

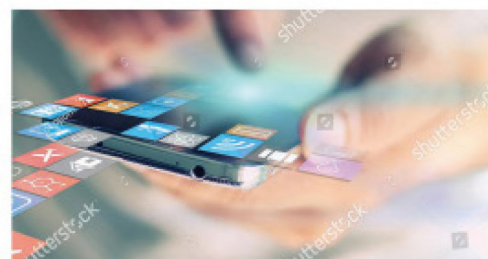
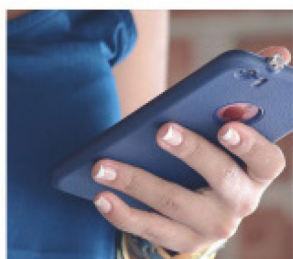


AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2025



SOMMAIRE

1-8

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES
LISTE DES GRAPHIQUES
LISTE DES TABLEAUX
MOT DU PRESIDENT
INTRODUCTION

9-22

I. APERÇU SUR L'ARCEP

- 1.1. Missions, vision et valeurs
- 1.2. Organisation et fonctionnement
- 1.3. Ressources de l'ARCEP

23-49

II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2025

- 2.1. Délivrance des titres d'exploitation
- 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. Audit de surveillance du Système de Management de la Qualité
- 2.7. Communication orientée vers l'information des consommateurs
- 2.8. Coopération et participation aux réunions internationales
- 2.9. Réalisation d'une étude sur l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal
- 2.10. Interconnexion des plateformes des EME



50-72

III. DONNEES DES MARCHES

- 3.1 Secteur postal
- 3.2 Secteur des communications électroniques

73-76

IV. PERSPECTIVES DE REGULATION

77

CONCLUSION

79-81

TABLE DES MATIERES



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

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
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
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
HIPS	High Atitude IMT Base Stations
IHH	Indice de Herfindahl Hirschmann
OTT	Over-The-Top
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
UL	Upload -Liaison montante
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Situation du personnel de l'ARCEP par catégorie	16
Graphique 2	Ressources financières de l'ARCEP en 2025	17
Graphique 3	Evolution des envois postaux	51
Graphique 4	Volume global international des courriers (expédition et réception)	52
Graphique 5	Part de marché des envois à l'international	53
Graphique 6	Répartition du courrier intérieur traité en 2025	54
Graphique 7	Recettes postales 2025	56
Graphique 8	Part de marché en valeur des opérateurs postaux en 2025	57
Graphique 9	Répartition du chiffre d'affaires des services postaux (courriers et colis)	57
Graphique 10	Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe	59
Graphique 11	Répartition du parc d'abonnés Internet fixe 2025 par technologie	60
Graphique 12	Chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros	61
Graphique 13	Evolution des trafics mobiles	63
Graphique 14	Chiffres d'affaires par opérateur mobile en 2025	63
Graphique 15	Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2025	64
Graphique 16	Répartition des abonnements Internet mobile par technologie	65
Graphique 17	Parts de marché des fournisseurs SFM en 2024_2025	70



LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Répartition des titres d'exploitation par catégorie	24
Tableau 2	Volume du courrier international traité en 2025	52
Tableau 3	Chiffres d'affaires du marché postal par segment de 2023 à 2025	56
Tableau 4	Nombre total de kilomètres de câble FTTH déployé	61
Tableau 5	Etat comparatif du ratio population/opérateur mobile	66
Tableau 6	Répartition des points de service	69
Tableau 7	Volumes (nombre de fois) des transactions financières mobiles	71
Tableau 8	Nombre d'utilisateurs connectés sur les plateformes de communication et réseaux sociaux en 2025	72



MOT DU PRESIDENT DE L'ARCEP

Chers lecteurs,

C'est avec un immense honneur que je vous adresse ces mots dans le cadre de la publication du rapport annuel d'activités 2025 de l'ARCEP.

Il est admis par tous de nos jours, que les communications électroniques, à travers l'adoption massive des usages numériques, sont au cœur des mutations des sociétés humaines en générale, et de la transformation du Bénin en particulier.

Participant à cette évolution, l'Autorité de Régulation a accompli au cours de l'année 2025, plusieurs actions qui ont permis d'aboutir à des réalisations majeures comme :

- l'amélioration du cadre règlementaire d'exercice des activités de communications électroniques ;
- le soutien au développement des services innovants et des services à valeur ajoutée ;
- la protection des intérêts des consommateurs ;
- la poursuite de la mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance régionale avec la conclusion de plusieurs accords bilatéraux d'itinérance afin de rendre disponibles et à coûts abordables, les services de communications électroniques aux consommateurs en déplacement dans l'espace CEDEAO.

Ces réalisations sont le résultat de l'implication de toutes les parties prenantes, preuve d'une régulation collaborative.

Au cours de l'année 2025, l'ARCEP est restée fidèle à sa mission et à son engagement de 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.

Le rapport annuel d'activités 2025 présente l'évolution des marchés des communications électroniques et de la poste. Il fournit des informations aux organismes statistiques et économiques, tant nationaux qu'internationaux ainsi qu'aux professionnels du secteur et aux consommateurs.

Assuré que ce rapport vous donnera une bonne compréhension de nos actions, de nos engagements et des perspectives à venir, je vous invite à le lire avec attention.

Bonne lecture !

Flavien BACHABI

INTRODUCTION

L'année 2025 s'est inscrite dans une dynamique soutenue de transformation structurelle du secteur des communications électroniques. Au cœur de cette dynamique, l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP) a assumé pleinement son rôle d'organe de régulation, de contrôle et de veille stratégique. Investie d'une mission d'intérêt général, l'Autorité de Régulation veille à la mise en œuvre d'un cadre réglementaire stable, transparent et favorable à l'investissement, tout en garantissant l'équilibre du marché, la protection des consommateurs et la gestion efficiente des ressources rares, notamment les fréquences et la numérotation.

L'année 2025 aura été marquée par la consolidation des acquis des années précédentes et par l'intensification des actions visant à accompagner la modernisation du secteur du numérique. L'augmentation continue des usages numériques, l'extension des réseaux à haut et très haut débit, le développement des services numériques à valeur ajoutée traduisent une appropriation croissante des services de communications électroniques par les populations et les entreprises.

Dans ce contexte, l'ARCEP a renforcé ses mécanismes de supervision des marchés régulés à travers le suivi permanent des indicateurs de performance, des contrôles réguliers de la qualité de service et une veille permanente sur les pratiques concurrentielles. L'Autorité de Régulation a également poursuivi ses actions en matière de règlement des différends entre acteurs du marché et de protection des droits des usagers.

Dans le domaine postal, le contrôle et le suivi des activités des fournisseurs des services postaux ont conduit l'ARCEP à initier des procédures de sanction à l'encontre de plusieurs opérateurs postaux ayant fait preuve de défaillances persistantes quant au respect des leurs obligations réglementaires. Ces actions traduisent la volonté d'assainir le secteur postal et de favoriser son développement dans un environnement porteur de croissance et de création de valeur, marqué notamment par l'intégration croissante des solutions numériques.



L'année 2025 a également été consacrée à la consolidation du dialogue institutionnel avec l'ensemble des parties prenantes : opérateurs, associations de consommateurs et pouvoirs publics. Cette approche participative vise à garantir une régulation inclusive, adaptée aux réalités du marché et alignée sur les priorités nationales de développement.

Le présent rapport 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 retrace les actions entreprises par l'ARCEP au cours de l'exercice 2025. Il présente les résultats obtenus, les performances des secteurs régulés, les défis rencontrés de même que les perspectives envisagées pour les années à venir. Ainsi, ce rapport constitue un outil de redevabilité, de transparence et d'information.

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

- Chapitre I : Aperçu sur l'ARCEP ;
- Chapitre II : Réalisations de l'ARCEP en 2025 ;
- Chapitre III : Données des marchés ;
- Chapitre IV : Perspectives de régulation.



I.
APERÇU SUR
L'ARCEP





I. APERÇU SUR L'ARCEP

1.1. Missions, vision et valeurs

1.1.1. Missions

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP) est une structure administrative indépendante dotée de la personnalité juridique, de l'autonomie financière et de gestion qui 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 des marchés et garantit les conditions d'une concurrence saine et loyale au profit des opérateurs et des utilisateurs. Elle approuve les offres techniques et tarifaires, et 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.

Dans le secteur postal, l'ARCEP approuve également les catalogues d'offres de services de l'opérateur chargé de la fourniture du service postal universel.

Par ailleurs, l'Autorité met à la disposition du public un observatoire des marchés des communications électroniques et de la poste, destiné à assurer une meilleure transparence et un suivi régulier de l'évolution des secteurs régulés.



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 également 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.

L'ARCEP est seule compétente pour l'autorisation des réseaux de communications électroniques sur toute l'étendue du territoire national.

1.1.2. Vision

La vision de l'Autorité de Régulation s'énonce comme suit : « **Faire de l'ARCEP, 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 des 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. 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 la décision n°2020-087 du 11 mars 2020 portant organigramme du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP.

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 les domaines 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 terme 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.





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.

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. L'ordre du jour est 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 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

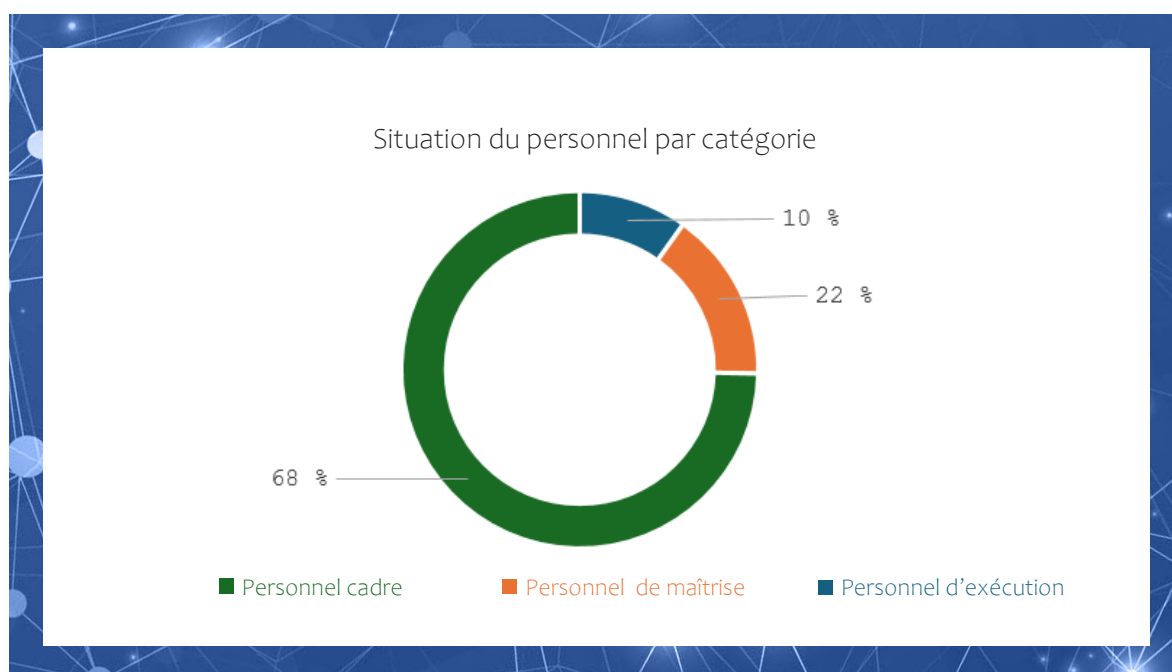
1.3.1. Ressources humaines

Pour assumer les missions qui lui sont confiées, l'ARCEP est dotée d'un personnel qualifié et ayant les profils nécessaires pour faire face aux enjeux. L'effectif du personnel est de soixante-neuf (69), y compris les cinq (05) membres du Conseil de Régulation.

Le graphique ci-dessous présente la répartition du personnel par catégorie.

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, 2025)

Le personnel de l'ARCEP 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

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

Elles sont constituées par :

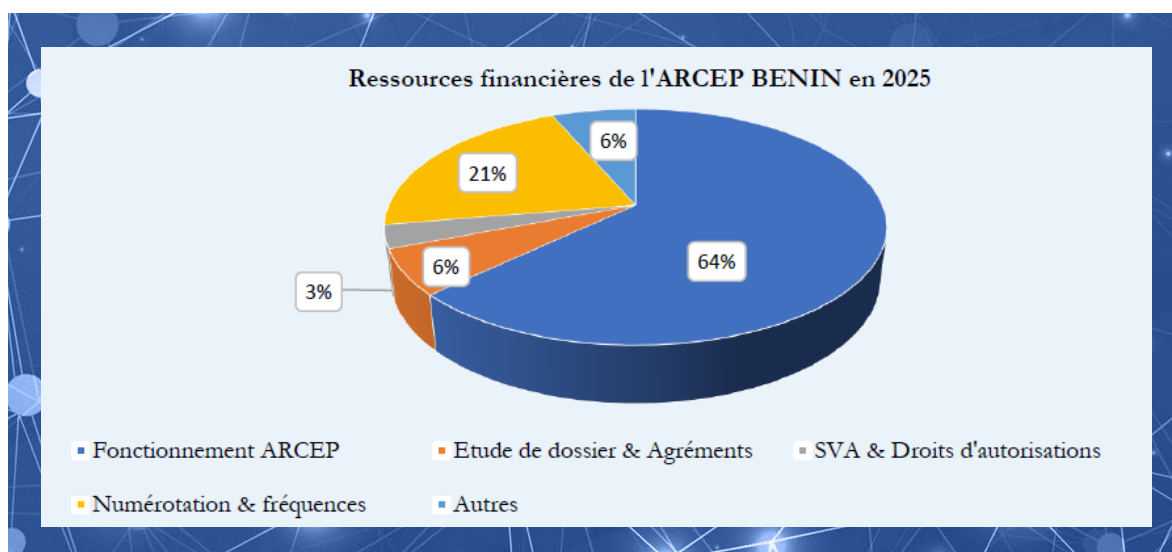


- le produit des redevances perçues à l'occasion de l'étude des dossiers et de l'octroi ou du renouvellement des licences et des autorisations, du traitement des déclarations, du traitement des demandes d'assignation des fréquences radioélectriques et d'attribution des ressources en numérotation ;
- 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 conformément 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 2025, le total des ressources de l'ARCEP s'élève à un montant de **quatre milliards sept cent soixante-huit millions cinq cent quatre-vingt-un mille sept cent soixante-trois (4 768 581 763) francs CFA**.

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

Graphique 2 : Ressources financières de l'ARCEP en 2025



Source : (ARCEP, 2025)



1.3.3. Ressources techniques

1.3.3.1. Les infrastructures techniques

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

- un laboratoire de test des équipements terminaux. Il s'agit essentiellement d'un banc d'essai pour les tests radiofréquences (RF) ;
- un système automatisé de gestion des fréquences (SPECTRA) ;
- une station fixe de contrôle du spectre ;
- deux (02) stations mobiles de contrôle du spectre ;
- des équipements légers de contrôle des fréquences à savoir : analyseurs de spectre, récepteurs de mesure portable, générateurs de signaux, récepteurs GPS portables, kits d'antennes, Wattmètre, sonde de puissance, sonomètre, dosimètres, contrôleurs d'antenne, etc....
- deux (02) kits de mesure du niveau des rayonnements non ionisants (RNI) ;
- un système de suivi permanent de la qualité de service RPM (Regulatory Performance Management System) ;
- deux (02) chaînes de mesure ACCUVER pour le contrôle de la couverture des réseaux et de la qualité de service (QoS).

De façon pratique, ces infrastructures techniques permettent de mener des actions indispensables aux activités de régulation :

✱
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)



✱
Équipements 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)





1.3.3.2. Les plateformes spécifiques

En vue d'améliorer le parcours et l'expérience client des utilisateurs de ses plateformes numériques, l'ARCEP a procédé à la mise à jour de sa plateforme dénommée **PIGRU - Plateforme Intégrée de Gestion des Relations avec les Usagers** (pigru.arcep.bj) qui regroupe désormais l'ensemble des outils numériques de l'Autorité de Régulation. La plateforme PIGRU devient l'interface par excellence d'interaction de l'ARCEP avec les parties prenantes de sa mission de régulation. Elle intègre les outils et plateformes ci-après : **Atlas de couverture, Observatoire des marchés, Simulateur tarifaire, Cartographie des infrastructures, Gestion des plaintes, Ressources en numérotation et E-services.**

- **Atlas de Couverture et Qualité de Service (atlas.arcep.bj)** : Elle présente une cartographie de la couverture et de la qualité de service des réseaux mobiles au Bénin. Accessible via le web et en application mobile (Play Store et App Store), elle permet aux utilisateurs de visualiser les informations de couverture par technologie (2G, 3G, 4G), les taux de réussite des appels et des SMS, ainsi que les débits de téléchargement de données par unité administrative. Cet outil constitue une avancée majeure pour la transparence de l'information et permet aux consommateurs de faire des choix éclairés en matière de services de communications électroniques.
- **L'observatoire des marchés** : Elle permet de collecter, traiter et publier des données statistiques sur les marchés des communications électroniques et de la poste au Bénin. Elle alimente des publications régulières de l'ARCEP.
- **Gestion des plaintes (G-Plaintes)** : G-Plaintes est une plateforme développée pour la collecte, l'enregistrement, le traitement et le suivi automatisé des plaintes formulées par les usagers des services fournis par les opérateurs de communications électroniques et les opérateurs postaux. Elle permet notamment la centralisation des réclamations des consommateurs, l'orientation et la transmission des plaintes aux opérateurs concernés, le suivi des délais de traitement, la traçabilité des échanges et des réponses apportées, la production de statistiques et d'indicateurs de performance en matière de protection des consommateurs. Ce dispositif contribue au renforcement de la transparence, de la redevabilité des opérateurs et de l'efficacité du mécanisme de règlement des différends entre consommateurs et opérateurs.



