



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2017

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	4
LISTE DES TABLEAUX	5
LISTE DES GRAPHIQUES	7
INTRODUCTION	8
PREMIERE PARTIE : L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP -BENIN	9
CHAPITRE 1 : L'ORGANISATION DE L'ARCEP-BENIN	10
CHAPITRE 2 : LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN	13
DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN	21
CHAPITRE 1 : LES ACTIVITES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	22
CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES POSTALES	33
CHAPITRE 3 : LA COOPERATION	36
TROISIEME PARTIE : L'OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES	41
CHAPITRE 1 : LE MARCHE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	42
CHAPITRE 2 : LE MARCHE POSTAL	60
QUATRIEME PARTIE : LES GRANDS CHANTIERS DE L'AUTORITE EN 2017 ET LES PERSPECTIVES	66
CHAPITRE 1 : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2017	67
CHAPITRE 2 : LES PERSPECTIVES DE L'ARCEP-BENIN	73
CHAPITRE 3 : LES CONTRAINTES DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES	75
CONCLUSION	78

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACP	Associations de Consommateurs Partenaires
ARCEP-BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste
ASSI	Agence des Services et Systèmes d'Information
BLR	Boucle Locale Radio
BTI	Bénin Télécoms Infrastructures
BTS	Bénin Télécoms Services
CDR	Call Detail Record
CEP	Communications Electroniques et Poste
CGT	Centre de Gestion du Trafic
CMDT	Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet
GSM	Global System for Mobile communications
GU	Guichet Unique
HAAC	Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication
MENC	Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication
PMR	Private Mobile Radiocommunications
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
RNI	Rayonnements Non Ionisants
SMQ	Système de Management Qualité
SPU	Service Postal Universel
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UIT	Union Internationale des Télécommunications
VSAT	Very Small Aperture Terminal

LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Statistiques des activités du Conseil de Régulation en 2016 et 2017	13
Tableau 2	Statistiques des décisions du Conseil de Régulation en 2016 et 2017	15
Tableau 3	Synthèses des autorisations délivrées par l'ARCEP-BENIN	23
Tableau 4	Récapitulatif des missions de contrôle de fréquences effectués en 2017	25
Tableau 5	Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Infrastructures de 2016 à 2017	43
Tableau 6	Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Services de 2016 à 2017	44
Tableau 7	Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2013 à 2017	45
Tableau 8	Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles de 2013 à 2017	46
Tableau 9	Tarifs des communications mobiles de 2013 à 2017	47
Tableau 10	Evolution du trafic téléphonique mobile au Bénin de 2015 à 2017	48
Tableau 11	Parts de marché des différents opérateurs mobiles	49
Tableau 12	Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2017	49
Tableau 13	Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles de 2014 à 2017	50
Tableau 14	Evolution des investissements des opérateurs mobiles (en milliards de Franc CFA)	51
Tableau 15	Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de Francs CFA)	51
Tableau 16	Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2014 à 2017	53

Tableau 17	Répartition des abonnements Internet par opérateur	54
Tableau 18	Evolution du parc d'abonnés Internet fixe et mobile au Bénin de 2017 à 2017	54
Tableau 19	Evolution des abonnés actifs au service financier mobile de 2016 à 2017	56
Tableau 20	Volumétrie des opérations de service financier mobile en 2017	57
Tableau 21	Volumétrie en valeur des activités du service financier mobile	59
Tableau 22	Quelques Indicateurs du marché postal au Bénin en 2017	61
Tableau 23	Récapitulatif des types d'envois effectués par les structures informelles	63
Tableau 24	Evaluation de la satisfaction des prestations des structures informelles	65

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Répartition du personnel par classe d'âge	16
Graphique 2	Répartition des contrôles effectués par opérateur en 2017	30
Graphique 3	Répartition des plaintes par type de canal en 2017	39
Graphique 4	Répartition par type des plaintes	39
Graphique 5	Répartition des volumes des plaintes par opérateur	40
Graphique 6	Evolution des plaintes enregistrées par l'ARCEP-BENIN en 2017	40
Graphique 7	Evolution de la télédensité fixe de 2013 à 2017	45
Graphique 8	Evolution de la télédensité mobile de 2014 à 2017	47
Graphique 9	Evolution des emplois dans les réseaux de téléphonie mobile	50
Graphique 10	Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2017	52
Graphique 11	Evolution de la pénétration Internet mobile au Bénin de 2014 à 2017	55
Graphique 12	Volume des transactions en valeur du service financier mobile	58
Graphique 13	Part de marché en valeur des opérateurs de services financiers mobiles	59
Graphique 14	Part de marché trafic intérieur	62
Graphique 15	Part de marché trafic international	62
Graphique 16	Périodicité des envois des colis par les structures informelles	64

INTRODUCTION

Le Gouvernement s'est fixé pour objectif, dans le cadre de son Programme d'Action 2016 – 2021, dans le secteur du numérique, de « transformer le Bénin en une plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale d'ici 2021 ». Ainsi, à travers le Document de Politique Sectorielle, six projets phares et six réformes structurelles ont été identifiés dont l'Emergence d'acteurs efficaces. A ce propos, il est prévu que l'Etat apporte son soutien :

- à l'émergence d'une concurrence efficace dans le secteur ;
- au déploiement d'une infrastructure de transmission à haut et très haut débit, qui sera détenue par une société de patrimoine publique dont l'exploitation et la maintenance seront confiées à une société de gestion privée avec, pour objectif, une utilisation massive de ces infrastructures pour tous les opérateurs exerçant au Bénin.

C'est dans ce contexte de réforme structurelle dans les secteurs des communications électroniques et de la poste que l'ARCEP-BENIN a mené ses activités au cours de l'année 2017.

En effet, conformément aux textes réglementaires régissant le secteur des communications électroniques et de la poste au Bénin, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) élabore chaque année un rapport qui rend compte des activités de l'institution. En application des dispositions de la loi 2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, le Secrétaire Exécutif de l'ARCEP-BENIN établit le présent rapport annuel des activités de l'institution.

Ce rapport d'activités rend compte de la mise en œuvre opérationnelle des activités programmées au titre de 2017. Le rapport d'activités est structuré en quatre (04) parties comme suit :

- l'Organisation et le fonctionnement de l'ARCEP-BENIN ;
- les activités de l'ARCEP-BENIN ;
- l'Observatoire des marchés régulés ;
- les Grands Chantiers de l'ARCEP-BENIN en 2017 et les Perspectives.

PREMIERE PARTIE :
L'ORGANISATION ET LE
FONCTIONNEMENT DE
L'ARCEP-BENIN

CHAPITRE 1 : L'ORGANISATION DE L'ARCEP-BENIN

1.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP-BENIN) est une institution de droit public, dotée de l'autonomie financière et de gestion. Elle exerce ses pouvoirs de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente.

L'ARCEP-BENIN a pour attributions, entre autres de :

- faire des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- veiller au respect de la réglementation en vigueur et des termes de licences, autorisations et agréments accordés dans le secteur des communications électroniques et de la poste ;
- veiller au respect des règles de libre concurrence ;
- tenir à jour l'ensemble des documents relatifs à l'emploi des fréquences ;
- procéder à la notification des assignations nationales au fichier international des fréquences de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) dont elle est, pour ce domaine, l'interlocuteur unique ;
- mettre en place les procédures transparentes et non discriminatoires de règlement des litiges.

L'ARCEP-BENIN est également une structure d'enquêtes, de vérifications et d'analyses. L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste comprend deux (02) organes à savoir :

- le Conseil de Régulation ;
- le Secrétariat Exécutif.

1.1.1 Le Conseil de Régulation

Le Conseil de Régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de Régulation. Il est composé de neuf (09) membres retenus en raison de leurs qualités morales, de leurs compétences et expériences professionnelles avérées dans le domaine des communications électroniques et de la poste aux plans technique, économique et/ou juridique. Ils sont des cadres ayant totalisé au moins dix (10) ans d'expérience professionnelle. Ils sont nommés par décret pris en Conseil des Ministres pour un mandat de quatre (04) ans renouvelable une fois.

Le Conseil de Régulation a pour missions de :

- superviser les activités de l'Autorité de Régulation en application des orientations et de la politique dans le domaine des communications électroniques et de la poste ;

- veiller au bon exercice des fonctions et attributions de l'Autorité de Régulation. A ce titre, le Conseil de Régulation délibère sur :
 - les plans stratégiques de l'Autorité de Régulation élaborés par le Secrétariat Exécutif pour la mise en œuvre de l'ensemble des éléments constitutifs de la politique nationale dans le domaine 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.

Par ailleurs, 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 élaborés par le Secrétaire Exécutif ;
- le règlement des appels à la concurrence, les dossiers d'instruction afférents à l'octroi de licences y compris les textes des cahiers des charges fixant les droits et obligations des exploitants des réseaux de communications électroniques ouverts au public ainsi que ceux de la poste ;
- les dossiers d'instruction des demandes de modifications des tarifs des services des communications électroniques et de la poste ;
- les dossiers d'instruction relatifs à l'approbation du catalogue d'interconnexion des opérateurs ;
- les dossiers de règlement des litiges, de conciliation entre opérateurs, d'une part et entre ceux-ci et les fournisseurs de services de communications électroniques ou de la poste d'autre part.

1.1.2 Le Secrétariat Exécutif

Le Secrétariat Exécutif est l'organe exécutif de l'Autorité de Régulation. Il exécute les délibérations du Conseil de Régulation. Il a à sa tête, un Secrétaire Exécutif nommé pour un mandat de cinq (05) ans renouvelable une fois par décret pris en Conseil des Ministres, sur proposition du Ministre en charge des communications électroniques et de la poste, au terme d'une procédure de sélection par appel à candidatures conduite par le Conseil de Régulation.

Choisi en raison de ses compétences et qualifications dans le domaine des communications électroniques et de la poste, le Secrétaire Exécutif est investi des prérogatives nécessaires pour assumer ses fonctions.

A cet effet, le Secrétaire Exécutif est chargé :

- d'exécuter les délibérations du Conseil de Régulation ;
- de soumettre au Conseil pour approbation avant adoption, les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires et d'exécuter ces plans et programmes ;

- d'assurer le respect strict des procédures internes de passation des marchés, contrats et conventions ;
- de signer tous les marchés, contrats, autorisations et conventions conformes aux missions confiées à l'Autorité de Régulation ;
- de représenter l'Autorité de Régulation auprès de l'Etat, des administrations publiques et des tiers et d'agir en son nom ;
- de représenter l'Autorité de Régulation en justice et d'intenter toutes les actions judiciaires ayant pour objet la défense des intérêts de l'Autorité de Régulation ;
- d'assister aux réunions du Conseil de Régulation au sein duquel, sans droit de vote, il assure le secrétariat ;
- d'assurer la préparation technique des dossiers à soumettre à l'approbation du Conseil de Régulation.

Pour assurer ses missions, le Secrétariat Exécutif est organisé en directions techniques et structures rattachées.

CHAPITRE 2 : LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN

2.1. Le Conseil de Régulation

Dans l'exercice de ses fonctions, le Conseil de Régulation est structuré comme suit :

- le Collège des Conseillers ;
- les Groupes de travail ad'hoc ;
- le Cabinet du Président du Conseil de Régulation.

Conformément aux dispositions de l'article 20 du Règlement Intérieur du Conseil de Régulation, le Collège des Conseillers est constitué des neuf (09) Conseillers qui se réunit sur convocation du Président et en cas de besoin. Ces réunions visent à instaurer un cadre de réflexion stratégique qui favorise la cohésion, la compréhension mutuelle et une harmonisation des points de vue des Conseillers sur les défis majeurs de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste.

Il est également constitué des Groupes de travail ad'hoc pour l'étude des dossiers dont le Conseil de Régulation doit connaître. Ces groupes de travail dirigés par un Conseiller peuvent inclure les cadres et agents du Secrétariat Exécutif. Les rapports et avis des groupes de travail sont transmis au Président du Conseil de Régulation pour inscription à l'ordre du jour d'une session.

Au cours de l'année 2017, le Conseil de Régulation a tenu sept (07) sessions ordinaires et quinze (15) sessions extraordinaires au cours desquelles d'importantes décisions de régulation du secteur des communications électroniques et de la poste ont été prises. Comparé aux statistiques de 2016, il ressort que le Conseil de Régulation a été plus sollicité en 2017 qu'en 2016 à cause des urgences du secteur. Ceci témoigne du dynamisme de la régulation des communications électroniques et de la poste au Bénin.

Le tableau 1 ci-dessous présente les statistiques des activités du Conseil de Régulation en 2016 et 2017 :

Tableau n° 1 : Statistiques des activités du Conseil de Régulation en 2016 et 2017

Types de Session	2016		2017	
	Nombre	Moyenne mensuelle	Nombre	Moyenne mensuelle
Sessions ordinaires	9	0,75	7	0,58
Sessions extraordinaires	11	0,92	15	1,25
Total	20	1,67	22	1,83

Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

Le Conseil de Régulation a tenu en moyenne six (06) sessions par trimestre en 2017 contre cinq (05) sessions en 2016 pour la même période.

En ce qui concerne les décisions prises en 2017, le Conseil de Régulation a adopté quinze (15) décisions de gestion, vingt-cinq (25) décisions de sanctions et deux cents quatre-huit (248) décisions de régulation.

Les décisions de sanction des opérateurs prises par l'ARCEP-BENIN en vertu des prérogatives de pouvoir de sanction qui lui sont conférées sont entre autres :

- la décision n°2017-053/ARCEP/PT/SE/DR/DRI/DMP/DFC/DAJRC/GU du 18 avril 2017 portant mise en demeure et sanction de l'opérateur BELL BENIN COMMUNICATIONS SA pour non-respect des obligations contenues dans sa convention d'exploitation ;
- la décision n°2017-118/ARCEP/PT/SE/DR/DRI/DMP/DFC/DAJRC/GU du 19 mai 2017 portant rejet du recours gracieux présenté par l'opérateur BELL BENIN COMMUNICATION S.A ;
- la décision n°2017-150/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 29 juin 2017 portant proposition au Gouvernement de procéder à la révocation de la convention d'exploitation de réseaux de téléphonie mobile de norme GSM signée entre le Gouvernement béninois et la société BELL BENIN COMMUNICATIONS S.A. le 08 octobre 2007 ;
- la décision n°2017-053/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 29 juin 2017 portant sanction contre SPACETEL BENIN SA pour manquement aux obligations de qualité de services et mise en demeure de se conformer aux prescriptions de son cahier des charges ;
- la décision n°2017-152/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 29 juin 2017 portant mise en demeure de ETISALAT BENIN de respecter les obligations de son cahier des charges relatives à la sécurisation de son réseau contre la fraude sur le trafic des appels internationaux entrants ;
- la décision n°2017-153/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 29 juin 2017 portant mise en demeure de ETISALAT BENIN SA de se conformer à l'obligation de qualité de service sur son réseau ;
- la décision n°2017-154/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 29 juin 2017 portant sanction de GLO MOBILE BENIN SA pour manquement aux obligations de qualité de service et mise en demeure de se conformer aux prescriptions de son cahier des charges ;
- la décision n°2017-164/ARCEP/PT/SE/DRI/DMP/DFC/DAJRC/GU du 31 juillet 2017 portant examen du recours gracieux introduit par l'opérateur ETISALAT BENIN SA suite à la décision n° 2017-153/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 29 juin 2017 portant mise en demeure de ETISALAT BENIN SA de se conformer à l'obligation de qualité de service sur son réseau ;
- la décision n°2017-165/ARCEP/PT/SE/DRI/DMP/DFC/DAJRC/GU du 31 juillet 2017 portant examen du recours gracieux introduit par l'opérateur GLO MOBILE BENIN SA suite à la suite à la décision n° 2017-154/ ARCEP/ PT/ SE/ DFC/ DAJRC/ GU du 29 juin 2017 portant mise en demeure de GLO MOBILE BENIN S A pour manquement aux obligations de qualité de service et mise en demeure de se conformer aux prescriptions de son cahier des charges

- la décision n°2017-239/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/GU du 7 novembre 2017 portant ouverture d'une procédure de sanction à l'encontre de l'opérateur SPACETEL BENIN SA pour non-respect des obligations de sa convention. Enfin, les statistiques relatives aux décisions du Conseil de Régulation de 2016 à 2017 se présentent comme suit :

Tableau n° 2 : Statistiques des décisions du Conseil de Régulation en 2016 et 2017

Avis/Décisions du Conseil de Régulation	2016		2017	
	Nombre	Moyenne mensuelle	Nombre	Moyenne mensuelle
Décisions de gestion	19	1,58	15	1,25
Décisions de sanction	03	0,25	25	2,08
Décisions de Régulation	203	16,91	248	20,66
Total	225	18,74	288	24

Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

Il ressort de l'analyse de ces statistiques que, sur la période d'observation, le Conseil de Régulation a pris en moyenne chaque mois, vingt-quatre (24) décisions contre dix-neuf (19) décisions en 2016 soit un accroissement de 26,31%. Ceci est un signe révélateur du dynamisme des structures de l'ARCEP-BENIN puisque conformément aux procédures de l'institution la prise d'une décision intervient au terme de l'instruction des dossiers par le Secrétariat Exécutif.

2.2. Le Secrétariat Exécutif

Le Secrétariat Exécutif dispose de ressources humaines, financières et matérielles nécessaires pour l'accomplissement de ses missions.

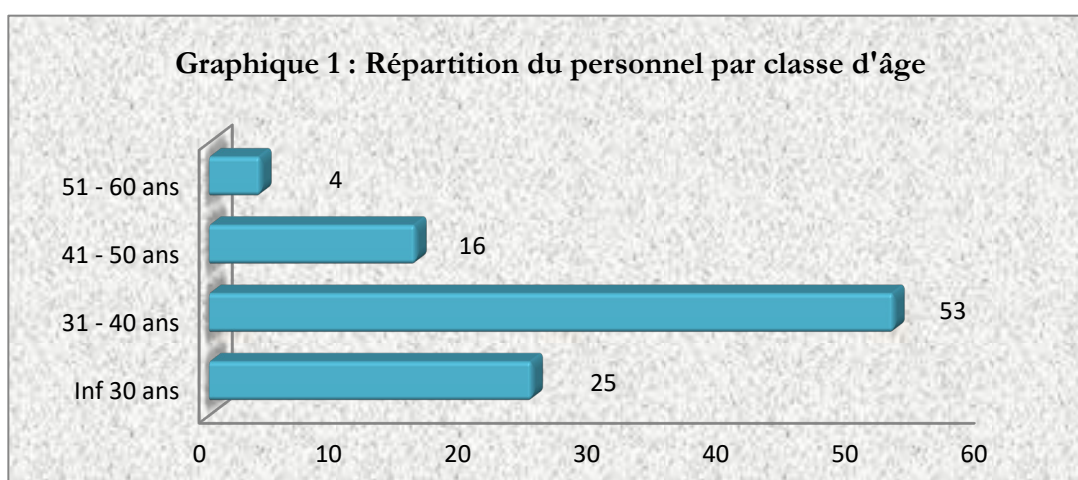
2.2.1. La gestion des ressources humaines

L'effectif du personnel du Secrétariat Exécutif au 31 décembre 2017 est de quatre-vingt-dix-huit (98) agents dont 31 femmes soit 31,63% de l'effectif global.

La répartition par catégorie du personnel se présente comme ci-après :

- Cadres : 59 agents ;
- Agents de maîtrise : 18 agents ;
- Agents d'exécution : 21 agents.

La répartition du personnel du Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN par tranche d'âge au 31 décembre 2017 est illustrée par le graphique ci-dessous :



Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

Il ressort du graphique que 82,65% du personnel de l'ARCEP-BENIN a moins de 40 ans. Cet effectif composé majoritairement de jeunes permet d'asseoir une politique de développement d'expertises variées dans les domaines des communications électroniques et de la poste.

