

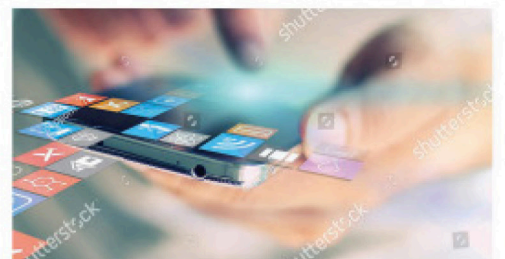
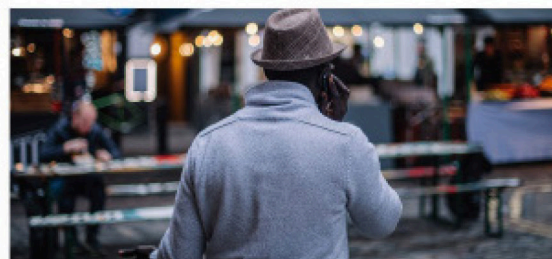
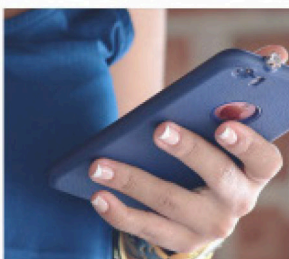


AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2021



SOMMAIRE

3 - 9

10 - 18

19 - 55

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES GRAPHIQUES

INTRODUCTION

I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

- 1.1. Missions, vision, valeurs
- 1.2. Organisation et fonctionnement
- 1.3. Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2021

II. RÉALISATION DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2018 - 2021

- 2.1. Garantir l'efficacité de la régulation
 - 2.1.1. L'ARCEP BENIN à l'épreuve de la COVID-19 :
une expérience de résilience organisationnelle
 - 2.1.2. La poursuite de la démarche de modernisation du
fonctionnement de l'ARCEP BENIN
 - 2.1.3. Le fonctionnement du Système de Management Qualité
 - 2.1.4. La communication
 - 2.1.5. La coopération
- 2.2. Promotion de la concurrence et de l'innovation
 - 2.2.1. Analyse des marchés et mesures correctives
 - 2.2.2. Portabilité des numéros mobiles
 - 2.2.3. Partage d'infrastructures et itinérance nationale
 - 2.2.4. Itinérance communautaire
- 2.3. Gestion des ressources rares
 - 2.3.1. Fréquences
 - 2.3.2. Numérotation et adressage
 - 2.3.3. Positions orbitales du Bénin
- 2.4. Contribution au développement du secteur postal
 - 2.4.1. Transformation des acteurs informels
 - 2.4.2. Développement du service postal universel
- 2.5. Protection des intérêts des utilisateurs
 - 2.5.1. Accès à l'information
 - 2.5.2. Education des consommateurs
 - 2.5.3. Laboratoire de test des équipements
 - 2.5.4. Gestion des plaintes



56 - 74

III. LES MARCHÉS DES CEP

- 3.1. Marché Postal
 - 3.1.1. Segmentation des activités postales
 - 3.1.2. Acteurs postaux
 - 3.1.3. Indicateurs du marché postal
- 3.2. Marchés des communications électroniques
 - 3.2.1. Acteurs
 - 3.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques

75 - 85

IV. MISSIONS DE RÉGULATION

- 4.1. Contrôle de l'accès aux marchés
 - 4.1.1. Autorisations postales
 - 4.1.2. Autorisations de réseaux et services de communications électroniques
- 4.2. Contrôle des activités des CEP
 - 4.2.1. Contrôle des activités postales
 - 4.2.2. Contrôle des activités de communications électroniques
 - 4.2.3. Contrôle du spectre
- 4.3. Autres missions de régulation
 - 4.3.1. La finalisation de la mise en conformité des FAI avec le code du numérique
 - 4.3.2. L'élaboration du dossier d'appel d'offres et du cahier des charges dans le cadre de l'attribution d'une troisième licence de communications électroniques mobile
 - 4.3.3. La mise à jour des textes relatifs au nom de domaine « .bj »

86 - 89

V. LES PERSPECTIVES DE RÉGULATION

- 5.1. Orientations stratégiques 2022 - 2026
- 5.2. Axes stratégiques
- 5.3. Objectifs stratégiques

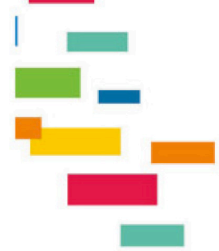
90 - 91

CONCLUSION



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACP	Association de Consommateurs Partenaires
ANR	Autorité Nationale de Régulation
ARCEP BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du BENIN
ARTAO	Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest
ASCAV	Association de la Société Civile de défense des Consommateurs des produits Alimentaires de l'Audiovisuel et de la Vie humanitaire au Bénin
AUR	Association des Usagers du Réseau de téléphonie mobile au Bénin
BICS	Belgacom International Carrier Services
BLR	Boucle Locale Radio
BSSC	Bénin Santé et Survie du Consommateur
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CEP	Communications Electroniques et de la Poste
CEPNM	Centre d'Echange de la Portabilité des Numéros mobiles
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet
FH	Faisceaux Hertziens
FRATEL	Réseau Francophone des régulateurs des télécommunications
GCDT	Groupe Consultatif du Développement des Télécommunications
GPEC	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
GSM	Global System for Mobile communication
GSR	Global Symposium for Regulators
IEC	Information et Education du Consommateur
IOT	Internet des Objets
IP	Internet Protocole



JAIE	Jeunesse Active pour l'intégration et l'Education
LDCB	Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin
LVC	La Voix du Consommateur
MND	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
P2P	Envoie d'argent d'un abonné mobile money vers un autre abonné mobile money
P2C	Envoie d'argent d'un abonné mobile money vers un non abonné mobile money
PMR	Private Mobile Radiocommunications
PNF	Plan National des Fréquences
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
RNI	Rayonnements Non Ionisants
RR	Règlement des Radiocommunications
SBIN	Société Béninoise d'Infrastructures Numériques
SFM	Services Financiers Mobiles
SIG	Système d'Information Géographique
SRS	Service de Radiodiffusion par Satellite
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union Internationale des Télécommunications
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal



LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Volumes du courrier international traité	57
Tableau 2	Chiffres d'affaires du marché postal de 2019 à 2021	62
Tableau 3	Liste des opérateurs de services postaux non réservés autorisés entre 2017 et 2021	74
Tableau 4	Etat de la couverture des principaux axes routiers par le réseau SPACETEL BENIN	78
Tableau 5	Etat de la couverture des principaux axes routiers par le réseau MOOV AFRICA BENIN	79
Tableau 6	Résultats des contrôles de couverture des réseaux	80
Tableau 7	Statistiques relatives aux contrôles d'offres de services des opérateurs en 2021	81