- **Plateforme Unifiée de Gestion des Infrastructures de Télécommunications (pugit.arcep.bj) :** Elle permet de recenser et de cartographier l'ensemble des infrastructures de télécommunications sur le territoire national. Elle offre aux opérateurs de réseaux de communications électroniques, un accès aux informations sur les infrastructures disponibles pour la colocation, la location et le partage d'infrastructures conformément à la décision n° 2023-077 du 12 avril 2023 de l'ARCEP. Cet outil favorise le partage d'infrastructures, réduisant ainsi les coûts de déploiement des réseaux et contribuant à l'aménagement numérique du territoire.
- **Plateforme E-Services (e-services.arcep.bj) :** La plateforme E-services permet aux opérateurs et usagers d'accéder en ligne à l'ensemble des services de l'ARCEP. Une nouvelle version a été développée et mise en ligne. Cette version propose pour chaque usager ayant créé son compte, un tableau de bord pour le suivi en temps réel des demandes et plusieurs options de paiements dont le paiement en ligne via Mobile Money (MTN MoMo, Moov Money, Celtiis Cash). Les documents issus du traitement des demandes sont automatiquement délivrés aux requérants dans un espace dédié.
- **Simulateur Tarifaire (simulateur.arcep.bj) :** Le Simulateur Tarifaire est un portail web de comparaison tarifaire des services de communications électroniques (mobiles et Internet) disponibles sur le marché béninois. Première initiative du genre dans la sous-région ouest-africaine, cette plateforme permet aux consommateurs de visualiser les offres disponibles, de choisir l'offre la mieux adaptée à leurs besoins selon leur budget ou profil de consommation, et de rationaliser leurs dépenses en communications. Elle intègre les offres des opérateurs de téléphonie mobile, des fournisseurs d'accès à Internet et des fournisseurs de services à valeur ajoutée (SVA). Accessible via le web et application mobile (Play Store et App Store), cet outil renforce le droit à l'information des utilisateurs et stimule la concurrence sur le marché.



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

Tapez : www.atlas.arcep.bj
ou télécharger l'application sur



et



 (+229) 01 21 31 01 65

 contacts@arcep.bj  www.arcep.bj





II.
REALISATIONS
DE L'ARCEP EN
2025



II. RÉALISATIONS DE L'ARCEP EN 2025

2.1 Délivrance des titres d'exploitation

Au cours de l'année 2025, l'ARCEP a délivré **huit cent soixante-huit (868)** titres d'exploitation touchant les différents segments des secteurs des communications électroniques et de la poste.

Tableau 1 : Répartition des titres d'exploitation par catégorie

Type de titre d'exploitation	Catégorie	Nombre
Agrément	Équipements radioélectriques	218
	Équipements terminaux	38
	Installateurs d'équipements	8
	Fournisseur de Services à Valeur Ajoutée (SVA)	15
Autorisation	Réseaux indépendants	64
	Fréquences (liaisons autorisées)	371
	Liaisons à fibres optiques	7
	Offres de services	81
	FAI	2
	Opérateur postal	1
Ressources en numérotation	Numéros courts	15
	Codes USSD	8
	PQ	36
	EZAB	4
TOTAL		868

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Par ailleurs, dans le cadre de l'assainissement et de la mise à jour du registre des autorisations, l'ARCEP a également pris neuf (08) décisions portant abrogation de titres d'exploitation, à savoir deux (02) réseaux indépendants, trois (03) codes USSD et trois (03) numéros courts.

2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation

Au cours de l'année 2025, l'ARCEP a poursuivi la modernisation et l'adaptation du cadre juridique de la régulation, afin de tenir compte de l'évolution des marchés régulés pour en garantir le développement harmonieux, inclusif et concurrentiel. Cette dynamique s'est traduite par l'adoption de plusieurs décisions de régulation qui s'inscrivent sur les quatre (04) axes de la mission de l'ARCEP, à savoir : **la concurrence, le contrôle du respect des obligations réglementaires, la protection des intérêts des utilisateurs et la gestion des ressources rares.**



- **Sur la concurrence**

Décision n°2025-011 du 15 janvier 2025 fixant les conditions techniques et économiques de partage des infrastructures et de location de capacités

L'ARCEP a procédé à la révision des conditions techniques et économiques du partage des infrastructures et de la location de capacités en République du Bénin. Ces nouvelles dispositions, adoptées en remplacement de celles de 2023, répondent à la nécessité d'adapter le cadre réglementaire à l'évolution du marché, marquée notamment par l'intensification des déploiements d'infrastructures et l'émergence de nouveaux modèles économiques. Elles visent à promouvoir une utilisation optimale et mutualisée des infrastructures, réduire les coûts de déploiement, limiter les duplications inefficaces et favoriser une concurrence saine et équitable entre les opérateurs, tout en préservant les incitations à l'investissement.

Décisions n° 2025-014, n° 2025-016, n° 2025-017 et n° 2025-015, toutes en date du 17 janvier 2025 portant respectivement approbation des catalogues d'offres techniques et tarifaires d'interconnexion aux réseaux mobiles des opérateurs MOOV AFRICA BENIN SA , SBIN SA , SPACETEL BENIN SA, et au réseau fixe de la SBIN SA pour l'exercice 2025

Les catalogues d'offres techniques et tarifaires d'interconnexion approuvés pour l'exercice 2025 regroupent l'ensemble des prestations de gros proposées par les opérateurs à leurs pairs et aux acteurs tiers dans le cadre de l'accès et de l'interconnexion aux réseaux de communications électroniques. Ces catalogues couvrent notamment plusieurs catégories de services essentiels au fonctionnement du marché des communications électroniques. Ils comprennent, entre autres services :

- les offres d'interconnexion pour l'acheminement du trafic voix et SMS, ainsi que les prestations relatives aux services d'assistance et aux services d'urgence ;
- les offres d'accès aux services de Serveur Vocal Interactif (IVR) permettant l'hébergement et l'exploitation de services vocaux automatisés ;
- les offres techniques et tarifaires relatives à l'itinérance nationale, permettant à un opérateur d'utiliser le réseau d'un autre opérateur pour assurer la continuité de service sur certaines zones du territoire ;
- les prestations de gros pour les services de données et de messagerie, incluant les tarifs de fourniture de capacité data et de SMS à destination d'autres opérateurs ou prestataires ;



- les offres d'accès aux infrastructures passives, telles que la colocation et le partage d'infrastructures comprenant notamment la location de pylônes, de terrains nus ou de terrasses, de locaux techniques ou d'espaces sur shelter, ainsi que la fourniture d'énergie ;
- les prestations destinées aux fournisseurs de services à valeur ajoutée (SVA), permettant à ces derniers de développer et d'exploiter des services numériques s'appuyant sur les réseaux des opérateurs.

À travers l'approbation et la publication de ces catalogues, l'ARCEP veille à assurer un cadre transparent, équitable et non discriminatoire pour l'accès aux réseaux, favorisant ainsi le développement de la concurrence, l'innovation et l'interopérabilité des services sur le marché des communications électroniques.

Lesdits catalogues approuvés par l'Autorité de Régulation sont entrés en vigueur le 17 janvier 2025.

Décision n°2025-297 du 06 octobre 2025 portant approbation du catalogue d'offres de services de la société « LA POSTE DU BENIN » pour l'exercice 2025

Cette décision vise à assurer la conformité des offres proposées avec les exigences du service postal universel et à garantir la transparence des conditions tarifaires applicables aux usagers. Le catalogue 2025 comprend quarante-deux (42) produits et services regroupés en trois (03) grandes catégories :

- **Les services postaux**, qui comprennent les prestations d'acheminement des envois ordinaires et express, destinés aux particuliers et aux entreprises.
 - **Les services financiers**, qui regroupent notamment les comptes d'épargne, les comptes de chèques postaux et les services financiers associés.
 - **Les services connexes**, qui regroupent les prestations complémentaires proposées par l'opérateur postal en appui aux services postaux et financiers.
- **Sur le contrôle du respect des obligations réglementaires des opérateurs et la protection des intérêts des utilisateurs**

Décision n°2025-042 du 19 février 2025 portant organisation de la fin du processus de mise à jour des données d'identification des abonnés des réseaux de communications électroniques

Cette décision s'inscrit dans la continuité de la mise en œuvre des orientations fixées par



le Gouvernement en vue de renforcer la sécurité des réseaux, de lutter contre les usages frauduleux et de garantir une meilleure protection des consommateurs. Elle a permis de préciser les modalités pratiques de clôture du processus, les obligations résiduelles des opérateurs ainsi que les mécanismes de contrôle et de suivi, contribuant ainsi à la consolidation d'un environnement numérique plus sûr et plus fiable. En application de ladite décision, la mise à jour des données d'identification des abonnés des réseaux de communications électroniques en République du Bénin a pris fin le 30 mars 2025 à minuit.

A cet effet, l'accès aux services fournis par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public est désormais soumis à une identification conforme aux exigences réglementaires.


- **Sur la gestion des ressources rares**

Décision n°2025-079 du 26 mars 2025 fixant la date d'extinction définitive du plan national de numérotation à huit (08) chiffres

Par la décision n°2024-063 du 18 mars 2024, prise après l'approbation du Gouvernement en Conseil des Ministres du 06 mars 2024, l'ARCEP a approuvé la migration du plan national de numérotation (PNN) de huit (08) à dix (10) chiffres. Dans ce cadre, le basculement des réseaux des opérateurs vers le nouveau plan de numérotation à dix (10) chiffres a été réalisé avec succès dans la nuit du 29 au 30 novembre 2024. Afin d'assurer une transition progressive et conforme aux meilleures pratiques internationales, une période de coexistence des deux plans de numérotation a été mise en place. Cette période a permis aux opérateurs, aux fournisseurs de services ainsi qu'aux autres parties prenantes d'effectuer les ajustements techniques nécessaires. Elle a également permis que toutes les parties prenantes, sous la supervision de l'ARCEP, mettent en œuvre les actions de communication et de sensibilisation nécessaires pour accompagner les utilisateurs dans l'appropriation du nouveau format de numérotation.

A l'issue de l'évaluation de la mise en œuvre de cette migration, l'ARCEP a adopté la décision n°2025-079 du 26 mars 2025, fixant les modalités et la date d'extinction définitive du plan national de numérotation à huit (08) chiffres, consacrant ainsi la transition complète vers le plan de numérotation à dix (10) chiffres en République du Bénin.

Enfin, outre les décisions de régulation adoptées par l'ARCEP au cours de l'année 2025, l'évolution du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques, notamment en matière de régulation de la concurrence, a également été marquée par l'adoption par le Gouvernement de **l'arrêté n° 2025-004 du 21 juillet 2025 fixant les conditions d'identification des opérateurs dominants sur un marché de communications électroniques en République du Bénin.**



Ce texte vient renforcer le dispositif juridique applicable à l'analyse concurrentielle des marchés du secteur, en précisant les critères et modalités d'identification des opérateurs détenant une position dominante. Il constitue ainsi un instrument essentiel pour l'exercice des missions de régulation de l'ARCEP, notamment en matière d'analyse des marchés pertinents et d'encadrement des comportements susceptibles d'affecter le jeu normal de la concurrence.

Dans leur ensemble, ces différents textes réglementaires témoignent de l'engagement et de la volonté de faire évoluer le cadre juridique de la régulation de manière proactive, cohérente et adaptée aux réalités du marché, au bénéfice des opérateurs, des consommateurs et du développement durable du secteur des communications électroniques.

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

2.3.1. Les procédures de sanctions des opérateurs

Les procédures engagées au cours de l'année 2025 s'inscrivent dans la continuité des actions initiées les années précédentes et traduisent la volonté constante de l'Autorité de veiller au respect des obligations relevant de la loi portant code du numérique en République du Bénin, des textes réglementaires et des cahiers des charges des opérateurs. Cette dynamique de régulation, fondée sur les principes de transparence, de proportionnalité et de protection des intérêts des utilisateurs, a conduit l'Autorité de Régulation à prononcer des sanctions et à suivre l'exécution des mises en demeure antérieures.

S'agissant du secteur postal, l'Autorité de Régulation a assuré le suivi de onze (11) opérateurs postaux ayant fait l'objet en 2024, de mise en demeure en raison de manquements constatés au regard de leurs obligations administratives et financières. Les actions entreprises ont notamment porté sur la vérification de la régularité des situations administratives, du paiement des redevances et contributions dues, ainsi que du respect des engagements souscrits dans le cadre des autorisations délivrées. À l'issue des contrôles effectués et en l'absence de mise en conformité de huit (08) opérateurs postaux, dans les délais impartis, l'ARCEP a prononcé des décisions de sanction à l'encontre desdits opérateurs concernés, conformément aux procédures et pouvoirs que lui confère la réglementation en vigueur.

En ce qui concerne les opérateurs de réseaux mobiles, poursuivant les procédures ouvertes en 2022, l'ARCEP BENIN a adopté, le 15 janvier 2025, les décisions n°2025-12 et n°2025-13 prononçant respectivement à l'encontre de MOOV AFRICA BENIN SA et de SPACETEL BENIN SA, des sanctions pour manquement à leurs obligations de



couverture. A ce titre, il a été prononcé des sanctions pécuniaires des montants respectifs **un milliard cinq cent six millions deux cent quatre-vingt-dix mille cinq cent cinq (1 506 290 505) francs CFA** à l'encontre de MOOV AFRICA BENIN SA et **trois milliards trois cent cinquante-et-un millions trois cent dix-sept mille six cent quarante-et-un (3 351 317 641) francs CFA** à l'encontre de SPACETEL BENIN SA. Lesdites décisions sont, en outre, assorties de mises en demeure enjoignant aux opérateurs de se conformer à leurs obligations de couverture dans un délai de douze (12) mois.

Par ailleurs, les diligences menées en 2025 ont porté sur le suivi de l'exécution des décisions de mise en demeure pour défaut de qualité de service, adressées par l'ARCEP en 2024. Les contrôles réalisés ont permis d'évaluer l'état d'avancement des plans d'actions correctives mis en œuvre par les opérateurs en réponse aux manquements relevés.

Après une évaluation globale des efforts significatifs engagés par les opérateurs sanctionnés pour se conformer à leurs obligations, et au regard des contraintes techniques et opérationnelles identifiées, l'Autorité de Régulation a décidé de proroger les délais de mise en demeure, afin de permettre aux opérateurs concernés de poursuivre et d'achever les mesures nécessaires à l'amélioration effective de la couverture et de la qualité de service offertes aux utilisateurs.


Enfin, s'agissant des fournisseurs d'accès à Internet (FAI), l'ARCEP a pris des décisions de mise en demeure à l'encontre de vingt (20) opérateurs, à la suite de manquements constatés au regard des obligations de leurs cahiers des charges.

Ces opérateurs ont été formellement mis en demeure de se conformer aux exigences en vigueur dans un délai d'un (1) an. Ces procédures s'inscrivent dans la démarche de l'Autorité visant à assainir le marché de l'accès à Internet et à garantir aux utilisateurs des services de qualité.

2.3.2. Les contrôles réalisés

Conformément aux dispositions de l'article 115, douzième tiret, de la loi portant code du numérique en République du Bénin, l'ARCEP est investie de la mission de veiller au respect, par les opérateurs de communications électroniques et de services postaux, des obligations légales, réglementaires et contractuelles découlant notamment des cahiers des charges et des autorisations qui leur sont délivrées.

À cet effet, le contrôle du respect des obligations des opérateurs constitue un axe prioritaire de l'action de régulation. Cette activité est inscrite de manière récurrente dans le Plan de Travail Annuel (PTA) de l'Autorité de Régulation et s'ancre dans une démarche globale visant à garantir la conformité des opérateurs, la protection des consommateurs,



l'amélioration de la qualité des services et le développement durable des marchés des communications électroniques et des services postaux.

Les contrôles ont concerné, d'une part, le secteur postal et, d'autre part, le secteur des communications électroniques, en particulier les opérateurs de réseaux mobiles et les Fournisseurs d'accès à internet.

2.3.2.1 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 satisfaction des clients sur les services fournis par les opérateurs postaux.

• **Contrôle de la qualité des services postaux offerts par les opérateurs**

Le contrôle de la qualité des services postaux a pour objectif de vérifier le respect, par les opérateurs, des normes de qualité de service, notamment en ce qui concerne les délais d'acheminement et de distribution des envois postaux ainsi que la régularité des services proposés. À cet effet, des envois tests ont été réalisés auprès de l'ensemble des opérateurs postaux.

Les résultats de ce contrôle ont fait ressortir une performance globalement satisfaisante au regard des normes évaluées.