2.2.2. La gestion financière

Conformément aux dispositions de l'article 230 de la loi, les ressources de l'ARCEP-BENIN sont constituées de :

- produits des redevances perçues à l'occasion de l'étude des dossiers et de l'octroi ou du renouvellement des licences relatives à l'assignation des fréquences radioélectriques, des autorisations, des concessions de services à valeur ajoutée, de l'assignation des numéros du plan national de numérotation ;
- produit de toutes redevances en relations avec les missions de régulation ;
- un pourcentage sur le 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 et de la poste après avis conforme de l'Autorité de Régulation ;
- produits et les redevances provenant des biens mobiliers et immobiliers ;
- avances ou prêts remboursables du trésor, d'organismes publics ou privés ;
- emprunts autorisés conformément à la législation en vigueur ;
- produits des placements ;
- subventions, dons et legs ;
- toutes les autres recettes en rapport avec ses activités statutaires.

2.2.2.1. Le budget exercice 2017

Pour le compte de la gestion 2017, le budget approuvé par le Conseil de Régulation et mis en exécution s'établit à quatre milliards trois cent soixante-six millions neuf cent cinquante-trois mille huit cent quarante-deux (4 366 953 842) francs CFA.

La mobilisation des ressources budgétaires s'est élevée à 84,65% tandis que l'exécution des dépenses est faite à un taux de 82,63%.

2.2.2.2. La mobilisation des ressources financières pour l'Etat

La mobilisation des ressources financières pour l'Etat s'élève à quarante-trois milliards six cent vingt-quatre millions quatre cent quarante-six mille cinquante-six (43 624 446 056) francs CFA, réparties comme suit :

- Redevance de ressources en fréquences et en numérotation : 12 703 500 000 FCFA ;
- Redevance sur les communications : 21 782 265 632 FCFA.
- Contribution au développement : 4 505 275 244 FCFA.
- Contribution aux missions générales de l'Etat : 4 633 405 180 FCFA.

2.2.3. La gestion logistique et technique

Pour l'exercice de ses missions de régulation technique des communications électroniques, l'ARCEP-BENIN dispose d'un ensemble de ressources matérielles et techniques.

Il s'agit entre autres :

- des applications métiers : NUMERUS qui sert pour le traitement des demandes des services à valeur ajoutée et des ressources en numérotation, FACTURA qui sert à facturer les diverses prestations et redevances de l'Autorité de Régulation.
- du référentiel de gestion des projets et programmes SESAME- ARCEP qui permet de faire la vérification et le suivi-évaluation du plan stratégique, des divers programmes et projets de l'ARCEP-BENIN.
- le Centre de Contrôle de Gestion des Fréquences (CCGF) qui permet à l'ARCEP-BENIN de faire le contrôle des assignations des ressources en fréquences aux opérateurs. C'est un centre de gestion des fréquences radioélectriques. Ce centre est doté d'une station fixe et de deux (02) stations mobiles.
- le Centre de Gestion du Trafic (CGT) qui permet de faire le contrôle du trafic écoulé sur les réseaux de communications électroniques à partir des données de CDR collectées.
- les outils de contrôle de qualité de service : l'ARCEP-BENIN dispose d'une chaîne de mesure qui permet de faire la collecte et le traitement des données de couverture et de qualité de service des réseaux mobiles.

2.2.4. Les outils de communication et d'information

La communication et l'information de la population et des partenaires de l'ARCEP-BENIN sont assurées à travers : le Guichet Unique (GU), la Ligne Verte (131), le site web (www.arcep.bj), les pages sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter, YouTube.

Le Guichet Unique sert d'interface entre l'ARCEP-BENIN et les usagers. A ce titre, il reçoit et enregistre les plaintes des consommateurs et assure le suivi de leur traitement. Il reçoit les dossiers de demande d'autorisation, réceptionne, enregistre et archive l'ensemble des courriers arrivée et départ de l'ARCEP-BENIN.

Le site web www.arcep.bj est régulièrement mis à jour afin de rendre disponibles les informations sur les activités de l'ARCEP-BENIN et les tendances du secteur des communications électroniques et de la poste.

Au 31 décembre 2017, les statistiques du site web de l'ARCEP-BENIN se présentent comme suit :



- Nombre total de visites : 336 224
- Visite moyenne journalière : 921;
- Temps moyen d'un utilisateur par session : 3,17 minutes ;
- Nombre de pages du site visités : 2.792.903 pages.

Dans le souci d'être plus à l'écoute des usagers des services des communications électroniques et de la poste, l'ARCEP-BENIN a sensibilisé la population sur l'utilisation de sa ligne verte « 131 » mise en place en avril 2015.

Enfin, les pages Facebook, Twitter, YouTube de l'ARCEP-BENIN ont enregistré une importante fréquentation telle que présentée ci-dessous :

• Facebook de l'ARCEP-BENIN

Elle a enregistré 1.730 mention j'aime et 1.744 abonnés. Les abonnés ont noté la page Facebook à une étoile de 4.4.

Par ailleurs, les résultats ci-après ont été enregistrés :

- la publication « l'ARCEP-BENIN veut offrir aux abonnés la possibilité de changer d'opérateur sans changer leur numéro » a atteint 1.562 personnes et a reçu 520 vues, 59 engagement dont 14 partages ;
- la publication sur la réunion « mise à jour de l'accord de coordination des fréquences entre l'ARCEP BENIN et l'ARTP Togo » a été visionnée 420 fois, 59 engagements dont 7 partages et 9 commentaires ;
- la publication « L'ARCEP-BENIN ouvre une procédure de sanction à l'encontre de l'opérateur SPACETEL BENIN SA pour non-respect des obligations de sa convention et met en demeure les opérateurs SUD TELECOM SOLUTIONS SARL, ALINK TELECOM BENIN SARL et FIRSTNET SA de se conformer à l'obligation

de leur convention relative au paiement du droit de licence de fourniture d'accès internet » a atteint 2.900 personnes et suscitée 28 engagements ;

- la publication relative à « la signature du protocole d'accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du Free Roaming en Afrique de l'Ouest » a atteint 1.811 personnes et suscitée 53 engagements dont 11 partages.



• TWITTER

Le compte tweeter de l'ARCEP-BENIN au 31 décembre 2017 a enregistré 1.637 abonnés. Le meilleur tweet de l'année est celui au 31 décembre 2017 sur la « Signature de l'acte d'adhésion entre le Bénin et le Sénégal, au protocole d'accord sur les principes de bases du free roaming » qui a eu au total 187 engagements et a été retwetter 42 fois.



De l'analyse des statistiques de la fréquentation des pages Facebook de l'ARCEP-BENIN, il ressort que les activités de l'Autorité de Régulation sont suivies sur les réseaux sociaux.

La mise en place de ces outils de communication et d'information a permis à l'ARCEP-BENIN d'améliorer sa capacité d'écoute des consommateurs et de prendre en charge leurs préoccupations dans les meilleurs délais.

2.2.5. Le système de management qualité

Sur le plan du management de la qualité, l'année 2017 a été marquée par le passage à la version 2015 de la certification ISO 9001.

En effet, depuis 2014, le Secrétariat Exécutif de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste s'est résolument engagé dans une démarche qualité avec pour objectif l'amélioration continue de ses prestations et la satisfaction optimale de ses clients. En optant pour un système de management qualité, l'ARCEP-BENIN s'inscrit dans une perspective d'amélioration de ses performances globales et de promotion d'initiatives permettant d'assurer sa pérennité.

Après la certification ISO 9001 version 2008 obtenue le 20 mars 2015, le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN est passé à la version 2015 de la certification ISO à la suite d'un audit de surveillance réalisé les 15 et 16 mars 2017 par le cabinet français AB certification.

Cette certification vient attester d'une part de l'aptitude de l'ARCEP-BENIN à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences légales et réglementaires applicables et d'autre part de l'engagement de l'institution à toujours veiller à la satisfaction de ses clients par la mise en place d'un management efficace.

En passant au peigne fin tous les neuf (09) processus du système de management qualité de l'Autorité de Régulation, l'auditeur s'est assuré que toutes les activités opérationnelles sont conduites conformément aux standards définis dans la norme de référence ISO 9001 : 2015 et aux exigences propres du système de management qualité. Plusieurs points forts ont été identifiés par l'auditeur, à savoir :

- la tenue régulière de la revue de direction afin de s'assurer que le système est toujours approprié, adapté, efficace et en accord avec les orientations stratégiques ;
- le suivi de l'ensemble des décisions d'autorisation délivrées par l'ARCEP-BENIN ;
- l'amélioration du délai de traitement des offres soumises à l'approbation de l'Autorité de Régulation ;
- la sensibilisation et l'implication du personnel dans l'animation du système de management qualité.

Le maintien de la certification ISO 9001 de l'ARCEP-BENIN et le passage à la version 2015 est une prime au management de qualité de l'Autorité de Régulation qui ne cesse de multiplier des efforts pour l'amélioration continue de sa gouvernance au bénéfice de la satisfaction des attentes de toutes les parties prenantes pertinentes du secteur des communications électroniques et de la poste au Benin.

DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN

CHAPITRE 1 : LES ACTIVITES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

1. Les autorisations

L'ARCEP-BENIN accompagne l'accès du public aux services de communications électroniques de qualité par l'étude et l'agrément des équipements terminaux et équipements radioélectriques d'une part, l'autorisation des demandes d'établissement et d'exploitation des installations radioélectriques et l'agrément des installateurs d'équipements radioélectriques d'autre part.

Les activités exécutées en 2017 au titre de la délivrance des autorisations, avis et approbations ont permis d'obtenir les résultats ci-après :

1.1. L'octroi des autorisations

Au nombre des autorisations accordées par l'ARCEP -BENIN en 2017, nous pouvons citer :

- Cent vingt-trois (123) agréments d'équipements radioélectriques ;
- Dix-neuf (19) agréments d'équipements terminaux GSM ;
- Six (06) agréments d'installateurs d'équipements radioélectriques.
- Sept (07) cent quarante-huit (748) liaisons de transmission par Faisceaux Hertzien
- Soixante-deux (62) stations de type PMR ;
- Vingt-six (26) réseaux indépendants de type BLR ;
- Quatorze (14) stations indépendantes de type VSAT ;
- Seize (16) accusés de réception de déclaration de service à valeur ajoutée (SVA).

En somme, toutes les demandes relatives aux délivrances des titres d'exploitation et assignations de fréquences reçues par l'ARCEP-BENIN ont été traitées dans les délais.

1.2. L'approbation des offres de services

L'ARCEP-BENIN a approuvé en 2017, cinquante-deux (52) offres de services de communications électroniques réparties par opérateur et par type d'offres comme suit :

- SPACETEL BENIN : vingt-quatre (24) autorisations d'offres dont seize (16) offres promotionnelles ;
- ETISALAT BENIN : vingt-quatre (24) autorisations d'offres dont treize (13) offres promotionnelles ;
- GLO MOBILE BENIN : deux (02) autorisations d'offres dont une (01) offre promotionnelle ;
- BENIN TELECOMS SERVICES : deux (02) autorisations d'offres dont une (01) offre promotionnelle.

En comparaison au nombre d'autorisations d'offres de services enregistré en 2016, on note une baisse de 38%. Cette baisse du volume des autorisations se justifie par les nouvelles mesures prises par l'ARCEP-BENIN afin de garantir la transparence, la lisibilité, les exigences obligatoires des messages publicitaires et les modalités de suivi de la consommation par les abonnés.

La synthèse des autorisations délivrées par l'ARCEP-BENIN en 2016 et 2017 est présentée dans le tableau ci-dessous :

Tableau n°3 : Synthèse des autorisations délivrées par l'ARCEP-BENIN en 2016 et 2017

Types de demandes		Nombre			
		2016		2017	
Agrément	Installateur	20	119	06	148
	Terminaux GSM	9		19	
	Autres équipements radioélectriques	90		123	
Réseaux de communications électroniques	Stations VSAT	02	209	14	850
	Stations PMR	63		62	
	Nombre de liaisons FH	139		748	
	Réseaux BLR	0		26	
	Station d'amateur	03		-	
	Réseaux d'accès	02		-	
	LTE/4G	00		-	
SVA	Cyber	02	10	02	16
	Services Mobiles	07		13	
	SFM	01		01	
	Service d'information on line	00		00	
	Messagerie Vocale	00		00	
Ressources en numérotation	AB	01	06	01	21
	PQ	00		16	
	Numéros courts de la tranche 7XYZ	04		01	
	Numéros d'accès aux services d'urgence et d'assistance	01		03	
TOTAL		328	328	1035	1035

Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

Au total mille trente-cinq (1035) titres d'exploitation ont été accordés à 2017 contre trois cent vingt-huit (328) titres en 2016 soit un accroissement de 215,5% des demandes de titre d'exploitation.

2. Les activités de contrôle

Les activités de contrôle effectuées par l'ARCEP-BENIN dans le domaine des communications électroniques sont de deux (02) ordres :

- le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques ;
- le contrôle des réseaux et services.

2.1. Le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

2.1.1. Le contrôle des assignments de fréquences

Au titre de l'année 2017, l'Autorité de régulation a effectué, quarante-sept (47) missions de contrôle du spectre des fréquences radioélectriques. Il s'agit notamment des contrôles du respect des assignments de ressources en fréquences contenues dans les conventions et cahier des charges des opérateurs, des contrôles du respect des spécifications techniques des autorisations relatives à l'implantation des sites et des contrôles liés aux instructions des plaintes en brouillage.

Les missions de contrôle effectuées dans le cadre de la gestion du spectre des fréquences radioélectriques se présentent comme suit :

- contrôles inopinés effectués en application de l'article 13 du décret n°2014-600 du 9 octobre 2014 portant règles de gestion et conditions d'utilisation des ressources en fréquences en République du Bénin
- contrôle de conformité des installations dûment autorisées effectués conformément à l'article 17 du décret n°2014-600 du 9 octobre 2014 portant règles de gestion et conditions d'utilisation des ressources en fréquences en République du Bénin.
- contrôle de démantèlement d'installation effectuée sur demande d'un exploitant pour l'abrogation de son autorisation d'exploitation ou en cas d'exploitation illégale dûment constatée par l'ARCEP-BENIN.
- instruction des plaintes en brouillage, effectuée dans le cadre du traitement d'une plainte en brouillage formulée par un exploitant dûment autorisé par l'ARCEP-BENIN. Ces contrôles ont permis de régler les différents cas de brouillage soumis à l'ARCEP-BENIN par les opérateurs des réseaux publics et les exploitants d'installations radioélectriques.
- inspection de sites radioélectriques réalisée dans le cadre du traitement des demandes d'autorisation pour l'extension et la couverture des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile.
- contrôle du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants (RNI) effectué en application de l'article 10 du décret 2015-490 du 07 Septembre 2015 portant protection des personnes contre les effets des champs électriques, magnétiques et électromagnétiques de 0 à 300 GHz.

- contrôle du fonctionnement des réseaux dans les zones frontalières, effectué pour vérifier le respect des dispositions contenues dans les accords de coordination conclus entre le Bénin et les pays frontaliers comme le Togo, le Niger et le Burkina-Faso en vue de mettre à jour lesdits accords.

En dehors des missions de contrôle prévues par la réglementation, l'ARCEP-BENIN est sollicitée pour son expertise par diverses structures. C'est le cas en 2017 des prestations réalisées au profit de l'Agence des Services et Systèmes d'Information (ASSI) (Ex ABETIC) s'agissant du contrôle du niveau d'exposition aux champs électromagnétiques sur le domaine de l'ABETIC sis dans la commune d'Abomey Calavi zone ORTB et de la Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication (HAAC) pour la réalisation d'une prospection portant sur trente-neuf (39) communes du BENIN réparties dans onze (11) départements afin d'identifier dans ces localités, les fréquences réutilisables dans la bande FM.

Le tableau récapitulatif ci-dessous présente l'ensemble des activités de contrôle du spectre effectuées au cours de l'année 2017.

Tableau 4 : Récapitulatif des missions de contrôle de fréquences effectués en 2017

Types de contrôle	Réseaux et services contrôlés	Nombre
Contrôles inopinés	Réseaux indépendants	1
Contrôle de conformité	Réseaux indépendants	6
	Réseaux ouverts au public	3
Plaintes	Brouillage	7
Autres	Inspection de sites radioélectriques	18
	Analyse des bandes du réseau d'accès des opérateurs de téléphonie mobile et fournisseurs d'accès Internet	3
		3
	Mission de contrôle du niveau d'exposition aux effets des rayonnements non ionisants	7
	Contrôle du fonctionnement des réseaux dans les zones frontalières avec nos voisins	3
	Plaintes des riverains relatives aux pollutions sonores du groupe électronique des opérateurs.	1
	Mission de prospection et de planification de fréquences dans la bande FM	2
TOTAL		51

Source : (ARCEP, 2017)

2.1.2. La coordination des fréquences

Dans le cadre du partage des fréquences aux frontières, il a été signé le 28 juillet 2016 un accord de coordination et de partage des fréquences radioélectriques dans

les zones frontalières du Bénin et du Togo pour les services de terre opérant dans les bandes de 87.5 MHz à 30 GHz.

En octobre 2017 s'est tenue à Cotonou, et ce conformément aux dispositions de l'article 6 dudit accord de coordination, la réunion annuelle de coordination des fréquences aux frontières avec le Togo. Cette rencontre qui a réuni les opérateurs de téléphonie mobile ainsi que les régulateurs des deux pays, a servi de cadre pour jeter les bases sur les enjeux et moyens technologiques afin de régler la question du roaming accidentel auquel sont confrontés les consommateurs et d'améliorer la qualité de service et les prestations fournies par les différents opérateurs. La rencontre a débouché sur la révision de l'accord de 2016 et la signature d'un nouvel accord qui est entré en vigueur depuis le 20 octobre 2017. Sur cette base, les opérateurs des deux pays se sont engagés à se mettre en conformité avec les clauses de l'accord avant le passage des deux administrations dans les zones de coordination pour le suivi de la mise en œuvre des recommandations de la réunion par les opérateurs.

En ce qui concerne les demandes de coordination internationale, soumises par les circulaires internationales des fréquences tant pour le service de terre que le service spatial et reçues du Bureau des Radiocommunications de l'UIT, l'ARCEP-BENIN a donné une suite favorable à l'inclusion du territoire du Bénin dans la zone de couverture de plusieurs satellites tels que IK-26W-F, F-SAT-30B-21.5E. Elle a également émis un avis favorable pour une demande de modification de Plan de Genève 1984 relative à la radiodiffusion sonore, soumise par l'Administration du Togo.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre de la Télévision Numérique Terrestre en République du Bénin, l'ARCEP-BENIN a procédé en liaison avec le comité de pilotage mis en place par l'Etat Béninois, à la modification du Plan de Genève 2006 (Plan GE06) en optant pour des assignations en mode Single Frequency Network (SFN).

