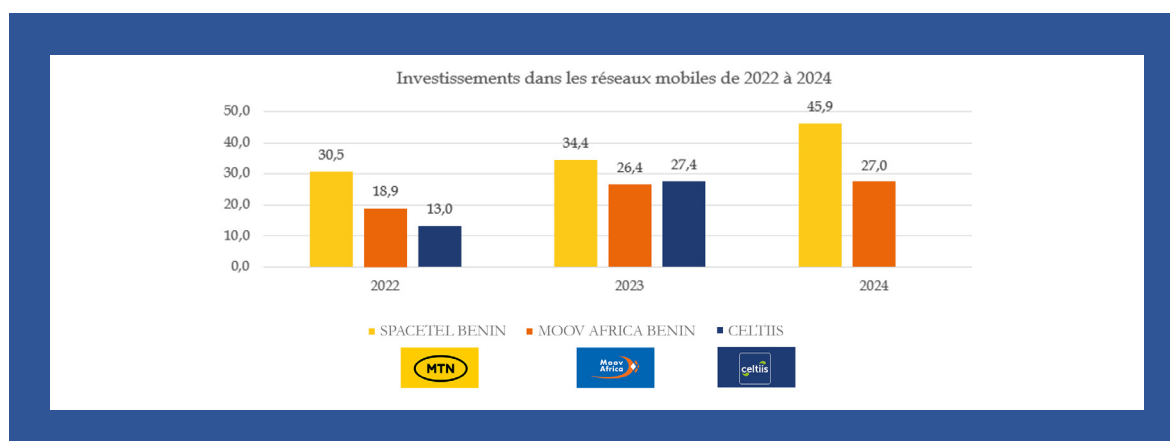
¹ Nombre d'abonnés après élimination des multi SIM

3.2.2.2.4. Investissements dans les réseaux des opérateurs mobiles

Le volume global des investissements dans les réseaux des opérateurs mobiles est évalué à 72,9 milliards de francs CFA en 2024. Comparé à 2023, on note une baisse de 17,3%.

L'évolution des investissements par opérateur mobile de 2022 à 2024 est présentée dans le graphique ci-dessous :

Graphique 20 : Evolution des investissements dans les réseaux mobiles de 2022 à 2024



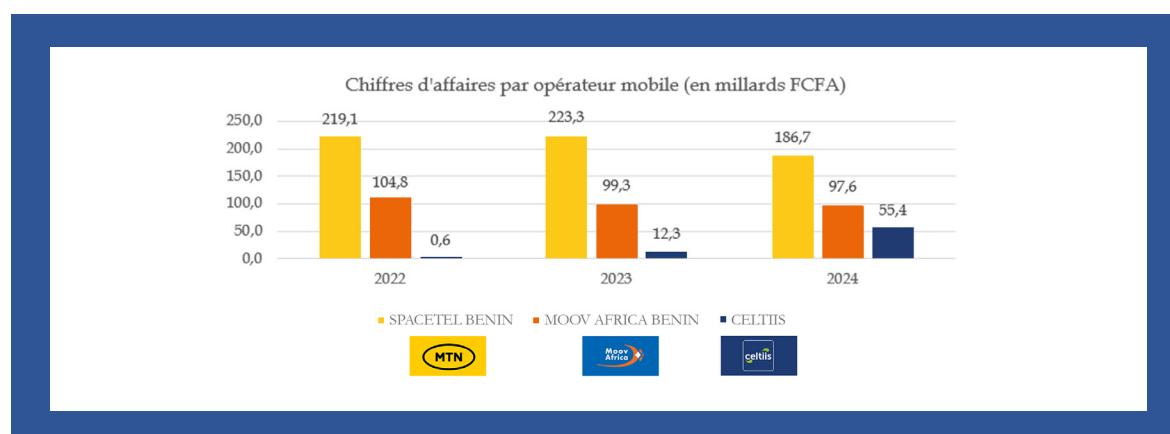
Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.2.2.5. Chiffre d'affaires et part de marché des opérateurs mobiles

Le chiffre d'affaires réalisé par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles en 2024 est estimé à 339,578 milliards de francs CFA soit une progression de 1,4% par rapport à l'année précédente.

L'évolution des chiffres d'affaires des opérateurs mobiles de 2022 à 2024 est illustrée par le graphique ci-dessous :