• **Contrôle du respect de l'encadrement tarifaire des services offerts par dérogation**

Conformément à la réglementation en vigueur applicable aux services postaux fournis à titre dérogatoire par les opérateurs soumis au régime d'autorisation, les opérateurs sont tenus de respecter un encadrement tarifaire spécifique. Cet encadrement concerne notamment les envois de correspondance relevant du courrier ordinaire et du courrier accéléré, d'un poids inférieur à trois cent cinquante (350) grammes, pour lesquels les tarifs pratiqués doivent être au moins trois (03) fois supérieurs à ceux appliqués par l'opérateur désigné pour un envoi relevant du premier échelon de poids.



Dans le cadre de la vérification du respect de cet encadrement tarifaire, l'ARCEP a procédé à des contrôles auprès de l'ensemble des opérateurs concernés. Les résultats de ces contrôles n'ont fait apparaître aucune situation de non-conformité au regard des dispositions tarifaires en vigueur, l'ensemble des opérateurs ayant respecté l'encadrement tarifaire applicable aux envois acheminés par dérogation.

- **Contrôle de la satisfaction des clients sur les services fournis par les opérateurs**

L'ARCEP veille au respect, par les opérateurs postaux, de leurs obligations en matière de relation client, notamment en ce qui concerne la mise à disposition d'informations pertinentes à l'endroit des usagers ainsi que le traitement des plaintes et réclamations.

À ce titre, l'Autorité Régulation a conduit, au cours de l'année, une enquête auprès des clients des opérateurs postaux afin d'évaluer, d'une part, leur niveau de satisfaction à l'égard des services utilisés et, d'autre part, le degré de conformité des opérateurs aux obligations réglementaires qui leur incombent.

Les résultats de cette enquête ont révélé un niveau de satisfaction globalement satisfaisant, tout en mettant en évidence des marges d'amélioration en vue d'atteindre un standard de qualité plus élevé. En effet, les clients interrogés ont exprimé une appréciation positive de la qualité de service à hauteur d'un taux moyen pondéré de soixante-huit pour cent (68 %).

2.3.2.2 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 2025. A cet effet, l'Autorité de Régulation a mis en oeuvre les diligences nécessaires pour s'assurer du respect par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles, des obligations de leurs cahiers des charges. Par ailleurs, la qualité du service fixe a été évaluée à travers un contrôle des services offerts par les fournisseurs d'accès à internet à leurs abonnés. De plus, plusieurs contrôles du mécanisme de mise en oeuvre des offres de services de communications électroniques ont été effectués au cours de l'année 2025.

Les non-conformités relevées ont été transmises au fur et à mesure aux opérateurs pour la prise des mesures correctives.



- **Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques**

L'ARCEP 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 desdits contrôles.

- **Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières**

Pour s'assurer d'une exploitation optimale des ressources en fréquences et d'un bon fonctionnement des réseaux de communications électroniques mobiles dans les zones frontalières entre le Bénin et le Togo, l'ARCEP BENIN et l'ARCEP TOGO ont convenu en 2022 d'un accord de coordination des fréquences. Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre dudit accord, des contrôles annuels d'utilisation des ressources en fréquences dans les zones ciblées sont planifiés en vue de l'évaluation des dispositions de l'accord lors de la réunion de coordination tenue à Cotonou en 2025. Les contrôles du fonctionnement des réseaux aux frontières visent essentiellement la vérification du respect des termes de l'accord, notamment les canaux et les ressources alloués à chaque opérateur, de part et d'autre de la frontière, et les distances de pénétration tolérées.

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 20 au 30 août 2025. 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 fait l'objet de présentation et d'analyse lors de la réunion de coordination, organisée par l'ARCEP BENIN à Cotonou du 09 au 11 décembre 2025, qui a vu la participation des deux administrations de même que l'ensemble des opérateurs des deux pays. L'analyse des écarts relevés lors des différents contrôles effectués par les deux administrations a permis de formuler des recommandations. Lesdites recommandations ont été prises en compte dans la révision de l'accord de 2022, intervenue à l'issue de ladite réunion de coordination. Les régulateurs procéderont à de nouveaux contrôles en 2026 afin de s'assurer de la mise en œuvre, par les opérateurs, du nouvel accord de 2025 signé suite à la réunion de Cotonou.



*Réunion de coordination et de partage des fréquences radioélectriques dans les zones frontalières du Bénin et du Togo
Cotonou, le 09 Décembre 2025*





- **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 2025, neuf cent quatre-vingt-dix (990) sites radioélectriques ont été contrôlés. Aucune non-conformité n'a été relevée lors des contrôles. Les certificats de contrôles délivrés par les cabinets ont été affichés sur les sites contrôlés.

De manière générale, les actions de contrôle et de suivi menées au cours de l'année 2025 traduisent la volonté de l'ARCEP d'exercer pleinement ses missions de régulation, dans un équilibre entre fermeté dans l'application des textes et accompagnement des opérateurs vers une conformité durable. Elles contribuent au renforcement de la discipline réglementaire, à l'amélioration progressive des performances des opérateurs et à la protection des intérêts des usagers des services de communications électroniques et postaux.

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 2025, cent dix-sept (117) plaintes ont été enregistrées et traitées.

Ces plaintes proviennent de plusieurs canaux, à savoir :

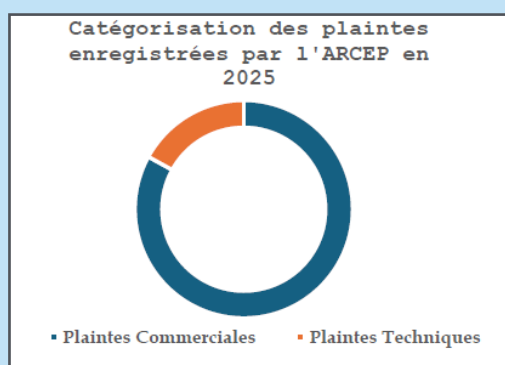
- la ligne verte 131 : quarante-neuf (49) plaintes reçues soit 42% ;
- les réseaux sociaux : quarante-quatre (44) plaintes reçues soit 38% ;
- la plateforme Intégrée de Gestion des Relations avec les Usagers (PIGRU) : deux (02) plaintes reçues soit 1% ;
- les courriels : vingt-deux (22) plaintes reçues soit 19%.

L'analyse des plaintes est présentée ci-après :

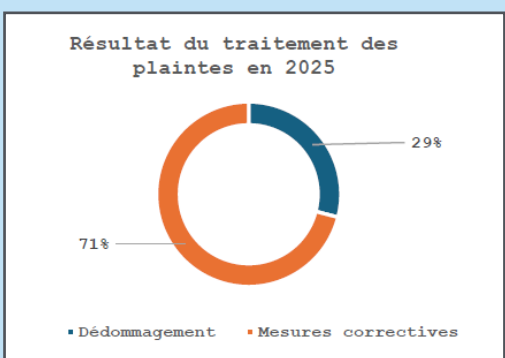


ANALYSE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

- Typologie des plaintes selon leur objet



On dénombre 97 plaintes portant sur des préoccupations d'ordre commercial et 20 plaintes sur des sujets techniques, soit respectivement 83% et 17% des plaintes reçues.




78 plaintes déclarées fondées* à l'issue des diligences d'investigation ont donné droit à 23 mesures de remboursement ordonnées au profit des plaignants et 55 actions correctives mises en œuvre par les opérateurs à la demande de l'ARCEP.

* *Plainte fondée : plainte pour laquelle les investigations menées par l'ARCEP ont permis d'établir que la prétention de l'utilisateur est avérée. 78 plaintes fondées, soit une proportion 67% des plaintes reçues.*

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

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP) s'est résolument engagée dans une dynamique de modernisation pour s'adapter aux défis croissants des secteurs des communications électroniques et de la poste, en mettant l'accent sur le renforcement continu de ses capacités techniques et managériales.

Sur le plan technique, l'ARCEP a poursuivi ses efforts de modernisation et de consolidation de ses moyens d'intervention. A ce titre, l'année 2025 a notamment été marquée par le renouvellement de la chaîne de mesure dédiée au contrôle de la qualité de service des



opérateurs de communications électroniques, ainsi que par le renforcement de certaines fonctionnalités de la plateforme E-services, permettant aux acteurs du secteur et aux usagers d'accéder plus facilement aux services de l'Autorité de régulation.

Dans le cadre du renforcement de capacité des ressources humaines, des actions de formation et de perfectionnement ont été réalisées et portent sur :

- les aspects juridiques et techniques de la signature électronique ;
- la régulation de la concurrence sur un marché postal en mutation, ainsi que les stratégies d'adaptation du régulateur ;
- le droit international de la concurrence, la régulation et les programmes de conformité ;
- la mise à jour des mécanismes et formulaires de collecte des données du secteur postal, ainsi que l'évaluation de l'impact des politiques réglementaires sur ce secteur ;
- les applications de l'intelligence artificielle et les opportunités offertes par ces technologies pour l'action régulatrice ;
- les principes d'éthique et de déontologie ainsi que la gestion des conflits d'intérêts dans un environnement réglementaire ;
- la maîtrise de l'Acte Uniforme du Système Comptable des Entités à But Non Lucratif (AUSYCEBNL) et du Système Comptable des Entités à But Non Lucratif (SYCEBNL), dans le cadre du renforcement de la gouvernance financière.

2.6. Audit de surveillance du Système de Management de la Qualité

L'Autorité de Régulation s'est inscrite depuis une dizaine d'années, dans une démarche qualité en vue d'améliorer son efficacité organisationnelle, la qualité de ses services et la satisfaction durable de ses clients.

L'année 2025 marque la première année du cycle triennal de certification 2024-2027. C'est à ce titre que l'ARCEP a accueilli les 21 et 22 juillet 2025, une mission d'audit externe conduite par AB CERTIFICATION, organisme international de certification.

Cette mission qui avait pour objectif principal de vérifier la conformité des processus internes aux exigences de la norme ISO 9001, a conclu au maintien de la certification de l'ARCEP. Cette performance témoigne de l'engagement continu de l'Autorité de Régulation et de la maturité de son Système de Management Qualité (SMQ) qui sera soumis à un nouvel audit de surveillance en 2026.



*Audit de surveillance du Système de Management Qualité de l'ARCEP
Cotonou, le 21 et 22 juillet 2025*





2.7. Communication orientée vers l'information des consommateurs

Au cours de l'année 2025, les campagnes digitales de sensibilisation menées par l'ARCEP ont permis d'informer efficacement les usagers sur leurs droits, la qualité de service des opérateurs et les évolutions du secteur, tout en renforçant la visibilité institutionnelle et la protection des consommateurs.

À travers ces actions, l'ARCEP entend renforcer la transparence du marché, encourager une utilisation optimale des services de communications électroniques et garantir une régulation plus proche des attentes et des préoccupations des consommateurs.

En complément de cette communication continue, l'ARCEP a organisé, au cours de l'année 2025, des rencontres d'échanges avec divers groupes de consommateurs, favorisant le dialogue, la sensibilisation aux droits et recours, et une meilleure compréhension de ses actions de régulation. Ces rencontres ont également contribué à fournir aux participants les informations nécessaires pour mieux comprendre les offres proposées sur le marché des communications électroniques et pour effectuer des choix responsables et adaptés à leurs besoins.

En 2025, l'ARCEP a consolidé sa communication, renforçant la transparence envers les consommateurs, la cohésion du personnel et la visibilité de ses missions, avec des résultats satisfaisants marqués par une progression sur les canaux digitaux et une couverture médiatique améliorée.

2.8. Coopération et participation 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 :

► Conférence mondiale du développement des télécommunications

A travers une délégation de l'ARCEP, le Bénin a pris part aux travaux de la neuvième Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT-25), tenue du 17 au 28 novembre 2025 à Bakou, en République d'Azerbaïdjan sur le thème suivant : «**Une connectivité universelle, efficace et financièrement abordable pour un avenir numérique inclusif et durable**». Cette conférence, organisée sous l'égide de l'Union internationale des télécommunications (UIT), a constitué une plateforme stratégique de concertation entre États membres et parties prenantes autour des défis



liés à l'accès universel aux services de communications électroniques, à leur qualité et à leur accessibilité financière. Elle s'est conclue par l'adoption de la Déclaration de Bakou, qui fixe les orientations communes pour la période 2026-2029 en vue de promouvoir une connectivité inclusive, durable et résiliente à l'échelle mondiale.

La Déclaration de Bakou réaffirme l'engagement de la communauté internationale en faveur d'une connectivité universelle, efficace et financièrement abordable, comme levier essentiel d'un développement numérique inclusif et durable. Elle souligne que malgré les progrès significatifs enregistrés dans le déploiement des technologies de l'information et de la communication, d'importantes disparités subsistent, notamment dans les pays en développement, les zones rurales et les territoires mal desservis. Elle met en évidence non seulement les défis d'accès aux infrastructures, mais également le « déficit d'usage » lié à l'accessibilité financière des terminaux, au manque de compétences numériques et à l'insuffisance de contenus adaptés.


Face à ces enjeux, les États membres appellent à un renforcement de la coopération internationale et à la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes autour d'approches multipartites. Ils insistent sur la nécessité de promouvoir des investissements durables dans des infrastructures numériques résilientes, diversifiées (incluant les réseaux terrestres, sous-marins et satellitaires) et respectueuses des impératifs environnementaux.

La Déclaration met également l'accent sur l'importance d'un cadre politique et réglementaire favorable à l'innovation, à l'investissement et à une concurrence équitable, tout en plaçant l'humain au cœur de la transformation numérique. Elle préconise le développement des capacités numériques, en particulier au bénéfice des populations vulnérables, ainsi que le renforcement des compétences des institutions et des régulateurs.

Par ailleurs, elle reconnaît le rôle croissant des technologies émergentes, notamment l'intelligence artificielle, dans l'accélération du développement numérique, tout en appelant à un accompagnement spécifique des pays en développement pour en tirer pleinement parti.

Enfin, la Déclaration de Bakou engage les États à intensifier les partenariats internationaux, à favoriser les synergies entre acteurs publics et privés, et à soutenir les initiatives du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT (UIT-D), afin d'accélérer la mise en œuvre des objectifs du Sommet mondial sur la société de l'information et des Objectifs de développement durable.

En marge des travaux de la CMDT-25, la délégation de l'ARCEP BENIN a effectué une visite à l'Agence spatiale de la République d'Azerbaïdjan (AZERCOSMOS). Cette visite a permis à la délégation de découvrir les infrastructures de l'agence, ses programmes



spatiaux ainsi que les satellites de télécommunications qu'elle exploite, AZERCOSMOS s'étant affirmée comme un acteur national de référence dans le domaine spatial depuis 2021. Les échanges ont notamment porté sur l'évolution de l'agence, ses projets en cours et ses perspectives de développement, et ont été complétés par une visite des installations techniques. Cette rencontre ouvre des perspectives de coopération entre l'ARCEP BENIN et AZERCOSMOS, notamment dans le domaine des communications satellitaires.

► **Atelier sur le système national de cartographie des infrastructures haut débit au Bénin**

L'Union Internationale des Télécommunications (UIT), avec le soutien financier de l'Union européenne, a lancé le projet *Africa-BB-Maps* pour doter onze pays africains, dont le Bénin, d'un système national de cartographie des infrastructures haut débit. Le projet, prévu sur une période de quatre ans (2025-2028), repose sur quatre piliers essentiels à savoir, le cadre politique et réglementaire, les aspects techniques, le renforcement des capacités et le transfert de compétences.

L'ARCEP BENIN a organisé du 09 au 11 septembre 2025 l'atelier national dont la cérémonie de lancement a été marquée par les allocutions respectives du représentant du Chef de la Délégation de l'Union européenne au Bénin, du Directeur du Bureau de Développement des Télécommunications de l'UIT et du Président de l'ARCEP BENIN. Cinquante et un (51) participants provenant tant du secteur public que du secteur privé, ont pris part à cette réunion. Parmi eux figuraient des représentants de tous les les opérateurs de téléphonie mobile et fixe, des fournisseurs d'accès à Internet, des exploitants d'infrastructures alternatives, des affectataires de fréquences radioélectriques, des associations de consommateurs, pour ne citer que ceux-là.

Les principales recommandations issues de l'atelier portent sur :

- l'intégration des données de couverture dans la Plateforme Unifiée de Gestion des infrastructures de télécommunications (PUGIT) pour en faire une plateforme moderne et interopérable ;
- l'adoption de formats ouverts de fichier et d'outils SIG libres ;
- la mise en place d'un cadre de gouvernance et de validation des données ;
- le renforcement des compétences locales pour réduire la dépendance externe ;
- la définition de mécanismes de confidentialité et de sanction.



*Atelier sur le système national de cartographie des infrastructures haut débit au Bénin
Cotonou, du 09 au 11 septembre 2025*



► Visite de travail de l'ARPCE Congo à l'ARCEP Bénin : une coopération renforcée pour une régulation efficace des communications électroniques

Du 7 au 9 octobre 2025, l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP Bénin) a accueilli dans ses locaux une délégation de l'Agence de Régulation des Postes et Communications Électroniques du Congo Brazzaville (ARPCE Congo).