2.2. *Le contrôle des réseaux et services*

Quatre (04) grandes catégories d'activités de contrôle des réseaux et services ont été effectuées au titre de l'année 2017 :

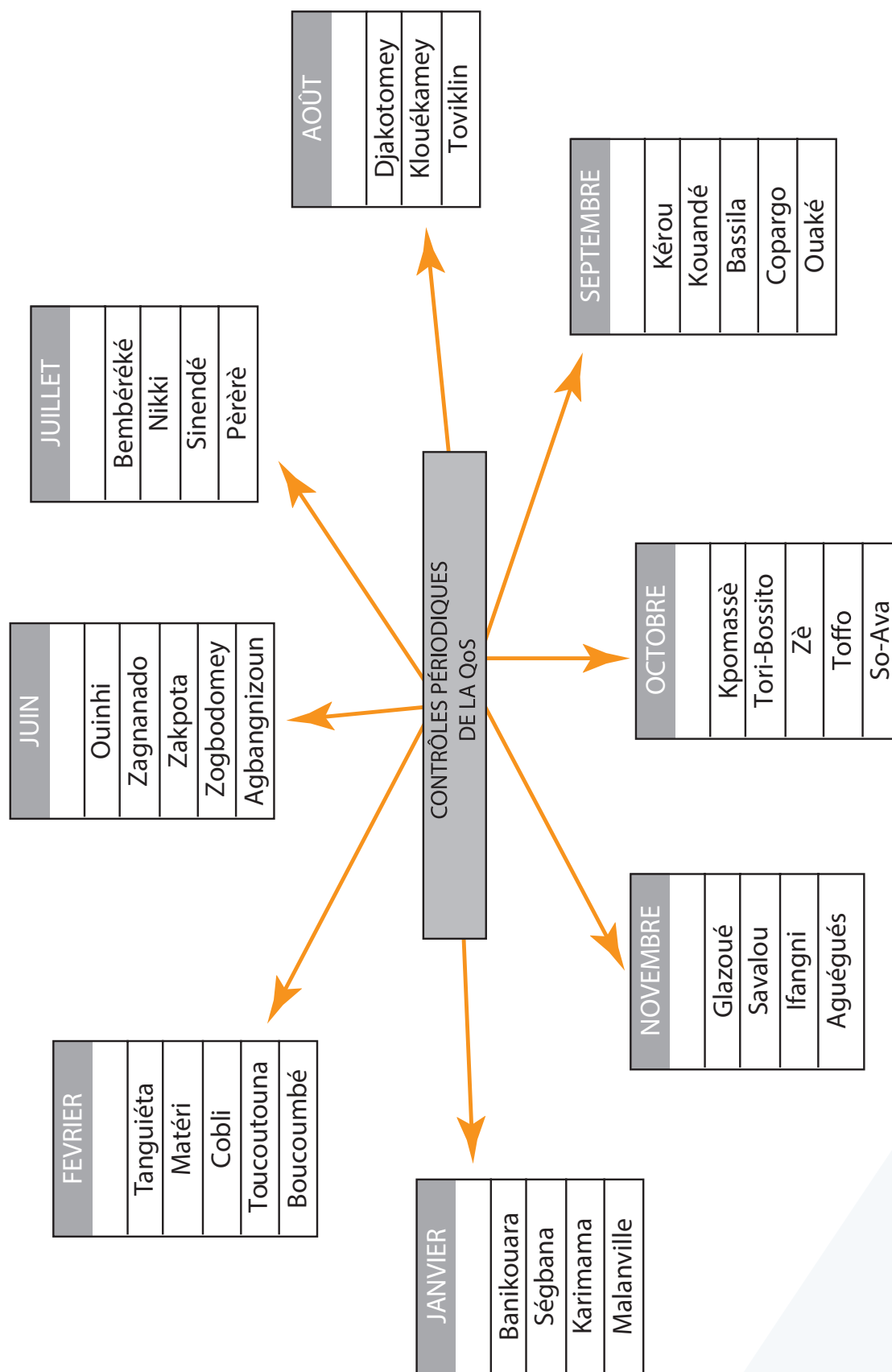
- le contrôle de couverture et de qualité de service ;
- le contrôle des offres de services ;
- le contrôle des ressources en numérotation ;
- le contrôle du trafic.

2.2.1. *Le contrôle de couverture et de qualité de service des réseaux*

En 2017, des contrôles périodiques et des contrôles inopinés ont été effectués pour s'assurer du respect des obligations de couverture et de qualité de service des réseaux.

Au total trente-six (36) communes ont été couvertes par le contrôle de l'ARCEP-BENIN. Tous les départements du Bénin ont été pris en compte. Le diagramme ci-dessous indique les différentes localités et la période où elles ont été visitées.

Figure n°1 : Les différentes localités de contrôle périodiques de la QoS par mois



Les résultats de ces différents contrôles ont révélé des non conformités qui ont été remontées aux opérateurs concernés avec des mises en demeure de corriger les dysfonctionnements conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Par ailleurs, dans le cadre du suivi des indicateurs de QoS, l'ARCEP-BENIN a réalisé du 2 mars au 18 mai 2017, un audit national de qualité de service et de couverture des réseaux mobiles.

Au total vingt-six (26) localités ont fait objet des contrôles comme l'indique le diagramme ci-contre :

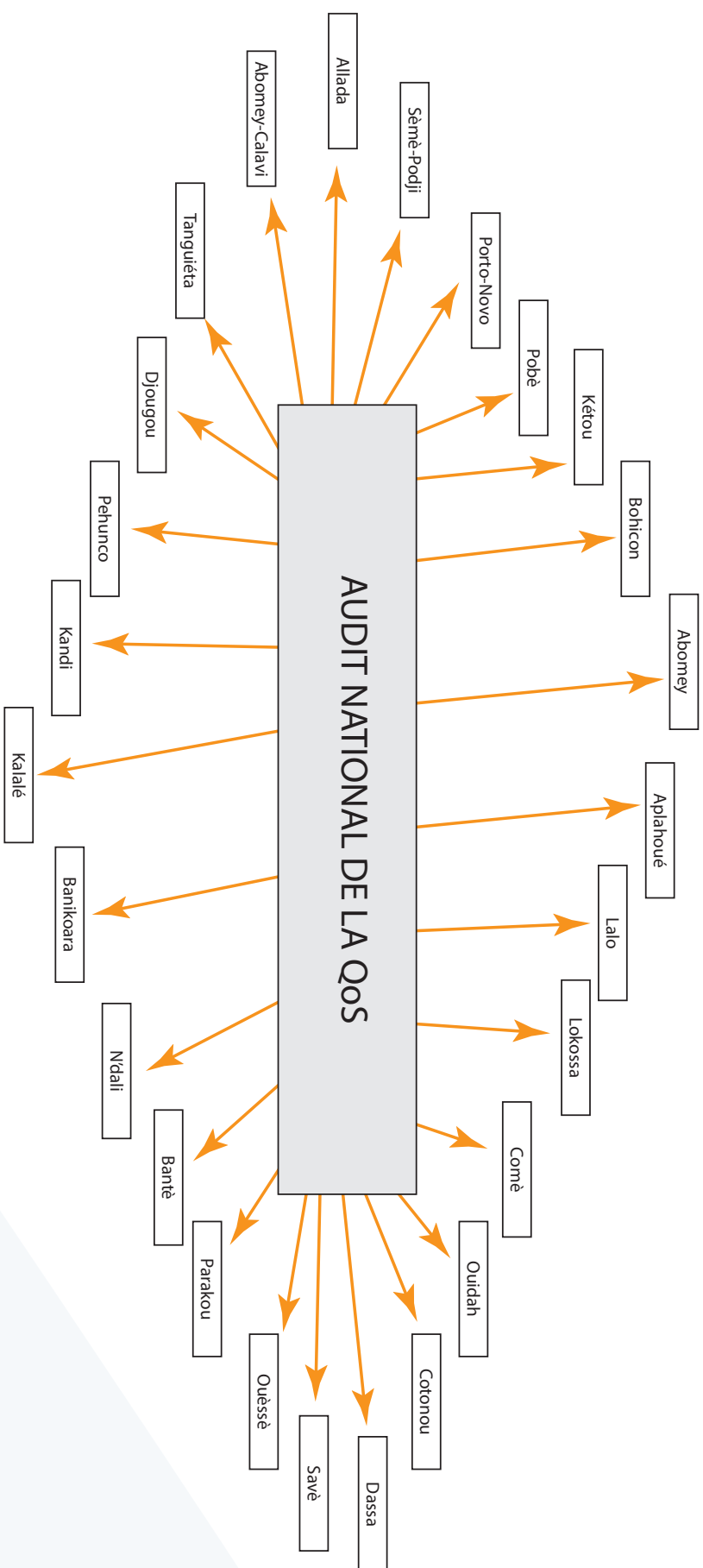
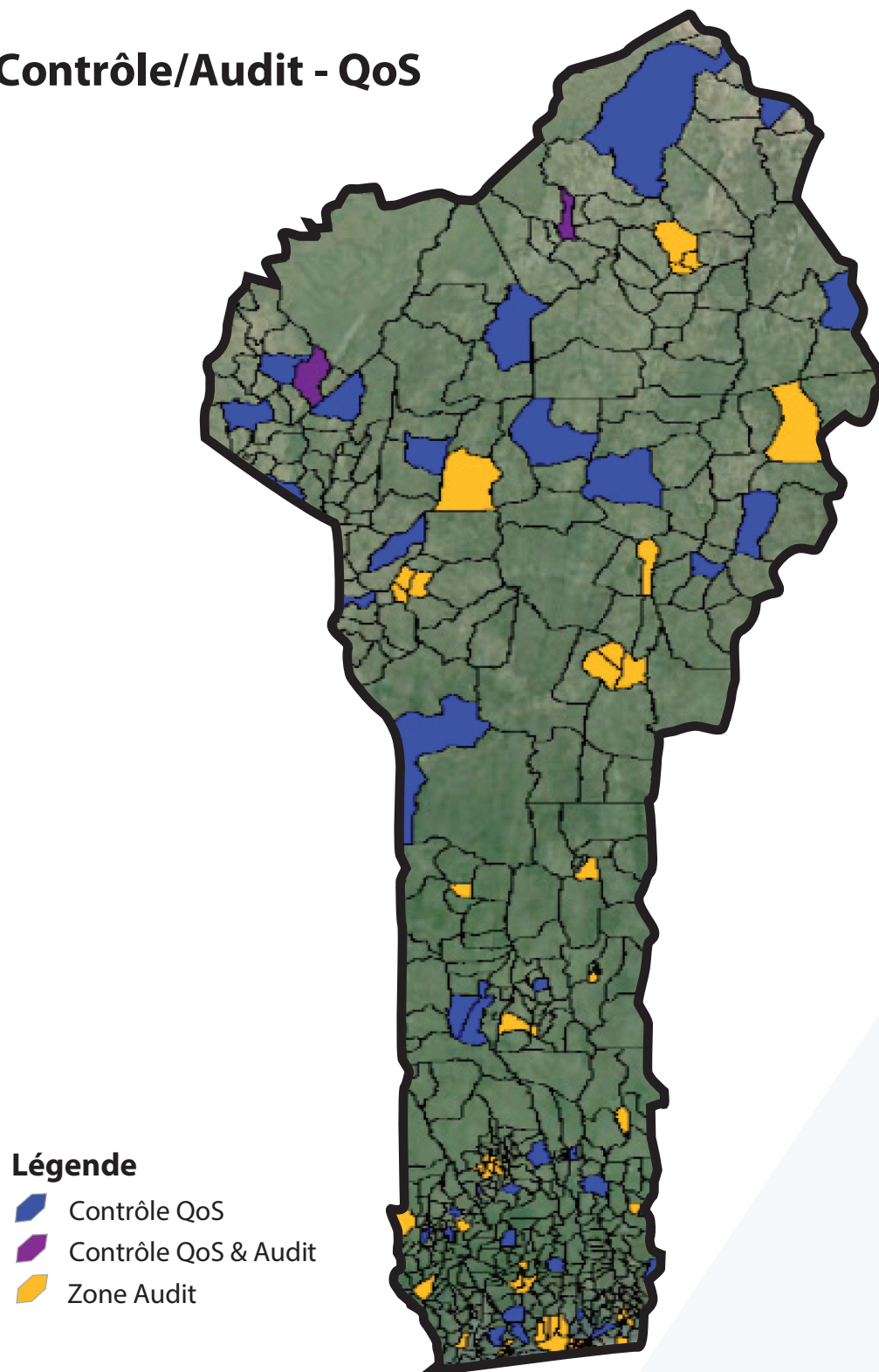


Figure n°2 : Les localités prises en compte par l'audit de la QoS

La figure N° 3 ci-dessous illustre la répartition géographique des zones couvertes par les différents contrôles de couverture et de qualité de service effectués par l'ARCEP-BENIN en 2017.

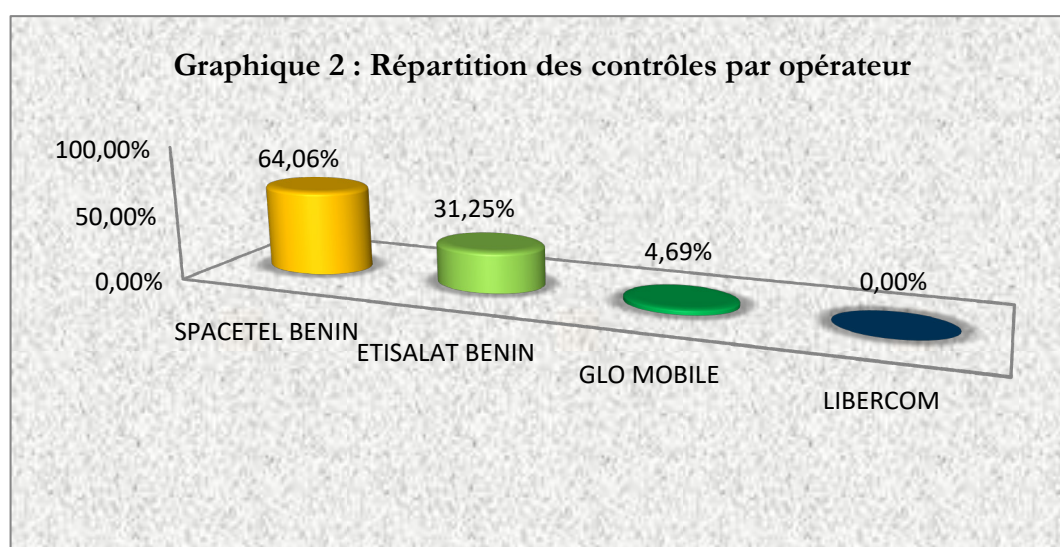
Carte de Contrôle/Audit - QoS



2.2.2. Le contrôle des offres de services

En 2017, au total soixante-quatre (64) contrôles portant sur quarante-sept (47) offres ont été effectués. 64,06% des offres contrôlées appartiennent à l'opérateur SPACETEL BENIN SA tandis que 31,25% pour ETISALAT BENIN. Cette répartition des offres contrôlées est proportionnelle à la part de marché en valeur des opérateurs

Ces contrôles sont répartis par opérateur et par type d'offres comme l'indique le graphique ci-dessous



A la suite des contrôles, des mises en demeure ont été adressées aux opérateurs en vue des mesures à prendre pour corriger les dysfonctionnements ou cas de non-respect des conditions d'autorisation des offres.

2.2.3. Le contrôle des ressources en numérotation

Dans le but de vérifier le respect des conditions de mise en œuvre des obligations liées à l'établissement et l'exploitation des ressources en numérotation, l'ARCEP-BENIN a au cours de l'année 2017 procédé aux contrôles de l'utilisation des ressources à savoir les AB et les numéros courts d'accès aux services à valeur ajoutée.

En effet, l'utilisation faite des ressources AB attribuées aux différents opérateurs de téléphonie mobile en activité au Bénin a été contrôlée au regard des dispositions réglementaires en vigueur. Ces contrôles ont permis à l'ARCEP-BENIN de s'assurer du dimensionnement des différents réseaux. Ces contrôles ont permis de satisfaire aux demandes d'attribution des ressources AB faites par certains opérateurs mobiles.

S'agissant des ressources d'accès aux SVA, sur cinquante-cinq (55) numéros testés, 72.73% des numéros sont fonctionnels, 27.27% sont non fonctionnels.

2.2.4. Le contrôle du trafic

Dans le cadre du contrôle du trafic, plusieurs activités relatives à l'évaluation des volumes de trafics extraits des CDR (Call Detail Record), à la lutte contre la fraude sur le trafic téléphonique (SIMBOX) et au contrôle de la tarification des appels, ont été menées par l'ARCEP-BENIN.

Au 31 décembre 2017, 6 341 121 042¹ minutes de communications « voix » sont écoulées sur les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin, soit une hausse de trafic de 39,79% du trafic voix par rapport au volume de trafic enregistré en 2016 soit (4 536 105 728 minutes).

En ce qui concerne le trafic SMS, en 2017, 803 580 552² SMS sont écoulés sur les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile en République du Bénin, soit une baisse de trafic de 62,96% par rapport à 2016 soit (2 169 628 727 SMS). Cette baisse notable du volume du trafic SMS s'explique entre autres par la suppression par l'accroissement de l'utilisation des réseaux sociaux WhatsApp, Viber, Facebook, etc ...

De façon spécifique, en ce qui concerne le trafic téléphonique international frauduleux, l'ARCEP-BENIN a été amenée à prendre des mesures plus coercitives à travers des décisions de mise en demeure contre certains opérateurs aux fins de prendre des dispositions techniques nécessaires pour lutter contre la terminaison illégale du trafic international entrant.

Ces mesures concernent :

- la mise en place de système de détection de la fraude (FMS) par tous les opérateurs ;
- la réduction considérable du délai de coupure des numéros détectés ;
- la réduction des coûts de terminaison d'appel ;
- la sécurisation des circuits de distribution des cartes SIM ;
- l'organisation de missions de détection et de géo localisation des SIMBOX.

3. Mise à jour du Plan National de Fréquences (PNF)

Faisant suite aux décisions issues de la dernière Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR) tenue en 2015, le Plan National des Fréquences a fait l'objet de mise à jour et de validation lors d'un atelier national tenu en août 2017.

1- Données relatives aux opérateurs MTN et MOOV

2 - Trafics SMS (MTN et MOOV)

Cet atelier a mobilisé tous les affectataires de bandes des fréquences à savoir, la Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication (HAAC), le Port Autonome de Cotonou (PAC), le Ministère de l'Économie Numérique et de la Communication (MENC), le Ministère de la Défense Nationale (MDN), le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Publique (MISP), l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC), l'Agence Nationale de la Météo (METEO-BENIN) et l'ARCEP-BENIN.

Le nouveau Plan conforme aux dispositions du Règlement des radiocommunications de 2016 et validé par l'ensemble des affectataires, fera l'objet d'un décret d'adoption conformément à la réglementation en vigueur. Il s'articule autour de quatre chapitres à savoir :

- les règles de répartitions internationales des bandes de fréquences ;
- les règles de répartitions nationales des bandes de fréquences ;
- les règles de gestion des assignations de fréquences ;
- les procédures de contrôle et traitement des plaintes en brouillage.

3. Autres activités

L'ARCEP-BENIN et le Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication collaborent dans le cadre de la mise en œuvre de la Déclaration de Politique Sectorielle et du Programme d'Action du Gouvernement, pour le développement de l'économie numérique en République du Bénin. Ainsi, au cours de l'année 2017, les deux structures ont œuvré chacune dans les limites de ses attributions en vue du traitement de plusieurs dossiers qui relèvent de leurs prérogatives respectives. Il s'agit de :

- la gestion de la situation de l'opérateur BELL BENIN COMMUNICATIONS S.A. ;
- la gestion de la fin de la licence d'exploitation de GLO MOBILE BENIN S.A. ;
- l'élaboration et l'adoption de la loi portant code du numérique dont les textes d'applications sont en cours d'élaboration ;
- la mise en conformité des conventions et cahiers des charges des opérateurs de réseaux de communications électroniques avec les dispositions du code du numérique ;
- l'adoption du cadre réglementaire relatif aux droits d'entrée et redevances d'exploitation des services postaux non réservés.

CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES POSTALES

Les activités menées par l'Autorité de Régulation en 2017 dans le domaine de la poste sont relatives à l'octroi d'autorisations d'exploitation des services postaux, l'approbation du catalogue d'offres de l'opérateur désigné et les activités de contrôle.

1. L'octroi d'autorisations d'exploitation des services postaux

Avec le vote de la loi n°2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, certaines dispositions de la loi n° 2001-31 du 02 avril 2004 portant principes fondamentaux du régime des postes en République du Bénin ainsi que de la décision n°060 du 25 juillet 2011 fixant les modalités d'exploitation commerciale de services postaux ouverts à la concurrence sont devenus caduques.

Les diligences pour la mise en conformité avec la loi n°2014-14, des textes réglementaires et des conventions et cahiers des charges signés avec les opérateurs postaux ont été entamées par l'ARCEP-BENIN principalement en ce qui concerne la durée des autorisations qui est passée de cinq (5) ans à dix (10) ans d'exploitation des services postaux et le changement de compétence concernant l'organe habilité à délivrer l'autorisation qui passe du Ministère en charge des postes à l'ARCEP-BENIN.

Avec la signature le 12 décembre 2017 de l'arrêté interministériel portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin, l'ARCEP-BENIN a finalisé les projets de décisions ainsi que les cahiers des charges fixant les conditions d'exploitation des services postaux non réservés. Il convient de souligner qu'au total huit (08) opérateurs ont demandé une autorisation d'exploitation des services postaux non réservés. Parmi les huit (08) opérateurs, sept (07) ont demandé une desserte nationale et internationale. Seul l'opérateur MTA a demandé une desserte nationale.

Toutes les sociétés ayant introduit leurs demandes de renouvellement ou d'autorisation ont satisfait aux exigences réglementaires en vigueur.