Graphique 21 : Chiffres d'affaires par opérateur mobile de 2022 à 2024



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

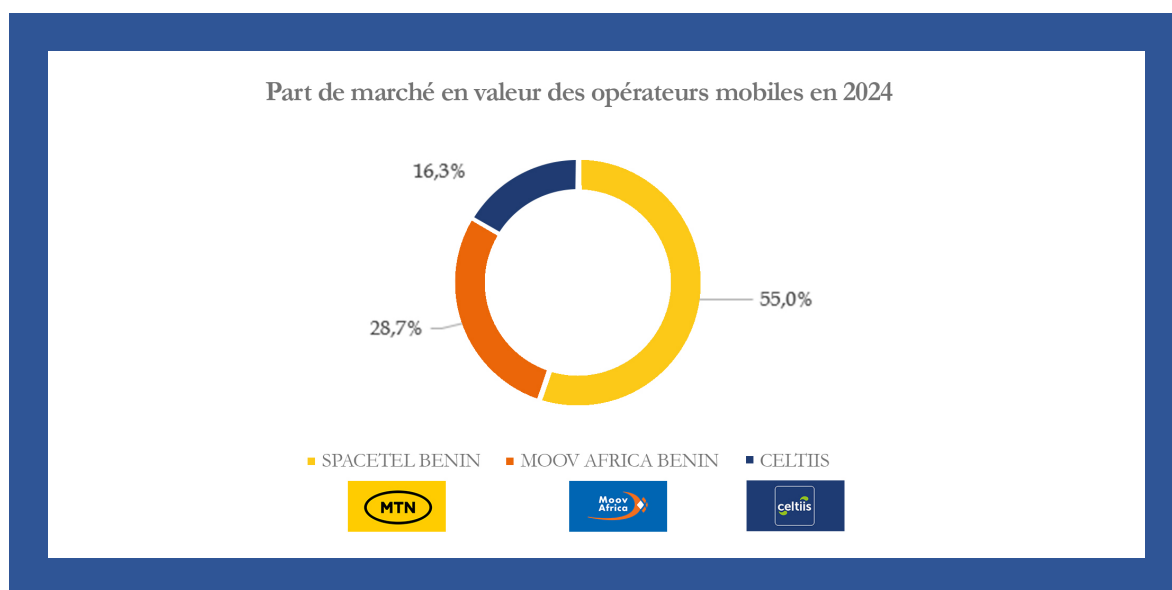


De 2023 à 2024, on note une baisse des chiffres d'affaires de SPACETEL BENIN et de MOOV AFRICA BENIN. La baisse est plus prononcée au niveau de l'opérateur SPACETEL BENIN dont le chiffre d'affaires est passé de 223,3 milliards de francs CFA à 186,7 milliards de francs CFA sur la période revue, soit une baisse de 16,4%. Au cours de la même période, le chiffre d'affaires de MOOV AFRICA BENIN est passé de 99,3 milliards de francs CFA à 97,6 milliards de francs CFA, soit une baisse de 1,8%.

L'opérateur CELTIIS nouvel entrant poursuit sa pénétration du marché mobile au Bénin à travers les multiples stratégies commerciales déployées par ce dernier. Son chiffre d'affaires est passé de 12,3 milliards de francs CFA en 2023 à 55,4 milliards de francs CFA en 2024.

Les parts de marché en valeur des trois (3) opérateurs mobiles au 31 décembre 2024 se présentent comme l'indique le graphique ci-après :

Graphique 22 : Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2024



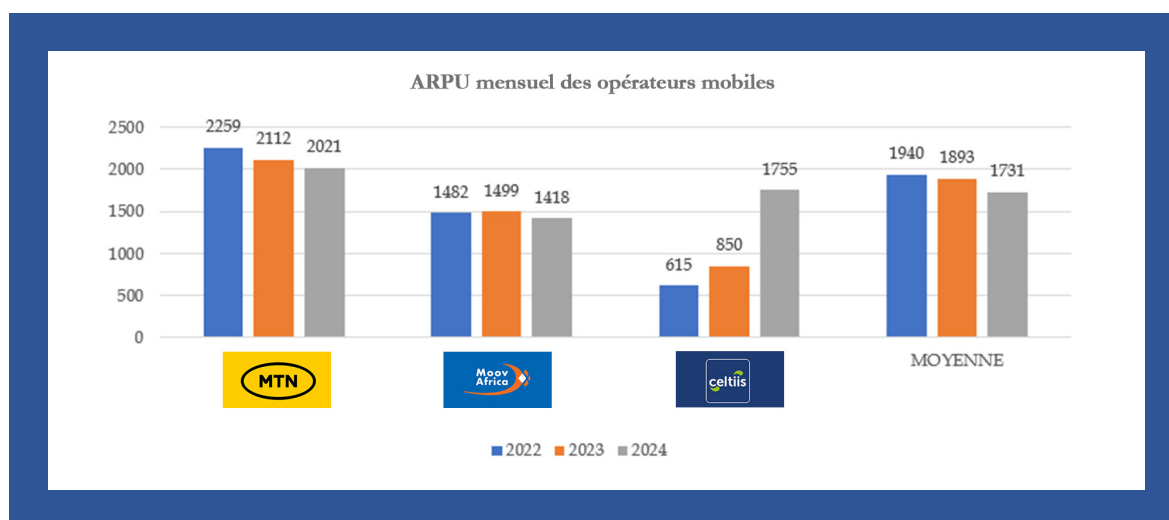
Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.2.2.6. Revenu moyen généré par abonné

Le revenu moyen mensuel par abonné mobile (Average Revenue Per User – ARPU) au cours de l'année est évalué à 1731 FCFA. Il varie d'un opérateur à un autre. Le graphique ci-dessous présente les revenus moyens mensuels par abonné mobile et par opérateur de 2022 à 2024.