Les discussions ont porté sur cinq thématiques :

- la présentation institutionnelle de l'ARCEP BENIN ;
- la gestion financière et comptable ;
- le recouvrement des créances ;
- le contrôle interne et l'audit ;
- le système de management de la qualité (certification ISO 9001 : 2015).

Cette visite illustre la dynamique croissante de coopération entre régulateurs africains, dans un contexte où le renforcement des capacités institutionnelles est un enjeu stratégique pour accompagner le développement du secteur des communications électroniques.

Visite de travail de l'ARPCE Congo à l'ARCEP BENIN Cotonou, du 7 au 9 octobre 2025



*Visite de travail de l'ARPCE Congo à l'ARCEP BENIN
Cotonou, du 7 au 9 octobre 2025*



► **Comité des Régulateurs Nationaux du Numérique des Etats membres de l'UEMOA (CRNN)**

Du 28 au 31 octobre 2025, l'ARCEP a accueilli à Cotonou la première session du Comité des Régulateurs Nationaux du Numérique des Etats membres de l'UEMOA (CRNN).

Ont pris part aux travaux de Cotonou, des représentants de la Commission de l'UEMOA et les délégués venus des huit (08) Autorités Nationales de Régulation (ANR) des Etats membres de l'UEMOA.

Les travaux ont porté principalement sur quatre (04) points ;

- les communications de l'ARCEP BENIN sur les thématiques relatives aux procédures d'autorisations des réseaux et services satellitaires et l'interopérabilité des plateformes des émetteurs de monnaie électroniques (EME) ;
- l'élaboration et l'adoption du plan d'actions 2026-2027 du CRNN ;
- le partage d'expériences des Etats membres en matière d'identification des abonnés et de la mise en œuvre du roaming ;
- une communication sur le développement de l'intelligence artificielle et les Data centers souverains.

*Cérémonie d'ouverture du Comité des Régulateurs Nationaux du Numérique (CRNN)
des Etats membres de l'UEMOA
Cotonou, le 28 octobre 2025*





► **Assemblée des Régulateurs de télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO)**

L'Assemblée des Régulateurs de Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest regroupe les Autorités de régulation des pays de l'Afrique de l'Ouest. En 2025, l'ARCEP BENIN a été élue à la fonction de deuxième Vice-président du comité exécutif de l'organisation lors de sa 22ème Assemblée Générale Annuelle tenue à Bissau (Guinée Bissau). La présidence du comité est actuellement assurée par la Guinée Bissau. Sous la supervision du comité Exécutif, le secrétariat exécutif de l'ARTAO a lancé l'élaboration de son nouveau plan stratégique. L'ARCEP BENIN participe activement à l'élaboration dudit plan stratégique en occupant le poste de Co-président du comité technique de rédaction du plan. Avec sa position au sein du comité, l'ARCEP entend jouer un rôle de plus en plus important au sein de l'organisation au cours des prochaines années.

► **Participation aux travaux des Commissions d'étude de l'Union Internationale des Télécommunications**

L'ARCEP BENIN a activement participé aux travaux des différentes commissions d'étude de l'Union internationale des télécommunications (UIT), notamment à travers les réunions des groupes de rapporteurs des Commissions d'études 1 et 2 du Secteur du développement (UIT-D), ainsi que celles des Commissions d'études 5, 12, 13 et 17 du Bureau de la normalisation et des Commissions d'études du Bureau des radiocommunications.

Au sein de la Commission d'étude 2 du Bureau de développement des télécommunications, l'ARCEP BENIN a en outre occupé la fonction de rapporteur sur la question relative aux villes intelligentes, illustrant ainsi son positionnement actif dans les travaux prospectifs de l'UIT. Forte de ces acquis, l'Autorité entend poursuivre et intensifier son engagement au sein des commissions d'étude, afin de consolider son expertise et d'accompagner efficacement l'évolution du secteur au niveau national.



► Participation aux réunions de la CEDEAO et de l'UAT

L'ARCEP BENIN participe à de nombreuses réunions organisées par l'Union Africaine des Télécommunications et la CEDEAO. Elle contribue ainsi activement à l'amélioration du cadre réglementaire et au développement d'une façon générale du secteur du numérique en Afrique. En 2025, elle a ainsi participé à diverses réunions préparatoires de la Conférence mondiale des radiocommunications de 2027 où elle joue un rôle en qualité de Vice-président des groupes de travail 2A et 5 de la CEDEAO. Par ailleurs, elle suit activement les points 1.2, 1.171.10 et 1.13 de l'ordre du jour de la CMR.

Elle a aussi joué un rôle dans le cadre des réunions préparatoires à la conférence mondiale du développement des télécommunications de 2025. Toujours au cours de la même année, l'ARCEP BENIN a activement contribué à l'élaboration par la Commission de la CEDEAO, des nouvelles directives sur les communications électroniques. Ce nouveau projet de directives vise à faciliter un nouvel environnement flexible et harmonisé des télécommunications en Afrique de l'Ouest en vue de répondre à l'évolution rapide du secteur.

► Participation au FRATEL

L'ARCEP BENIN a participé aussi bien au séminaire du FRATEL tenu à Abidjan qu'à sa réunion annuelle tenue au Luxembourg. Les thématiques abordées au cours de ces deux réunions ont été très enrichissantes pour l'institution. Entre autres sujets abordés, on note la question de la régulation des fournisseurs de services satellitaires. Les discussions sur ce sujet ont permis à l'ARCEP de partager son expérience et son cadre juridique en la matière. Elles ont aussi permis de noter que le Bénin est l'un des pionniers dans le domaine de la régulation dans l'espace francophone. Un cadre d'échange a été mis en place par le FRATEL pour poursuivre les discussions sur ce sujet ainsi que les autres questions d'intérêt.

► Participation au forum africain de l'UPU sur la régulation postale

La participation de l'ARCEP BENIN au Forum africain de l'UPU sur la régulation postale a permis de renforcer la compréhension des évolutions majeures du secteur postal, notamment en matière de transformation numérique, de concurrence et de service universel. Elle a également favorisé une meilleure appréhension des bonnes pratiques réglementaires mises en œuvre dans d'autres pays africains confrontés à des défis similaires.



Les échanges ont contribué à consolider les capacités techniques et stratégiques de l'ARCEP BENIN, en particulier sur les approches de régulation innovantes, l'harmonisation des cadres réglementaires et la redéfinition du périmètre du secteur postal. La Vision UPU 2.0 a été identifiée comme un cadre de référence pertinent pour orienter les réformes réglementaires nationales.

Sur le plan institutionnel, cette participation a renforcé le positionnement de l'ARCEP BENIN au sein du réseau des régulateurs postaux africains et internationaux, tout en facilitant le partage d'expériences et la coopération multilatérale. Les enseignements tirés de ce forum alimenteront les actions futures de l'ARCEP BENIN, notamment dans l'adaptation du cadre juridique et réglementaire, le renforcement du service universel et l'amélioration de la protection des usagers des services postaux.

► Participation au programme IPRiS

Le programme IPRIS est une initiative de renforcement des capacités engagée conjointement par l'Union européenne, la Suède et le Luxembourg. Il est mis en œuvre par le programme SPIDER (*Swedish Program for ICT in Developing Regions*), basée au Département des sciences informatiques et des systèmes de l'Université de Stockholm en Suède. Le volet francophone du programme est mis en œuvre sous la coordination de l'Institut luxembourgeois de Régulation (ILR).

L'ARCEP BENIN a participé à la cohorte 2025C du programme IPRiS, à laquelle ont également pris part les Autorités de Régulation du Burundi, du Cameroun, du Gabon, de la Guinée, de la Guinée Equatoriale.

Cette session a connu également la participation des organisations sous-régionales de régulation, notamment l'ARTAO, l'ARTAC (Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de la République Centrafricaine), l'OCAE (Organisation des communications de l'Afrique de l'Est) et le réseau des régulateurs francophones FRATEL.

Chaque régulateur national des télécoms a travaillé sur une initiative pour le changement adaptée aux priorités de son pays, à savoir : la régulation de la concurrence pour un marché dynamique des communications électroniques mobiles, l'élaboration d'une stratégie de gestion du spectre, les spécifications du déploiement de la 5G et les normes réglementaires, la régulation du partage des infrastructures de fibre optique, le renforcement de la concurrence sur un marché déséquilibré et la détection et l'analyse des interférences spectrales.



► Mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance régionale

Après la signature des trois (03) premiers accords bilatéraux respectivement avec le Togo, le Mali et le Ghana, pour la mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire, l'ARCEP BENIN a poursuivi les échanges avec le Sénégal et la Côte d'Ivoire. Les travaux préparatoires ont abouti à la signature à Dakar, le 12 décembre 2025, de l'accord bilatéral entre l'ARCEP BENIN et l'ARTP Sénégal. Cette signature porte à quatre (04) le nombre d'accords bilatéraux de mise en œuvre du règlement de la CEDEAO signés par l'ARCEP BENIN.

Ce protocole signé en présence des opérateurs de réseaux mobiles des deux pays, consacre une avancée majeure dans la mise en œuvre du règlement par les Etats de la communauté et constitue une opportunité pour les populations de bénéficier de conditions tarifaires très abordables lorsqu'elles se déplacent d'un pays à l'autre. Ainsi, à partir de l'ouverture des services, les abonnés des réseaux du Bénin en itinérance au Sénégal seront traités comme des abonnés des réseaux mobiles du Sénégal et vice-versa. Une avancée essentielle consacrée par le protocole est la baisse du tarif maximal de communication entre les deux pays à un montant équivalent à 130 FCFA la minute. L'ouverture des services est prévue pour le 1er mars 2026. Il faut noter que l'itinérance régionale est déjà opérationnelle entre le Bénin, le Togo et le Ghana. Des discussions ont été engagées avec l'Autorité de Régulation des Télécommunications de la Côte d'Ivoire en vue de la signature prochaine d'un protocole.

2.9. Réalisation d'une étude sur l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal

L'étude relative à l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal au Bénin, entamée depuis l'année précédente avec l'appui de l'Union Postale Universelle (UPU) a été achevée.

Le rapport issu de cette étude, présenté par le consultant, vise à définir les orientations stratégiques, les objectifs et les priorités nécessaires à un développement harmonieux et durable du secteur postal, dans un contexte marqué par l'innovation technologique et la diversification des activités postales au Bénin.

À l'issue de ce processus, l'ARCEP dispose d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS), constituant la première étape du processus d'adaptation du cadre légal et réglementaire, indispensable à une régulation plus efficace et à une contribution accrue du secteur postal au développement économique et social du Bénin.

En 2026, l'ARCEP poursuivra cette dynamique par l'élaboration et la proposition d'un avant-projet de loi postale, fondé sur les orientations définies dans le Document de Politique Sectorielle.



2.10. Interconnexion des plateformes des EME

Les services financiers mobiles sont des services à valeur ajoutée offerts sur les réseaux de communications électroniques qui permettent d'effectuer des transactions financières accessibles par l'intermédiaire d'un téléphone mobile avec ou sans compte bancaire. Les services financiers mobiles ont largement contribué à l'inclusion financière au cours de la décennie écoulée. Stimulés par les cadres réglementaires favorables, ils continuent à s'étendre de plus en plus, en particulier en Afrique. Ils deviennent un enjeu stratégique majeur pour les opérateurs de réseaux de télécommunications parce qu'ils contribuent à la fidélisation des abonnés.

Introduits au Bénin depuis 2014 par les opérateurs de réseaux mobiles, et accessibles à travers les codes USSD, ces services sont de nos jours fournis par des entreprises indépendantes, conformément à la réglementation bancaire sur les émetteurs de monnaie électronique.

Au Bénin, les monnaies électroniques distribuées sont : MTN Mobile Money distribuée par la société MTN MOBILE MONEY SA, Moov Money distribuée par la société MOOV MONEY SA et Celtiis Cash distribuée par les Banques CORIS BANK INTERNATIONAL BENIN SA et la Banque Internationale pour l'Industrie et le Commerce (BIIC).

Jusqu'en 2024, les plateformes des émetteurs de monnaie électronique étaient chacune interconnectées à un seul réseau mobile, en violation de la réglementation en vigueur qui exige que leurs plateformes soient interconnectées à tous les réseaux mobiles en exploitation au Bénin. C'est ainsi qu'en 2024, l'ARCEP a initié un projet d'interconnexion des plateformes des émetteurs de monnaie électronique avec les réseaux mobiles de communications électroniques.

Dans le cadre dudit projet, chaque opérateur de réseaux de communications électroniques ouverts au public a implémenté, sur son réseau, les codes USSD attribués aux fournisseurs de services financiers mobiles. Ainsi, les codes USSD *880#, *855# et *889# qui n'étaient respectivement fonctionnels que sur le réseau de SPACETEL-BENIN, MOOV AFRICA BENIN et la SBIN SA, sont depuis janvier 2025 fonctionnels sur tous les réseaux mobiles au Bénin. Les abonnés ont depuis cette date, la possibilité de disposer des trois comptes MTN Mobile money, Moov Money et CELTIIS Cash créés sur un seul numéro, et d'effectuer toutes les transactions rattachées à leur portefeuille mobile sur les réseaux. Il est possible désormais de rattacher à un numéro mobile quelconque, tous les portefeuilles mobiles des émetteurs de monnaie électronique agréés au BENIN, quel que soit le réseau mobile auquel appartient ce numéro. Ce projet contribuera davantage à accroître l'inclusion financière au Bénin.



III.
DONNÉES
DES MARCHÉS





III. DONNÉES DES MARCHÉS

3.1. Secteur postal

L'examen du marché postal s'apprécie notamment à travers la dynamique des opérateurs qui y interviennent, l'adoption des services par les consommateurs ainsi que les nouvelles pratiques émergentes.

3.1.1. Opérateurs postaux

L'activité postale au Bénin est animée par, un (01) opérateur désigné chargé de la fourniture du service postal universel, à savoir La Poste du Bénin SA, et dix-neuf (19) opérateurs intervenant dans les services postaux non réservés.

Le répertoire des opérateurs postaux formels en activité au Bénin en 2025 est disponible sur le site web de l'ARCEP (www.arcep.bj). Il faut également noter l'existence sur le marché postal d'acteurs informels, malgré les différentes stratégies de lutte contre l'informel déployées par l'ARCEP BENIN.

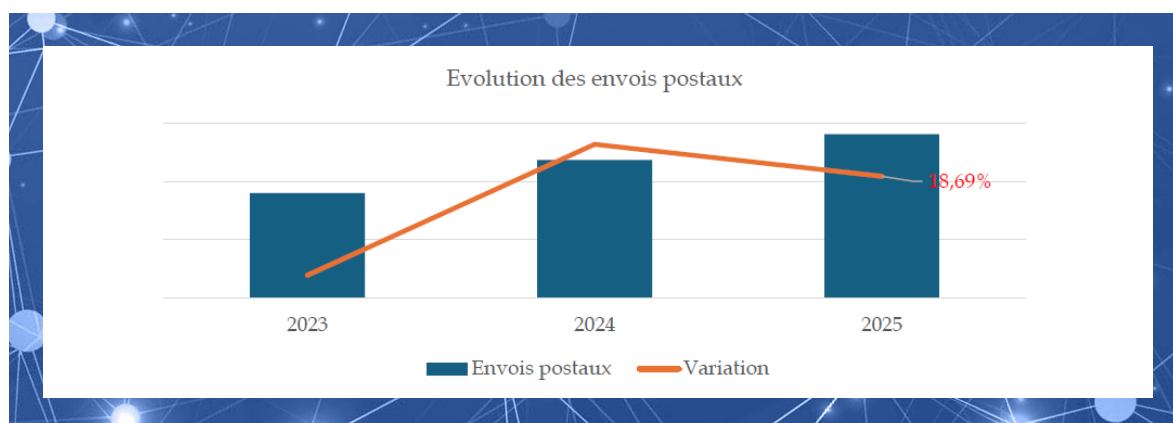
3.1.2. Indicateurs du marché postal

Les données statistiques suivantes présentent le marché postal.

3.1.2.1. Volume des envois postaux

Le volume total des envois postaux au 31 décembre 2025 est de **1 405 848** contre **1 184 474** en 2024, soit un accroissement de **18,69%**. Cette croissance est portée par le volume des colis postaux et des courriers express qui a connu une augmentation respective de **53,18%** et **56,55%** en 2025. Le volume des courriers ordinaires quant à lui a chuté de **4,84%**.

Graphique 3 : Evolution des envois postaux



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)



Le volume des envois postaux enregistrés en 2025 est réparti comme ci-après :

- trafic international : 50,26%
- trafic intérieur : 49,74%.