En somme, huit (08) autorisations d'exploitation des services postaux non réservés ont été accordées par l'ARCEP-BENIN, le 28 décembre 2017. Il s'agit des sociétés ci-après :

- AF & CIE ;
- American Furniture Express ;
- Bolloré Transport et Logistics ;
- DHL ;
- La Poste du Bénin SA ;
- MTA ;
- SIMTRAM ;
- Top Chrono.

2. L'approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné « La Poste du Bénin SA »

Conformément aux dispositions de l'article 3 alinéa 6 et de l'article 4 alinéa 4 du décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste, l'opérateur désigné pour le service postal universel est astreint à transmettre à l'Autorité de Régulation son catalogue d'offres pour étude et approbation.

En 2017, un projet de catalogue d'offres de services a été soumis par La Poste du Bénin SA pour l'année 2018. Ledit projet a fait l'objet d'analyse par les services techniques de l'ARCEP-BENIN au regard des perspectives de développement de la concurrence sur les services postaux au Bénin. Au terme de la procédure l'ARCEP-BENIN a approuvé par décision n°2017-267/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DAJRC/DRP/GU du 20 novembre 2017, le catalogue d'offres de La Poste du Bénin SA.

3. Les activités de contrôle

En 2017, l'ARCEP-BENIN a effectué deux (02) types de contrôles :

- le contrôle du respect des textes réglementaires du secteur postal ;
- le contrôle des exploitants informels du secteur postal.

3.1. Le contrôle du respect des textes réglementaires du secteur postal

Conformément à ses prérogatives, l'Autorité de régulation a organisé du 25 au 29 septembre 2017, une mission de contrôle auprès de La Poste du Bénin SA afin de s'assurer du respect des obligations légales, réglementaires, techniques et financières qui lui incombent en tant qu'opérateur désigné, en charge du service postal universel. Le contrôle s'est effectué à travers :

- des entretiens directs d'une durée moyenne de deux (02) heures avec le personnel, en particulier les chefs d'agence ou receveurs ;
- des observations directes des installations et équipements ; et
- des vérifications documentaires.

Un questionnaire a été également administré aux clients des bureaux de poste contrôlés afin de mesurer leur degré de satisfaction.

Au total, douze (12) bureaux de poste ont été contrôlés durant la période, soit environ 11% du nombre total des bureaux de poste du réseau national de la Poste du Bénin SA.

Le contrôle a porté sur :

- l'effectivité de l'offre des services postaux et financiers à travers la tenue des documents ;
- l'adaptation des services en fonction des progrès techniques et technologiques ;

- l'affichage des informations de base sur les activités du bureau de poste à savoir les jours et heures d'ouverture des guichets au public, les périodes et heures de relevage du courrier des boîtes aux lettres et les tarifs de base des services offerts ;
- l'accessibilité et la permanence des services des boîtes postales et des boîtes aux lettres ;
- les dispositions prises pour permettre l'accès des services aux personnes présentant un handicap ;
- l'existence de système de traitement des réclamations ;
- la sauvegarde du secret des correspondances.

Le contrôle a révélé que des efforts restent à fournir pour la réalisation des objectifs du service postal universel.

3.2. Le contrôle des exploitants informels du secteur postal

Conformément aux dispositions des articles 209 et 211 de la loi N°2014-14 relative aux communications électroniques et à la poste, l'ARCEP-BENIN qui est une structure d'enquête de vérification et de contrôle des activités du secteur des communications électroniques et de la poste, a effectué un contrôle inopiné de certains présumés exploitants illégaux de services postaux.

Au terme du contrôle, certains opérateurs privés exploitant illégalement les activités postales ont été identifiés. Des mises en demeure leur ont été adressées aux fins de se conformer à la réglementation régissant les activités postales en République du Bénin.

4. Le suivi de la mise en œuvre de la stratégie postale d'Istanbul

La mise en œuvre de la Stratégie Postale d'Istanbul (2017-2020) a fait l'objet de suivie en ce qui concerne les aspects de cette stratégie relevant de la régulation.

Il s'agit principalement de :

- la finalisation du document de concession de La Poste du Bénin SA conformément à la loi N°2014-14 du 09 juillet 2014 relatives aux CEP et le contrôle du respect des obligations relatives au service universel (programme obligation du service universel) ;
- la collecte et l'analyse des données fournies par les opérateurs aux fins de mettre à jour les données de l'observatoire du secteur postal (programme informations sur le marché et le secteur) ;
- la poursuite du contrôle des normes de qualité des opérateurs (programme qualité de services) ;
- l'élaboration des lignes directrices des états de synthèse de la comptabilité analytique de l'opérateur désigné (programme processus comptables et opérationnels).

CHAPITRE 3 : LA COOPERATION

1. Au niveau international

Au cours de l'année 2017, l'ARCEP-BENIN a renforcé sa présence au plan international par sa participation active à de nombreuses rencontres stratégiques au niveau du secteur des communications électroniques et de la poste.

Au nombre des participations de l'institution, nous pouvons citer :

- Programme Ministériel GSMA World Congress du 27 février au 2 mars 2017 à Barcelone (Espagne);
- Réunion des groupes de travail IB et IC de la commission d'étude 1 UIT-R du 11 au 23 juin à Genève (Suisse) ;
- Réunion du deuxième cycle du Conseil Consultatif du modèle de développement durable intelligent (SSDM) du 23 au 28 juin 2017 à Genève (Suisse) ;
- Mission d'échanges à l'Institut Belge des services Postaux et Télécommunications du 11 au 13 septembre 2017 à Bruxelles, Belgique ;
- Conférence Mondiale des Télécommunications 2017 (CMDT 2017) du 09 au 20 octobre 2017;
- 15^{ème} Réunion Annuelle de Fratel (Réseau Francophone des Régulateurs de Télécommunications) du 23 au 24 novembre 2017 à Bruxelles (Belgique) ;
- Premier atelier interrégional de l'UIT sur la préparation de la CMR-19 et aux réunions de la commission d'étude 1 (gestion des fréquences du 21 au 30 novembre 2017 à Genève (Suisse).

2. Au niveau national

2.1. Renforcement des capacités des ACP

Dans un contexte où les technologies évoluent sans cesse, où les services de communications électroniques se diversifient continuellement avec le développement de nouveaux équipements et de nouvelles offres et stratégies commerciales, l'Autorité de régulation n'a pas ménagé ses efforts dans la formation des ACP dans le but d'accroître leurs performances et leur autonomisation dans la protection des droits des consommateurs et la défense de leurs intérêts dans le secteur des communications électroniques et de la poste.

En 2017, un accent particulier a été mis d'une part sur les offres et les stratégies commerciales des opérateurs et d'autre part sur les normes de qualité des équipements terminaux et installations radioélectriques.

A cet effet, l'ARCEP-BENIN a organisé du 24 au 26 juillet 2017, un séminaire de formation au profit des responsables des associations de consommateurs. Cette formation a permis de renforcer la connaissance et la compréhension des participants sur les offres et les stratégies commerciales des opérateurs d'une part et les normes de

qualité des équipements terminaux et installations radioélectriques d'autre part. Par ailleurs, l'ARCEP-BENIN a organisé une session d'échanges d'information le 03 août 2017 au cours de laquelle les opérateurs de services mobiles de communications électroniques ont été invités à présenter et expliquer les différentes offres sur le marché des communications électroniques aux responsables d'associations de consommateurs.

2.2. Appui à la sensibilisation et à l'éducation des consommateurs

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord triennal de partenariat avec les Associations de Consommateurs Partenaires (ACP) signé en 2015, l'ARCEP-BENIN a contribué, à travers un appui technique et financier à sept (07) Associations de Consommateurs Partenaires du secteur des communications électroniques et de la poste, à la réalisation d'une campagne de sensibilisation ayant pour thème « la sensibilisation des consommateurs sur le fonctionnement et l'utilisation des offres et stratégies commerciales des opérateurs de téléphonie mobile ». L'objectif poursuivi est d'induire un changement de comportement des consommateurs dans l'utilisation des offres proposées par les opérateurs. Les principaux résultats issus de cette activité sont :

- l'organisation de sept (07) ateliers de sensibilisation et d'éducation à l'endroit des groupes de consommateurs des services de communications électroniques provenant des douze départements du Bénin ;
- le renforcement des connaissances de 440 bénéficiaires directs représentés par les responsables participants d'associations communautaires et d'organisations non gouvernementales ;
- l'atteinte de plus de 1000 bénéficiaires indirects, à travers des séances de restitution à la base des résultats des ateliers ;
- la réalisation de trente (30) émissions radiophoniques ;
- la mobilisation de 20 radios de proximité dans 17 localités au niveau des 12 départements du Bénin ;

Cette campagne de sensibilisation a permis non seulement de renforcer la connaissance des groupes de consommateurs cibles, mais aussi de saisir et d'appréhender les préoccupations et problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés dans l'utilisation des services de communications électroniques.

2.3. La gestion des plaintes des consommateurs

2.3.1. Amélioration du processus de traitement des plaintes

L'ARCEP-BENIN s'investit depuis des années dans la protection des droits des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste. Cette mission conformément à la réglementation consiste essentiellement à instruire les plaintes des consommateurs ou des organisations de consommateurs.

Dans ce cadre, le Secrétariat Exécutif de l'ARCEP-BENIN, qui dispose déjà d'une décision fixant le régime juridique du traitement des plaintes, a en outre introduit certaines reformes d'amélioration au cours de l'année 2017 :

Il s'agit notamment de :

- élaboration d'une nouvelle procédure de gestion des plaintes ;
- mise en place des instructeurs de dossiers de plaintes ;
- amélioration de la base de données de gestion des plaintes ;

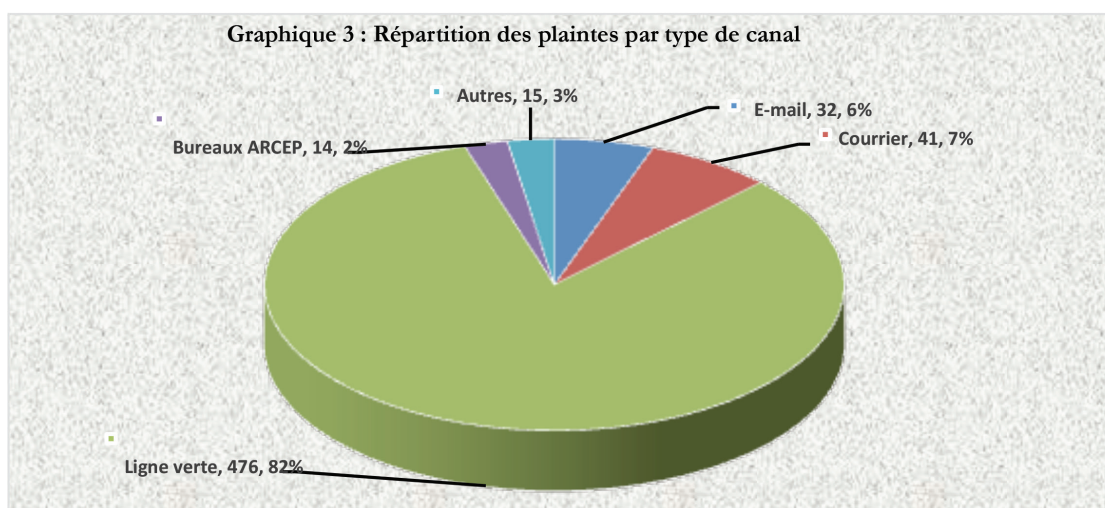
En élaborant une nouvelle procédure de traitement des plaintes, l'ARCEP-BENIN a fixé de nouvelles règles plus adaptées à l'objectif d'amélioration du système de gestion des plaintes des consommateurs. Les nouvelles règles visent, d'une part, à assouplir la procédure de traitement des plaintes et, d'autre part, à rendre plus dynamique et inclusif le cadre institutionnel de gestion des plaintes.

Après l'installation d'une ligne verte 131 en 2015, la mise en place des instructeurs de dossiers de plaintes dénote un engagement renouvelé de l'ARCEP-BENIN pour l'accélération du processus d'instruction des dossiers de plaintes dans le but d'améliorer le taux et les délais de traitement. La mise en place des instructeurs de dossiers de plaintes a permis de renforcer depuis la phase d'instruction des plaintes la proximité de l'ARCEP-BENIN avec les plaignants d'une part, et avec les points focaux chargé du traitement des plaintes au niveau des opérateurs d'autre part, d'établir une certaine transversalité dans la collecte d'informations au niveau des directions techniques, et de suffisamment tirer profit de l'intervention concomitante de différentes compétences dans l'analyse des plaintes.

Enfin, en 2017, la base de données de gestion des plaintes a connu une amélioration pour devenir un véritable outil d'analyse pour la prise de décisions dans le cadre de l'amélioration et la valorisation d'une dynamique prospective en matière de protection des consommateurs.

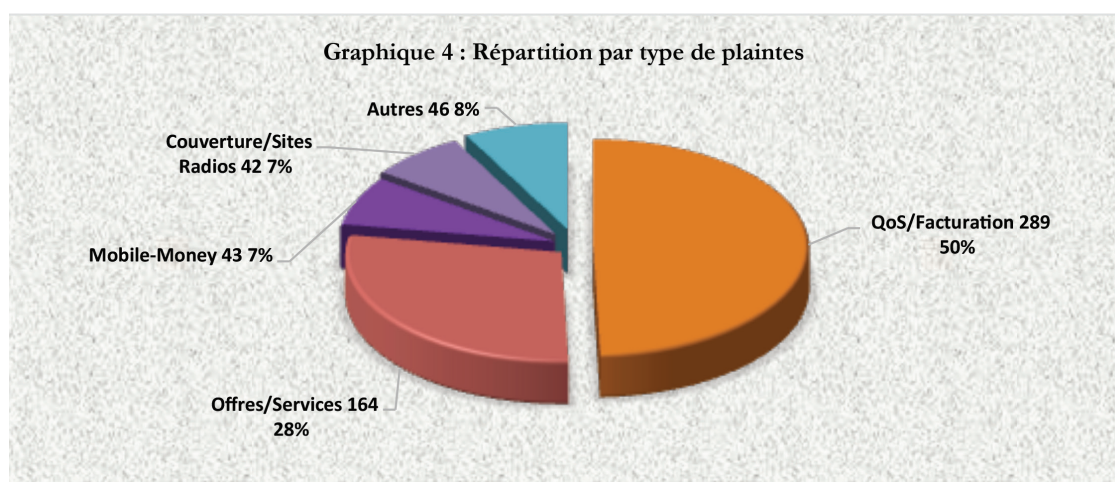
2.3.2. *Quelques Statistiques sur le traitement des plaintes*

La répartition des plaintes enregistrées par l'ARCEP-BENIN en 2017 à travers les différents canaux de réception se présente comme suit :



Il ressort de l'analyse du graphique ci-dessus que la ligne verte constitue un véritable instrument de proximité en matière de dépôt de plaintes à l'ARCEP-BENIN. La campagne de sensibilisation organisée au cours de l'année 2017 en collaboration avec les Associations de Consommateurs Partenaires sur les offres et les stratégies commerciales des opérateurs a été l'occasion de communiquer sur le numéro vert de l'ARCEP-BENIN.

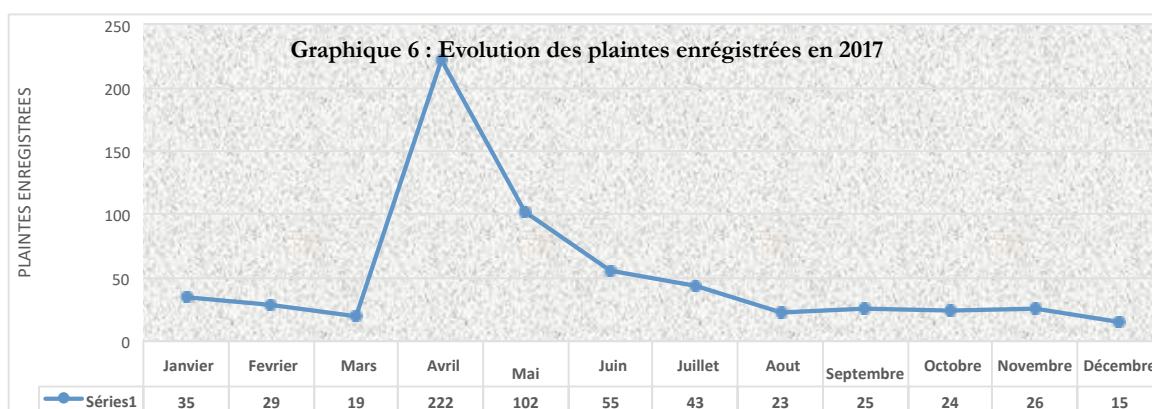
La répartition des plaintes par catégorie indique que celle relative à la qualité de service et à la facturation sont les plus élevées suivi de celles des offres et services des opérateurs.



Le graphique ci-dessous illustre la répartition des volumes de plaintes par opérateur comme suit :



Il ressort de l'analyse de la répartition des volumes de plainte que les offres et les services des opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN ont généré de forts taux de plaintes (60,84% pour MTN et 33,98% pour MOOV). C'est ce qui justifie le taux de conflictualité³ au niveau des deux opérateurs les plus dominants sur le marché des communications électroniques du BENIN, soit 1,39 pour MTN BENIN et 0,78 pour MOOV BENIN.



L'analyse de l'évolution des plaintes relatives aux services des opérateurs de téléphonie mobile montre un pic au mois d'avril 2017 avant de connaître une baisse jusqu'au mois de décembre 2017.

Grâce à cette réforme, le taux mensuel de traitement des plaintes est passé de 62,61 % en 2016 à 94,98 % en 2017 soit un taux d'accroissement de 34,08 %.

Les réformes vont se poursuivre avec la formation des ressources humaines intervenant sur le traitement des plaintes et une automatisation du processus d'instruction des plaintes avec l'utilisation des applications mobiles et autres formes pertinentes de technologies de l'information et de la communication.

3 - Le taux de conflictualité c'est le quotient déterminé sur la base du rapport du nombre de plaintes généré par les services d'un opérateur sur la part de parc d'abonnés qu'il détient

TROISIEME PARTIE : L'OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES

CHAPITRE 1 : LE MARCHE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

1. Les opérateurs des communications électroniques

1.1. Les opérateurs de téléphonie fixe

Le marché de la téléphonie fixe est animé par l'opérateur Bénin Télécoms Services SA. La mission principale de Bénin Télécoms Services SA est de permettre à sa clientèle de bénéficier des dernières technologies en matière des communications électroniques et l'accompagner dans la marche vers la révolution numérique à travers ces différents objectifs que sont :

- l'exploitation du service public des communications électroniques ;
- la fourniture des services de communications électroniques (voix et data) ;
- la promotion et la vente des produits et services des communications électroniques.

1.2. Les opérateurs de téléphonie mobile

Au 31 décembre 2017, le marché de la téléphonie mobile au Bénin est animé par quatre (04) acteurs à savoir :

- SPACETEL BENIN SA, une filiale du Groupe sud-africain MTN ;
- ETISALAT BENIN SA, détenu par Maroc Télécoms ;
- GLO MOBILE BENIN SA, une filiale du Groupe nigérian Globalcom ;
- LIBERCOM SA, le réseau mobile de l'opérateur historique (Bénin Télécoms SA).

Les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN disposent chacun d'une licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles technologiquement neutre leur permettant de fournir des services 2G, 3G et plus. Les opérateurs GLO MOBILE BENIN et LIBERCOM, faute d'effort d'investissements sont restés sur la licence d'établissement et d'exploitation de réseau de téléphonie mobile de norme GSM.

1.3. Les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI)

Au 31 décembre 2017, dix (10) opérateurs, titulaires de licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture d'accès à Internet animent le marché de la fourniture d'accès à Internet au Bénin. Il s'agit des opérateurs ci-après : Bénin Télécoms Services, ISOCEL SA, OTI SA, CANALBOX BENIN, UNIVERCELL SA, ALINK TELECOM SARL, JENY SAS, SUD TELECOM SOLUTIONS SARL, FIRSTNET SA et ABC CORPORATION SARL. Ces opérateurs sont autorisés à établir des réseaux d'accès radio ou filaires. Dans ce cadre, des bandes de fréquences leur ont été attribuées gratuitement par l'Etat afin de leur permettre de concentrer leurs investissements sur le déploiement du réseau.