Graphique 23 : ARPU mensuel des opérateurs mobiles

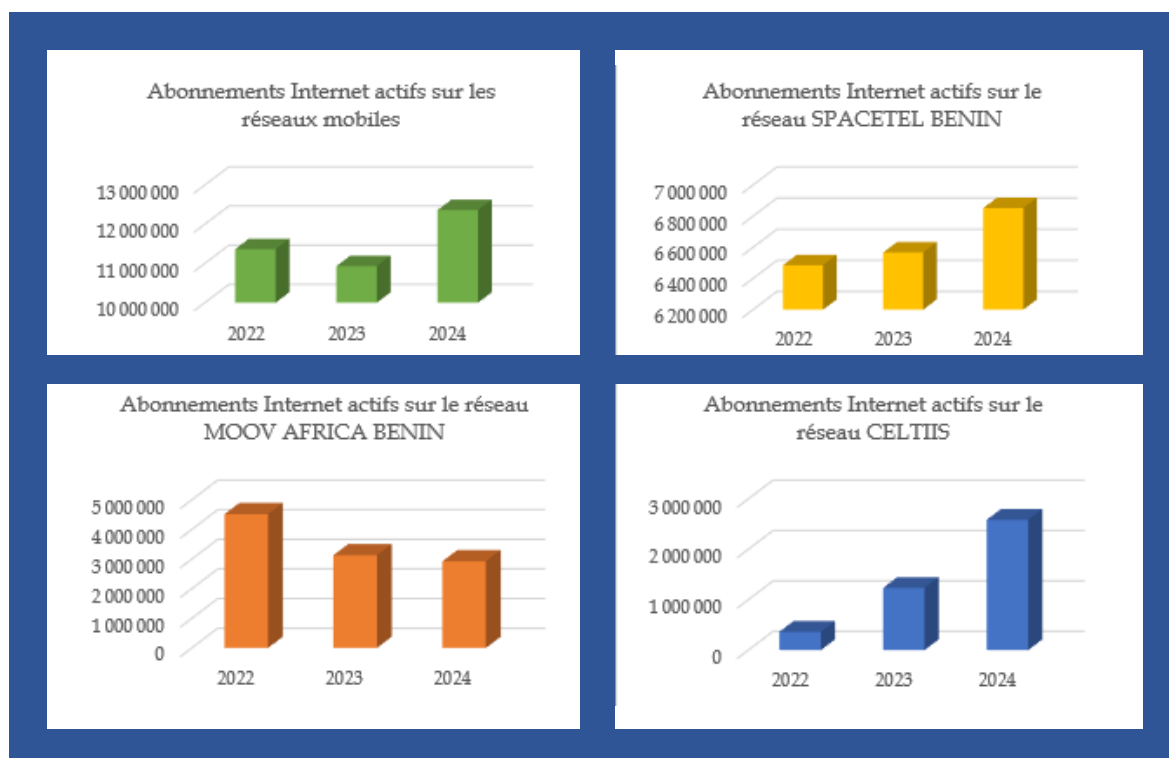


Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.2.2.7. Abonnements et pénétration Internet mobile

Le nombre de cartes SIM Internet mobile connectées aux réseaux des opérateurs de communications électroniques est estimé à 12,361 millions au 31 décembre 2024, soit un accroissement de 13,1% par rapport à l'année précédente.

Graphique 24 : Evolution des abonnements Internet mobile actifs



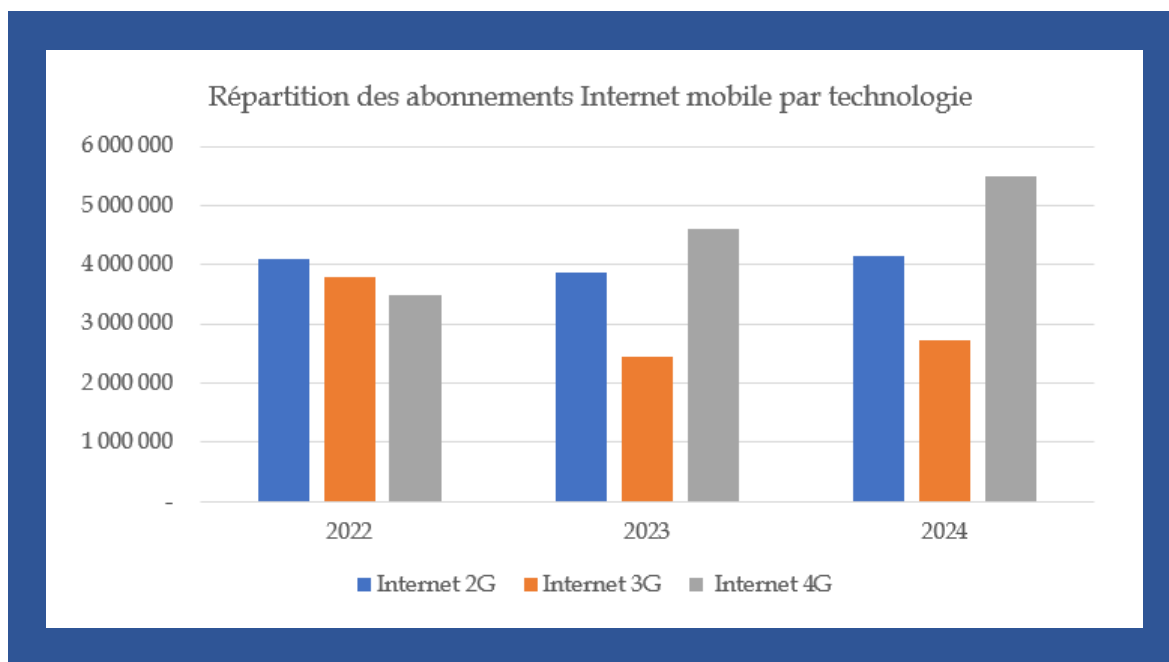
Source : (Observatoire ARCEP, 2024)



Cependant, le nombre d'abonnés Internet mobile est estimé à 8 328 094 au 31 décembre 2024, soit une pénétration internet mobile de 63,5% contre 55,4% en 2023. Comparé à 2023, on note un gain de pénétration Internet mobile de 8,1 points.