3.1.2.1.1. Volume du courrier international par segment

Le volume global du courrier international est de 706 607 envois (expédition et réception) répartis conformément au tableau ci-après :

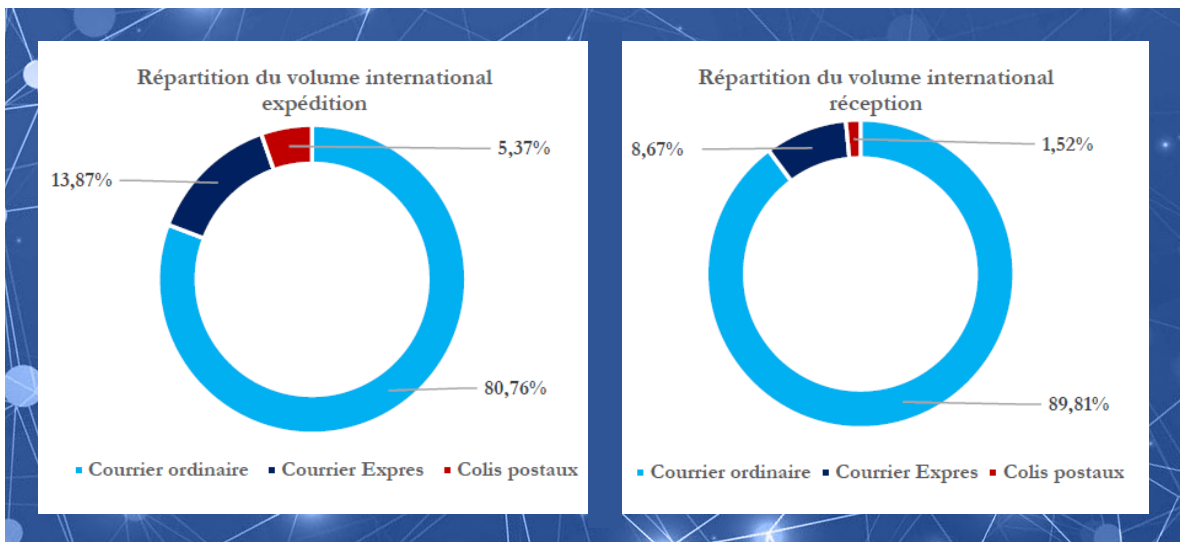
Tableau 2 : Volume du courrier international traité en 2025

Segments	Expéditions	Réceptions	Total	Pourcentage
Courrier ordinaire	215 156	395 319	610 475	86,40%
Courrier Express	36 953	38 170	75 123	10,63%
Colis postaux	14 304	6 705	21 009	2,97%
Total	266 413	440 194	706 607	100%
Pourcentage	37,70%	62,30%	100%	

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

La répartition du volume global international (expédition et réception) s'illustre par les graphiques ci-après :

Graphique 4 : Volume global international des courriers (expédition et réception)



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)



- **Courriers Ordinaires**

Le volume de courriers ordinaires internationaux traité en 2025 est de **610 475** courriers soit une augmentation de **13,05%** par rapport à l'année précédente. La Poste du Bénin SA est le seul opérateur postal sur ce segment du marché. Ce volume est issu des dépôts en nombre constitué des courriers des entreprises.

- **Courriers Express**

Le volume des courriers express vers l'international a atteint **75 123** envois en 2025 contre **76 734** en 2024, soit une baisse de **2,1%**.

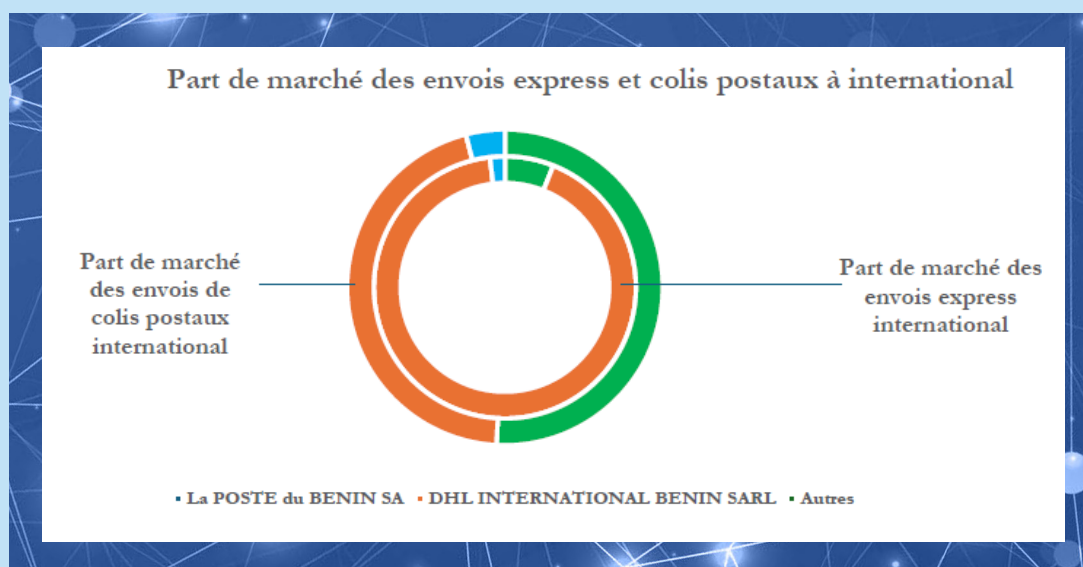
L'opérateur DHL contrôle ce segment du marché avec environ **92,15%** du volume global du trafic. Il est suivi de La Poste du Bénin (**6,02%**). Les autres opérateurs se partagent le reste.

- **Colis postaux**

Sur le segment des colis postaux, les envois internationaux en 2025 ont connu une baisse de **7,85%** par rapport à 2024.

Au total, **21 009** colis postaux ont été traités. La Poste du Bénin et DHL demeurent les leaders sur ce segment avec respectivement **50,86%** et **45,15%** du volume global des colis postaux. Les autres opérateurs se partagent les **3,99%** restant.

Graphique 5 : Part de marché des envois à l'international



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

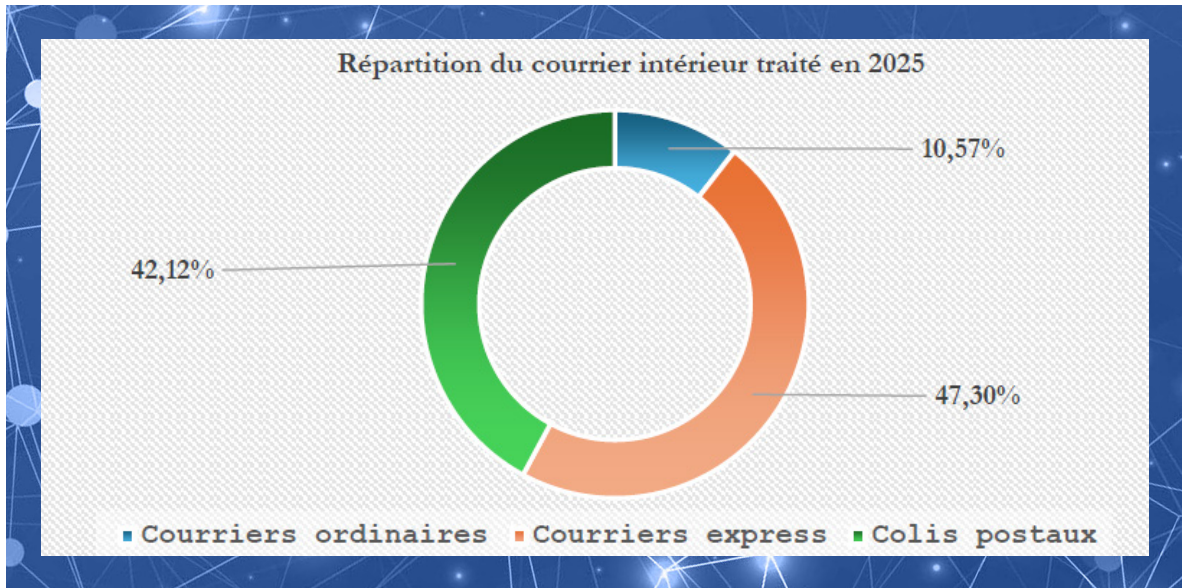


Les opérateurs nationaux ont expédié hors du territoire national **266 413** envois et ont reçu de l'extérieur **440 194** envois soit respectivement **37,70%** et **62,30%** du trafic postal international.

3.1.2.1.2. Volume du courrier intérieur par segment

Les opérateurs postaux ont traité **699 241** envois intérieurs en 2025 contre **544 930** en 2024. La répartition par segment est présentée dans le graphique ci-après :

Graphique 6 : Répartition du courrier intérieur traité en 2025



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)



- **Courriers Ordinaires**

Le volume des envois de courriers ordinaires à l'intérieur est passé de **179 187** envois en 2024 à **73 932** envois en 2025. Cette baisse serait due à la transition vers les communications numériques et s'explique par le fait que les administrations utilisent de moins en moins de courriers papiers pour communiquer.

- **Courriers Express**

Le volume de courriers express transmis par les opérateurs postaux sur le territoire national en 2025 s'établit à **330 757** courriers, soit une augmentation de **81,20%** par rapport à l'année 2024. Sur le plan national, Baobab Express est le leader sur le segment avec **48,87%** de part de marché en volume. Il est suivi de Top Chrono avec **25,65%**, de La Poste du Bénin avec **13,37%**, Les Cars ATT avec **7,34%** et Le Coursier avec **2,11%**. Les autres opérateurs postaux se partagent le trafic restant 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 **60,79%** pour atteindre un volume de **294 552** colis. Les opérateurs Les Cars ATT et Baobab Express sont les leaders depuis plusieurs années sur ce segment avec des parts de marchés respectives de **48,69%** et **39,63%**. Ils sont suivis de La Poste du Bénin SA (**6,8%**), Top Chrono (**3,11%**) et Le Coursier (**1,77%**).

3.1.2.2 Chiffre d'affaires du marché postal

Le chiffre d'affaires global du marché postal est de **douze milliards huit cent quarante-trois millions sept cent vingt-huit mille neuf cent quatre-vingt-deux (12 843 728 982) FCFA**, soit une augmentation de **5,08%** par rapport aux chiffres de 2024.

La croissance obtenue en 2025 résulte essentiellement des chiffres d'affaires des services financiers postaux et des colis express.

Tableau 3 : Chiffres d'affaires du marché postal par segment de 2023 à 2025

Désignations	2023	2024	2025
Poste aux lettres	499 136 072	466 164 536	415 419 805
Courriers express	1 175 795 507	1 089 735 418	1 188 727 296
Colis postaux	4 063 572 662	4 229 916 159	4 081 287 533
Services financiers	5 245 303 991	6 393 057 028	6 665 665 031
Service logistique	20 118 005	24 077 666	33 376 432
Autres services	104 890 238	19 303 348	459 252 885
Total Recettes	11 108 816 475	12 222 254 155	12 843 728 982

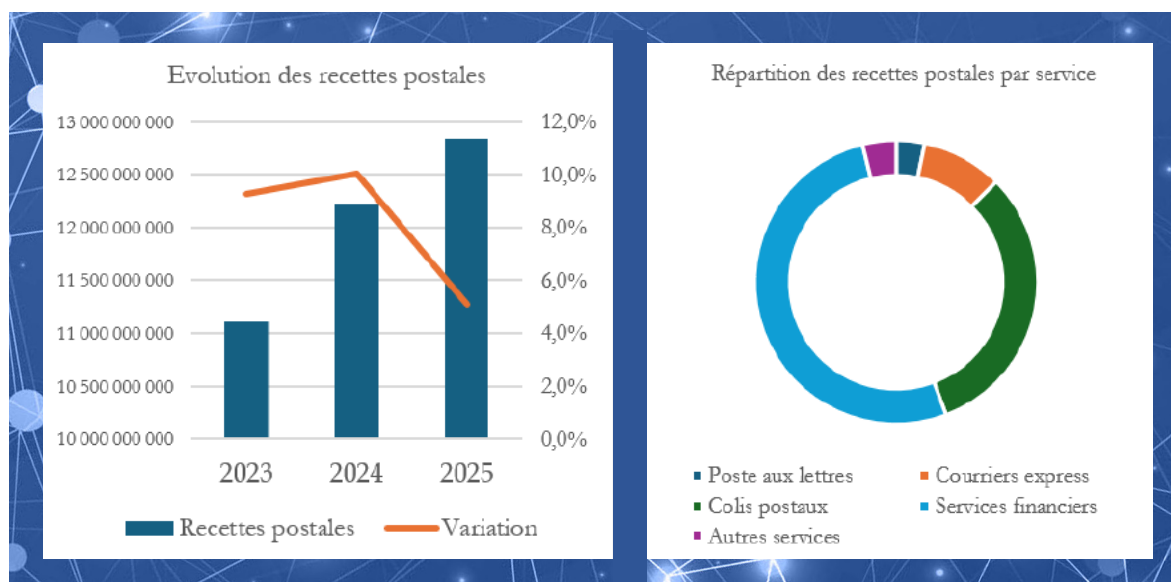
Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

De l'analyse des données de 2025 du marché postal, on note que le chiffre d'affaires du marché postal est formé ainsi qu'il suit :

- **44,27%** par les services postaux (Courriers et Colis postaux) ;
- **51,90%** par les services financiers ;
- **3,83%** par les autres services connexes.

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

Graphique 7 : Recettes postales 2025

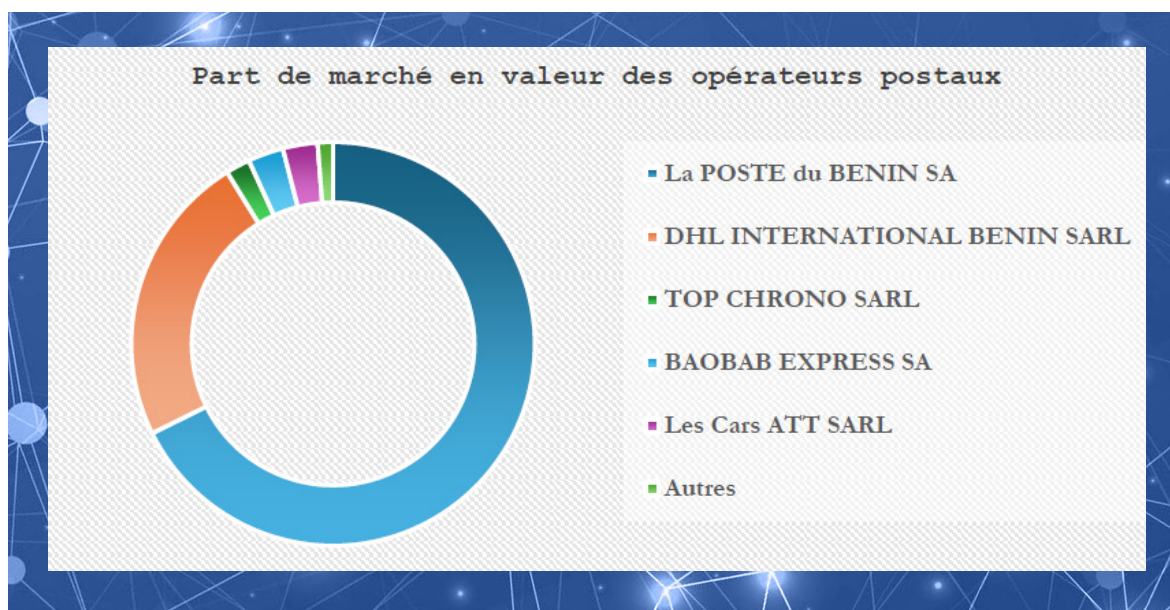


Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Cinq (05) opérateurs postaux ont généré **98,78%** de la valeur du marché postal en 2025. Il s'agit de LPB (**67,70%**), DHL (**23,49%**), BAOBAB EXPRESS (**2,85%**), les Cars ATT (**2,79%**) et TOP CHRONO (**1,95%**). Les autres opérateurs ont réalisé ensemble **1,22%** de la valeur du marché.



Graphique 8 : Part de marché en valeur des opérateurs postaux en 2025

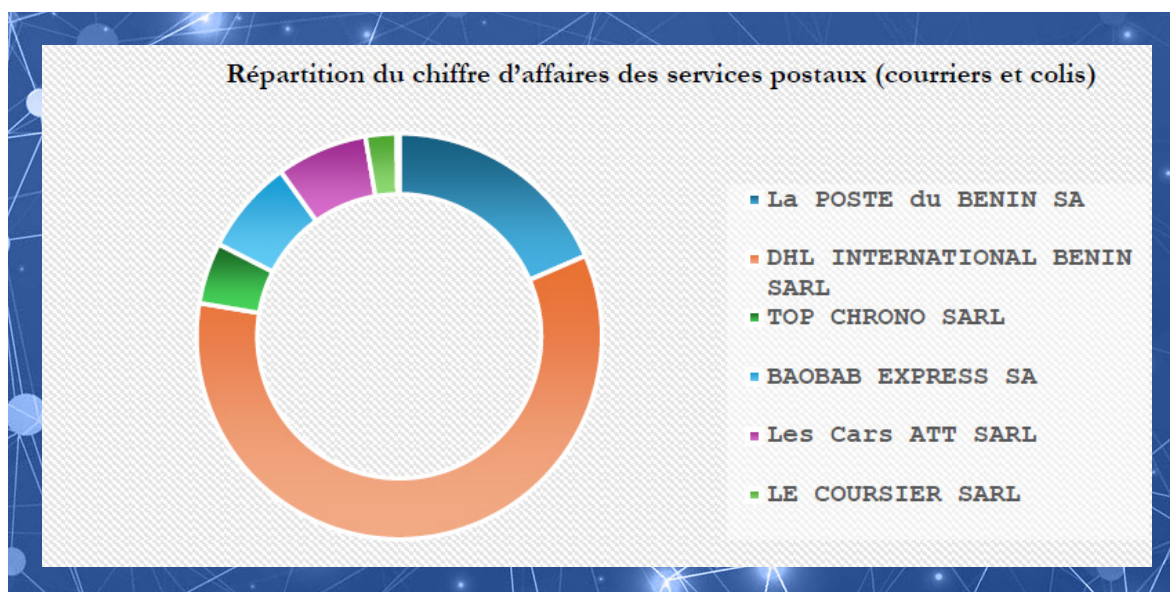


Source : (ARCEP, 2025)


Par ailleurs, le Chiffre d'affaires des services postaux (courriers et colis) est de cinq milliards six cent quatre-vingt-cinq millions quatre cent trente-quatre mille six cent trente quarante (5 685 434 634) FCFA en 2025.