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2021	16
Graphique 2	Evolution des indicateurs du PNM au Bénin	34
Graphique 3	Evolution des attributions des ressources en numérotation entre 2020 et 2021	38
Graphique 4	Evolution des envois postaux	56
Graphique 5	Répartition des envois postaux	57
Graphique 6	Répartition des expéditions hors du territoire national et des réceptions de colis postaux de l'international	59
Graphique 7	Répartition du courrier intérieur traité	60
Graphique 8	Evolution des revenus et de la part de marché en valeur des opérateurs	63
Graphique 9	Evolution du parc d'abonnés et de la pénétration mobile	64
Graphique 10	Evolution des parts de marchés en valeur des opérateurs mobiles	65
Graphique 11	Evolution des trafics des services de communications mobiles au Bénin	66
Graphique 12	Evolution du parc Internet mobile	66
Graphique 13	Evolution du parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe	67
Graphique 14	Evolution des parcs Internet fixe et FTTh au Bénin	69
Graphique 15	Parts de marché en valeur des opérateurs SFM en 2020 et 2021	69
Graphique 16	Evolution des abonnements aux SFM	70
Graphique 17	Quelques indicateurs des services financiers mobiles	72
Graphique 18	Autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN de 2018 à 2021	75

INTRODUCTION

Le rapport d'activités 2021 de l'ARCEP BENIN rend compte des réalisations de l'Autorité de régulation sur la période marquant la fin de la mise en œuvre de son plan stratégique 2018 -2021.

En effet, l'Autorité de Régulation s'est attelée au cours de l'année 2021, à faire aboutir les derniers chantiers entrepris au titre de la mise en œuvre des orientations du plan stratégique 2018-2021.

Elle a également entamé sur la base de l'analyse des expériences passées, de la vision de gouvernance du Conseil de Régulation ainsi que des réflexions sur l'évolution future de la régulation, la définition des orientations stratégiques pour la période 2022-2026, afin de mieux jouer son rôle aux plans national et international.

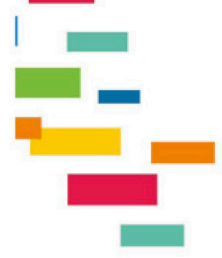
Dans sa quête de l'excellence dans l'exercice de ses missions, l'Autorité de Régulation a fédéré les ressources humaines, matérielles et techniques disponibles pour l'atteinte des résultats attendus dans le cadre de la réalisation des activités et projets phares inscrits au Plan de Travail Annuel 2021.

La dématérialisation des processus mise en place en 2020 pour s'adapter aux réalités de la pandémie de la COVID -19 a contribué à l'atteinte des résultats obtenus en 2021 tout en renforçant l'efficacité de l'ARCEP BENIN.

Le présent rapport annuel d'activités, élaboré en application des dispositions légales et règlementaires régissant les secteurs des communications électroniques et de la poste au Bénin, vise à faire le point de la mise en œuvre des objectifs stratégiques de 2018 à 2021, des tendances des différents marchés régulés et des perspectives de régulation.

Il est structuré en cinq (05) parties que sont :

- Aperçu sur l'ARCEP BENIN ;
- L'exécution des objectifs stratégiques de 2018-2021 ;
- Les marchés régulés ;
- Les missions de régulation ;
- Les perspectives de régulation.



I.
APERÇU SUR
L'ARCEP BÉNIN





I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

1.1. Missions, vision et valeurs

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) est une structure administrative indépendante dotée de la personnalité juridique, de l'autonomie financière et de gestion. Elle exerce ses missions de manière indépendante, impartiale, équitable et transparente.

Elle assure le contrôle de l'accès aux marchés des communications électroniques et de la poste par la mise en œuvre des procédures d'octroi des licences, des autorisations, des agréments d'équipements, des déclarations pour l'établissement des réseaux et la fourniture des services de communications électroniques et de la poste.

Elle contrôle également l'exercice des activités de communications électroniques et de la poste au regard des obligations auxquelles les opérateurs sont assujettis et des droits qui leur sont reconnus.

1.1.1 Nos missions

Le champ d'intervention de l'ARCEP BENIN couvre les aspects juridiques, économiques et techniques du fonctionnement des marchés des communications électroniques et de la poste.

■ Mission juridique

L'ARCEP BENIN veille au respect de la réglementation et des cahiers de charges applicables aux activités de communications électroniques et de la poste au Bénin. A cet effet, elle prend des décisions visant à assurer le bon fonctionnement du marché et à garantir les conditions d'une concurrence saine et loyale au bénéfice des utilisateurs. Elle assure le règlement des litiges entre opérateurs et fournisseurs de service et prononce des sanctions en cas de violation des textes en vigueur.

L'ARCEP BENIN contribue également à l'élaboration du cadre réglementaire du secteur des communications électroniques et de la poste, en initiant des projets de textes ou en émettant des avis sur les projets de lois, de décrets et d'arrêtés régissant le secteur.



■ **Mission économique**

L'ARCEPBENIN est au cœur de l'activité économique des secteurs des communications électroniques et de la poste. Elle approuve les offres techniques et tarifaires, les tarifs d'interconnexion soumis par les opérateurs de télécommunications. Elle procède à l'analyse des marchés et, le cas échéant, détermine les marchés pertinents et fixe les obligations des opérateurs y exerçant une puissance significative.

■ **Mission technique**

L'ARCEP BENIN veille au respect des spécifications techniques et des règles administratives d'implantation des installations radioélectriques et d'agrément des équipements terminaux destinés à être raccordés à un réseau public de communications électroniques ou à être commercialisés au Bénin.

Elle gère également les ressources rares du secteur des communications électroniques (le spectre des fréquences radioélectriques et les ressources en numérotation et d'adressage) et concourt aux travaux entrant dans le cadre de l'introduction de nouvelles technologies.

Elle assure les contrôles du respect de la qualité de service, des conditions d'utilisation des fréquences et des ressources en numérotation et de conformité des installations de communications électroniques.

1.1.2 Notre vision

Faire de l'ARCEP, une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux.

1.1.3 Nos valeurs

Indépendance : Nous exerçons notre mission de régulation des marchés des communications électroniques et de la poste de manière indépendante et impartiale.

Transparence : Nos procédures sont documentées et nos décisions sont publiées par voie de presse ou sur notre site Internet.

Amélioration continue : Organisation certifiée ISO 9001 : 2015, nous valorisons toutes les démarches de progrès et assurons l'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité de l'ensemble des processus internes.



1.2. Organisation et fonctionnement

1.2.1 Les organes de l'ARCEP BENIN

L'ARCEP BENIN est composée de deux (02) organes, à savoir :

- le Conseil de Régulation et ;
- le Secrétariat Exécutif.