La répartition des abonnements Internet mobile par technologie (2G, 3G et 4G) se présente comme suit :

Graphique 25 : Répartition des abonnements Internet mobile par technologie



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

En effet, 44% des abonnements Internet mobile sont sur la technologie 4G, 22% sur la technologie 3G et 34% sur la technologie 2G. On note chaque année, un accroissement continu du nombre d'abonnements Internet mobile à la technologie 4G. De 31% en 2022, la proportion des abonnements Internet mobile 4G est passée à 44% en 2024.



3.2.3. Les Services Financiers Mobiles

3.2.3.1. Les monnaies électroniques et les fournisseurs de Services

Trois (03) monnaies électroniques adossées à la téléphonie mobile sont distribuées par les fournisseurs de services financiers mobiles.

Il s'agit de :

- MTN Mobile Money distribuée par la société MTN MOBILE MONEY SA ;
- Moov Money distribuée par la société MOOV MONEY SA ;
- Celtiis Cash distribuée par les Banques CORIS BANK INTERNATIONAL BENIN SA et la BANQUE INTERNATIONALE POUR L'INDUSTRIE ET LE COMMERCE (BIIC).

3.2.3.2. Indicateurs du marché des Services Financiers Mobiles

3.2.3.2.1. Points de service

Le nombre global de points de service a atteint 619 125 en 2024, soit un accroissement de 35% par rapport à 2023. Cet accroissement des points de service est porté par la dynamique de l'inclusion financière et la digitalisation accrue des services publics au Bénin.

La répartition des points de service par monnaie électronique se présente comme suit : MTN Mobile Money (33%), Moov Money (48%) et Celtiis Cash (19%).

3.2.3.2.2. Comptes SFM actifs

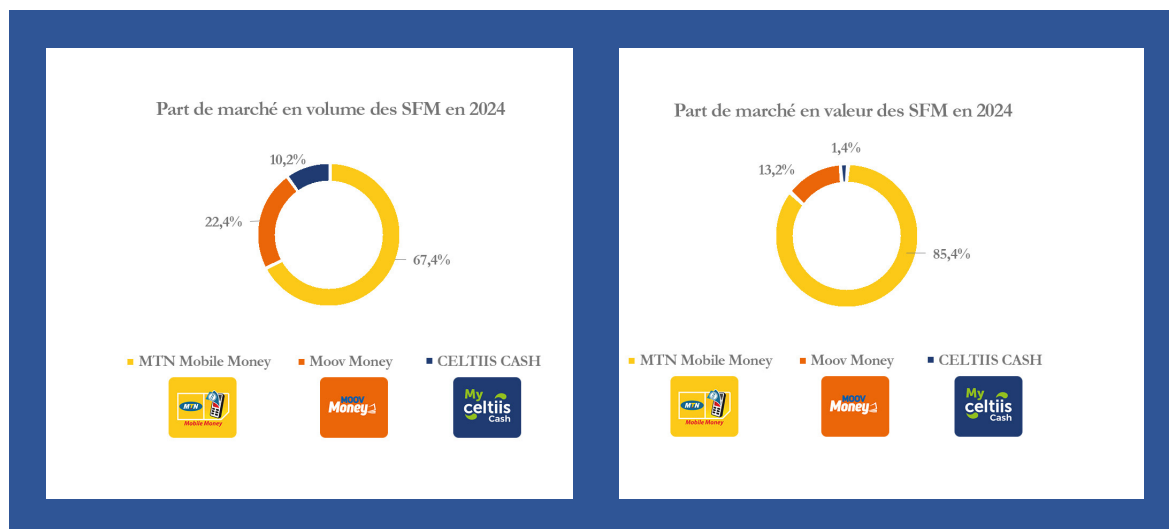
Le nombre de comptes actifs associés aux services financiers mobiles a atteint 11 247 480 clients en 2024, soit un accroissement de 0,7% par rapport à 2023.

MTN MOBILE MONEY, MOOV MONEY et CELTIIS CASH détiennent respectivement 65%, 21,6% et 13,4% des comptes mobiles.

Le taux de pénétration des services financiers via la téléphonie mobile est resté quasiment constant entre 2023 et 2024 avec une valeur établie à 88% au 31 décembre 2024.



Graphique 26 : Compte SFM actifs et pénétration SFM



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.3.2.3. Accepteurs de monnaie électronique

Le nombre d'accepteurs de monnaie électronique a atteint 280 470 en 2024, soit un accroissement de 17,3% par rapport à 2023. Cet accroissement du nombre d'accepteurs de monnaie électronique traduit la vitalité et le dynamisme du marché des services financiers mobiles au Bénin.