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 9 : Répartition du chiffre d'affaires des services postaux (courriers et colis)



Source : (ARCEP, 2025)



Au total, six (06) opérateurs postaux ont généré 99,80% de la valeur du marché des services postaux (courriers et colis) en 2025. Il s'agit de DHL (**53,08%**), LPB (**28,94%**), BAOBAB EXPRESS (**6,28%**), les Cars ATT (**5,75%**), TOP CHRONO (**4,40%**) et Le COURSIER SARL (**1,35%**). Les autres opérateurs ont réalisé ensemble **0,21%** 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 deux (02) segments à savoir :

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

Le marché des communications électroniques affiche au 31 décembre 2025, un chiffre d'affaires de 382,4 milliards de francs CFA, soit une augmentation de 4,59% par rapport à 2024.

Les investissements constituent un élément essentiel du développement des infrastructures et des technologies. Le volume global des investissements dans les réseaux de communications électroniques est de **112,203 milliards de francs CFA** en 2025. Ce volume est réparti entre les réseaux de communications électroniques mobiles et fixes pour l'ensemble des opérateurs y compris les Fournisseurs d'Accès à Internet.

Au cours de l'année, les opérateurs SPACETEL BENIN SA, MOOVAFRICA BENIN SA, et SBIN SA, ont investi pour le développement de leurs réseaux respectifs, les montants de **48,769 ; 27,046 et 35,880 milliards de francs CFA**.

En ce qui concerne l'opérateur SBIN SA, le montant déclaré couvre les investissements sur les segments fixe et mobile.

3.2.1. Les communications électroniques fixes

Le marché du fixe est constitué de trois (03) 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.

Les communications électroniques fixes représentent **8,5%** de la valeur globale du marché des communications électroniques au Bénin en 2025. Comparée à 2024, cette valeur s'est accrue de **24,3%** passant de **26,049** milliards de francs CFA à **32,379** milliards de francs CFA.



Cette augmentation est portée par les services de gros de vente de capacités et les services de la téléphonie fixe voix.

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

3.2.1.1.1. Opérateur

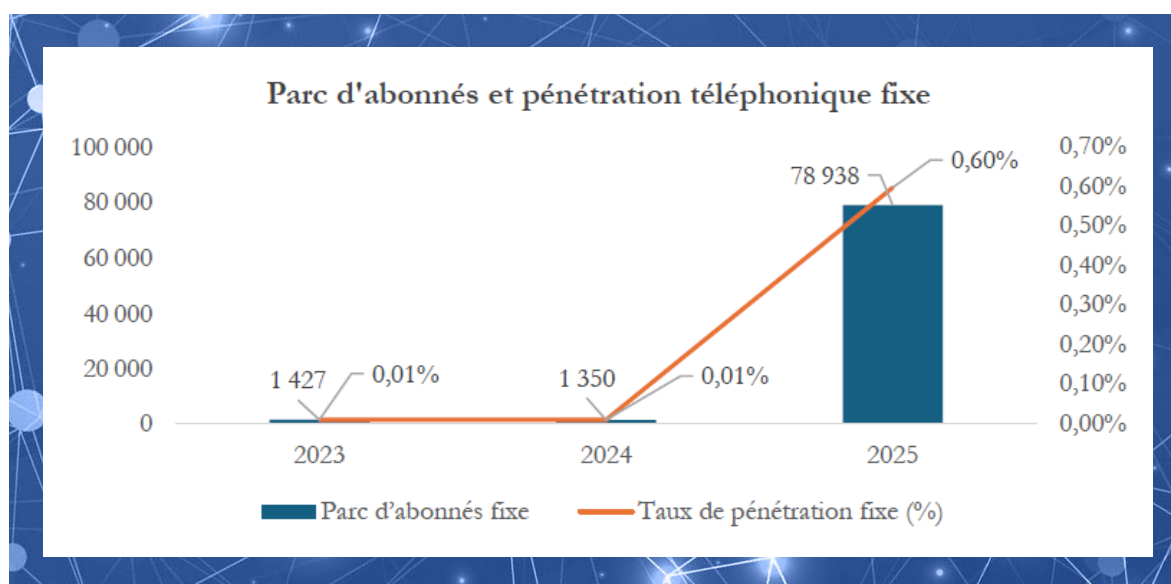
Le marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe est animé par l'opérateur SBIN SA.

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

Le parc d'abonnés à la téléphonie fixe au 31 décembre 2025 est de **78 938**.

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

Graphique 10 : Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Les services de téléphonie fixe sont offerts exclusivement par la SBIN SA. L'évolution du parc est une conséquence de sa nouvelle politique de réhabilitation de l'usage de ce service.

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

3.2.1.2.1. Fournisseurs d'accès à Internet

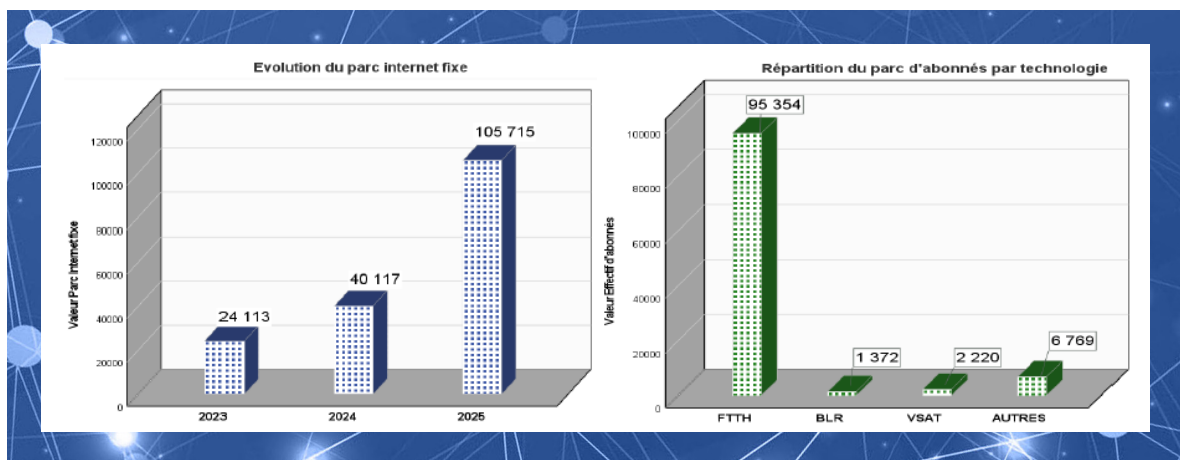
Au 31 décembre 2025, le Bénin compte vingt-sept (27) fournisseurs d'accès à Internet. La liste des fournisseurs d'accès à Internet est disponible sur le site web de l'ARCEP BENIN www.arcep.bj.

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

Le parc d'abonnements Internet fixe est évalué à 105 715 abonnés au 31 décembre 2025, soit une pénétration Internet fixe de 0,80%. En comparaison avec l'année précédente, on note un accroissement de 163,51%. Cette croissance est essentiellement portée par la concurrence sur ce segment d'activité avec l'arrivée sur le marché de GVA et de STARLINK aux côtés de la SBIN et de ISOCEL.

La répartition du parc d'abonnés Internet fixe 2025 par technologie se présente comme suit :

Graphique 11 : Répartition du parc d'abonnés Internet fixe 2025 par technologie



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Ces résultats indiquent l'adoption de la technologies FTTH par les consommateurs.

Le tableau ci-après présente le nombre total de kilomètres de câble FTTH déployé par les fournisseurs d'accès à internet : SBIN, GVA et ISOCEL au cours des l'années 2024 et 2025.



Tableau 4 : Nombre total de kilomètres de câble FTTH déployé

Année		2024	2025
Nombre total de km câble FTTH déployé	Segment déploiement	Aérien 2 079	3 266
		Terrestre 46,4	71
	Segment raccordement	Aérien 1 733	3 145

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

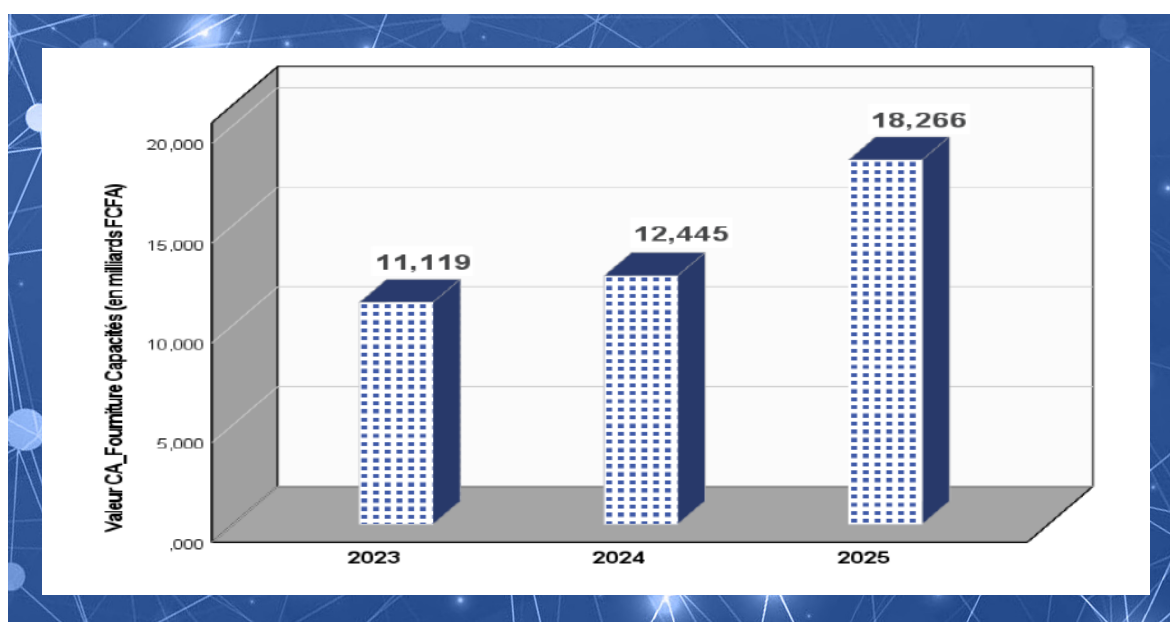
La largeur de la bande passante au Bénin est de 350 Gbps au 31 décembre 2025.

3.2.1.3. Marché de gros de la fourniture de capacités

3.2.1.3.1 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 évalué à 18,266 milliards de francs CFA en 2025, soit une augmentation de 46,8% par rapport à l’année 2024.

Graphique 12 : Chiffre d’affaires de la fourniture des services de gros



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)



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 SA, MOOV AFRICA BENIN SA et SBIN SA.

3.2.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques mobiles

3.2.2.2.1. Abonnements mobiles actifs

Au 31 décembre 2025, le nombre de cartes SIM actives connectées aux réseaux de communications électroniques mobiles est évalué à **18,17** millions contre **18,21** millions de cartes SIM en 2024 soit une baisse **0,2%**.

Cette baisse peut s'expliquer par le fait qu'au cours de l'année 2025, une vaste campagne d'identification des abonnés a été réalisée. A la suite de cette campagne, les cartes SIM non identifiées ont été résiliées.

Le nombre d'abonnés¹ à la téléphonie mobile est évalué à **10 328 542** au 31 décembre 2025, soit une pénétration mobile de **78,1%**.

3.2.2.2.2 Trafics mobiles

Le volume de trafic voix mobile généré en 2025 est de **10,374** milliards de minutes d'appels voix, soit un accroissement de **51,57%** par rapport à 2024. Cet accroissement du trafic voix est porté par l'opérateur CELTIIS dont le trafic a connu une croissance remarquable au cours de l'année.

Le volume des SMS échangés sur les réseaux mobiles a atteint **603,188** millions. On note une croissance de **39,5%** par rapport à l'année précédente.

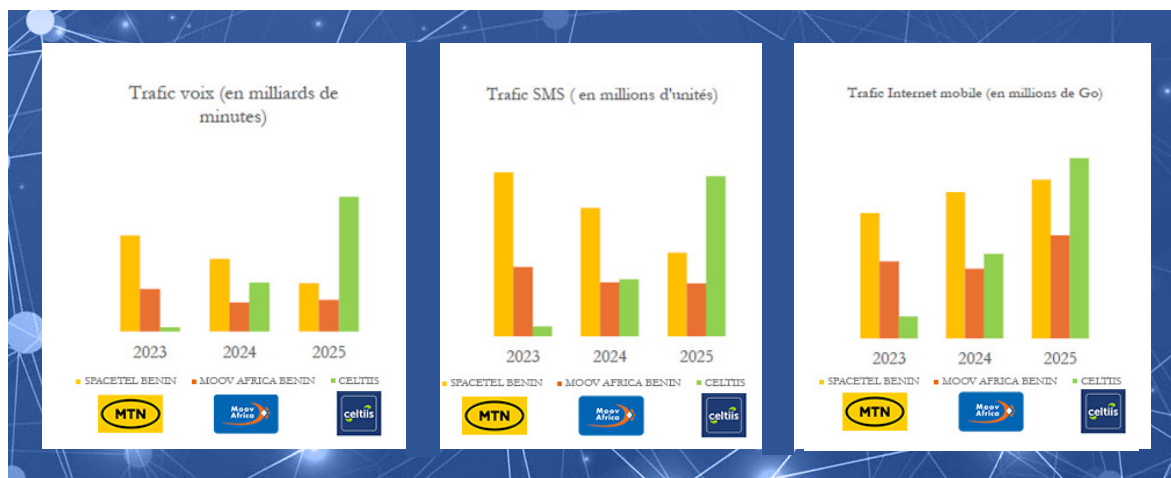
Le trafic Internet mobile continue sa croissance, passant de **375,4** à **551,6** millions de Giga-octets entre 2024 et 2025, soit une augmentation de **47%** en un an. Ces statistiques témoignent de l'adoption de nouvelles habitudes de consommation des services numériques par la population, qui a intégré les technologies dans leurs activités économiques et sociales.

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

¹ Nombre d'abonnés après élimination des multi SIM



Graphique 13 : Evolution des trafics mobiles



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

3.2.2.2.3 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 2025 est de **350,02** milliards de francs CFA soit une progression de **3,1%** par rapport à l'année précédente.

Les chiffres d'affaires des opérateurs mobiles en 2025 sont illustrés par le graphique ci-dessous :

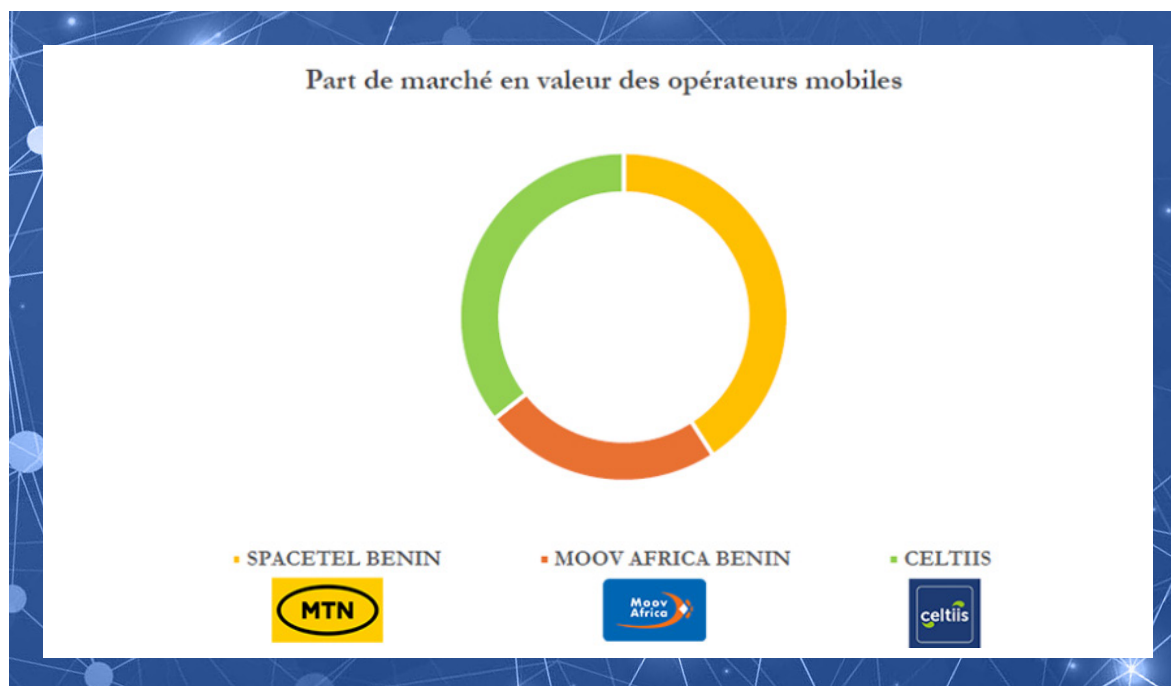
Graphique 14 : Chiffres d'affaires par opérateur mobile en 2025



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Les parts de marché en valeur des trois (3) opérateurs mobiles au 31 décembre 2025 se présentent comme l'indique le graphique ci-après :

Graphique 15 : Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2025



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

3.2.2.2.4 Revenu moyen généré par abonné

Le revenu moyen mensuel par abonné mobile (Average Revenue Per User – ARPU) au cours de l'année 2025 est évalué à **1 622 FCFA**. Il varie d'un opérateur à un autre.