■ Le Conseil de Régulation

Composé de cinq (5) membres, le Conseil de Régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de Régulation. Il a pour missions de :

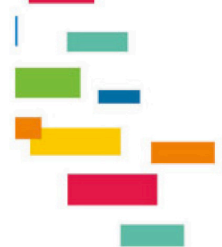
- superviser les activités de l'Autorité de Régulation en application des orientations et de la politique nationale dans le domaine des communications électroniques et de la poste ;
- veiller au bon exercice des fonctions et attributions statutaires de l'Autorité de Régulation.

A ce titre, le Conseil de Régulation délibère sur :

- les plans stratégiques à court, moyen et long termes de l'Autorité de Régulation, élaborés par le Secrétariat Exécutif 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 ;
- le règlement des appels à concurrence, les dossiers d'instruction afférents à l'octroi de licence y compris les cahiers des charges fixant les droits et obligations des titulaires de licence et d'autorisation ;
- les dossiers d'instruction des demandes de modification des tarifs des services des communications électroniques et de la poste ;

- 
- les procédures de règlement des différends et de conciliation entre opérateurs et les plaintes des utilisateurs ;
 - toutes autres questions afférentes aux missions de l'Autorité de Régulation.

■ **Le Secrétariat Exécutif**

Le Secrétariat Exécutif est l'organe exécutif de l'Autorité de Régulation. Il met en œuvre les décisions du Conseil de Régulation. Il est dirigé par un Secrétaire Exécutif chargé de :

- exécuter les délibérations du Conseil de Régulation ;
- soumettre au Conseil de Régulation pour approbation avant adoption, les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires ;
- exécuter ces plans et programmes ;
- 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 ;
- assister aux réunions du Conseil de Régulation au sein duquel, sans droit de vote, il assure le secrétariat ;
- 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. Les textes législatifs et réglementaires fixant les missions et organisant le fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communication Electroniques et de la Poste peuvent être consultés sur le site Internet de l'ARCEP BENIN, à l'adresse www.arcep.bj.

1.2.2. Les ressources de l'ARCEP BENIN

■ **Ressources Humaines**

Au 31 décembre 2021, l'effectif des ressources humaines de l'ARCEP BENIN est évalué à cent cinq (105) personnes dont 41 femmes soit 39 % de l'effectif global, y compris les membres du Conseil de régulation. Cet effectif par catégorie d'agents présente les caractéristiques ci-après :

- 65 % de cadres ;
- 23 % d'agents de maîtrise ;
- 12 % d'agents d'exécution.



■ Ressources financières

Au titre de la gestion 2021, le budget approuvé par le Conseil de Régulation et mis en exécution s'élève à 7 425 000 000 de francs CFA. Ces crédits budgétaires ont été consacrés à la réalisation de programmes et projets structurants conçus autour de cinq (05) objectifs stratégiques, à savoir :

- garantir l'efficacité de la régulation ;
- promouvoir une concurrence saine ;
- gérer les ressources rares et l'accès aux infrastructures essentielles ;
- contribuer au développement du service postal ;
- protéger les intérêts des utilisateurs des services de communication électroniques et de la poste.

■ Infrastructures et ressources techniques

Ces dernières années, afin d'assurer avec efficacité ses missions, l'Autorité de régulation a renforcé ses moyens matériels et techniques en se dotant des équipements et solutions de dernières générations. L'ARCEP BENIN dispose en effet :

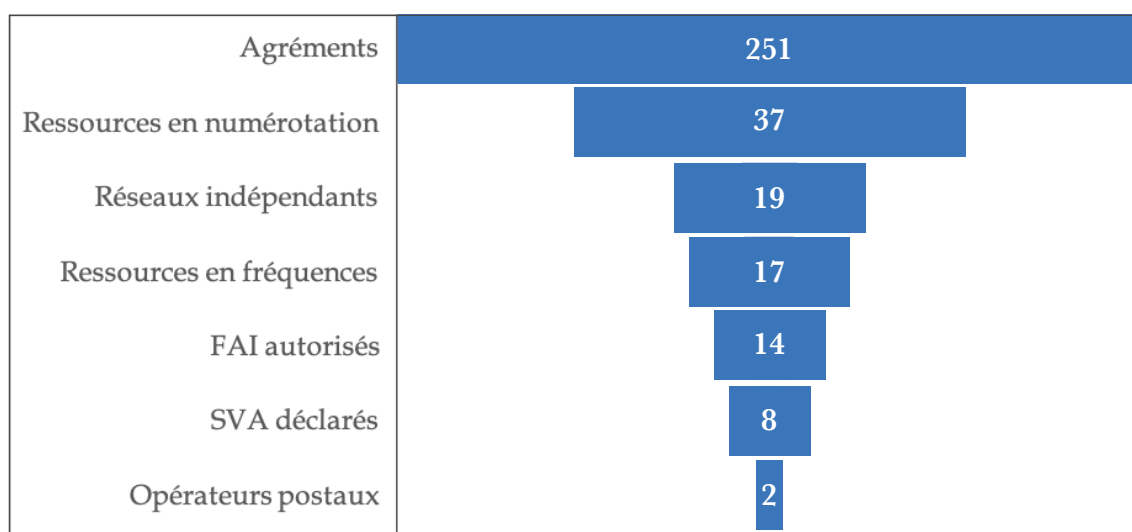
- d'un laboratoire de test des équipements terminaux ;
- d'un système de suivi permanent de la qualité de service ;
- de stations mobiles de contrôle des fréquences ;
- d'un récepteur PR100 de contrôle du spectre des fréquences ;
- d'un analyseur de spectre FSV40 ;
- de chaînes de mesure drive test pour la mesure de la couverture et de la qualité de service (QoS) ;
- d'une chaîne de mesure du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants (RNI) ;
- de plateformes spécifiques telles que : <https://e-services.arcep.bj> (plateforme gestion des offres de services et dossiers), e-courriers@arcep.bj (plateforme de gestion des courriers), SPECTRA (système de gestion automatisée de fréquences), G-Plaintes (plateforme de gestion des plaintes des consommateurs), SESAME (référentiel de gestion des projets), etc... ;
- d'une plateforme de comparaison tarifaire des services mobile et Internet, dénommée « simulateur tarifaire » ;
- d'une plateforme d'accès aux informations de couverture et de qualité des réseaux mobiles appelée « Atlas de couverture et de la qualité de service ».

1.3. Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2021

Au cours de l'année 2021, l'ARCEP BENIN a tenu quatorze (14) sessions du Conseil de régulation dont dix (10) ordinaires et quatre (04) extraordinaires.