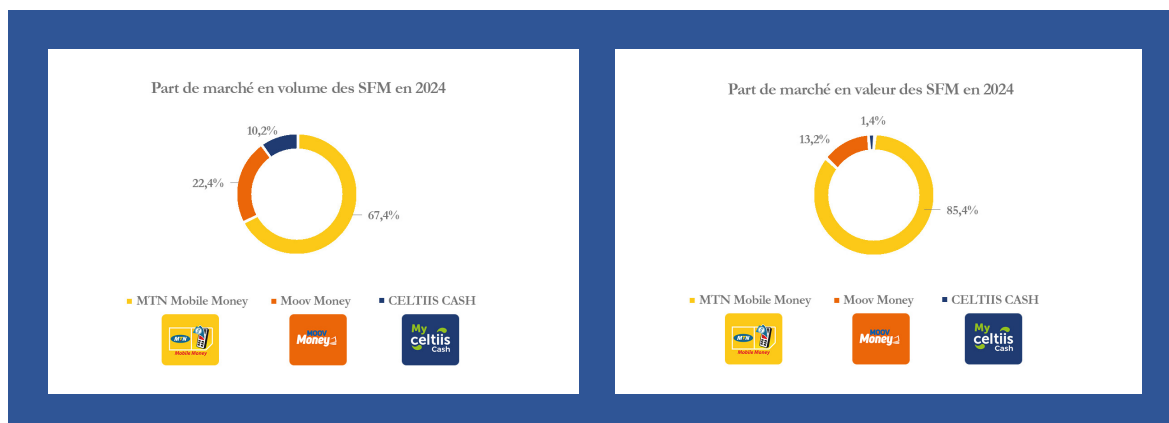
La répartition des accepteurs de monnaie mobile se présente comme suit : MTN Mobile Money (78,4%), Moov Money (21,4%) et Celtiis Cash (0,2%).

3.2.3.2.4. Chiffre d'affaires et part de marché des fournisseurs SFM

Le chiffre d'affaires des fournisseurs du service financier mobile est estimé à 64,2 milliards de francs CFA au 31 décembre 2024. Ce chiffre d'affaires a connu un accroissement de 22% par rapport à 2023. Cette valeur de marché des services financiers mobiles est répartie entre les opérateurs avec 85,4% pour MTN MOBILE MONEY, 13,2% pour MOOV MONEY et CELTIIS CASH 1,4%.

Le graphique ci-après présente les parts de marché en volume et en valeur des fournisseurs SFM en 2024.

Graphique 27 : Parts de marché des fournisseurs SFM en 2024



Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3.2.3.2.5. Usages 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 2 512 millions de transactions en 2024, soit une moyenne journalière de 6,88 millions d'opérations. Comparé aux données de 2023, cet indicateur a connu une croissance de 21,15%.

Ce volume est constitué de 99,5% de transferts nationaux et de 0,5% de transferts internationaux.

■ Opérations de dépôt et de retrait d'espèces

Les volumes des opérations de dépôt et de retrait d'espèces enregistrés par les fournisseurs SFM sont respectivement estimés à **272,24 millions** et à **242,55 millions** en 2024.

Ces opérations de rechargement de porte-monnaie électronique et de retrait d'espèces sont respectivement en hausse de **19,35%** et de **12,51%** par rapport à 2023, et représentent respectivement **10,8%** et **9,7%** du volume global des transactions enregistrées en 2024.

La valeur totale des dépôts enregistrée en 2024 est estimée à un montant total de **2 911,23 milliards de francs CFA** soit une baisse de **15,13%** par rapport à l'année précédente.



■ Achats de recharge de crédit téléphonique

Le volume des achats de crédit téléphonique a atteint 1 549,887 millions d'opérations. Il représente 61,7% du volume des transactions réalisées en 2024 et 3,3% de la valeur des transactions. Le volume des achats de recharge de crédit téléphonique s'est accru de 19,2% en 2024 par rapport à 2023.

La valeur des achats de recharge de crédit téléphonique a atteint 348,652 milliards de francs CFA en 2024, soit un accroissement de 17,38% par rapport à l'année précédente.

■ Paiements marchands

L'utilisation des services électroniques pour les paiements marchands est en nette progression au Bénin depuis quelques années. Elle est traduite en 2024 par des hausses du volume et de la valeur des paiements, respectivement de **87,80%** et de **27,61%**. Le volume et la valeur des paiements sont respectivement estimés à **232,135 millions d'opérations** et **1 063,780 milliards de FCFA** contre **123,6 millions d'opérations** et **833,6 milliards de FCFA** en 2023.

3.3. Intensité concurrentielle

Une analyse de l'intensité concurrentielle sur les marchés des communications électroniques au Bénin en 2024 au moyen de l'indice d'Hirshman Herfindahl (IHH), a permis de mesurer la concurrence qui s'exerce entre les opérateurs sur les différents marchés considérés.

Le tableau 5 ci-dessous présente les indices IHH calculés sur les différents segments de marché au Bénin en 2024.