2. Les indicateurs des communications électroniques

2.1. Les indicateurs de Bénin Télécoms Infrastructures

2.1.1. Les emplois

L'effectif de l'opérateur historique Bénin Télécoms Infrastructures n'a pas connu de modification entre 2016 et 2017. Il est de 301 agents.

2.1.2. Les investissements et les chiffres d'affaires

L'année 2017 a été marquée par la réalisation du projet d'infrastructures dénommé « Projet de Développement des Infrastructures des Télécommunications et des TIC » par le Gouvernement. Au total, dix-sept milliards six-cent vingt-six millions trois cent vingt-quatre mille sept cent vingt-trois (17 626 324 723) francs CFA sont investis dans les infrastructures de Bénin Télécoms en 2017.

En termes de chiffre d'affaires, on note une régression du chiffre d'affaires global de l'opérateur entre 2016 et 2017. En effet, le chiffre d'affaires est passé de 19,803 milliards de francs CFA en 2016 à 15,883 milliards de francs CFA en 2017 soit une baisse de 19,79%. Plusieurs raisons dont entre autres, la baisse considérable du trafic international entrant justifie cette contre-performance de l'opérateur. En effet, l'année 2017 a été marquée par l'application effective de la décision n°2016-011 de l'ARCEP-BENIN portant levée de l'encadrement des tarifs de terminaison d'appel international entrant au Bénin. Ainsi, les opérateurs mobiles disposant d'un accès ouvert à l'international négocient directement leur terminaison de trafic international ce qui a réduit considérablement le volume du trafic international entrant via Bénin Télécoms Infrastructures.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des indicateurs clés sur le réseau de l'opérateur Bénin Télécoms Infrastructures entre 2016 et 2017.

Tableau 5 : Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Infrastructures de 2016 à 2017

Désignations	2016	2017	Trend
Effectif du personnel BTI	301	301	↔
Chiffre d'affaires BTI (en milliards de FCFA)	19,803	15,883	↓

Source : (BTI, 2017)

2.2. La téléphonie fixe

2.2.1. Les emplois, les investissements et les chiffres d'affaires

L'effectif de l'opérateur Bénin Télécoms Services n'a pas connu de modification entre 2016 et 2017. Il est de 193 agents.

Une analyse des tendances d'évolution du chiffre d'affaires au niveau de chaque segment de services (téléphonie fixe et Internet) de l'opérateur permet de constater qu'au cours de la période revue (2016 – 2017), le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe est passée est passé de 3,027 milliards de FCFA en 2016 à 2,180 milliards de francs CFA en 2017 soit une baisse de 27,98%. Quant au chiffre d'affaires data, il est passé de 5,483 milliards de FCFA à 5,076 milliards de francs CFA soit une baisse de 7,42%.

En somme, le chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Services a connu une baisse significative de 14,73% passant de 8,5 milliards de FCFA en 2016 à 7,25 milliards de francs CFA en 2017.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des indicateurs clés sur le réseau de l'opérateur Bénin Télécoms Services entre 2016 et 2017.

Tableau 6 : Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de Bénin Télécoms Services de 2016 à 2017

Désignations	2016	2017	Trend
Effectif du personnel BTS	193	193	↔
Chiffre d'affaires Voix (en milliards de FCFA)	3,027	2,180	↘
Chiffre d'affaires Data (en milliards de FCFA)	5,483	5,076	↘
Chiffre d'Affaires BTS (en milliards de FCFA)	8,510	7,256	↘

Source : (BTS, 2017)

2.2.2. Le parc d'abonnés et les tarifs du fixe

Le parc d'abonnés à la téléphonie fixe est de 55 401 abonnés au 31 décembre 2017 pour 124 883 abonnés en 2016, soit une baisse de 55,64%. En effet, l'année 2017 a été marquée par la libération effective des bandes des fréquences de la technologie CDMA attribuées aux opérateurs de réseaux mobiles de télécommunications technologiquement neutre.

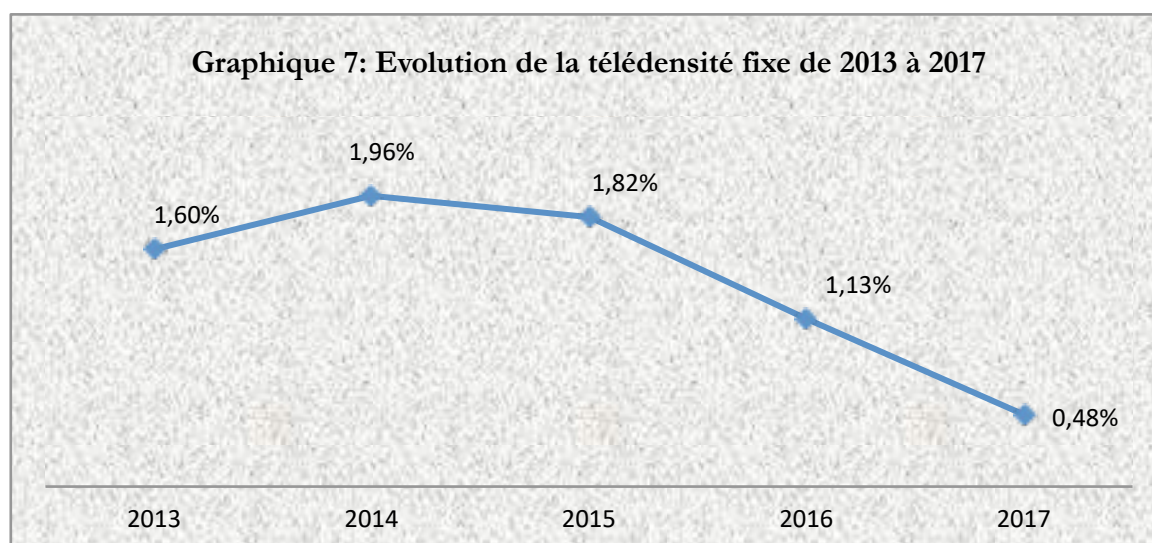
Tableau 7 : Evolution du parc d'abonnés au réseau téléphonique fixe de 2013 à 2017

Téléphonie Fixe	2013	2014	2015	2016	2017
Parc total	159 443	195 662	194 666	124883	55401
Réseau filaire	58 168	57 435	57 987	56907	55 401
Réseau CDMA	101 275	138 227	136 679	67976	0
Densité téléphonique fixe	1,60%	1,96%	1,82%	1,13%	0,48%

Source : (BENIN TELECOMS SERVICES, 2017)

Cette extinction du réseau CDMA a eu un impact négatif sur la télédensité fixe qui est passée de 1,13% en 2016 à 0,48% en 2017.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de la télédensité fixe entre 2013 et 2017.



Source : (BTS, 2017)

Par ailleurs, les tarifs du service téléphonique fixe n'ont pas connu de modification au cours de l'année. Ils sont restés fixe soit 40 francs CFA la minute pour les communications locales, les communications interurbaines et pour les communications vers les réseaux de téléphonie mobile. Quant aux tarifs de communications vers l'international, ils varient entre 240 francs CFA et 1200 francs CFA la minute selon les destinations

2.3. La téléphonie mobile

Les principaux indicateurs caractéristiques du marché de la téléphonie mobile au Bénin en 2017 se présentent comme suit :

2.3.1. Le parc d'abonnés actifs

Au 31 décembre 2017, le parc d'abonnés actifs à la téléphonie mobile est évalué à huit millions sept cent soixante-treize mille quarante-quatre (8 773 044) abonnés pour huit millions huit cent quatre-vingt-douze mille quatre cent quatre-vingt-dix (8 892 490) abonnés en 2016 soit une baisse de 1,34%.

La répartition de l'évolution du parc d'abonnés actifs par opérateur est présentée dans le tableau ci-dessous :

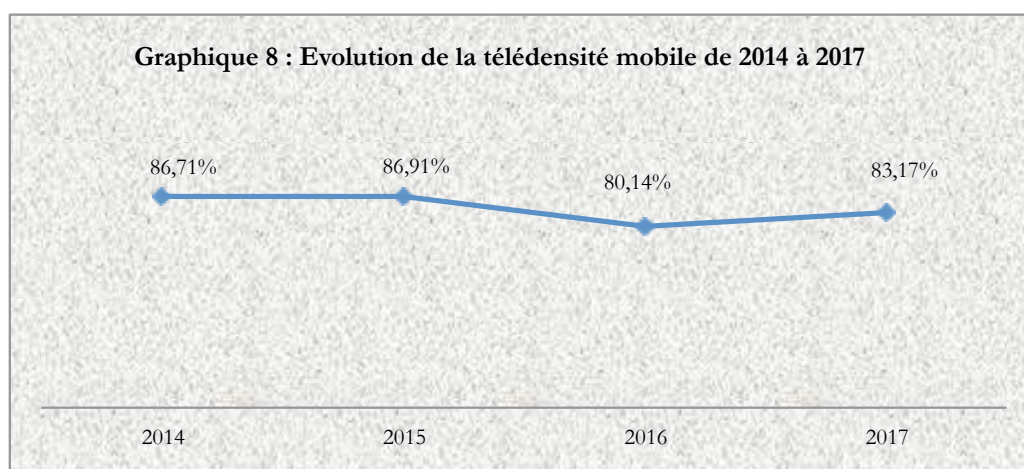
Tableau 8 : Evolution du parc global d'abonnés actifs mobiles de 2013 à 2017

OPERATEURS	2013	2014	2015	2016	2017
SPACETEL BENIN	3 323 638	3 825 743	4 327 411	4 052 783	4 274 727
ETISALAT BENIN	2 448 826	2 866 013	3 265 691	3 734 309	3 959 554
GLO MOBILE BENIN	1 171 474	1 596 053	1 668 367	1 038 383	475 776
BBCOM	516 156	304 678			
LIBERCOM	60 079	67 945	56 486	67 015	62 987
Total	7 520 173	8 660 432	9 317 955	8 892 490	8 773 044
Croissance nette annuelle		1 140 259	657 523	-425 465	-119 446
Croissance en %		15,16%	7,59%	-4,57%	-1,34%
Télédensité mobile	75,32%	86,71%	86,91%	80,14%	76,58%

Source : (ARCEP, 2017)

La tendance baissière observée au niveau du parc d'abonnés actifs a entraîné la régression de la télédensité mobile qui est passée de 80,14% en 2016 à 76,58% en 2017 soit une baisse de 3,56 points.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de la télédensité mobile au Bénin de 2014 à 2017.



Source : (Données opérateurs, 2017)

2.3.2. Les tarifs

Au cours de l'année 2017, les opérateurs ont procédé à la mise à jour de leur catalogue d'offres. L'ARCEP-BENIN a exigé des opérateurs plus de transparence, de clarté et de lisibilité dans les offres de services et plans tarifaires des opérateurs. C'est ainsi qu'on a noté chez l'opérateur SPACETEL BENIN la refonte de ses deux plans tarifaires (MTN KIF et MTN Waba) en plan tarifaire unique dénommé « MTN Plus ». Par ailleurs, l'opérateur ETISALAT BENIN qui initialement disposait de trois plans tarifaires (Moov Epiq Nation, Moov First et Moov vivo) a revu son catalogue avec la suppression du plan tarifaire Moov First pour ne retenir que deux plans tarifaires désormais.

En 2017, les tarifs on net varient entre 30 et 60 FCFA la minute, Il n'y a pas de différenciation tarifaire off net/on net.

Tableau 9 : Tarifs des communications mobiles de 2013 à 2017

Désignations	2013	2014	2015	2016	2017
Service Voix (en FCFA/min)					
Intra réseau	30/72	30/72	30/72	30/72	30/60
Vers les réseaux mobiles et fixes	60/120	60/120	60/120	60/120	60
Inter/Afrique	60/185	60/185	60/185	60/185	60/200
Service SMS (en FCFA/SMS)					
Intra réseau	15/25	15/25	10/14	10/14	12/14
Inter réseaux	25	25	25	25	25
Vers l'international	65/75	65/75	65/75	65/75	65/75

Source : (Données opérateurs, 2017)

Par ailleurs, la concurrence a amené les opérateurs à développer des packages d'offres (Voix – SMS et data) à des tarifs très intéressants. Ces offres de services ont tiré à la baisse les tarifs des services de communications électroniques en l'occurrence les tarifs voix et SMS.

2.3.3. Les trafics

L'observation de l'évolution du trafic voix présente un accroissement du volume global du trafic entre 2016 et 2017, ce qui pourrait être attribué à la dynamique concurrentielle qui a amené l'ensemble des opérateurs à développer des packages d'offres avec des volumes de minutes et de SMS gratuits. En effet, le volume de trafic écoulé sur les réseaux de téléphonie mobile est passé de 4,536 milliards de minutes en 2016 à 6,618⁴ milliards de minutes en 2017 soit un taux d'accroissement de 45,12%.

Le tableau suivant présente l'évolution du trafic téléphonique mobile de 2015 à 2017

Tableau 10 : Evolution du trafic téléphonique mobile au Bénin de 2015 à 2017.

SEGMENTS DE TRAFIC (en minutes)	2015	2016	2017	Taux de croissance en % (2017 - 2016)
Trafic téléphonique mobile national	4 417 799 384	4 033 467 390	6 335 297 694	64,10
Trafic mobile sortant vers l'international	302 099 695	248 064 033	136 452 162	-44,99
Trafic international entrant à destination d'un réseau mobile	352 510 106	254 574 305	147 157 960	-42,19
Trafic téléphonique mobile	5 072 409 185	4 536 105 728	6 618 907 887	45,12

Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

De l'analyse de la répartition du trafic écoulé sur les réseaux de téléphonie mobile, il ressort que 95,7% du trafic total est généré sur le segment national tandis que 2% représente le trafic international sortant et 2,24% le trafic international entrant. On note une augmentation du trafic téléphonique national de 64,10% entre 2016 et 2017 contre des baisses respectives de 44,99% pour l'international sortant et 42,19% pour l'international entrant. Cette baisse du trafic international pourrait être attribuée à l'ampleur sans cesse croissante des services Data et le développement des OTT.

La répartition du trafic entre les différents opérateurs est en corrélation avec la répartition de leur part de marché en chiffre d'affaires comme l'indique le tableau ci-après.

Par ailleurs, la répartition du trafic entre les différents opérateurs est en corrélation avec la répartition de leur part de marché en valeur comme l'indique le tableau ci-dessous.

4 - Trafic des opérateurs MTN et MOOV.

Tableau 11 : Parts de marché des différents opérateurs mobiles

OPERATEURS	Trafic téléphonique mobile en 2017	Part de marché base trafic 2017	Part de marché base chiffres d'affaires 2017
SPACETEL BENIN	3 611 007 959	54,56%	57,35%
ETISALAT BENIN	3 007 899 928	45,44%	39,39%
Total	6 618 907 887	100%	96,74%

Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

Par ailleurs, la part de trafic on net dans le trafic sortant des différents opérateurs est importante. Elle est de l'ordre de 86% pour SPACETEL BENIN et 64% pour ETISALAT BENIN.

Tableau 12 : Ventilation des trafics on net et off net par opérateur mobile en 2017

OPERATEURS	Trafic on-net	Trafic sortant	Trafic On net/Trafic Sortant
SPACETEL BENIN	2 011 589 953	2 324 894 525	0,86
ETISALAT BENIN	1 654 188 942	2 581 562 720	0,64
Total	3 665 778 895	4 906 457 245	0,74

Les trafics des opérateurs GLO MOBILE BENIN et LIBERCOM ne sont pas disponibles.

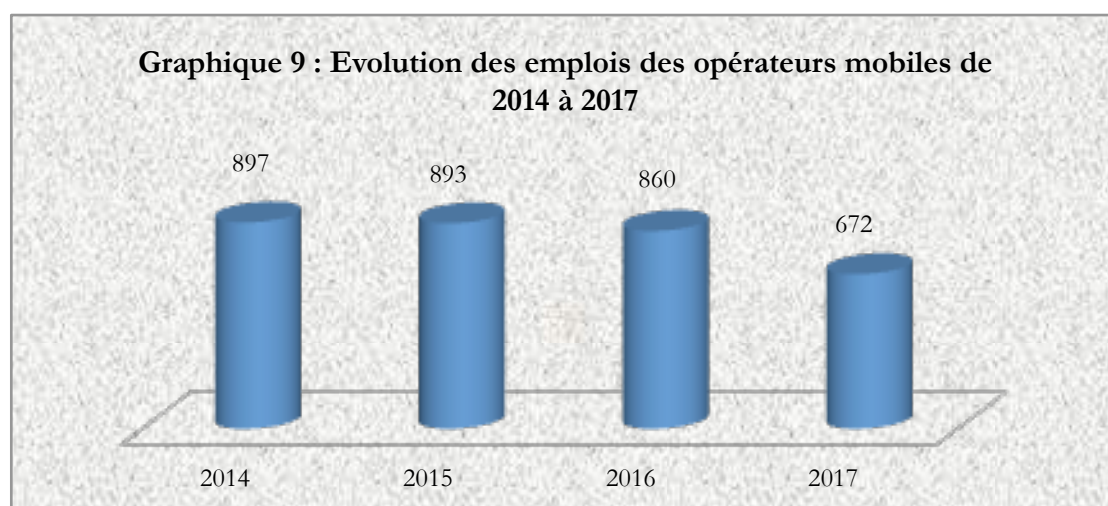
2.3.4. Les emplois, les investissements et le chiffre d'affaires

La baisse de l'effectif des emplois constatée depuis 2013 se poursuit en 2017. En effet, de 860 agents en 2016, cet effectif est passé à 672 en 2017, soit une baisse de 21,18%. L'une des raisons qui pourraient justifier cette baisse des emplois directs dans le secteur de la téléphonie mobile au Bénin est la cessation d'activités de l'opérateur BBCOM.

Tableau 13 : Evolution de l'effectif du personnel des opérateurs mobiles de 2014 à 2017

PERSONNEL	2014	2015	2016	2017
SPACETEL BENIN	303	287	293	311
ETISALAT BENIN	178	171	153	154
GLO MOBILE	130	149	125	111
BBCOM	187	187	187	
LIBERCOM	99	99	102	96
TOTAL	897	893	860	672

Source : (Données opérateurs, 2017)



Les investissements dans les réseaux mobiles en 2017 s'élèvent à 42,38 milliards de FCFA pour 46,45 milliards de francs CFA en 2016, soit une baisse de 8,76%. En effet, 14,93 milliards de FCFA d'investissements sont réalisés par l'opérateur ETISALAT BENIN S.A Tandisque SPACETEL Bénin a investi environ 27,45 milliards de FCFA. Le volume des investissements réalisés par les opérateurs MTN et Glo Mobile ne sont pas disponibles. Les difficultés structurelles de l'opérateur LIBERCOM ne lui ont pas permis d'investir dans son réseau.

Tableau 14 : Evolution des investissements des opérateurs mobiles

OPERATEURS	2014	2015	2016	2017
SPACETEL BENIN	9,22	14,49	19,60	27,45
ETISALAT BENIN	29,86	18,76	26,11	14,93
GLO MOBILE BENIN	2,66	0,99	-	-
BBCOM	0,01	-	-	-
LIBERCOM	0,82	0,80	0,74	-
Total	42,56	35,03	46,45	42,38

Source : (Données opérateurs, 2017)

L'analyse du chiffre d'affaires des réseaux mobiles de télécommunications montre que cet indicateur du marché a enregistré une baisse entre 2016 et 2017. Evalué à 263,07 milliards de FCFA en 2016, cet indicateur est passé à 236,64 milliards de FCFA en 2017 soit une baisse de 10,04%. Cette baisse du chiffre d'affaires mobile malgré l'augmentation du trafic voix est due à la baisse du revenu moyen par minute. En effet, pour faire face à la concurrence de plus en plus rude dans le secteur, les opérateurs proposent des offres de services packagés (Voix, SMS et Data) attrayantes pour maintenir les abonnés sur leurs réseaux. Par ailleurs, la concurrence agressive des OTT (Whatsapp, Facebook, Viber...) et la prolifération du phénomène de SIMBOX impactent sérieusement la performance des opérateurs traditionnels.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des chiffres d'affaires des opérateurs mobiles au Bénin entre 2014 et 2017.