Ces sessions ont permis l'adoption de trois cent quarante-huit (348) décisions réparties par catégories suivant le graphique ci-après :

Graphique 1 : Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2021





II.
RÉALISATION
DES OBJECTIFS
STRATÉGIQUES
2018 - 2021





II. RÉALISATION DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2018 - 2021

2.1. Garantir l'efficacité de la régulation

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique, l'ARCEP BENIN a entrepris un grand nombre d'actions pour garantir une gestion efficace de ses activités et s'est dotée d'outils de fonctionnement interne nécessaires pour mener à bien ses missions. Certifiée sur la norme ISO 9001 : 2015 depuis 2015, l'Autorité de Régulation a mis en place des outils modernes d'opérationnalisation de la régulation qui lui permettent d'appréhender sereinement les défis de l'environnement moderne de régulation des communications électroniques et de la poste.

Sur cette lancée, l'ARCEP BENIN a, sur la période 2018-2021 :

- mis en place les outils d'optimisation de la gestion de ses ressources ;
- développé les outils et méthodes pour assurer une bonne gestion ;
- consolidé les bases d'une coopération régionale et internationale ;
- renforcé ses actions de communication interne et externe.

Pour le compte de l'année 2021, plusieurs chantiers spécifiques ont été engagés dans le cadre du renforcement de l'efficacité de la régulation. On peut citer entre autres :

- la poursuite de la démarche de modernisation du fonctionnement de l'ARCEP BENIN ;
- la consolidation de la démarche qualité ;
- le renforcement de la coopération ;
- le développement des actions ciblées de communication.

La réalisation de ces grands chantiers a été éprouvée par un évènement majeur qui a bousculé la vie des entreprises au cours des deux dernières années. Il s'agit de la pandémie liée à la COVID-19 qui a touché tous les secteurs de la vie sociale et économique. Pour l'ARCEP BENIN, cette crise sanitaire fut une expérience d'adaptation et de résilience.

2.1.1. L'ARCEP BENIN à l'épreuve de la COVID-19 : une expérience de résilience organisationnelle

Deux ans après l'apparition des premiers cas, la pandémie de la COVID-19 continue de bouleverser à bien des égards, les activités des organisations, les modes de travail



traditionnels et la vie sociale de manière générale. Avec l'apparition de nouveaux variants, il semble être désormais acquis que les adaptations qu'on pensait transitoires doivent s'enraciner dans les habitudes organisationnelles sur le long terme.

Comme la plupart des organisations, dès le début de la crise, l'Autorité de régulation s'est mobilisée pour adapter ses procédures internes en vue de faire face au risque de ralentissement des activités et aux menaces que la crise sanitaire pourrait faire peser sur la continuité de l'activité de régulation.

Traditionnellement, les situations de crise peuvent avoir deux types de conséquences sur les organisations. En effet, elles peuvent mettre en exergue les points forts et la solidité de leur management, ou au contraire, dévoiler leurs points faibles et exposer les risques non maîtrisés.

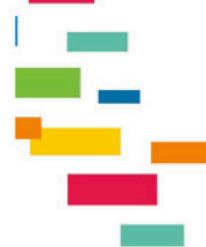
Pour l'ARCEP BENIN, la crise sanitaire a été le révélateur de l'agilité et de la capacité d'adaptation de l'institution. Dans ce sens, la pandémie a indéniablement donné un coup d'accélérateur à la stratégie de digitalisation engagée depuis plusieurs années, ce qui a permis dès janvier 2019, de mettre en ligne une offre de services via la plateforme [e-https://e-services.arcep.bj](https://e-services.arcep.bj) de l'ARCEP BENIN.

Au-delà de cette transformation numérique, durant la crise sanitaire, l'Autorité de Régulation a expérimenté pour la première fois, le travail à distance pour une partie de son personnel. Ce processus a permis de maintenir le même niveau d'activité en termes de volume de requêtes traitées et le même niveau d'efficacité des services quant au respect des délais règlementaires.

A ces diverses adaptations, il faut ajouter les actions de sensibilisation du personnel aux gestes barrières et le respect des autres prescriptions du Gouvernement à l'endroit des administrations publiques dans le cadre de la protection contre la pandémie. Toutes ces mesures ont permis à l'ARCEP BENIN d'assurer la continuité de son activité dans des conditions optimales pour son personnel et ses usagers. Elles s'inscrivent ainsi dans la démarche continue de modernisation de l'Autorité de Régulation.

2.1.2. La poursuite de la démarche de modernisation du fonctionnement de l'ARCEP BENIN

Pour maintenir son efficacité, l'Autorité de Régulation doit s'adapter aux multiples mutations qu'engendrent l'évolution rapide de son environnement institutionnel et



technologique d'une part et les besoins actuels et futurs des usagers de ses services d'autre part.

En effet, dans un secteur aussi dynamique que celui des communications électroniques et de la poste, de profonds bouleversements variés sont régulièrement observés. Pour y faire face, l'ARCEP BENIN a engagé une démarche de modernisation pour devenir une organisation agile et orientée vers la performance et l'innovation.

L'année 2021 a permis de poursuivre et d'achever plusieurs chantiers engagés dans ce sens. Il s'agit notamment des processus de :

- digitalisation complète de l'offre de services ;
- modernisation de la gestion des ressources humaines à travers l'implémentation de la démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et la prise des mesures d'ajustement subséquentes ;
- mise en œuvre d'une démarche participative pour la mise en place de la réglementation ;
- développement de l'expertise des collaborateurs.

■ Le processus de digitalisation complète de l'offre de service

Opérationnelle depuis 2019, la digitalisation via la plateforme <https://e-services.arcep.bj>, de l'ensemble des offres de services de l'ARCEP BENIN est désormais inscrite dans les habitudes des usagers de l'ARCEP BENIN. Conçue pour rapprocher l'ARCEP BENIN de ses usagers et simplifier les procédures, l'initiative de digitalisation s'est révélée être un atout essentiel qui a permis à l'ARCEP BENIN d'assurer la continuité de la mission de régulation des secteurs des Communications Electroniques et de la Poste malgré la crise sanitaire liée à la COVID-19.

En 2021, plusieurs améliorations ont été apportées à la plateforme <https://e-services.arcep.bj> pour permettre aux clients d'avoir une qualité de service proche des meilleurs standards. L'essentiel de ses améliorations est relatif à la simplification des formulaires en ligne et à l'amélioration de l'expérience client.

La plateforme de services en ligne de l'ARCEP BENIN est disponible 7J/7 et 24H/24 via l'adresse <https://e-services.arcep.bj>.

L'ensemble des prestations de l'ARCEP BENIN est également disponible sur le portail national des services publics (<https://service-public.bj>).