Tableau 5 : Intensité concurrentielle du marché des communications électroniques

Marchés	IHH		Dispersion V ²		Intensité concurrentielle 2024
	31-déc-23	31-déc-24	31-déc-23	31-déc-24	
Téléphonie mobile	5 338,4	4 112,6	16 014,3	12 336,7	↑
Internet mobile	4 556,3	4 069,5	13 668,0	12 207,6	↑
Internet fixe	5 659,1	6 001,5	57 139,3	64 069,0	↓
Services Financiers Mobiles	8 012,3	7 469,4	24 035,8	22 407,1	↑

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)



De l'analyse des données IHH obtenues pour les différents marchés considérés, il ressort qu'au Bénin en 2024, les marchés de la téléphonie mobile, de l'Internet mobile, de l'Internet fixe et des services financiers mobiles sont des marchés fortement concentrés avec des valeurs d'IHH supérieures à la valeur de référence de 2 500.

En effet :

- le marché de la téléphonie mobile reste concentré autour de l'opérateur SPACETEL BENIN, qui détient en 2024, une part de marché en valeur estimée à 55%. On note cependant une amélioration de la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile entre 2023 et 2024, avec une nouvelle répartition de la valeur du marché au 31 décembre 2024. En effet, la part de marché de SPACETEL BENIN est passée de 66,67% à 55%, celle de MOOV AFRICA BENIN de 29,66% à 28,7% tandis que celle de CELTIIS est passée de 3,66% à 16,3%.
- On note une légère baisse de la concentration sur le marché de l'Internet mobile en 2024. Cette baisse de la concentration est la conséquence de la nouvelle distribution des parts de marché des opérateurs au niveau de ce segment de marché. De 2023 à 2024, la part de marché de SPACETEL BENIN est passée de 60,07% à 55,43%, celle de MOOV AFRICA BENIN de 28,64% à 23,65% et celle de CELTIIS de 11,29% à 20,92%.
- le marché des services financiers mobiles présente une très forte concentration autour de l'émetteur de monnaie électronique MTN Mobile Money qui dispose de 85,4% de la part de marché en valeur contre 13,2% pour MOOV MONEY et 1,4% pour CELTIIS CASH. Il s'agit d'une situation de quasi-monopole de MTN Mobile Money sur ce marché.
- le marché de l'internet fixe en 2024 indique une concentration du marché autour des opérateurs SBIN et ISOCEL avec des parts de marché en volume respectives de 76,10% et 13,9%. Cette situation s'explique par le fait que seuls ces deux opérateurs proposent aux consommateurs des solutions technologiques à forte demande (FITH). En conclusion, on note une baisse de la concurrence entre les fournisseurs d'accès à Internet fixe au cours de la période 2023- 2024. Par ailleurs, l'accroissement du nombre de fournisseurs d'accès à Internet et les facilités réglementaires adoptées par l'ARCEP BENIN feront émerger des acteurs plus efficaces pouvant booster davantage la concurrence sur le marché dans les prochaines années.



IV.

PERSPECTIVES DE RÉGULATION





IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION

Les perspectives de l'ARCEP BENIN pour l'année 2025 font émerger des défis nouveaux corrélés avec les objectifs du plan stratégique 2022-2026 comme ci-après :

Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

Les objectifs ciblés pour l'exercice 2025 à travers ce premier axe stratégique sont :

- a) améliorer de façon continue le fonctionnement de l'ARCEP BENIN ;
- b) promouvoir l'ARCEP BENIN ;
- c) renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation.

Pour atteindre ces objectifs, les actions ci-après seront mises en œuvre :

- poursuivre les formations sur les nouveaux services et technologies : il s'agira de mettre en œuvre des formations sur les thématiques identifiées et relatives aux nouveaux enjeux de régulation tels que la 5G, les IoT, l'Intelligence artificielle (IA), les réseaux non terrestres, la compréhension du fonctionnement des Fintech, les OTT, la Big Data, etc. Les actions de formation et de sensibilisation sur les thématiques liées au management environnemental et à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) et Sécurité seront renforcées ;
- renforcer la visibilité de l'ARCEP BENIN et accroître sa notoriété ;
- renforcer la coopération et assurer la présence de l'ARCEP BENIN aux réunions stratégiques et statutaires ;
- poursuivre l'adaptation du cadre réglementaire et évaluer les actions de régulation ;
- renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation, à travers la transparence de la régulation notamment la définition et le renforcement des procédures d'organisation des consultations publiques et de publication des résultats, l'évaluation de l'impact des actions de régulation menées et la prise des mesures correctives de régulation, la mise en place de partenariats avec les acteurs intervenant dans l'écosystème du numérique.



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 2025 sont les suivants :

- a) renforcer la concurrence ;
- b) contrôler le respect des obligations des opérateurs ;
- c) stimuler l'innovation ;
- d) optimiser et valoriser les ressources rares.

Les actions ci-après seront planifiées :

- poursuivre l'analyse du marché des services des communications électroniques ;
- réaliser des enquêtes spécifiques sur le secteur des communications électroniques ;
- poursuivre le contrôle du respect des obligations contractuelles légales et réglementaires des opérateurs ;
- promouvoir l'innovation :

De façon spécifique, il s'agira de déployer les actions ci-après :

- o le suivi du déploiement des réseaux 5G ;
- o l'étude expérimentale sur l'exploitation des HAPS et HIBS par les opérateurs.
- optimiser et valoriser les ressources rares : l'ARCEP BENIN poursuivra le contrôle de l'utilisation des ressources spectrales et le suivi du nouveau Plan National de Numérotation à dix (10) chiffres.