3.2.2.2.5 Abonnements et pénétration Internet mobile

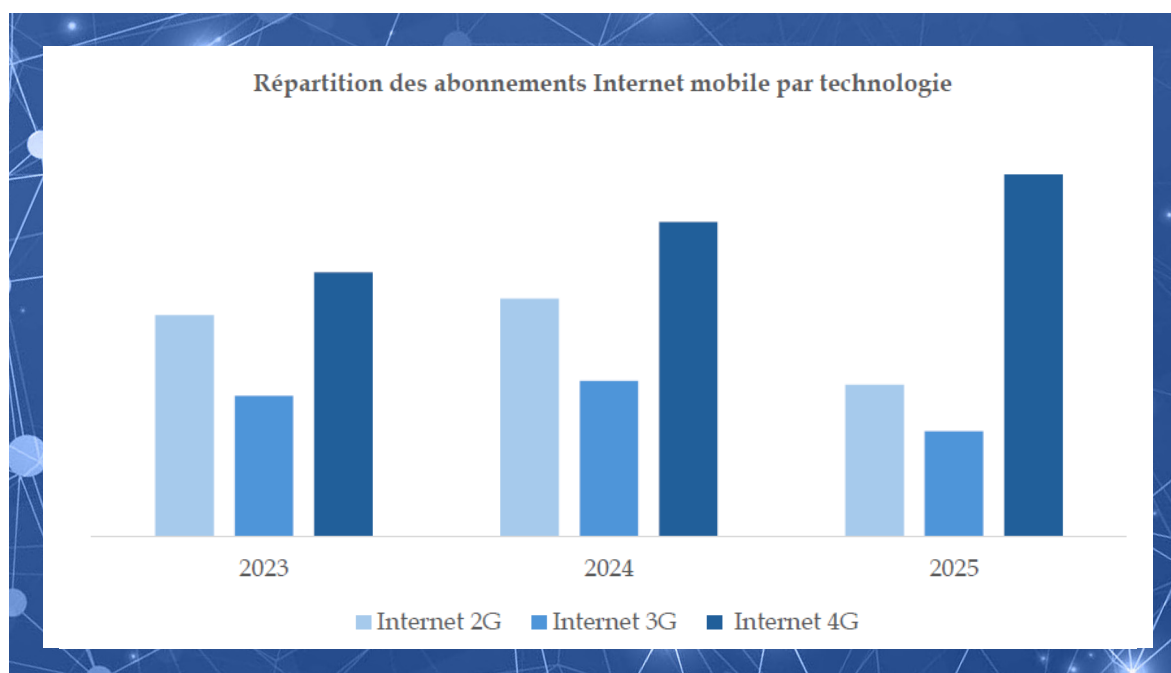
Le nombre de cartes SIM Internet mobile connectées aux réseaux des opérateurs de communications électroniques est de **10,81 millions** au 31 décembre 2025.

Cependant, le nombre d'abonnés Internet mobile est de **8 594 822** au 31 décembre 2025, soit une pénétration internet mobile de **64,9%** contre **63,5%** en 2024. On note un gain de pénétration Internet mobile de 1,4 points en 2025.

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



Graphique 16 : Répartition des abonnements Internet mobile par technologie



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Il faut noter que **58%** des abonnements Internet mobile sont sur la technologie 4G, **17%** sur la technologie 3G et **25%** 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 **58%** en 2025.

3.2.2.2.6 Intensité concurrentielle

Dans le cadre de l'analyse du fonctionnement concurrentiel des marchés des communications électroniques mobiles, l'ARCEP a retenu l'approche structurante des « cinq forces » développée par Michael Porter, reconnue pour sa pertinence dans l'appréciation de l'intensité concurrentielle. Cette grille d'analyse permet d'évaluer, de manière systémique, les dynamiques qui influencent le jeu concurrentiel sur le marché mobile, notamment la rivalité entre les opérateurs en place, la menace de nouveaux entrants, le pouvoir de négociation des clients et des fournisseurs, ainsi que la pression exercée par les produits ou services de substitution.

■ La rivalité concurrentielle

Le marché des communications électroniques mobiles au Bénin se caractérise par une concurrence soutenue entre trois (3) opérateurs : SPACETEL BENIN, MOOV AFRICA BENIN et SBIN, qui détiennent respectivement des parts de marché de **40,9%**, **23,5%** et **35,6%**. L'entrée de l'opérateur SBIN en 2022 sur le marché des communications électroniques mobiles a significativement redynamisé la structure du marché, sa part de marché ayant progressé de **16,3 %** en 2024 à **35,6 %** en 2025, traduisant une intensification notable des dynamiques concurrentielles.

Afin d'apprécier davantage l'intensité concurrentielle du marché, il paraît nécessaire de présenter un indicateur structurel pertinent, à savoir le ratio population par opérateur. Cet indicateur permet d'estimer la taille moyenne du marché accessible à chaque acteur et, par conséquent, le niveau de pression concurrentielle qui en découle.

Le tableau ci-après présente une analyse comparative du ratio population/opérateur dans les huit (08) pays de l'UEMOA, au Nigéria et en France.

Tableau 5 : Etat comparatif du ratio population/opérateur mobile

Pays	Population (millions)	Nbre Opérateurs	Ratio (Pop/Op) millions
BENIN	13	3	4,3
SENEGAL	18	3	6,0
COTE D'IVOIRE	30	3	10,0
TOGO	9	2	4,5
BURKINA FASO	23	3	7,7
MALI	22	3	7,3
NIGER	27	4	6,8
GUINEE BISSAU	2	2	1,0
NIGERIA	220	4	55,0
FRANCE	68	4	17,0

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

L'analyse comparative du ratio population par opérateur met en évidence la pression concurrentielle d'un marché. Plus ce ratio est faible, plus il est caractéristique d'un environnement concurrentiel dynamique. Avec environ 4,3 millions d'habitants par opérateur, le Bénin présente l'un des ratios favorables à la dynamique concurrentielle de la sous-région.

En effet, dans un marché de dimension réduite, la croissance ne peut résulter principalement que de la conquête de parts de marché au détriment des concurrents, plutôt que de l'expansion du marché lui-même. Cette situation favorise des stratégies commerciales agressives, notamment par les prix, les promotions et les volumes de données, dans un contexte où les services de base demeurent faiblement différenciés.



Toutefois, cette intensité concurrentielle, bien que favorable à court terme aux consommateurs, soulève des enjeux en termes d'équilibre et de viabilité économique du marché. La fragmentation d'un marché relativement étroit peut entraîner une compression des marges, une tendance à l'alignement sur les prix planchers et, à terme, une réduction des capacités d'investissement dans les infrastructures et la qualité de service. Dès lors, l'analyse du ratio population/opérateur met en évidence la nécessité de concilier stimulation de la concurrence et préservation d'un niveau de rentabilité suffisant pour garantir la soutenabilité du secteur.

■ Le pouvoir de négociation des clients

Les consommateurs béninois disposent d'un pouvoir de négociation relativement élevé sur le marché des communications électroniques mobiles. Cette situation s'explique par la combinaison d'une diversité d'offres et d'un environnement réglementaire et technologique favorable à la mobilité et à l'arbitrage des consommateurs. Cette situation est appréciée à travers quatre facteurs :

Facteur 1, la réglementation nationale ouvre la possibilité d'une liberté d'acquisition des cartes SIM, sans limitation du nombre de souscriptions par utilisateur. Cette faculté permet aux consommateurs de recourir simultanément à plusieurs opérateurs, facilitant ainsi la mise en concurrence permanente des offres et renforçant leur capacité de négociation.

Facteur 2, l'effectivité et la gratuité de la portabilité des numéros constituent un levier déterminant. Ce mécanisme abaisse les barrières à la mobilité des clients et incite les opérateurs à améliorer en continu leurs offres tarifaires et la qualité de service afin de fidéliser leur clientèle.

Facteur 3, l'interconnexion des plateformes des établissements de monnaie électronique (EME) contribue à fluidifier les usages et à limiter les effets de verrouillage liés aux liens particuliers existant entre les EME et les opérateurs mobiles détenus par les mêmes groupes.

Facteur 4, la disponibilité d'outils d'information et de transparence du marché par la mise en place d'une plateforme d'analyse et de comparaison des offres (simulateur tarifaire) permet aux utilisateurs d'évaluer les propositions commerciales des opérateurs et d'opérer des choix éclairés en fonction de leurs besoins.



■ Le pouvoir de négociation des fournisseurs

Le pouvoir de négociation des fournisseurs sur le marché des communications électroniques mobiles au Bénin présente la même configuration que celle des autres pays de la sous-région. Il s'agit d'une absence de régulation spécifique concernant ces acteurs, qui en définitive n'ont pas un impact significatif sur la dynamique concurrentielle.

■ Les nouveaux entrants

Le marché des communications électroniques au Bénin est un marché régulé, dans lequel l'entrée de nouveaux acteurs est encadrée par des exigences juridiques et économiques, notamment au regard des dispositions de la loi n°2017-20 portant code du numérique, telle que modifiée par la loi n°2020-35 du 6 janvier 2021. L'exploitation de réseaux mobiles est subordonnée à l'octroi d'une licence préalable, délivrée par l'Etat à l'issue d'un processus conforme à la réglementation en vigueur.

En effet, la menace d'entrée, même conditionnelle, agit comme un facteur d'intensification de la concurrence, en incitant les opérateurs déjà établis à innover, à améliorer la qualité de service et à proposer des offres plus attractives afin de tenter de consolider leur position. L'expérience récente de l'entrée d'un troisième opérateur sur le marché du mobile en 2022 illustre, à cet égard, la capacité d'un nouvel entrant à redynamiser la concurrence, à redistribuer les parts de marché et à inciter les opérateurs historiques à ajuster leurs stratégies commerciales et tarifaires.

Par ailleurs, au-delà de l'entrée d'opérateurs de réseaux mobiles à part entière, l'évolution technologique et l'émergence de nouveaux modèles d'affaires ouvrent la voie à des formes alternatives d'entrée sur le marché, notamment à travers des acteurs intervenant sur des segments spécifiques de la chaîne de valeur (fournisseurs de services numériques, opérateurs virtuels, solutions satellitaires, etc.). Ces dynamiques contribuent à accroître la contestabilité du marché, même en l'absence d'une multiplication des licences.

■ Les produits de substitution

La principale pression de substitution à laquelle sont confrontés les opérateurs de communications électroniques mobiles découle des effets conjugués de la convergence des réseaux et de l'évolution rapide des technologies d'accès à Internet. Cette dynamique tend à estomper les frontières traditionnelles entre usages fixes et mobiles, en favorisant l'émergence d'offres alternatives capables de répondre à des besoins similaires de connectivité.

Au regard de ce qui précède, on note que le marché des communications électroniques mobiles au Bénin est en mutation, marqué par une intensification des interactions



concurrentielles et une transformation progressive des modèles économiques des acteurs. Si cette dynamique constitue un levier favorable à l'innovation, à l'amélioration de la qualité de service et à la protection des consommateurs, elle soulève également des enjeux en termes de soutenabilité économique et d'équilibre du secteur à intégrer dans les initiatives de réglementation et de régulation.

3.2.3. Usages des abonnés des services de communications électroniques

3.2.3.1 Les fournisseurs de services financiers mobiles

Les principaux services financiers mobiles présents sur le marché sont :

- **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

3.2.3.2.1 Points de service

Tableau 6 : Répartition des points de service

Désignations	2024	2025	Variation (2024-2025)
MTN MOBILE MONEY	204 311	246 109	20,46%
MOOV MONEY	297 180	394 489	32,74%
CELTIIIS CASH	117 634	174 536	48,37%
Total	619 125	815 134	31,66%

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

Le nombre global de points de service a atteint **815 134** en 2025, soit un accroissement de **31,66%** par rapport à 2024. 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 (**30,2%**), Moov Money (**48,4%**) et Celtiis Cash (**21,4%**).

3.2.3.2.2 Nombres d'abonnés mobiles détenant un compte SFM

Le nombre d'abonnés mobiles détenant un compte de services financiers mobiles a atteint **11 649 735** clients actifs en 2025, soit un accroissement de **3,58%** par rapport à 2024.

Les fournisseurs MTN MOBILE MONEY, MOOV MONEY et CELTIIS CASH détiennent respectivement **51%**, **22%** et **27%** des comptes mobiles.

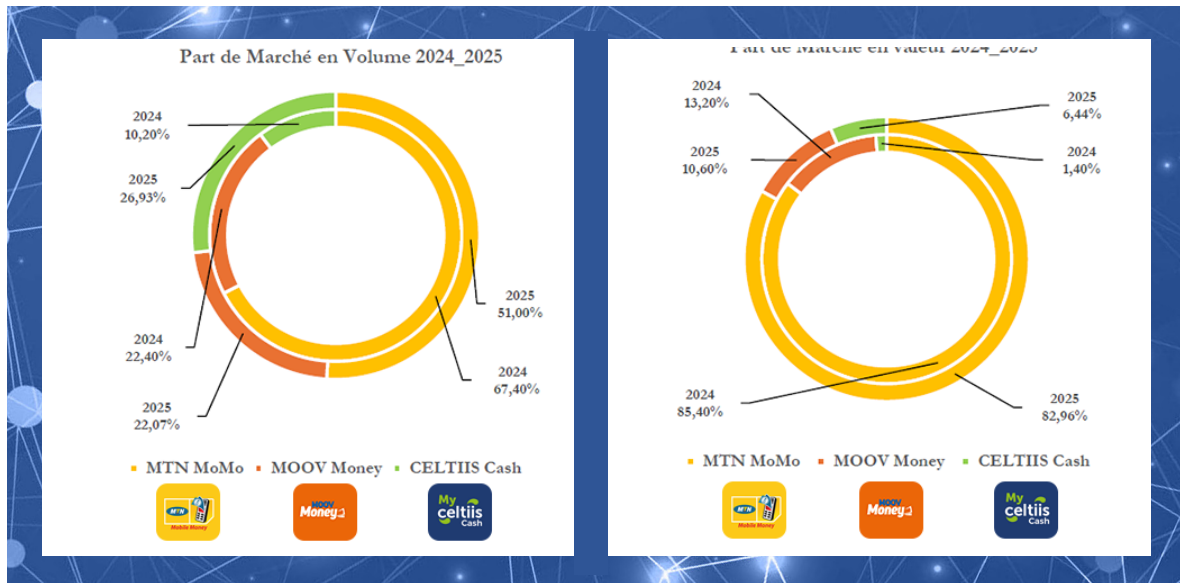
Le taux de pénétration des services financiers via la téléphonie mobile est resté quasiment constant entre 2024 et 2025 avec une valeur établie à **88,09%** au 31 décembre 2025.

3.2.3.2.3 Chiffre d'affaires et part de marché des fournisseurs SFM

Le chiffre d'affaires des fournisseurs du service financier mobile est de **82,5** milliards de francs CFA au 31 décembre 2025. Ce chiffre d'affaires a connu un accroissement de **28,5%** par rapport à 2024. Cette valeur de marché des services financiers mobiles est répartie entre les opérateurs avec environ **83%** pour MTN MOBILE MONEY, **10,6%** pour MOOV MONEY et **6,4%** pour CELTIIS CASH.

Le graphique ci-après présente les parts de marché en volume et en valeur des fournisseurs SFM en 2025.

Graphique 17 : Parts de marché des fournisseurs SFM en 2024_2025



Source : (Observatoire ARCEP, 2025)



3.2.3.2.4 Usages des services financiers mobiles

Les transactions analysées sont relatives aux dépôts et retraits d'argent, aux achats de crédit téléphonique, aux transferts push et pull, aux paiements marchands, aux transferts P2P, aux transferts P2C et aux transferts internationaux entrants et sortants.

Le tableau ci-dessous présente les volumes (nombre de fois) desdites transactions.