■ La démarche GPEC

À la fin du cycle programmatique 2018-2021, il est apparu nécessaire de faire une analyse de l'environnement de régulation pour identifier les nouveaux enjeux techniques, technologiques et économiques des secteurs régulés ainsi que les adaptations qui seront nécessaires pour y faire face. Au nombre de ces mutations indispensables, figure la problématique de l'adaptation des effectifs et compétences aux besoins actuels et futurs de l'Autorité de Régulation. C'est dans ce cadre que l'ARCEP BENIN a mis en place une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

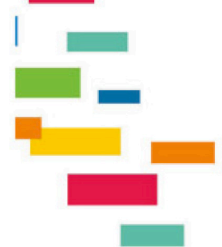
Par son approche anticipatrice et l'exigence d'une réflexion qualitative sur les métiers et les compétences, la GPEC permet d'envisager globalement des solutions diversifiées, adaptées aux enjeux de l'ARCEP BENIN. En effet, l'évolution des modèles de régulation, la digitalisation complète des processus internes et des offres de services de l'ARCEP BENIN et l'acquisition des plateformes pour l'automatisation du contrôle des réseaux et services de communications électroniques commandent une réorganisation des modes de fonctionnement.

Pour mieux appréhender l'ensemble des adaptations qui seront nécessaires à court et moyen termes en matière de ressources humaines, l'ARCEP BENIN a réalisé d'une part, un bilan des compétences actuelles et d'autre part, en se fondant sur le plan stratégique 2022-2026, une cartographie et un répertoire des emplois et compétences nécessaires à court et moyen termes.

La mise en place de ces outils de gestion a permis d'affiner l'analyse des besoins en effectifs et compétences et d'entamer les ajustements nécessaires. La première phase de ce processus d'ajustement des effectifs et compétences devrait s'achever au cours du premier trimestre 2022.

■ La démarche participative pour la mise en place de la réglementation

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa vision de faire de l'ARCEP BENIN une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux au Bénin, l'Autorité de Régulation veille d'une part au respect des obligations réglementaires par les opérateurs et au traitement équitable et non discriminatoire de ces derniers, et d'autre part à la défense des intérêts des consommateurs des services



de communications électroniques et de la poste. Cela nécessite une démarche qui favorise l'écoute et l'attention portées aux préoccupations des acteurs des secteurs des communications électroniques et de la poste.

A cet effet, l'ARCEP BENIN a toujours eu le souci d'impliquer les acteurs du secteur dans le processus d'adoption des décisions de régulation, à travers des appels à commentaires sur certains projets de décisions de régulation. Il s'agit non seulement du Ministère en charge du Numérique et de la Digitalisation (MND), des opérateurs, des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) et des Associations de Consommateurs Partenaires (ACP) mais aussi, lorsque cela s'avère nécessaire, des utilisateurs des services des CEP, à travers des appels à commentaires directs ou via le site web de l'ARCEP BENIN.

Par le passé, plusieurs décisions de régulation ont fait l'objet de consultations et d'appels à commentaires des parties prenantes ci-dessus évoquées. Il s'agit entre autres de :

- la décision portant approbation du protocole de réalisation des mesures de la couverture, de la qualité de service et de la qualité expérientielle des réseaux mobiles de communications électroniques en République du Bénin ;
- la décision fixant les indicateurs de qualité de services des réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin ;
- la décision fixant les plafonds d'indemnisation applicables aux services postaux en République du Bénin.

En 2021, la procédure de consultation des parties prenantes a été engagée pour :

- le projet de décision portant lignes directrices relatives à l'itinérance nationale sur les réseaux de communications électroniques mobiles en République du Bénin, d'une part, et ;
- le projet de décision fixant la limitation du nombre de cartes SIM et les conditions d'activation, de désactivation et de réaffectation de numéros en République du Bénin, d'autre part.

Comme on peut le constater, il s'agit de décisions pour lesquelles l'avis des parties prenantes est essentiel, en particulier les opérateurs, qui sont les premiers acteurs concernés par la mise en œuvre desdites décisions de régulation.

L'appel à commentaires sur le projet de décision portant lignes directrices relatives à l'itinérance nationale sur les réseaux de communications électroniques mobiles en République du Bénin, a permis de recueillir les observations pertinentes des parties



prenantes. L'Autorité de Régulation a pu répondre aux différentes préoccupations des opérateurs notamment en ce qui concerne le coût du service d'itinérance nationale. La décision est prévue pour être adoptée en 2022.

S'agissant du projet de décision fixant la limitation du nombre de cartes SIM et les conditions d'activation et de réaffectation de numéros en République du Bénin, l'appel à commentaires a permis d'évaluer les enjeux liés à la limitation des cartes SIM au profit des opérateurs et de la sécurité publique. Le processus d'adoption de cette décision s'achèvera en 2022.

■ **Le développement de l'expertise des collaborateurs**

Dans la dynamique de la capitalisation des connaissances, l'ARCEP BENIN a déployé les efforts nécessaires pour assurer le renforcement des capacités de ses équipes.

Au-delà de la formation continue au profit du personnel, des actions de formations spécifiques ont été mises en œuvre afin d'outiller les équipes à mieux répondre aux nouveaux enjeux juridiques, techniques et technologiques de la régulation. Ces formations ont porté notamment sur :

- les méthodes économiques et le marché basés sur la gestion du spectre des fréquences radio ;
- la régulation des services financiers : fondamentaux des microfinances et de la fintech ;
- l'utilisation de la chaîne de mesure des rayonnements non ionisants (RNI) ;
- l'utilisation du banc d'essai (laboratoire) ;
- la planification des activités du large bande pour le développement des infrastructures TIC en Afrique.

Dans le même sens, l'ARCEP BENIN, dans la perspective du développement de l'expertise de ses collaborateurs, a fait participer ces derniers aux diverses discussions et réunions techniques des organisations internationales (UIT, UAT, UPAP et UPU) qui ont traité des enjeux et défis contemporains des secteurs des communications électroniques et de la poste.

2.1.3. Le fonctionnement du Système de Management Qualité

L'Autorité de Régulation se veut être une administration de référence au service de l'Etat, des opérateurs et des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste. Elle s'est ainsi engagée dans une démarche qualité qui lui a permis



d'obtenir en mars 2015 la certification à la norme ISO 9001 : 2015.

En tant qu'organisation certifiée, l'ARCEP BENIN a mis en place un système de gestion, des processus et de valeurs qui concourent à délivrer à ses usagers, des prestations d'une qualité toujours plus élevée.