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

Dans son ambition de contribuer au développement du secteur postal, l'ARCEP a ciblé deux (02) objectifs stratégiques au titre de l'axe stratégique 3 pour le compte de l'année 2025. Il s'agit de :

- contribuer au développement du service postal universel ;
- lutter contre l'informel.

Les actions prévues dans ce cadre sont les suivantes :

- élaborer le projet de document de politique et de stratégie du secteur postal au Bénin ;
- contrôler la fourniture du Service Postal Universel (SPU) ;
- analyser le marché postal aux fins d'apporter les mesures nécessaires à son développement.



Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs

Pour relever ces défis, l'ARCEP conformément à l'axe 4 de son plan stratégique 2022-2026, envisage d'atteindre en 2025 les objectifs ci-après :

- contribuer à l'information des utilisateurs ;
- faire respecter les normes et réduire l'empreinte écologique ;
- renforcer l'accès à l'information des utilisateurs des services de CEP et assurer leur sensibilisation ;
- développer une application mobile de collecte des données QoS par crowdsourcing ;
- contrôler le Débit d'Absorption Spécifique (DAS) des équipements terminaux.



LE 30 NOVEMBRE 2024 À PARTIR DE 00H

Les numéros passent à 10 chiffres au Bénin



XX XX XX XX

Une seule action à faire,
j'ajoute le préfixe 01 au numéro
de mon correspondant pour
toute communication.



Mettez à jour automatiquement
votre répertoire à l'aide de
l'application **CONVNUM**
disponible sur playstore
et Apple store





CONCLUSION

Le présent rapport d'activités fait le point de la mise en œuvre, au cours de l'année 2024, de la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste assignée à l'ARCEP BENIN.

Il dresse le bilan des activités et projets réalisés par l'ARCEP dans le cadre de la mise en œuvre des orientations stratégiques pour la période 2022 – 2026. De ce bilan, il ressort que des actions engagées aux fins de la modernisation du fonctionnement de l'ARCEP, de la promotion de la concurrence et l'innovation, de la gestion des ressources rares, de la protection des intérêts des utilisateurs et de la contribution au développement du secteur postal ont été maintenues et renforcées.

L'année 2024 a été marquée par la migration du Plan National de Numérotation de huit (8) à dix (10) chiffres. Par ailleurs, les actions de contrôle du respect des obligations de couverture et de qualité de service des réseaux de communications électroniques ont été menées. Des procédures d'instruction des opérateurs défaillants ont été conduites par l'ARCEP BENIN conformément à la réglementation en vigueur.

L'ARCEP a également accordé une attention particulière à la protection des utilisateurs des services, à travers le traitement des plaintes d'une part, et l'organisation des activités d'information, de sensibilisation et de communication, d'autre part.

Au total, au cours de l'année 2024, des avancées significatives ont été enregistrées, notamment en ce qui concerne l'amélioration de la concurrence et l'assouplissement des conditions d'accès aux services. Ces évolutions qui résultent de l'adaptation continue des mesures réglementaires aux évolutions technologiques améliorent la dynamique du marché et contribuent à la satisfaction durable de toutes les parties intéressées.



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

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

TABLER DES MATIERES

SOMMAIRE	1
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	3
LISTE DES TABLEAUX	5
LISTE DES GRAPHIQUES	6
MOT DU PRESIDENT DE L'ARCEP	7
INTRODUCTION	8
I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN	10
1.1. Missions, vision et valeurs	10
1.1.1. Missions	10
1.1.1.1. Sur le plan juridique	10
1.1.1.2. Sur le plan économique	10
1.1.1.3. Sur le plan technique	10
1.1.2. Vision	11
1.1.3. Valeurs	11
1.2. Organisation et fonctionnement	12
1.2.1. Le Conseil de Régulation	12
1.2.1.1. Attributions et organisation	12
1.2.1.2. Composition du Conseil de Régulation	13
1.2.1.3. Fonctionnement du Conseil de Régulation	14
1.2.2. Le Secrétariat Exécutif	15
1.2.2.1. Attributions et organisation du Secrétariat Exécutif	15
1.2.2.2. Fonctionnement du Secrétariat Exécutif	15
1.3. Ressources de l'ARCEP BENIN	16
1.3.1. Ressources humaines	16
1.3.2. Ressources financières	17
1.3.2.1. Ressources financières de l'ARCEP	17
1.3.2.2. Recettes recouvrées par l'ARCEP BENIN pour le compte de l'Etat	18
1.3.3. Ressources techniques	19
1.3.3.1. Les infrastructures techniques	19
1.3.3.2. Les plateformes spécifiques	19
1.4. Rappel initial du programme de travail 2024	21
II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2024	25
2.1. Contrôle à priori de l'ARCEP	25
2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation	26
2.3. Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs	27
2.3.1. Opérateurs postaux	27
2.3.1.1. Contrôle des obligations administratives et financières	27
2.3.1.2. Contrôle de la qualité des services postaux offerts par les opérateurs	28
2.3.1.3. Contrôle du respect de l'encadrement tarifaire des services offerts par dérogation	28
2.3.1.4. Contrôle de la publication du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné	28
2.3.1.5. Contrôle de la satisfaction des clients sur les services fournis par les opérateurs	29