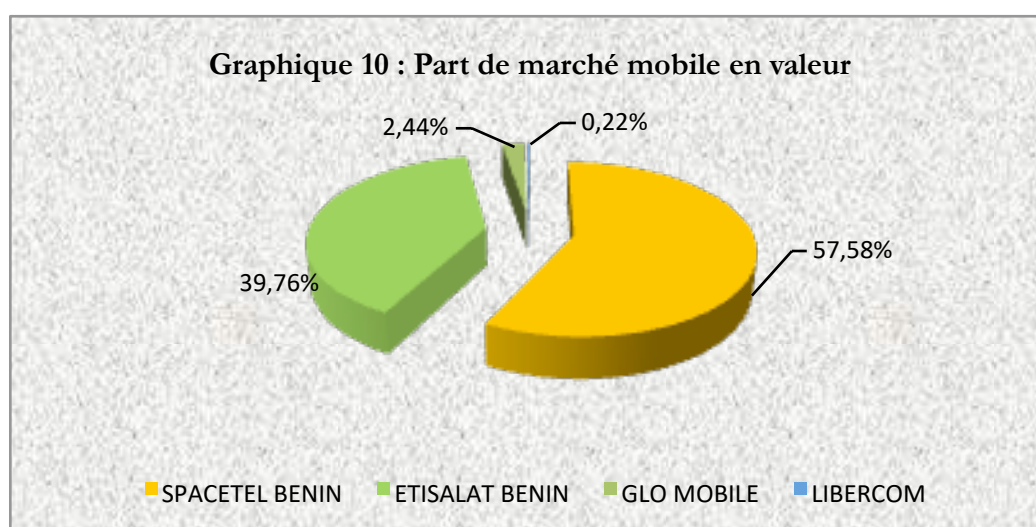
Tableau 15 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles (en milliards de FCFA)

OPERATEURS	2014	2015	2016	2017
SPACETEL BENIN	145,62	160,96	162,36	136,25
ETISALAT BENIN	75,39	84,31	89,32	94,08
GLO MOBILE BENIN	16,10	16,93	10,36	5,77
BBCOM	1,77			
LIBERCOM	0,81	0,94	1,03	0,54
Total	239,69	263,14	263,07	236,64

Source : (Données opérateurs, 2017)

De l'analyse des données du tableau ci-dessus, il ressort que les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN détiennent à eux deux 97,34% de part de marché de la téléphonie mobile à raison de 57,58% pour SPACETEL BENIN et 39,76% pour ETISALAT BENIN. Les deux (02) autres opérateurs (GLO MOBILE et LIBERCOM) partagent respectivement 2,44% et 0,22% de la part de marché mobile.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des parts de marché des opérateurs mobiles au 31 décembre 2017.



2.4. L'Internet

Le marché de l'Internet est composé de deux segments :

- l'Internet haut débit fixe ;
- l'Internet haut débit mobile.

2.4.1. L'Internet haut débit fixe

Au 31 décembre 2017, le parc d'abonnés Internet haut débit fixe est de 28 615 abonnés pour 22 852 abonnés en 2016 soit une augmentation de 25,22%.

15% de ce parc d'abonnés est généré par les fournisseurs d'accès à Internet tandis que 85% des abonnés sont enregistrés sur le réseau de l'opérateur Bénin Télécoms Services.

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des abonnés à l'Internet des FAI de 2014 à 2017.

Tableau 16 : Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2014 à 2017

Opérateurs FAI	2014	2015	2016	2017
BENIN TELECOMS SERVICES	43 756	73 168	19 230	24 350
ISOCEL TELECOMS	2 666	677	2 934	2 538
OTI	-	756	522	868
CANAL BOX	435	-	135	165
ALINK TELECOMS			41	18
SUD TELECOM SOLUTIONS SARL				17
UNIVERCELL SA				249
JENY SAS				348
FIRSNET				20
ABC CORPORATION SARL				42
Total	46 857	74 601	22 862	28 615

Source : (Données opérateurs, 2017)

Les abonnements Internet des FAI sont établis sur la base de la technologie BLR tandis que plus de 90% des abonnements de l'opérateur Bénin Télécoms sont établis sur les technologies 4G/LTE (70%) et ADSL (24%).

2.4.2. L'Internet haut débit mobile

Le segment de l'Internet haut débit mobile est animé par deux acteurs, notamment SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN. Ces deux opérateurs sont titulaires d'une licence d'exploitation de réseaux de télécommunications mobiles technologiquement neutre. Au 31 décembre 2017, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 4 600 961 pour 2 770 627 en 2016, soit une croissance de 66,06%. La pénétration Internet mobile est de 40,16% en 2017 contre 25,17% au 31 décembre 2016 soit un gain de 14,99 points. Ceci témoigne du dynamisme du marché de l'Internet au Bénin.

Tableau 17 : La répartition des abonnements Internet mobile par opérateur

OPERATEURS	2014	2015	2016	2017
SPACETEL BENIN	1 120 855	1 055 159	1 361 661	2 751 392
ETISALAT BENIN	737 989	1 042 883	1 348 258	1 799 589
GLO MOBILE	9 107	9 498	13 141	2 413
LIBERCOM	47 501	47 501	47 567	47 567
Total	1 915 452	2 155 041	2 770 627	4 600 961

Source : (Données opérateurs, 2017)

De l'analyse des indicateurs du marché de l'Internet, il ressort que sans l'ouverture des licences mobiles technologiquement neutre, la pénétration Internet n'aurait pas été aussi importante.

S'il est vrai que la couverture du haut débit mobile est en pleine croissance et largement supérieure à celle du haut débit fixe, il n'en demeure pas moins que le coût d'accès au service reste supérieur à la moyenne sous régionale. En effet, selon les résultats de l'audit des fournisseurs d'accès Internet de 2015, le faible développement du haut débit et le coût d'accès relativement élevé sont dus en grande partie à l'insuffisance d'infrastructures fixes.

En somme, au 31 décembre 2017, le parc Internet global est évalué à 4 629 576 abonnés dont 28 615 abonnés Internet fixe et 4 600 961 abonnés Internet mobile. La pénétration Internet est de 40,40% au 31 décembre 2017 contre 25,17% au 31 décembre 2016, soit un accroissement de 15,23 points.

Tableau 18 : Evolution du parc d'abonnés Internet fixe et mobile au Bénin de 2014 à 2017

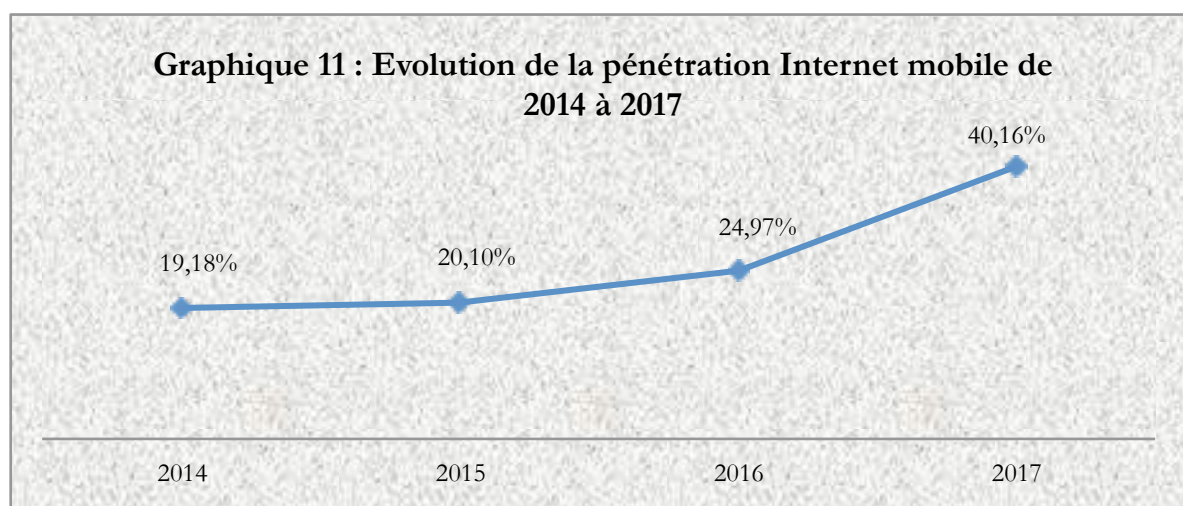
	2014	2015	2016	2017
Abonnés Internet fixe	46 857	74 601	22 852	28 615
Abonnés Internet mobile	1 915 452	2 155 041	2 770 627	4 600 961
Total	1 962 309	2 229 642	2 793 479	4 629 576

Source : (Données opérateurs, 2017)

Le marché de l'internet mobile connaît une croissance continue depuis 2012. Mais avec le déploiement des technologies 3G et 4G par les opérateurs MTN et MOOV, il est observé une croissance continue de la pénétration Internet mobile. En effet, évaluée

à 24,97% en 2016, la pénétration Internet mobile est passée à 40,16% en décembre 2017, soit un gain de plus de 15 points en un an. Cet indicateur illustre très bien le dynamisme du marché de l'internet haut débit mobile au Bénin.

Le graphique suivant présente la pénétration Internet mobile au Bénin de 2014 à 2017



2.5. Le service financier mobile

2.5.1. Le parc d'abonnés au service financier mobile

Le service financier mobile s'est développé à une vitesse exponentielle ces dernières années et les opérateurs de réseaux mobiles ont joué un rôle essentiel dans cette croissance. Avec ces services, l'argent mobile est en train de transformer la manière dont les personnes accèdent aux services financiers, tout en offrant de nouvelles opportunités commerciales aux opérateurs. Le secteur du service financier mobile est dominé au Bénin par Mobile Money et de Moov Money. L'activité de services financiers via la téléphonie mobile au Bénin en 2017 est analysée au regard de la volumétrie des transactions et du comportement des utilisateurs.

Au 31 décembre 2017, on dénombre 1 722 928 abonnés au service financier mobile au Bénin. Il s'agit d'un accroissement de 90,16% par rapport au nombre de clients enregistrés sur ce service en 2016. La part de marché des différents opérateurs sur ce segment est respectivement de 20,8% pour l'opérateur ETISALAT BENIN et 79,2% pour l'opérateur MTN MOBILE MONEY BENIN SA.

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du nombre d'abonnés au service financier mobile entre 2016 et 2017.

Tableau 19 : Evolution des abonnés actifs au service financier mobile de 2016 à 2017

Désignations	2016	2017
Abonnés actifs MTN Mobile Money	751 132	1 364 031
Abonnés actifs Moov Money	155 874	358 897
Total	906 006	1 722 928

Source : (Données Opérateurs, 2017)

Plusieurs opérations sont fournies aux clients à travers le service mobile financier. Il s'agit entre autres des dépôts et retraits d'argents, de l'achat des recharges téléphoniques, des services de transferts d'argents, des paiements de factures, etc.

2.5.2. Volumétrie des activités du service financier mobile

A fin décembre 2017, les services financiers via la téléphonie mobile ont enregistré, un volume de 106,22 millions d'opérations évaluées à environ 1 879,07 milliards de FCFA. L'augmentation du volume d'activités est soutenue par le nombre croissant de souscripteurs aux services financiers via la téléphonie mobile, qui est évalué à 1,6 millions à fin décembre 2017 contre 0,90 millions en 2016 sur un accroissement de 78%.

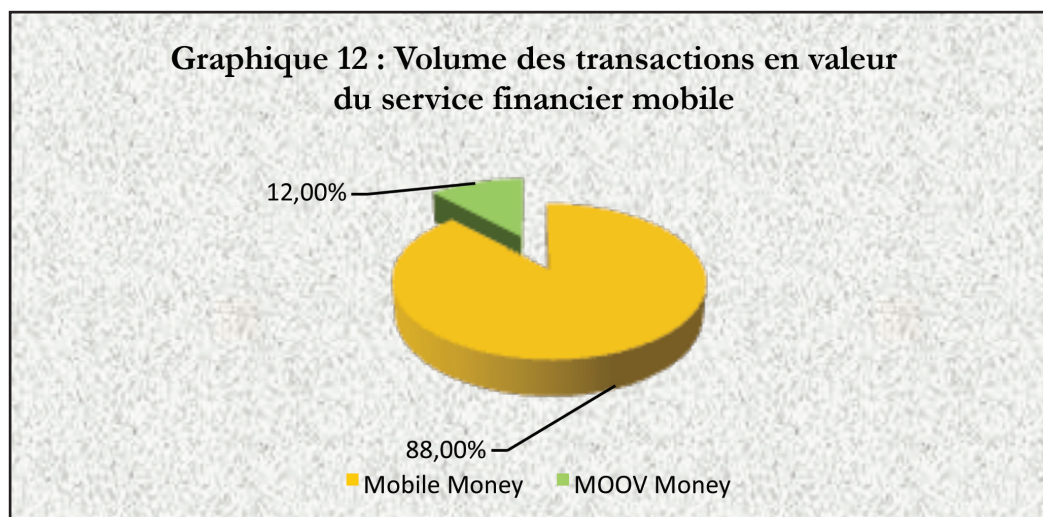
Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs du service financier mobile au Bénin en 2016 et 2017.

Tableau 20 : Volumétrie des opérations de service financier mobile en 2017

Désignations	2017
Dépôts	
Nombre de dépôts MTN Mobile Money	14 633 271
Nombre de dépôts Moov Money	3 993 515
Volume total des dépôts	18 626 786
Retraits	
Nombre de retraits MTN Mobile Money	27 711 859
Nombre de retraits Moov Money	4 191 400
Volume total des retraits	31 903 259
Recharges téléphoniques	
Nombre de recharges MTN Mobile Money	28 178 418
Nombre de recharges Moov Money	3 499 344
Volume total des recharges	31 677 762
Transferts	
Nombre de transferts MTN Mobile Money	11 836 342
Nombre de transferts Moov Money	809 627
Volume total des transferts	12 645 969
Nombre total des transactions MTN Mobile Money	93 644 003
Nombre total des transactions Moov Money	12 576 786
Volume total des transactions	106 220 789

Source : (ARCEP-BENIN, 2017)

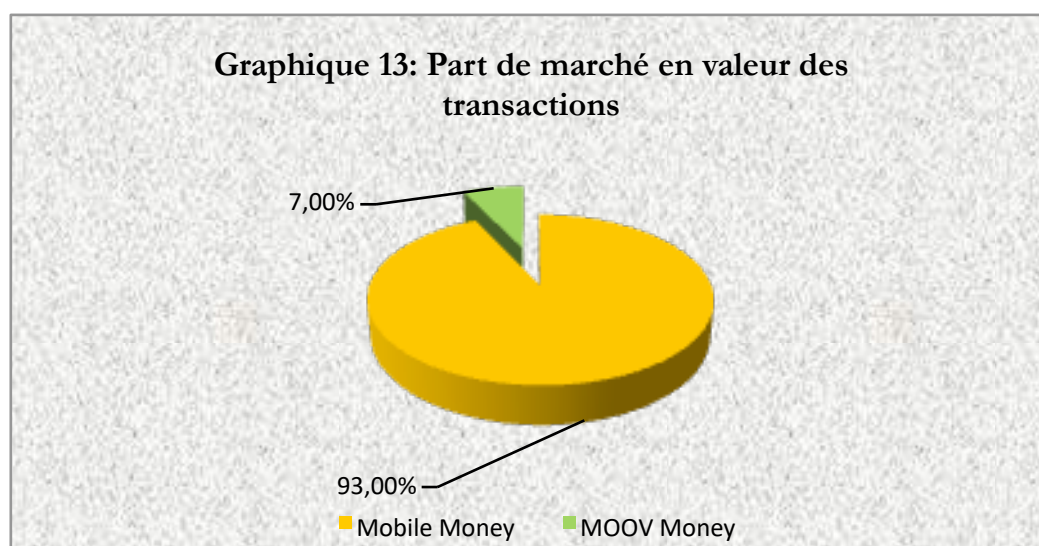
Par ailleurs, 88% du volume des transactions sur le service financier mobile sont gérées par l'opérateur MTN MOBILE MONEY BENIN SA tandis que 12% seulement du volume des transactions sont réalisées sur le réseau de l'opérateur ETISALAT BENIN.



Par ailleurs, le comportement des utilisateurs est analysé à l'aune de l'évolution des types de services. A fin décembre 2017, le volume des opérations de rechargement est évalué à 27,6 millions d'opérations pour une valeur de 542,87 milliards de francs CFA. Le nombre de retraits de liquidités, à fin décembre 2017, a atteint 31,9 millions d'opérations pour une valeur de 516,45 milliards de francs CFA. Ainsi, une grande partie des fonds déposés dans le système est retirée en espèces. La part des retraits dans les dépôts ressort à 95,13% à fin décembre 2017. Près d'un tiers du volume des opérations est consacré aux achats de crédits de communications électroniques. La valeur de ces opérations représente toutefois moins de 1% du montant global des transactions, avec le taux de 0,94% de la valeur totale des transactions en 2017.

Tableau 21 : Volumétrie en valeur des activités du service financier mobile en 2017

Désignations	Montants (en FCFA)
Dépôts	
Valeur des dépôts Mobile Money	491 978 674 170
Valeur des dépôts Moov Money	50 892 068 513
Valeur totale des dépôts	542 870 742 683
Retraits	
Valeur des retraits Mobile Money	468 064 013 658
Valeur des retraits Moov Money	48 385 562 242
Valeur totale des retraits	516 449 575 900
Recharges téléphoniques	
Valeur des recharges Mobile Money	16 154 700 718
Valeur des recharges Moov Money	1 497 195 156
Valeur totale des recharges	17 651 895 874
Transferts	
Valeur des transferts Mobile Money	756 035 668 396
Valeur des transferts Moov Money	16 270 181 421
Valeur totale des transferts	772 305 749 817
Valeur totale des transactions Mobile Money	1 756 093 264 593
Valeur totale des transactions Moov Money	122 973 176 569
Valeur totale des transactions	1 879 066 441 162



CHAPITRE 2 : LE MARCHE POSTAL

Le secteur postal du Bénin est animé par deux (02) catégories d'acteurs. D'une part, les opérateurs postaux légaux et d'autre part les acteurs informels prédominés par les compagnies de transports voyageurs qui absorbent une part non négligeable du courrier généré au niveau national.

1. Les opérateurs postaux

1.1. L'Opérateur de Service Postal Universel

La Poste du Bénin SA est l'opérateur désigné, chargé du service postal universel qui comprend :

- le service postal minimal requis ;
- les services supplémentaires obligatoires ;
- les services supplémentaires facultatifs.

L'opérateur en charge du service postal universel dispose d'un réseau postal ouvert au public, garantit l'exécution du service postal universel dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur. La fourniture du service postal universel est effectuée suivant des normes de qualité, d'accessibilité et à moindre coût sur toute l'étendue du territoire national.

1.2. Les opérateurs des services postaux non réservés

A côté de l'opérateur chargé du service postal universel se trouve les opérateurs autorisés à l'exploitation des services postaux non réservés. Au 31 décembre 2017, on dénombre huit (08) opérateurs de services postaux non réseaux.

Il s'agit de : AF&CIE, American Fourniture Express, Bolloré Transport et Logistics, DHL, La Poste du Bénin SA, MTA, SIMTRAM BENIN et Top Chrono.

1.3. Les structures informelles

Le marché postal enregistre la présence des structures informelles postales. Il s'agit d'une part des transporteurs de voyageurs qui s'intègrent sans aucune autre formalité dans l'activité de collecte, d'acheminement et de distribution d'envois de correspondance. Et d'autre part, des exploitants informels exerçant à titre principale des activités postales.

Selon les résultats d'enquêtes menées par l'ARCEP-BENIN en 2017, une trentaine de structures informelles exerçant à titre secondaire des activités postales (les transporteurs de voyageurs) et deux (02) structures informelles exerçant à titre principal les activités postales ont été identifiées.