Le Système de Management de la Qualité de l'ARCEP BENIN est bâti autour des cinq (5) axes, à savoir :

- Axe 1 : le renforcement de la concurrence pour le développement des offres de services adaptées à toutes les cibles de consommateurs
- Axe 2 : la maîtrise de la qualité et des prix des services
- Axe 3 : la conformité de tous les processus internes
- Axe 4 : la maîtrise des risques
- Axe 5 : la satisfaction durable de toutes les parties intéressées pertinentes

En 2021, l'Autorité de Régulation a travaillé pour faire évoluer la qualité des prestations fournies aux usagers dans le contexte de la digitalisation de ses offres de service notamment en ce qui concerne la qualité d'expérience des demandeurs de services en ligne et les délais de réponse aux diverses sollicitations des usagers.

Au-delà de ces évolutions liées à la qualité des prestations fournies, l'année 2021 a été marquée par le renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 de l'ARCEP BENIN.

En effet, après les trois (03) années de validité de la dernière certification, et conformément aux exigences de la norme ISO 9001, l'ARCEP BENIN a passé un nouveau cap en renouvelant au terme d'un audit externe aux conclusions satisfaisantes, sa certification pour un nouveau cycle de trois (03) ans allant jusqu'au 17 mars 2024.

Le renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 confirme l'aptitude de l'ARCEP BENIN à assurer sa mission conformément aux exigences légales et réglementaires applicables. Il indique également que le système de management a atteint un niveau de maturité qui lui permet de continuer à satisfaire à toutes les exigences de sa norme de certification.

2.1.4. La communication

L'année 2021 a été riche en événements marquants pour l'ARCEP BENIN et les consommateurs et acteurs de l'écosystème du numérique. On note en particulier les



cérémonies officielles de lancement des plateformes du « Simulateur Tarifaire » et de « l'Atlas de couverture des réseaux et de la qualité de service », les séances d'informations des groupes d'acteurs économiques ciblés ainsi que la campagne de sensibilisation des consommateurs sur les services financiers mobiles.

L'ARCEP BENIN a poursuivi sa stratégie de communication au moyen de deux principaux canaux d'information qui lui permettent de dialoguer avec son public cible. Il s'agit des médias et des campagnes d'information d'acteurs ciblés.

■ Les Médias

Pour assurer sa visibilité et faire la promotion de ses activités, l'ARCEP BENIN utilise différents supports digitaux d'information, tels que le site internet (www.arcep.bj), les médias sociaux (LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube et Newsletter) et la presse pour la couverture médiatique.

En ce qui concerne la communication directe, le Guichet Unique et la ligne verte (131) sont utilisés pour assurer l'interface entre les usagers et les consommateurs des services de communications électroniques et de la poste.

Pour rendre dynamique et créer du trafic sur son site web, l'ARCEP BENIN a réalisé en 2021, trois cent soixante-et-une (361) publications sur son site internet. Il s'agit de décisions de régulation, d'informations relatives aux indicateurs des marchés et de données sur la qualité de service des opérateurs de réseaux mobiles. Ces publications ont permis d'enregistrer 776 494 visites d'internautes contre 481 339 visites en 2020, soit un accroissement de 61,31 %. Les activités de l'ARCEP BENIN suscitent ainsi un intérêt croissant de la part du grand public.

Dans le cadre de la mise en œuvre des actions de communication digitale, les médias sociaux sont utilisés pour relayer les informations de l'ARCEP BENIN. Les diverses publications de l'Autorité de régulation cumulent plus de 100 000 vues.

Il s'agit des publications relatives :

- au tutoriel de la plateforme du Simulateur Tarifaire ;
- au tutoriel de la plateforme de l'Atlas de couverture et de la qualité de service des réseaux mobiles ;
- au communiqué pour l'homologation des équipements terminaux et radioélectriques ;
- à la campagne de sensibilisation des consommateurs des services de communications électroniques ;

- à la cérémonie de lancement des plateformes ;
- aux performances des opérateurs mobiles.

La publication ayant suscité le plus d'intérêt est la vidéo du tutoriel de la plateforme du Simulateur Tarifaire. Elle affiche plus de 89 000 vues.

Au 31 décembre 2021, les statistiques des divers comptes et pages de l'ARCEP BENIN sur les médias sociaux se présentent comme ci-après :

 Facebook

Le compte Facebook de l'ARCEP BENIN détient 7 591 abonnés contre 5 072 en 2020, soit un accroissement de 49,66% avec 7 094 likes.

 YouTube

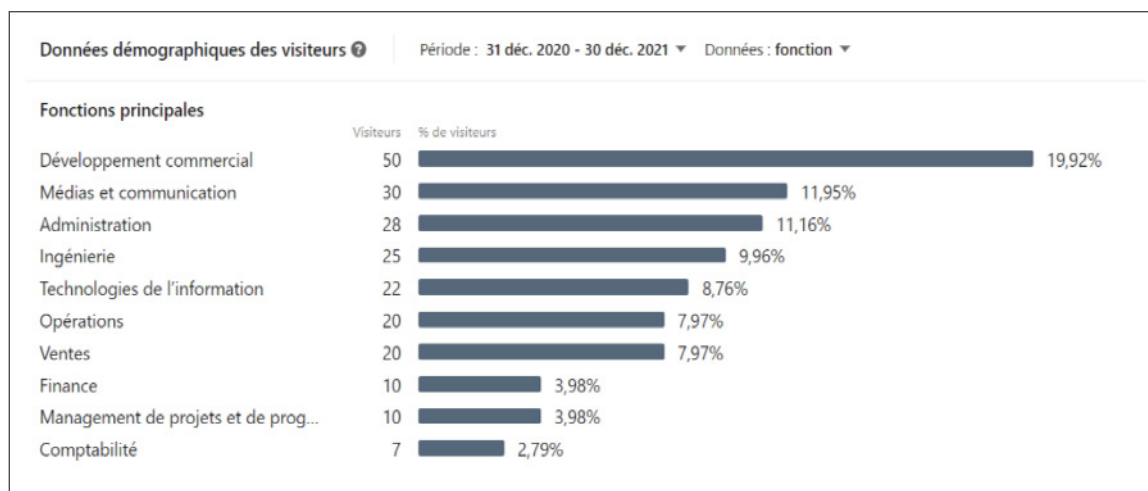
La chaîne YouTube de l'ARCEP BENIN compte 6 806 vues contre 5 547 en 2020.

 Twitter

Le compte Twitter de l'ARCEP BENIN enregistre 8 468 abonnés en 2021 contre 7 152 en 2020, avec 6 437 visites, pour une évolution de 18,40% de followers.

 LinkedIn

Le compte LinkedIn a été davantage visité par des professionnels du domaine du développement commercial, des médias et communications, de l'Administration, de l'ingénierie et des technologies de l'information.