Tableau 7 : Volumes (nombre) des transactions financières mobiles

Nature de transactions	Volume des transactions (En millions d'unités)		Variation (2024-2025)
	2 024	2 025	
Dépôts	272,24	314,54	15,54%
Retraits	242,55	274,32	13,10%
Achats de recharge	1 549,89	1 567,40	1,13%
Transferts P2P	197,17	162,74	-17,46%
Transferts P2C	0,08817	0,121096	37,34%
Paiements marchands	232,14	288,15	24,13%
Transferts Push and Pull	3,60	4,67	29,62%
Transferts internationaux entrants	9,19	11,33	23,30%
Transferts internationaux sortants	2,37	2,74	15,66%

Source : (Données Opérateurs mobiles, 2025)

3.2.3.3 Autres plateformes

Dans un contexte de transformation accélérée des usages numériques, les plateformes de communication et de contenus, notamment WhatsApp, Facebook, TikTok et Netflix, occupent une place centrale dans les pratiques quotidiennes des populations. Au-delà de leur rôle initial de services de communication ou de divertissement, ces plateformes s'imposent désormais comme de véritables vecteurs d'inclusion numérique, facilitant l'accès à l'information, le maintien du lien social, le développement d'activités économiques ainsi que l'apprentissage en ligne.

Dans cette perspective, l'ARCEP s'intéresse aux indicateurs d'usage de ces plateformes à travers les réseaux mobiles, afin d'apprécier leur contribution à la dynamique du marché des communications électroniques.

Le tableau ci-après présente le nombre d'utilisateurs connectés à ces différentes plateformes, selon les opérateurs et le genre.



Tableau 8 : Nombre d'utilisateurs connectés sur les plateformes de communication et réseaux sociaux en 2025

Opérateurs	Abonnement	WHATSAPP	FACEBOOK	TIKTOK	NETFLIX
SPACETEL BENIN	Femme	2 240 097	2 602 392	1 575 511	50 393
	Homme	3 960 491	4 390 852	2 512 204	80 153
	Total	6 200 588	6 993 244	4 087 715	130 546
MOOV AFRICA BENIN	Femme	850 509	1 181 573	*	*
	Homme	2 391 639	3 413 665	*	*
	Total	3 242 148	4 595 238	*	*
SBIN SA	Femme	*	*	*	*
	Homme	*	*	*	*
	Total	*	*	*	*

Source : (Données Opérateurs mobiles, 2025)

* Disponible à partir de l'année 2026

L'analyse des données met en évidence une forte appropriation des plateformes numériques par les utilisateurs des réseaux mobiles, en particulier pour les services de communication instantanée et les réseaux sociaux. WhatsApp et Facebook apparaissent comme les plateformes les plus largement utilisées, avec des volumes d'utilisateurs particulièrement élevés chez SPACETEL BENIN et MOOV AFRICA BENIN. Cette prédominance traduit l'ancrage de ces outils dans les usages quotidiens, notamment pour les échanges interpersonnels, les activités commerciales informelles et la diffusion d'informations.

Par ailleurs, la progression notable de plateformes telles que TikTok, illustre une évolution des usages vers des formats de contenus plus interactifs et audiovisuels, portés par une population jeune et connectée. De même, bien que les volumes d'utilisateurs de Netflix demeurent plus modestes, leur présence témoigne d'une diversification des usages vers des services à forte consommation de données, orientés vers le divertissement et le streaming.

Ces dynamiques d'usage ont des implications directes sur la création de valeur au sein du marché des communications électroniques. En effet, les plateformes numériques constituent aujourd'hui des moteurs essentiels de la demande en connectivité, en particulier pour les services data. Elles stimulent la consommation de volumes importants de données, incitant les opérateurs à adapter leurs offres, à renforcer leurs capacités réseau et à améliorer la qualité de service.



IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION





IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION

L'année 2026 revêt un caractère singulier pour l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP). Elle constitue, d'une part, l'ultime exercice du cycle de mise en œuvre du Plan stratégique 2022-2026 et, d'autre part, le point de départ d'une nouvelle dynamique de planification sectorielle, en cohérence avec l'ouverture d'un nouveau cycle de programmation nationale.

Dans cette perspective, l'ARCEP engagera une évaluation de l'impact de la régulation, fondé sur des analyses approfondies de l'évolution des marchés, de l'efficacité des instruments mis en œuvre, ainsi que des bénéfices générés pour les consommateurs et les acteurs économiques. Des réflexions prospectives seront initiées sur les technologies émergentes, notamment l'intelligence artificielle et l'Internet des objets (IoT), afin d'anticiper leurs implications réglementaires et de positionner le Bénin comme un pôle numérique dynamique en Afrique de l'Ouest.

Dans ce contexte, les perspectives de régulation pour l'année 2026, sans être exhaustives, s'articulent autour des axes ci-après, lesquels feront l'objet des adaptations nécessaires au regard des orientations stratégiques nationales et des évolutions du contexte sectoriel.

En ce qui concerne le secteur des communications électroniques

■ Harmonisation du cadre réglementaire au niveau communautaire

Au plan sous-régional, l'année 2026 sera marquée par la poursuite des initiatives communautaires visant à moderniser le cadre juridique du secteur numérique dans l'espace CEDEAO. Plusieurs instruments structurants sont ainsi en cours de révision ou d'adoption, notamment :

- la nouvelle directive régissant les communications électroniques ;
- le règlement communautaire révisé sur l'itinérance dans l'espace CEDEAO ;
- l'Acte additionnel révisé relatif à la protection des données à caractère personnel;
- la directive révisée relative à la lutte contre la cybercriminalité.

Dans le cadre de ses attributions et dans les limites de ses compétences, l'ARCEP contribuera à la mise en conformité du cadre réglementaire national avec ces instruments juridiques communautaire.



■ Encadrement des nouveaux services et technologies

L'ARCEP poursuivra ses travaux relatifs à l'encadrement des nouveaux services de communications électroniques, en particulier ceux reposant sur l'utilisation de réseaux non terrestres. Ces technologies innovantes offrent des perspectives importantes pour l'extension de la couverture, notamment dans les zones blanches ou insuffisamment desservies.

À ce titre, l'ARCEP veillera à favoriser leur intégration dans l'écosystème national, tout en garantissant la cohérence du cadre réglementaire, la préservation des équilibres concurrentiels et la protection des utilisateurs.

■ La protection des consommateurs et l'amélioration de l'expérience client

La protection des intérêts des utilisateurs et l'amélioration de l'expérience utilisateur demeure un axe prioritaire de l'action de l'Autorité. À cet effet, des audits des réseaux seront renforcés afin de s'assurer d'une couverture effective et inclusive sur l'ensemble du territoire.

Dans la même dynamique, l'ARCEP poursuivra la transition vers une régulation fondée sur la donnée, à travers le renforcement des outils d'information des usagers, tels que les cartes de couverture interactives et les indicateurs de qualité de service, permettant aux consommateurs d'effectuer des choix éclairés.

Une attention particulière sera également accordée à la transparence des offres, à la qualité des services et à la loyauté des pratiques commerciales et à l'instruction des plaintes des usagers des fournisseurs de services.

En ce qui concerne le secteur postal

■ Transformation et modernisation du secteur postal

Le secteur postal poursuivra sa transformation sous l'effet du développement du commerce électronique et de l'évolution des usages numériques. Dans ce contexte, l'ARCEP s'attachera à renforcer la viabilité du Service Postal Universel et accompagner les opérateurs dans l'adaptation de leurs modèles économiques.



■ Encadrement des services liés au commerce électronique et aux services de livraison urbaine.

L'essor du e-commerce et des plateformes numériques a favorisé une forte croissance des services de livraison urbaine au Bénin. Cette évolution appelle la mise en place d'un cadre normatif adapté aux services de livraison. Face à ces enjeux, l'ARCEP envisage la mise en place d'un mécanisme spécifique de formalisation, d'encadrement et de surveillance des services de livraison urbaine, garantissant le respect des meilleurs standards de qualité et de fiabilité des services et à garantir la sécurité des transactions.

■ Élaboration d'un avant-projet de loi postale en République du Bénin

L'année 2025 avait été consacrée à l'élaboration du document de politique sectorielle du secteur postal au Bénin. Il s'agira en 2026, de procéder à la mise à jour de la loi postale en vigueur afin de l'aligner sur les évolutions récentes du secteur et de tirer pleinement parti des opportunités offertes par le numérique.

Au-delà de la révision du cadre juridique postal, l'action de l'Autorité de Régulation s'inscrit dans une vision globale visant à structurer durablement les secteurs régulés, en articulation avec les nouvelles orientations de développement, afin de favoriser leur modernisation, leur compétitivité et leur contribution accrue à la transformation économique et sociale du Bénin.

A cet effet, l'ARCEP entend contribuer activement à l'élaboration du nouveau cadre stratégique national des secteurs des communications électroniques et de la poste, en cohérence avec les priorités nationales de développement et les mutations technologiques en cours. À ce titre, l'Autorité mobilisera son expertise technique et analytique pour accompagner toutes les réflexions à la consolidation d'un écosystème numérique performant et résilient.

En définitive, à travers ces orientations, l'Autorité de Régulation réaffirme son engagement en faveur d'un développement harmonieux, inclusif et durable des communications électroniques et du secteur postal au Bénin, au service des citoyens et de l'économie nationale.

CONCLUSION

L'année 2025 a confirmé la trajectoire de croissance et de transformation profonde du secteur des communications électroniques et de la poste au Bénin. Les indicateurs majeurs du marché montrent une accélération continue de l'adoption des services numériques, portée par une demande soutenue des populations, une concurrence active entre opérateurs et un environnement réglementaire en constante amélioration.

Le secteur des communications électroniques a enregistré une progression notable des trafics voix, SMS et Data, traduisant l'intégration croissante des technologies numériques dans les usages quotidiens. Cette dynamique reflète les efforts de régulation pour favoriser l'accès à des services compétitifs et de qualité.

Spécifiquement, le marché des communications électroniques mobile a connu une évolution des parts de marché en valeur traduisant une amélioration de la concurrence. Ceci a concouru à l'équilibre du marché avec une légère croissance de la valeur globale du marché.

Quant au marché postal, bien que plus modeste en volume, il a continué à croître, contribuant à la diversification des services offerts aux citoyens et aux entreprises.

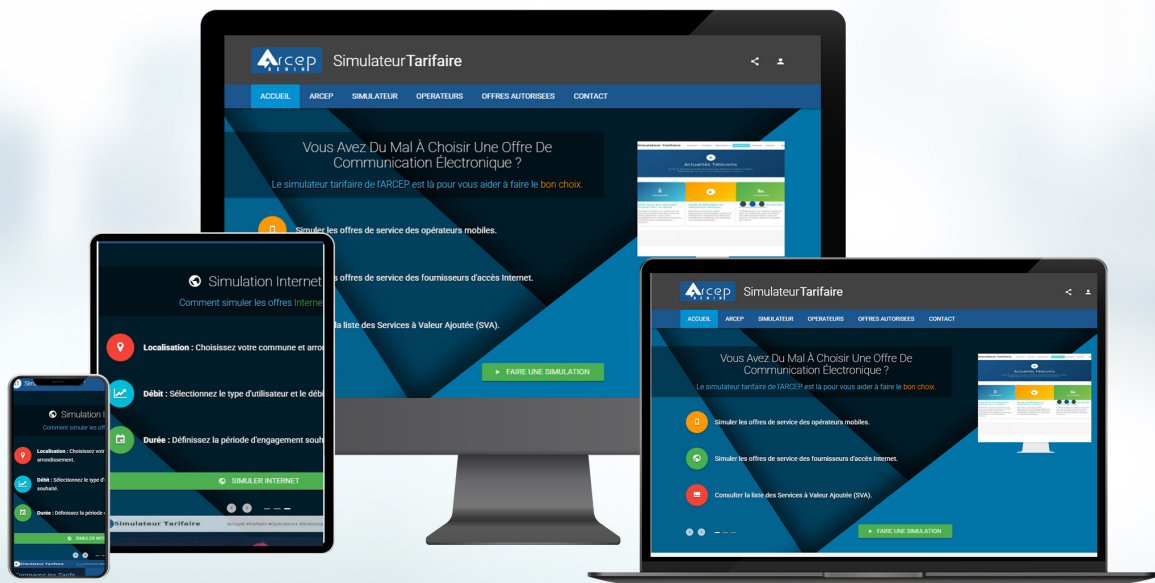
Au plan infrastructurel, les efforts de modernisation des réseaux, notamment à travers le développement des infrastructures à très haut débit (fixe et mobile), renforçant la résilience des infrastructures et la croissance des capacités au plan national. Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre du Plan stratégique 2022-2026, visant à positionner le Bénin comme un hub numérique régional.



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

SIMULATEUR TARIFAIRE



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.

simulateur.arcep.bj

-  Simuler les offres de service des opérateurs mobiles
-  Simuler les offres de service des fournisseurs d'accès Internet
-  Consulter la liste des Services à Valeur Ajoutée (SVA)

 (+229) 01 21 31 01 65

 contacts@arcep.bj  www.arcep.bj

TABLER DES MATIERES

SOMMAIRE	1
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	3
LISTE DES GRAPHIQUES	4
LISTE DES TABLEAUX	5
MOT DU PRESIDENT DE L'ARCEP	7
INTRODUCTION	8
I. APERÇU SUR L'ARCEP	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	11
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	16
1.3.1. Ressources humaines	16
1.3.2. Ressources financières	16
1.3.3. Ressources techniques	18
1.3.3.1. Les infrastructures techniques	18
1.3.3.2. Les plateformes spécifiques	20
II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2025	23
2.1. Délivrance des titres d'exploitation	24
2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation	24
• Sur la concurrence	25
• Sur le contrôle du respect des obligations réglementaires des opérateurs et la protection des intérêts des utilisateurs	26
• Sur la gestion des ressources rares	27
2.3. Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs	28
2.3.1. Les procédures de sanctions des opérateurs	28
2.3.2. Les contrôles réalisés	29
2.3.2.1 Opérateurs postaux	30
• Contrôle de la qualité des services postaux offerts par les opérateurs	30
• Contrôle du respect de l'encadrement tarifaire des services offerts par dérogation	30
• Contrôle de la satisfaction des clients sur les services fournis par les opérateurs	31

TABLER DES MATIERES

2.3.2.2	Contrôles des réseaux et services mobiles	31
	• Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques	32
	• Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières	32
	• Contrôle des rayonnements non ionisants	34
2.4.	Protection des droits des consommateurs	34
2.5.	Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP	35
2.6.	Audit de surveillance du Système de Management de la Qualité	36
2.7.	Communication orientée vers l'information des consommateurs	38
2.8.	Coopération et participation aux réunions internationales	38
2.9.	Réalisation d'une étude sur l'élaboration d'un projet de Document de Politique Sectorielle (DPS) pour le secteur postal	48
2.10.	Interconnexion des plateformes des EME	49
III. DONNEES DES MARCHES		51
3.1.	Secteur postal	51
3.1.1.	Opérateurs postaux	51
3.1.2.	Indicateurs du marché postal	51
3.1.2.1.	Volume des envois postaux	51
3.1.2.1.1.	Volume du courrier international par segment	52
3.1.2.1.2.	Volume du courrier intérieur par segment	54
3.1.2.2.	Chiffre d'affaires du marché postal	55
3.2.	Secteur des communications électroniques	58
3.2.1.	Les communications électroniques fixes	58
3.2.1.1.	Marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe	59
3.2.1.1.1.	Opérateur	59
3.2.1.1.2.	Indicateurs du marché de détail de la fourniture de service fixe	59
3.2.1.2.	Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet	60
3.2.1.2.1.	Fournisseurs d'accès à Internet	60
3.2.1.2.2.	Indicateurs du marché de la fourniture d'accès à Internet	60
3.2.1.3.	Marché de gros de la fourniture de capacités	61
3.2.1.3.1.	Indicateurs du marché de gros de la fourniture de capacités	61
3.2.2.	Les communications électroniques mobiles	62
3.2.2.1.	Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles	62
3.2.2.2.	Indicateurs du marché des communications électroniques mobiles	62

TABLER DES MATIERES

3.2.2.2.1. Abonnements mobiles actifs	62
3.2.2.2.2 Trafics mobiles	62
3.2.2.2.3 Chiffre d'affaires et part de marché des opérateurs mobiles	63
3.2.2.2.4 Revenu moyen généré par abonné	64
3.2.2.2.5 Abonnements et pénétration Internet mobile	64
3.2.2.2.6 Intensité concurrentielle	65
• La rivalité concurrentielle	66
• Le pouvoir de négociation des clients	67
• Le pouvoir de négociation des fournisseurs	68
• Les nouveaux entrants	68
• Les produits de substitution	68
3.2.3. Usages des abonnés des services de communications électroniques	69
3.2.3.1 Les fournisseurs de services financiers mobiles	69
3.2.3.2 Indicateurs	69
3.2.3.2.1 Points de service	69
3.2.3.2.2 Nombres d'abonnés mobiles détenant un compte SFM	70
3.2.3.2.3 Chiffre d'affaires et part de marché des fournisseurs SFM	70
3.2.3.2.4 Usages des services financiers mobiles	71
3.2.3.3 Autres plateformes	71
IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION	74
• Harmonisation du cadre réglementaire au niveau communautaire	74
• Encadrement des nouveaux services et technologies	74
• La protection des consommateurs et l'amélioration de l'expérience client	75
• Transformation et modernisation du secteur postal	75
• Encadrement des services liés au commerce électronique et aux services de livraison urbaine	76
• Élaboration d'un avant-projet de loi postale en République du Bénin	76
CONCLUSION	77
TABLE DES MATIERES	79

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



 www.arcep.bj

© ARCEP BENIN | CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015


Arcep
B E N I N



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