TABLER DES MATIERES

2.3.2.	Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles	29
2.3.2.1.	Contrôles des réseaux et services mobiles	29
2.3.2.2.	Contrôle de la comptabilité analytique des opérateurs de réseaux de communications électroniques	30
2.3.2.3.	Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques	31
2.3.2.4.	Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières	31
2.3.2.5.	Contrôle des rayonnements non ionisants	31
2.3.2.6.	Contrôle des offres des opérateurs mobiles	31
2.4.	Protection des droits des consommateurs	32
2.5.	Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP	33
2.6.	Communication orientée vers l'information des consommateurs	34
2.7.	Coopération et participation de l'ARCEP BENIN aux réunions internationales	37
2.8.	Mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire	40
2.9.	Définition des conditions d'exploitation de la technologie 5G par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public	43
2.10.	Mise en œuvre du nouveau Plan National de Numérotation	45
2.11.	Définition des indicateurs de qualité de services des réseaux d'accès fixes de communications électroniques	47
2.12.	Mise en place des conditions d'exercice des activités des fournisseurs de services de réseaux non terrestres	48
2.13.	Mise en place du cadre opérationnel du processus de mise à jour des données d'identification des utilisateurs des services de communications électroniques en République du Bénin	48
2.14.	Approbation du contrat-type d'accès aux infrastructures alternatives de la Société Béninoise d'Energie Electrique	49
2.15.	Gestion du nom de domaine « .bj »	49
2.16.	Etude sur l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal	50
III.	DONNEES DES MARCHES	53
3.1.	Secteur postal	53
3.1.1.	Opérateurs postaux	53
3.1.2.	Indicateurs du marché postal	53
3.1.2.1.	Volume des envois postaux	53
3.1.2.2.	Volume du trafic postal par destination	54
3.1.2.3.	Volume du courrier international par segment	54

TABLER DES MATIERES

3.1.2.4.	Volume du courrier intérieur par segment	56
3.1.2.5.	Chiffre d'affaires du marché postal	58
3.2.	Secteur des communications électroniques	61
3.2.1.	Les communications électroniques fixes	61
3.2.1.1.	Marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe	62
3.2.1.1.1.	Opérateur	62
3.2.1.1.2.	Indicateurs du marché de détail de la fourniture de service fixe	62
3.2.1.2.	Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet	63
3.2.1.2.1.	Fournisseurs d'accès à Internet	63
3.2.1.2.2.	Indicateurs du marché de la fourniture d'accès à Internet	63
3.2.1.3.	Marché de gros de la fourniture de capacités	65
3.2.1.3.1.	Opérateurs de fourniture de capacités	65
3.2.1.3.2.	Indicateurs du marché de gros de la fourniture de capacités	65
3.2.2.	Les communications électroniques mobiles	66
3.2.2.1.	Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles	66
3.2.2.2.	Indicateurs du marché des communications électroniques mobiles	66
3.2.2.2.1.	Abonnements mobiles actifs	66
3.2.2.2.2.	Pénétration mobile	67
3.2.2.2.3.	Trafics mobiles	67
3.2.2.2.4.	Investissements dans les réseaux des opérateurs mobiles	68
3.2.2.2.5.	Chiffre d'affaires et part de marché des opérateurs mobiles	68
3.2.2.2.6.	Revenu moyen généré par abonné	69
3.2.2.2.7.	Abonnements et pénétration Internet mobile	70
3.2.3.	Les Services Financiers Mobiles	72
3.2.3.1.	Les monnaies électroniques et les fournisseurs de Services	72
3.2.3.2.	Indicateurs du marché des Services Financiers Mobiles	72
3.2.3.2.1.	Points de service	72
3.2.3.2.2.	Comptes SFM actifs	72
3.2.3.2.3.	Accepteurs de monnaie électronique	73
3.2.3.2.4.	Chiffre d'affaires et part de marché des fournisseurs SFM	73
3.2.3.2.5.	Usages des services financiers mobiles	74
3.3.	Intensité concurrentielle	75
		78
	IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION	82
	CONCLUSION	84
	TABLER DES MATIERES	

L'ATLAS DE COUVERTURE ET DE QUALITE 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

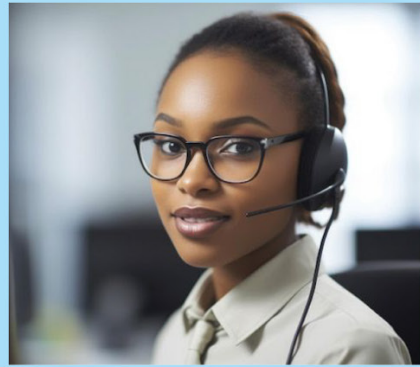
✉ : contacts@arcep.bj - 🌐 : www.arcep.bj



CONTACTEZ-NOUS

ARCEP BENIN

- +229 01 21 31 01 65
- +229 01 21 31 00 67
- 01 BP 2034 COTONOU
- contacts@arcep.bj
- www.arcep.bj



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





Scannez le QR Code pour
télécharger la version
numérique du document



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

www.arcep.bj