■ Les campagnes d'information d'acteurs ciblés

Au titre de l'année 2021, plusieurs campagnes d'information d'acteurs ciblés ont été réalisées. Il s'agit essentiellement des rencontres d'échanges avec les groupes d'acteurs économiques cibles, notamment les banques, les agrégateurs, les opérateurs économiques et des institutions œuvrant dans le domaine des communications

électroniques. Ces séances visaient à sensibiliser ces groupes cibles sur la réglementation et à les informer sur les réformes du secteur des communications électroniques. Ces actions de communication ont permis à l'ARCEP BENIN de rendre plus visibles ses actions de régulation, notamment les décisions prises pour favoriser le marché concurrentiel et contribuer à la protection des droits et intérêts des consommateurs.



2.1.5. La coopération

L'ARCEP BENIN s'est investie pour développer une bonne collaboration avec tous ses partenaires nationaux, régionaux et internationaux. Elle a mis en œuvre son programme de coopération marqué en 2021 par plusieurs rencontres de haut niveau.

Du 06 au 10 septembre 2021, l'Autorité de Régulation a organisé et présidé la deuxième réunion préparatoire de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) à la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2023 (CMR-23).





Cette réunion qui s'est déroulée en ligne a connu la participation de plusieurs acteurs du secteur dont les Etats membres, les associations et les organisations régionales.

L'ARCEP BENIN a également pris part aux différentes rencontres statutaires et techniques, régionales et internationales portant sur les enjeux de la technologie dans le secteur des communications électroniques et de la poste. Ces différentes rencontres ont été organisées pour la plupart en ligne en raison de la pandémie de la COVID-19.

Il s'agit notamment de :

- la 18ème Assemblée Générale Annuelle de la Conférence des Régulateurs de Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest (ARTAO) du 10-12 mars 2021 à Abuja au Nigéria ;
- la réunion du GSR (Global Symposium for Regulators) de l'UIT, le 14 avril 2021 ;
- le Symposium des Régulateurs 2021 (GSR21) /UIT, Bureau du développement des télécommunications du 19 au 22 octobre 2021 ;
- la réunion annuelle du Groupe Consultatif du Développement des Télécommunications (GCDT), du 24 au 28 mai 2021 ;
- la 22ème session ordinaire du Conseil d'Administration 2021 de l'UAT du 02 au 04 juin 2021 ;
- le Séminaire du Réseau Francophone de la Régulation des Télécommunications (FRATEL) du 07 au 08 juillet 2021 ;
- le 27ème Congrès postal universel du 09 au 27 août 2021 à Abidjan en Côte d'Ivoire ;
- la 19ème réunion annuelle du FRATEL (réseau francophone de la régulation des télécommunications), du 29 au 30 novembre 2021 à Dakar au Sénégal.

Par ailleurs, dans la cadre de la coopération, l'ARCEP BENIN a accueilli au cours de l'année 2021, des délégations provenant respectivement de l'ARCEP TOGO et de l'ARCEP BURKINA FASO. Ces visites de travail ont permis aux deux délégations et à l'ARCEP BENIN de partager leurs expériences dans divers domaines liés à la régulation mais aussi au système de management de qualité mis en place par l'ARCEP BENIN.

Rencontre de partage d'expériences sur le Système de Management de Qualité avec ARCEP BURKINA





2.2. Promotion de la concurrence et de l'innovation

L'ARCEP BENIN veille au développement de la concurrence sur la base de la qualité de service, des prix ou de l'innovation dans les secteurs des communications électroniques et de la poste.

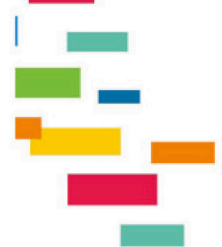
2.2.1. Analyse des marchés et mesures correctives

Les réformes engagées par le Gouvernement en 2016, dans le domaine du numérique, avec comme corollaire l'assainissement du marché des communications électroniques, ont orienté les actions de l'ARCEP BENIN en trois (03) principaux axes à savoir :

- le renforcement des acteurs du marché ;
- la dynamisation de la concurrence ;
- la protection du consommateur, à travers la surveillance du marché pour la délivrance des services de qualité à des tarifs compétitifs et transparents.

En vue d'atteindre les objectifs rappelés et après la consolidation naturelle du marché des communications mobiles à deux acteurs SPACETEL BENIN et MOOV AFRICA BENIN, une analyse du marché a été conduite par l'ARCEP BENIN en 2018 et a permis de mettre en relief comme principales caractéristiques du marché ce qui suit :

- les deux opérateurs dominants sur les marchés des services de communications électroniques (Voix, SMS et Internet) pratiquent des tarifs d'éviction allant jusqu'à des propositions de ventes à perte pour les offres soumises à l'Autorité de régulation, entraînant une concurrence déloyale ;
- des similitudes sont également notées au niveau des offres proposées par les opérateurs à l'approbation de l'ARCEP BENIN, laissant ainsi exister le risque d'une entente entre les deux opérateurs dominants sur les marchés des communications électroniques (Voix, SMS et Internet) ;
- l'analyse des tarifs présente des incohérences entre les coûts de production des services (Voix, SMS et Internet et les tarifs des services pratiqués par les opérateurs ;
- de nombreux avantages commerciaux (bonus, rabais, etc.) sont accordés par les opérateurs alors que les réseaux ne disposent pas des capacités techniques pouvant supporter les trafics générés par l'octroi de ces avantages ;
- de nombreuses plaintes des consommateurs relatives à la non-jouissance des avantages proposés sur les offres sont enregistrées par l'ARCEP BENIN.



Face à ces constats et pour tenir compte des différentes mutations observées dans le secteur des communications électroniques, l'ARCEP BENIN, au regard des prérogatives que lui confèrent la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, a procédé à l'encadrement des tarifs des services offerts sur les réseaux des opérateurs mobiles (Cf. Décision n°2018-266 du 19 novembre 2018 portant encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs mobiles en République du Bénin).

Un an plus tard, une évaluation de la mise en œuvre de cette décision a révélé un accroissement de la valeur du marché mobile de 5,1%. Au terme de cette évaluation, l'ARCEP BENIN a recommandé au Gouvernement, pour la pérennité et la sauvegarde du marché de la téléphonie mobile au Bénin et afin d'éviter une forte concentration du marché autour d'un seul opérateur, l'ouverture du marché à un troisième opérateur.

Par ailleurs, l'ARCEP BENIN, en application des dispositions des articles 143 et 144 de la loi n°2017 -20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, a analysé les marchés ci-après en 2018 :

- marché de la terminaison d'appel sur réseau fixe ;
- marché de la terminaison d'appel Voix et SMS sur réseau mobile ;
- marché des liaisons louées ;
- marché de l'accès au génie civil, fourreaux et fibre noire ;
- marché de l'accès aux points hauts ;
- marché de l'accès à la bande passante internationale.