2. Les indicateurs du marché postal

2.1. Les opérateurs postaux

En 2017, les résultats des activités réalisées par les opérateurs postaux sont synthétisés dans le tableau ci-dessous

Tableau 22 : Quelques indicateurs principaux du marché postal au 30 juin 2017

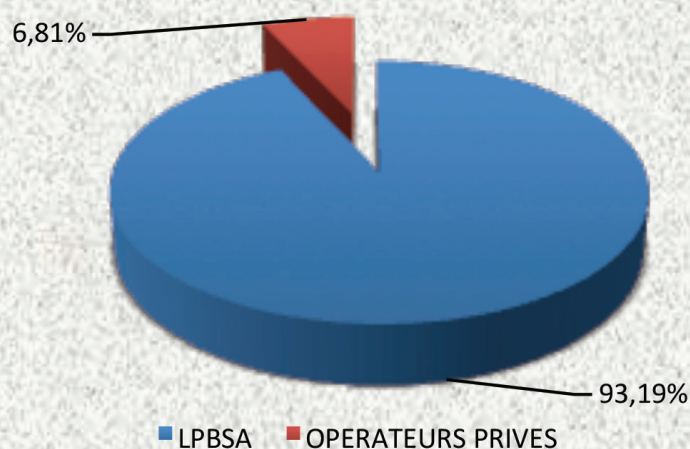
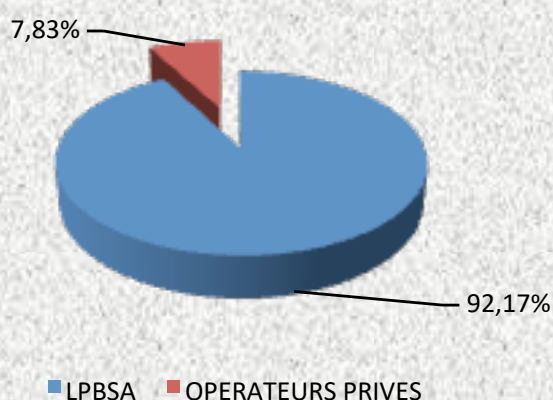
Indicateurs	Opérateurs privés	LPB	TOTAL
Volume du trafic intérieur (nbre)	45 513	622 600	668 113
Volume du trafic international (nbre)	42 006	501 140	543 146
Part du marché trafic intérieur (nbre)	6,81%	93,19%	100%
Part du marché trafic international	7,73%	92,27%	100%
Chiffres d'affaires réalisés (en FCFA)	983 888 974	1 460 088 996	2 443 977 970
Effectif du personnel employé	129	422	551

Source : (ARCEP-BENIN, 1^{er} semestre 2017)

Pour le compte du premier semestre 2017, le volume total du trafic intérieur est de 668113 colis pour l'ensemble des opérateurs postaux. 6,8% du trafic intérieur est généré par les opérateurs privés tandis que 93,2% du volume est généré par l'opérateur historique La Poste du Bénin SA. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que La Poste du Bénin SA est détentrice du monopole du service postal universel et a une couverture nationale en infrastructures postales.

Quant au volume total du trafic international, il est de cinq cent quarante-trois mille cent quarante-six (543 146) pour l'ensemble des opérateurs postaux. La Poste du Bénin SA a fait un volume de cinq cent un mille cent quarante (501 140) contre quarante-deux mille six (42006), soit onze (11) fois le volume effectué par l'ensemble des opérateurs privés.

Il convient de faire remarquer que dans cette période deux (02) opérateurs privés n'ont pas fourni les données alors qu'un autre a cessé l'exercice des activités postales.

Graphique 14: Part de marché trafic intérieur**Graphique 15 : Part de marché trafic international**

Sources : (ARCEP-BENIN, 1^{er} semestre 2017)

La part du marché du trafic intérieur est de 6,81% pour l'ensemble des opérateurs postaux contre 93,19% pour La Poste du Bénin SA. Cette suprématie de La Poste du Bénin SA s'observe également au niveau de la part du marché du trafic international avec 92,19% contre 7,73% pour l'ensemble des autres opérateurs privés. Les raisons de défaillance de certains opérateurs en termes de fourniture de données pourraient y justifier cette prédominance de La Poste du Bénin.

Le chiffre d'affaires total réalisé par l'ensemble des opérateurs est de deux milliards quatre cent quarante-trois millions neuf cent soixante-dix-sept mille neuf cent soixante-dix (2 443 977 970) francs CFA.

La Poste du Bénin SA à elle seule a réalisé un milliard quatre cent soixante millions quatre-vingt-huit mille neuf cent quatre-vingt-seize (1 460 088 996) francs contre neuf cent quatre-vingt-trois millions huit cent quatre-vingt-huit mille neuf cent soixante-quatorze (983 888 974) francs CFA.

Quant à l'effectif total du personnel employé, il est de cinq cent cinquante un (551) pour l'ensemble des opérateurs. La Poste du Bénin SA à elle seule compte quatre cent vingt-deux (422) employés contre cent vingt-neuf (129) pour le reste des opérateurs privés. A ce niveau tous les opérateurs à l'exception de NECOTRANS ont fourni les données.

2.2. Les structures postales informelles

L'ARCEP-BENIN a mené en 2017, une enquête qui a porté sur les structures informelles, en l'occurrence les compagnies de transport de voyageurs et leurs clients dans les départements de l'Atlantique et du Littoral. L'objectif poursuivi est :

- de collecter les données sur les structures postales informels et leurs clients ;
- de prendre connaissance des nouveaux indicateurs caractéristiques du marché informel ;
- d'obtenir des informations sur les critères de satisfaction des consommateurs des services postaux informels.

L'enquête a révélé qu'il existe une trentaine de structures informelles dans les départements de l'Atlantique et du Littoral qui ont pris d'assaut le segment des colis domestiques en raison de son dynamisme et de l'absence de formalisme qui le caractérise. A cela, s'ajoute la distribution d'enveloppes (courriers) et le transfert d'argent. En effet, selon les résultats de l'étude de marché sur le secteur postal béninois, réalisée par l'Autorité de Régulation en 2014, 42,60 % du courrier généré échappent à la distribution des opérateurs formels du marché postal. Ce trafic est entièrement capté par le secteur informel.

Les données collectées sur le terrain ont permis d'identifier au moins trente (30) structures informelles dans les départements de l'atlantique et du littoral.

Le tableau ci-dessous récapitule les types d'envoi qu'effectuent les structures informelles. En effet, toutes les compagnies font le transport de colis et d'enveloppes (courriers). Seulement deux (2) offrent les services de transfert d'argent et autres types de d'envoi.

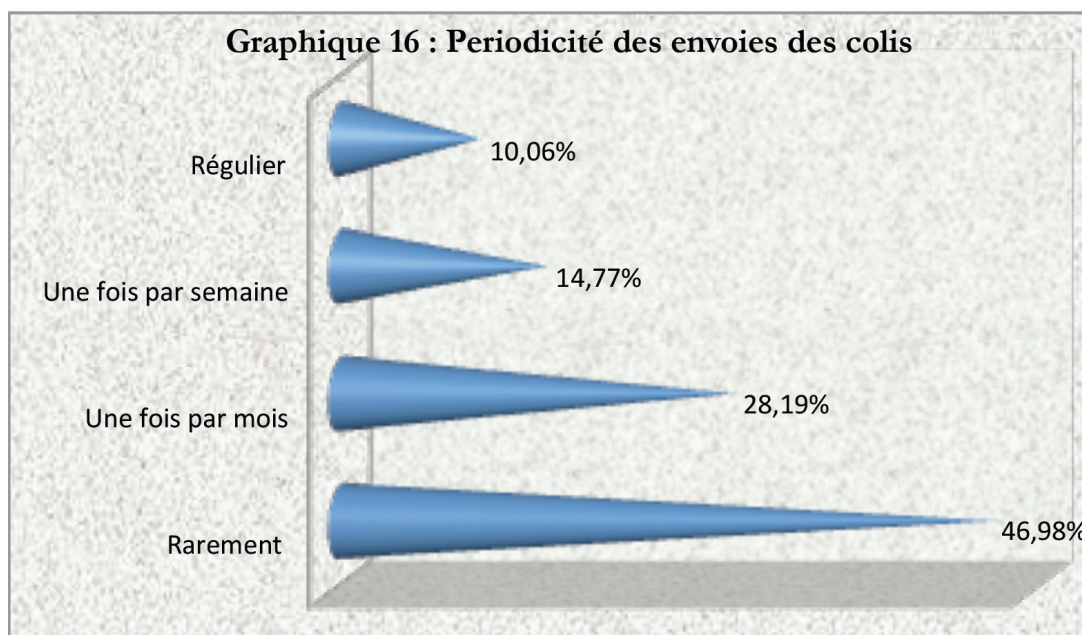
Tableau 23 : Récapitulatif des types d'envois effectués par les structures informelles

Types d'envois	Nombre de structures concernées
Colis	30
Enveloppes	30
Transferts d'argents	2
Autres envois	2

Source : (ARCEP, Extrait Enquête structure informelle, 2017)

L'analyse de la fréquence des envois de colis postaux effectués par les structures informelles révèle que 10,06% des structures enquêtées font des envois réguliers de colis postaux (soit tous les jours), 14,77% des structures informelles font des envois hebdomadaires, 28,19% des envois mensuels et 46,98% envoient rarement de colis postaux.

Le graphique ci-dessous illustre la périodicité des envois de colis par les structures informelles.



Par ailleurs, une évaluation de la perception des clients de ces structures postales informelles a permis d'obtenir les résultats ci-après :

- 86,99% des clients sont satisfaits de la proximité des structures informelles comparée à la distance nécessaire pour trouver un bureau de poste;
 - 86,3% des enquêtés sont satisfaits des prix pratiqués par ces structures informelles pour le transport des colis;
 - 92,46% des enquêtés sont satisfaits des délais de livraison des colis car au moins un bus dessert les localités de destination par jour;
- Le tableau ci-dessous récapitule l'ensemble des résultats relatifs à la perception des clients de ces structures informelles postales.

Tableau 24 : Evaluation de la satisfaction des prestations des structures informelles

Variables	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Total
Proximité	0,68%	12,33%	67,12%	19,87%	100%
Prix pratiqués	2,05%	11,64%	78,08%	8,23%	100%
Délai de livraison	0,68%	6,85%	52,05%	40,42%	100%
Fiabilité	11,64%	25,34%	45,89%	17,12%	100%
Sécurité et intégrité	0,00%	9,59%	65,75%	24,66%	100%

Source : (ARCEP, Extrait Enquête structures informelles, 2017)

QUATRIEME PARTIE :
LES GRANDS CHANTIERS
DE L'AUTORITE EN 2017
ET LES PERSPECTIVES

CHAPITRE 1 : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2017

L'ARCEP-BENIN a entrepris au cours de l'année 2017, plusieurs chantiers de régulation tant dans le domaine des communications électroniques que dans le domaine de la poste.

1. Dans le domaine des Communications Electroniques

Les chantiers entrepris par l'ARCEP-BENIN en 2017 se présentent comme suit :

- Introduction de la portabilité des numéros mobiles en République du Bénin ;
- Concession de la gestion du domaine « .bj » ;
- Signature de l'acte d'adhésion du Bénin au protocole d'accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du free roaming ;
- Mise en place d'un outil de suivi de la qualité de service des réseaux en temps réel ;
- Promotion des start-up et appui aux médias ;
- Définition des lignes directrices pour la comptabilisation des coûts des services de communications électroniques ;
- Sensibilisation des associations des consommateurs ;
- Adoption d'un nouveau plan stratégique 2018 – 2021 et du mode de gestion par approche programme.

1.1. Introduction de la portabilité des numéros mobiles en République du Bénin

La portabilité des numéros mobiles est la possibilité pour un abonné de conserver son numéro en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile. L'introduction de la portabilité de numéros mobiles contribuera à l'amélioration de la qualité des réseaux et des services offerts aux consommateurs, à la réduction des prix, stimulera la concurrence et l'innovation. Elle agira comme un catalyseur pour accroître les facteurs de compétitivité du marché béninois en donnant aux consommateurs la possibilité de choisir leur opérateur.

La portabilité des numéros mobiles impose aux opérateurs :

- l'amélioration continue de la qualité de service sur leur réseau ;
- le développement d'offres innovantes à des tarifs compétitifs ;
- le renforcement de leur service clientèle pour une meilleure prise en charge des demandes et plaintes des clients.

En effet, le marché béninois de la téléphonie mobile étant caractérisé par un fort taux de multi-SIM, l'introduction de la portabilité des numéros mobiles permettra d'atténuer considérablement ce phénomène.

Ce projet permettra au Bénin d'enregistrer un taux annuel moyen de portage de numéros mobiles d'environ 2% selon les résultats de l'étude de faisabilité de la PNM réalisée par l'ARCEP-BENIN en 2016.

Après le lancement officiel du projet de portabilité le 18 juillet 2017, l'ARCEP-BENIN a démarré la seconde phase du processus par la mise en place du Comité de Pilotage et la sélection du Fournisseur de Service de la PNM.

Ce dernier aura la charge de fournir et de mettre en place en liaison avec les opérateurs, le système centralisé de la portabilité des numéros mobiles et d'en assurer la gestion pour le compte de l'ARCEP-BENIN.

Selon la feuille de route du projet, le portage du premier numéro mobile au Bénin est projeté pour le second semestre 2018.

1.2. La concession de la gestion du domaine « .bj »

En application des dispositions des articles 56 et suivants de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, l'ARCEP-BENIN assure la gestion du nom de domaine internet de premier niveau « .bj ».

La concession de la gestion du nom de domaine Internet de premier niveau « .bj » permettra de moderniser et d'alléger les procédures d'enregistrement et d'exploitation du domaine Internet « .bj ». Elle contribuera à améliorer la visibilité des citoyens et des entreprises exerçant ou ayant des activités économiques au Bénin.

A la suite de l'étude de faisabilité sur la concession de la gestion du domaine Internet « .bj », l'ARCEP-BENIN a en 2017 entamé la procédure de sélection du registre. Le Registre a pour charge de mettre en place la plateforme de gestion administrative et technique pour l'exploitation du domaine « .bj » sous le modèle 3R (Registre – Bureau d'enregistrement – Clients). Il en assure le contact technique vis-à-vis de l'ICANN tandis que l'ARCEP-BENIN en assure le contact administratif.

1.3. Signature de l'Acte d'adhésion du Bénin au protocole d'accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du free roaming

L'ARCEP-BENIN a signé avec l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) du SENEGAL le 12 décembre 2017 à Dakar (Sénégal), le protocole d'accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du "Free Roaming" en Afrique de l'Ouest.

Le Bénin devient ainsi le 8ème pays Ouest-africain à officialiser son adhésion au protocole d'Abidjan sur le "free roaming" après le Sénégal, la Côte d'Ivoire, la Guinée Conakry, le Mali, le Burkina Faso, la Sierra Leone et Togo.

Les trois principaux avantages directs de l'accord pour les abonnés en itinérance dans la zone de free roaming sont :

- la gratuité de la réception d'appels pour les abonnés en roaming ;
- le plafonnement de la gratuité de la réception d'appels à 300 minutes d'appels par mois ;
- la facturation des appels sortants des abonnés roamers au tarif local.

A la suite de la signature de l'acte d'adhésion au free roaming, une feuille de route a été adoptée par le Conseil de Régulation fixant l'effectivité du free roaming au Bénin pour la fin du premier trimestre 2018.

1.4. Mise en place d'un outil de suivi de la qualité de service des réseaux en temps réel

Dans le cadre du renforcement des activités de contrôle de la qualité de service, l'ARCEP-BENIN a entrepris en 2017, le processus d'acquisition et de mise en place d'un outil de suivi de la qualité de service des réseaux en temps réel.

L'objectif principal de cet outil est de collecter, traiter et exploiter les données OMCR fournies par les opérateurs de réseaux de communications mobiles afin d'obtenir des indicateurs fiables et représentatifs de la qualité de service des réseaux 2G, 3G et 4G.

L'année 2017 a été marquée par la sélection du fournisseur de la solution et le démarrage des travaux. La mise en service de l'outil est prévue pour le premier semestre 2018.

1.5. Promotion des start-up et appui aux médias

En vue de promouvoir les initiatives de développement d'applications, l'ARCEP-BENIN a lancé en 2017, le concours de la meilleure application mobile sur la régulation.

Au terme du concours, les deux meilleures applications mobiles sur la régulation ont été primées. Il s'agit des applications « BJCOM » et « ARCEP-BENIN », disponibles sur play store.

Par ailleurs, la convergence des réseaux et services favorisent de nouvelles alliances et l'intégration des entreprises des médias et de services de communications électroniques. En dehors des contrats habituels de partenariats par lesquels les médias couvrent les activités de régulation, l'année 2017 a été marquée par l'organisation, en collaboration avec l'Union des Professionnels des Médias du Bénin (UPMB), du concours de la meilleure production de presse sur la régulation.

Ledit concours a connu la participation d'une vingtaine d'organes de presse écrite, radio et télévision et l'enregistrement de vingt-trois (23) candidatures.

Ce faisant, l'ARCEP-BENIN entend contribuer à la préparation de la professionnalisation et de la spécialisation des organes de presse dans la régulation des services de communications électroniques et de la poste.

Au terme du concours, six (06) lauréats ont été primés à raison de deux (02) lauréats par catégorie à savoir, presse écrite, radio et télévision lors de la cérémonie officielle tenue le 22 décembre 2017.

1.6. Définition des lignes directrices pour la comptabilisation des coûts des services de communications électroniques

Conformément aux stipulations de l'article 13.7 du cahier des charges fixant les conditions d'établissements et d'exploitations de réseaux mobiles des télécommunications en République du Bénin : « le Concessionnaire tient une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts réels, produits et résultats de chaque service offert ». Après dix (10) années d'exploitation de licence de réseau mobile de télécommunications, il a été constaté que la grande majorité des opérateurs ne disposent pas d'une comptabilité analytique harmonisée.

Dans le cadre de la vérification et du respect de cette disposition contractuelle, l'ARCEP-BENIN, a décidé de définir à travers une directive les obligations de comptabilité réglementaire (comptabilité analytique approche régulation). L'approche de valorisation des actifs retenus est l'approche « coûts historiques ».

Un modèle d'état de synthèse de la comptabilisation des coûts a été retenu et devra être produit par chaque opérateur à la fin de chaque exercice comptable.

Ces lignes directrices fixant les obligations de comptabilisation et de restitution des coûts des opérateurs de téléphonie mobile au Bénin entrent en vigueur pour compter du 1er janvier 2018.

1.7. Sensibilisation des associations des consommateurs

La protection du consommateur demeure une priorité dans la recherche de l'efficacité de la régulation. Ainsi, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste a mené des activités entrant dans le cadre de la protection des consommateurs.

Les activités exécutées en 2017 dans le cadre de la coopération avec les ACP du secteur des communications électroniques et de la poste, ont porté sur l'organisation d'une campagne ayant pour thème « la sensibilisation des consommateurs sur le fonctionnement et l'utilisation des offres et stratégies commerciales des opérateurs de téléphonie mobile ». L'objectif poursuivi est d'induire un changement de comportement des consommateurs dans l'utilisation des offres proposées par les opérateurs.

Il s'agit notamment :

- d'accroître la connaissance et la compréhension des consommateurs sur l'utilisation des services de communications électroniques au Bénin ;
- d'encourager des attitudes favorables à l'adoption d'un comportement responsable des consommateurs dans l'utilisation des propositions d'offres des opérateurs ;
- de rendre les consommateurs à même d'exercer leur droit au choix selon les profils et les besoins.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, l'ARCEP-BENIN a appuyé et collaboré avec les associations de consommateurs pour l'organisation sur l'étendue du territoire national de :

- Sept (7) ateliers de sensibilisation,
- Quatre-vingt-un (81) séances de restitution des résultats des ateliers à la base,
- Trente (30) émissions radiophoniques.

L'appui de l'ARCEP-BENIN aux associations de consommateurs dans le cadre de ce projet a permis d'atteindre quatre cent quarante (440) bénéficiaires directs sur cinq cent (500) prévus pour les ateliers de sensibilisation, mille cinq cent (1500) bénéficiaires indirects pour les séances de restitution et mis à contribution vingt (20) radios communautaires pour dix-sept (17) localités.

1.8. Adoption d'un nouveau plan stratégique 2018 - 2021 et du mode de gestion par approche programme

Après évaluation de la mise en œuvre du plan stratégique 2015 – 2018 de l'ARCEP-BENIN, il s'est avéré opportun de le mettre à jour et de l'adapter aux nouveaux documents de stratégie à savoir : le Plan de Relance de la Poste du Bénin SA, la Déclaration de la Politique Sectorielle (DPS) de l'économie numérique, le Programme d'Actions du Gouvernement et le Code du Numérique. C'est dans ce cadre qu'en 2017 l'ARCEP-BENIN s'est dotée d'un nouveau Plan Stratégique 2018 – 2021.

Ce Plan stratégique est organisé autour des cinq (5) axes stratégiques :

- Axe 1. Garantir l'efficacité de la régulation
- Axe 2. Promouvoir une concurrence saine et l'innovation
- Axe 3. Gérer les ressources rares
- Axe 4. Contribuer au développement du service postal
- Axe 5. Protéger les intérêts des utilisateurs

Ce plan stratégique est composé de deux (02) programmes :

- Programme 1 : Management global de l'ARCEP-BENIN qui regroupe les axes stratégiques 1 et 5
- Programme 2 : Amélioration de la performance de l'économie numérique et de la poste qui regroupe les axes stratégiques 2, 3 et 4.

2. Les Chantiers du domaine de la poste

2.1. La réduction des réseaux postaux informels

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique pour la période 2015-2018. L'un des principaux résultats attendus en matière de régulation postale est la régularisation de la situation des opérateurs du secteur postal, dans l'objectif de favoriser la mise en place de l'observatoire du marché postal. Cet objectif a été réaffirmé dans le

plan stratégique 2018-2021 de l'ARCEP-BENIN. Plus qu'une simple régularisation des acteurs, l'ARCEP-BENIN envisage contribuer à la transformation des réseaux postaux informels en accompagnant lesdits acteurs dans leur conversion dans le circuit formel à travers des formations, préalablement à la régularisation de leur situation.

C'est ainsi qu'en 2016, une étude sur les réseaux postaux informels a été élaboré a révélé une ignorance de la réglementation par ces acteurs et une structuration encore perfectible de leurs activités alors qu'ils constituent des agents économiques qui participent activement à la dynamisation du marché postal.

Ainsi, loin d'exercer tout de suite une répression, l'ARCEP-BENIN a finalisé en 2017 un document de stratégie de réduction des réseaux postaux informels vise à intégrer les acteurs informels dans le tissu économique formel, préalablement à toute coercition. Dans ce cadre, il est envisagé entre autres la promotion de partenariats et d'interconnexion des réseaux postaux avec les opérateurs légalement autorisés et l'ouverture de procédure d'octroi d'autorisation.

2.2. Les travaux préparatoires pour la détermination du coût des services postal universel

Dans le cadre de la détermination du coût du service postal universel, l'ARCEP-BENIN a entamé en 2017 des travaux en vue définition des lignes directrices pour la comptabilisation et la restitution des coûts des prestations de l'opérateur en charge du service postal universel au Bénin.

A cet effet, un benchmark sur les meilleures pratiques internationales en la matière a été effectué ce qui a permis d'élaborer les Termes de référence pour la sélection d'un Cabinet devant assister l'ARCEP-BENIN dans la conduite de cette mission.

L'année 2018 sera consacrée à la réalisation de cette activité. Au terme de la mission des outils et modèles seront élaborés pour la détermination du coût net du service postal universel.

CHAPITRE 2 : LES PERSPECTIVES DE L'ARCEP-BENIN

En vue de continuer par assumer efficacement sa mission, l'ARCEP-BENIN inscrira ses actions dans les perspectives ci-après :

- **Accroître l'efficacité de la régulation.**

A cet effet, il est prévu le renforcement des outils et moyens nécessaires pour mener à bien ses missions. Il s'agit :

- du système de management qualité (SMQ) ;
- de l'adoption d'une approche de gestion par projet pour le Secrétariat Exécutif ;
- du référentiel de gestion des projets et programmes de l'ARCEP-BENIN ;
- de la coopération entre l'ARCEP-BENIN et les autres autorités de régulation, les institutions régionales et internationales des secteurs des postes et des communications électroniques.

- **Renforcer la concurrence et promouvoir l'innovation**

Dans ce cadre, l'ARCEP-BENIN prendra les mesures nécessaires pour assurer une régulation adaptée au nouveau contexte législatif et réglementaire en se focalisant sur le développement du haut et très haut débit, sur le partage des infrastructures et sur la mise en place de services tirant profit de ces technologies.

Elle procédera à l'adaptation des textes réglementaires en conséquence, réalisera l'analyse des marchés, apportera les mesures correctives et agira pour le lancement effectif de la portabilité des numéros mobiles, le partage d'infrastructures (Roaming National) et le Free roaming. Enfin, elle stimulera l'innovation à travers la promotion de nouveaux services, l'appui aux start-up et l'adaptation des différents textes réglementaires pour la prise en compte de cet aspect.

- **Gérer de façon rationnelle les ressources rares**

A cet effet, l'ARCEP-BENIN mettra en œuvre les actions nécessaires en vue de l'adaptation de la gestion du spectre à l'évolution des technologies. Elle optimisera l'utilisation des ressources en fréquences et en numérotation et facilitera l'accès aux infrastructures essentielles. Elle assurera la promotion du nom de domaine « .bj ». De façon spécifique, il s'agira entre autres activités, la mise en place d'un mécanisme de vente aux enchères des ressources en fréquences, la réalisation d'une étude sur les perspectives d'introduction des IoT en République du Bénin...etc.

• Développer les services postaux

L'ARCEP-BENIN œuvrera, en collaboration avec les structures concernées, au développement du Service Postal Universel avec comme priorité la détermination des éléments de coût du service postal universel et la proposition de solutions pour la transformation des acteurs informels du secteur postal en tenant compte des différents facteurs : économique, social, juridique et autres.

Enfin, dans le cadre de la mise en œuvre des conditions devant faciliter le développement du commerce électronique, l'ARCEP-BENIN travaillera en collaboration avec les parties prenantes à l'élaboration du document de stratégie d'adressage et des codes postaux en République du Bénin.

• Protéger les intérêts des utilisateurs

L'ARCEP-BENIN mettra en œuvre des actions visant à garantir l'accès des populations aux services de qualité à des prix abordables.

Au nombre des actions identifiées et planifiées :

- la mise en place d'un simulateur tarifaire ;
- la conception et la mise en ligne de l'atlas de couverture des réseaux des opérateurs ;
- la dynamisation de l'observatoire des communications électroniques et de la poste ;
- l'amélioration du système de gestion des plaintes des consommateurs ;
- la prise en charge effective de la médiation sociale dans le domaine des communications électroniques et de la poste.

CHAPITRE 3 : LES CONTRAINTES DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES

Les activités de l'ARCEP-BENIN ont été menées dans un environnement tout particulier marqué par la présence de certaines contraintes au nombre desquelles :

• La réforme du cadre législatif

Alors que de nouveaux enjeux se dressent pour le secteur des communications électroniques, tels que l'Internet des objets (IoT), des villes intelligentes et le développement de nouveaux services, la nécessité de disposer d'un cadre législatif plus favorable à l'innovation et au développement de la connectivité haut débit a amené le BENIN à adopter une nouvelle loi portant code du numérique par l'Assemblée nationale le 13 juin 2017.

Alors qu'il avait été espéré que le processus d'adoption dudit texte allait aboutir plutôt que prévu, l'ARCEP-BENIN a entamé très tôt les réformes relatives aux nouvelles conditions d'exploitations de réseaux et services de communications électroniques en République du Bénin pour prendre en compte les orientations sous-jacentes du code.

Le processus d'adoption du code n'ayant pas abouti en 2017, l'adoption des nouvelles conditions d'exploitation de réseaux et services de communications électroniques ne l'a pas été non plus et pourra se réaliser en 2018.

• La baisse du chiffre d'affaires global du secteur des communications électroniques.

La baisse des chiffres d'affaires des opérateurs de téléphonie depuis quelques années continue malgré l'accroissement des volumes du trafic voix. En effet, la concurrence tire les prix vers le bas malgré la multiplicité des offres et les stratégies commerciales diverses et variées déployées par les opérateurs.

Avec l'essor des OTT dans le secteur des communications électroniques ces dernières années, la valeur des opérateurs traditionnels a considérablement chuté. Il urge que des réflexions profondes soient menées afin de mettre en place les mesures réglementaires nécessaires favorables à l'innovation qui garantissent la survie des opérateurs traditionnels et qui assurent des ressources stables pour l'Etat.

• La problématique de développement des SVA au Bénin

Au Bénin, on note une certaine léthargie au niveau du développement des services à valeur ajoutée malgré les nombreuses autorisations accordées par l'ARCEP-BENIN. Ce constat a conduit l'Autorité de Régulation à initier une étude sur le développement des SVA.

En approuvant les conclusions de cette étude, les recommandations ci-après ont été formulées :

- le renforcement des exigences de transparence tarifaire conformément aux dispositions de l'article 102 de la loi 2014-14 ;
- l'interdiction des pratiques déloyales ;
- la révision à la baisse des redevances d'attribution des ressources en numérotation affectées aux fournisseurs de SVA.

• **Le changement de la structure du marché de la téléphonie mobile**

Le marché béninois des communications électroniques a subi de profondes mutations au cours de l'année 2017. En effet, d'importants événements ayant modifié la structure du marché de la téléphonie mobile :

• **La cessation des activités de BBCOM**

En effet, le gouvernement béninois avait signé le 8 octobre 2007 avec l'opérateur BBCOM une convention d'exploitation de réseaux de téléphonie mobile de la norme GSM. Cette convention a fait l'objet d'attribution d'une licence consacrée par décret n°2010-167 du 6 mai 2010. Au cours de l'exploitation de sa licence, l'opérateur, faute d'investissements dans le réseau pour répondre aux besoins du marché a mis hors tension ses installations techniques en novembre 2015. Cette situation est restée sans suite jusqu'en 2017 malgré les nombreuses relances faites par l'Autorité de Régulation. Au terme des procédures réglementaires, le Gouvernement a pris acte le 02 août 2017, de la cessation des activités de BBCOM et prononcé la décision de retrait de sa licence.

• **Le non renouvellement de la licence de Glo Mobile Bénin SA**

En effet, la convention d'exploitation de réseau de téléphonie mobile de norme GSM signée entre le Gouvernement béninois et la société GLO MOBILE BENIN SA le 20 août 2007 est arrivée à terme le 19 août 2017. L'opérateur a introduit une demande de renouvellement de licence à laquelle le Gouvernement a accédé. Des négociations ont été ouvertes entre les deux parties et de nouvelles conditions de renouvellement ont été portées à la connaissance de l'opérateur le 7 juin 2017. Cependant, les négociations de renouvellement de la convention n'ont pas abouti en raison du refus d'acceptation des nouvelles conditions de renouvellement de la licence par GLO MOBILE BENIN SA. Le Gouvernement a conclu à l'échec des négociations le 07 décembre 2017 et décidé du non renouvellement de la licence de l'opérateur GLO MOBILE BENIN SA.

• **La procédure de réformes des opérateurs Bénin Télécoms Infrastructures, Bénin Télécoms Services et LIBERCOM**

Dans le cadre de la mise en œuvre de son Programme d'Action du Gouvernement et du document de Politique sectorielle, le Gouvernement après une analyse approfondie du secteur des communications électroniques a décidé de la mise en œuvre des actions de restructuration des opérateurs publics que sont Bénin Télécoms services et LIBERCOM SA.

C'est ainsi qu'il a eu en sa séance du Conseil des Ministres du 21 juin 2017 décidé de la dissolution anticipée de LIBERCOM SA, la dissolution de Bénin Télécoms Infrastructures avec :

- le transfert d'actifs sains à une société de patrimoine publique ;
- le transfert des infrastructures de téléphonie fixe de Bénin Télécoms services vers la société de patrimoine publique ;
- la sélection d'un patrimoine pour la gestion commerciale et la maintenance des équipements transféré à la société de patrimoine.
- la sélection d'un partenaire pour la gestion de type privée de bénins Télécoms Services.

Ces décisions impacteront le marché de la téléphonie mobile en 2018.

CONCLUSION

Le secteur des communications électroniques au Bénin a connu une évolution variée suivant les différents segments du marché :

- le marché de la téléphonie fixe est non significatif et représente moins de 4% du marché des communications électroniques ;
- le marché de la téléphonie mobile (voix, SMS et Data) autrefois animé par cinq (5) opérateurs, est désormais contrôlé par le duopole constitué par MTN et MOOV qui bénéficient d'une licence technologiquement neutre et qui, ensemble, détiennent plus de 90% du marché de la téléphonie mobile en valeur. Deux (2) autres opérateurs mobiles détiennent une licence de téléphonie mobile 2G : Glo Mobile et Libercom. Si le premier s'est vu notifier le 18 décembre 2018 les mesures relatives à l'expiration de sa licence d'exploitation, le second est en cours de restructuration par le Gouvernement;
- les infrastructures permettant de distribuer sur l'ensemble du territoire national les capacités internationales disponibles aux stations d'atterrissage des câbles sous-marins ACE et SAT3 demeurent insuffisantes.

Dans le secteur postal, le marché postal béninois, à l'instar du marché des pays de la sous-région, s'anime autour de l'opérateur public en charge du Service Postal Universel et de quelques opérateurs privés qui dominent le segment de l'express national et international. Bien que le marché postal au Bénin ne présente ni de barrières à l'entrée ou à la sortie, plus d'une trentaine d'acteurs informels disputent le marché avec les opérateurs légaux. Le secteur est confronté au système d'auto-distributions organisé par les entreprises expéditrices à l'endroit de leur clientèle et un niveau d'automatisation faible du processus postal. Cette situation constitue une véritable entrave au développement du secteur postal

C'est dans ce contexte que l'ARCEP-BENIN a mené ses activités en 2017 et s'est dotée d'un nouveau plan stratégique pour la période 2018-2021.

La mise en œuvre de ce plan stratégique permettra une concurrence saine et favorisera l'innovation. La régulation postale longtemps restée en marge des actions de l'ARCEP-BENIN pour défaut du cadre réglementaire est désormais un axe stratégique majeur du nouveau plan stratégique. Ainsi, des actions conséquentes de développement des services postaux à travers la réalisation d'une étude visant la transformation des acteurs informels des services des postaux, l'analyse des marchés postaux et les mise en œuvre des mesures correctives, la détermination du coût net du service postal universel, l'adaptation des textes réglementaires et la gestion des litiges entre entités régulées du secteur postal sont autant d'actions identifiées et planifiées pour booster la régulation postale. Par ailleurs, un accent particulier sera mis sur les dispositifs visant une protection plus renforcée des intérêts des consommateurs et usagers des services des communications électroniques et de la poste.

TABLE DES MATIERES

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	4
LISTE DES TABLEAUX	5
LISTE DES GRAPHIQUES	7
INTRODUCTION	8
PREMIERE PARTIE :	
L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP -BENIN	9
CHAPITRE 1 : L'ORGANISATION DE L'ARCEP-BENIN	10
1.1 L'organisation de l'ARCEP-BENIN	10
1.1.1 Le Conseil de Régulation	10
1.1.2 Le Secrétariat Exécutif	11
CHAPITRE 2 : LE FONCTIONNEMENT DE L'ARCEP-BENIN	13
2.1. Le Conseil de Régulation	13
2.2. Le Secrétariat Exécutif	15
2.2.1. La gestion des ressources humaines	15
2.2.2. La gestion financière	16
2.2.2.1. Le budget exercice 2017	16
2.2.2.2. La mobilisation des ressources financières pour l'Etat	17
2.2.3. La gestion logistique et technique	17
2.2.4. Les outils de communication et d'information	17
2.2.5. Le système de management qualité	20
DEUXIEME PARTIE : LES ACTIVITES DE L'ARCEP-BENIN	21
CHAPITRE 1 : LES ACTIVITES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	22
1. Les autorisations	22
1.1. L'octroi des autorisations	22
1.2. L'approbation des offres de services	23
2. Les activités de contrôle	24
2.1. Le contrôle du spectre des fréquences radioélectriques	24
2.1.1. Le contrôle des assignations de fréquences	24
2.1.2. La coordination des fréquences	25
2.2. Le contrôle des réseaux et services	26
2.2.1. Le contrôle de couverture et de qualité de service des réseaux	26
2.2.2. Le contrôle des offres de services	30
2.2.3. Le contrôle des ressources en numérotation	30
2.2.4. Le contrôle du trafic	31
3. Autres activités	31

CHAPITRE 2 : LES ACTIVITES POSTALES	33
1. L'octroi d'autorisations d'exploitation des services postaux	33
2. L'approbation du catalogue d'offre de services de l'opérateur désigné « La Poste du Bénin SA »	34
3. Les activités de contrôle	34
3.1. Le contrôle du respect des textes réglementaires du secteur postal	34
3.2. Le contrôle des exploitants informels du secteur postal	35
4. Le suivi de la mise en œuvre de la stratégie postale d'Istanbul	35
CHAPITRE 3 : LA COOPERATION	36
1. Au niveau international	36
2. Au niveau national	36
2.1. Renforcement des capacités des ACP	36
2.2. Appui à la sensibilisation et à l'éducation des consommateurs	37
2.3. La gestion des plaintes des consommateurs	37
2.3.1. Amélioration du processus de traitement des plaintes	37
2.3.2. Quelques Statistiques sur le traitement des plaintes	38
TROISIEME PARTIE : L'OBSERVATOIRE DES MARCHES REGULES	41
CHAPITRE 1 : LE MARCHE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	42
1. Les opérateurs des communications électroniques	42
1.1. Les opérateurs de téléphonie fixe	42
1.2. Les opérateurs de téléphonie mobile	42
1.3. Les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI)	42
2. Les indicateurs des communications électroniques	43
2.1. Les indicateurs de Bénin Télécoms Infrastructures	43
2.1.1. Les emplois	43
2.1.2. Les investissements et les chiffres d'affaires	43
2.2. La téléphonie fixe	44
2.2.1. Les emplois, les investissements et les chiffres d'affaires	44
2.2.2. Le parc d'abonnés et les tarifs du fixe	44
2.3. La téléphonie mobile	46
2.3.1. Le parc d'abonnés actifs	46
2.3.2. Les tarifs	47
2.3.3. Les trafics	47
2.3.4. Les emplois, les investissements et le chiffre d'affaires	49
2.4. L'Internet	52
2.4.1. L'Internet haut débit fixe	52
2.4.2. L'Internet haut débit mobile	53
2.5. Le service financier mobile	55
2.5.1. Le parc d'abonnés au service financier mobile	55
2.5.2. Volumétrie des activités du service financier mobile	56

CHAPITRE 2 : LE MARCHE POSTAL	60
1. Les opérateurs postaux	60
1.1. L'Opérateur de Service Postal Universel	60
1.2. Les opérateurs des services postaux non réservés	60
1.3. Les structures informelles	60
2. Les indicateurs du marché postal	61
2.1. Les opérateurs postaux	61
2.2. Les structures postales informelles	63
QUATRIEME PARTIE : LES GRANDS CHANTIERS DE L'AUTORITE EN 2017 ET LES PERSPECTIVES	66
CHAPITRE 1 : LES CHANTIERS DE L'ARCEP-BENIN EN 2017	67
1. Dans le domaine des Communications Electroniques	67
1.1. Introduction de la portabilité des numéros mobiles en République du Bénin	67
1.2. La concession de la gestion du domaine « .bj »	68
1.3. Signature de l'Acte d'adhésion du Bénin au protocole d'accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du free roaming	68
1.4. Mise en place d'un outil de suivi de la qualité de service des réseaux en temps réel	69
1.5. Promotion des start-up et appui aux médias	69
1.6. Définition des lignes directrices pour la comptabilisation des coûts des services de communications électroniques	70
1.7. Sensibilisation des associations des consommateurs	70
1.8. Adoption d'un nouveau plan stratégique 2018 - 2021 et du mode de gestion par approche programme	71
2. Les Chantiers du domaine de la poste	71
2.1. La réduction des réseaux postaux informels	71
2.2. Les travaux préparatoires pour la détermination du coût des services postal universel	72
CHAPITRE 2 : LES PERSPECTIVES DE L'ARCEP-BENIN	73
CHAPITRE 3 : LES CONTRAINTES DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES	75
CONCLUSION	78

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2017



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

FEVRIER 2018