Compte tenu des caractéristiques présentées par ces différents marchés, ils ont été identifiés comme « marchés pertinents » et les opérateurs exerçant une puissance significative sur ces différents marchés ont été désignés « opérateurs dominants » avec des obligations spécifiques y afférentes.

Enfin, une analyse du marché de la terminaison d'appel Voix et SMS mobile a été réalisée par l'ARCEP BENIN en 2020. Cette analyse a révélé un déséquilibre important sur le marché de la terminaison d'appel mobile et a conduit l'ARCEP BENIN à la prise de la décision n°2020-347 du 14 décembre 2020 qui consacre l'annulation des tarifs d'interconnexion Voix et SMS au Bénin pour compter du 1er janvier 2021.



2.2.2. Portabilité des numéros mobiles

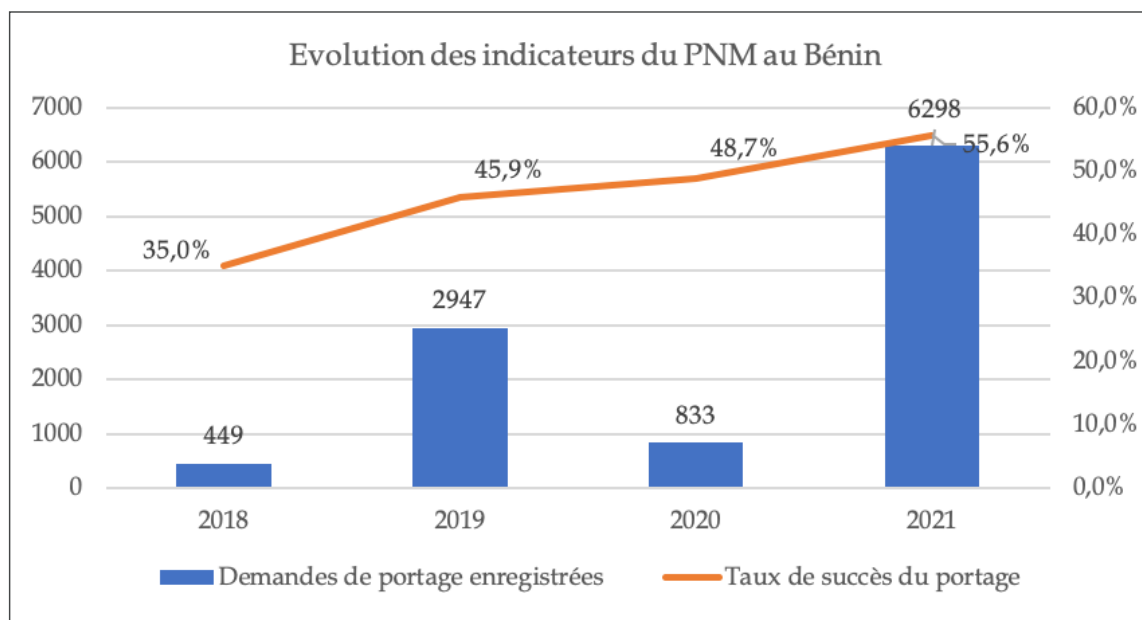
Dans le but de créer un environnement concurrentiel favorable à la diversification des services, à l'innovation, à l'amélioration continue de la qualité de service d'une part et de renforcer le droit au choix des consommateurs d'autre part, l'Autorité de Régulation a introduit le service de la portabilité des numéros mobiles. La portabilité des numéros mobiles est un service qui donne à un abonné la possibilité de changer d'opérateur sans changer son numéro de téléphonie mobile.

En effet, l'abonné qui souhaite porter son numéro soumet sa demande à l'opérateur receveur et remplit un formulaire qui représente la procuration autorisant la résiliation de son compte auprès de l'opérateur donneur. Une demande d'approbation de portage est soumise au Centre d'Echange de la Portabilité des Numéros Mobiles (CEPNM) par l'opérateur receveur d'une part, et un SMS de validation lui est transmis par l'abonné aux fins de l'approbation de sa demande de portage d'autre part. Une fois la demande de portage approuvée, elle est notifiée à l'abonné par le CEPNM et transmise à l'opérateur donneur pour approbation. Ce dernier valide la demande de portage conformément aux critères d'éligibilité définis par la réglementation et en informe le CEPNM. La réponse d'approbation de portage approuvée est ainsi transmise à l'opérateur receveur pour activation du numéro à porter sur son réseau et génération d'un message de demande de désactivation du numéro en cours de portage qu'il envoie au centre d'échange.

Du 28 septembre 2018 au 31 décembre 2021, il faut noter que 10 527 demandes de portage mobile ont été enregistrées pour 5419 demandes traitées avec succès soit 51,5%.

Le graphique suivant illustre l'évolution des indicateurs de la portabilité de numéros mobiles au Bénin.

Graphique 2 : Evolution des indicateurs du PNM



2.2.3. Partage d'infrastructures et itinérance nationale

■ Partage d'infrastructures

Dans le cadre de la promotion du partage d'infrastructures entre opérateurs, l'ARCEP BENIN a mis en place une plateforme de gestion des infrastructures en partage. Elle permet aux exploitants, à partir des comptes individuels sous licence ArcGis Online mis à leur disposition chaque année par l'ARCEP BENIN, de vérifier l'opportunité d'aller en colocation avec un site existant ou non avant la soumission de leurs demandes d'implantation de site. Les potentiels utilisateurs de cette plateforme sont les opérateurs de réseaux mobiles et les fournisseurs d'accès à Internet. Ainsi, au total, la plateforme a enregistré 247 connexions de la part des exploitants au cours de l'année 2021.

Le mode de fonctionnement de cette plateforme, basé sur des comptes sous licences, connaît des limites et ne permet pas de faire une ouverture à tous les exploitants d'infrastructures, potentiels utilisateurs de ladite plateforme. Il s'est avéré alors nécessaire d'opter pour une utilisation ouverte et sans licence d'accès pour un minimum de fonctionnalités, afin de répondre aux exigences des dispositions réglementaires.

C'est dans ce cadre que l'ARCEP BENIN a initié une activité qui consiste à développer et installer une plateforme publique de gestion et d'informations sur les infrastructures



nationales de télécommunications, basée sur un Système d'Information Géographique (SIG) ouvert et permettant la refonte de l'ancienne plateforme de gestion des infrastructures « MANHAMI ». A terme, cette plateforme permettra aux exploitants et aux populations d'avoir accès à toutes les informations relatives aux infrastructures télécoms installées au Bénin et aux niveaux des champs électromagnétiques induits par lesdites infrastructures.

■ Itinérance nationale

L'ARCEP BENIN a réalisé une étude sur l'itinérance nationale au Bénin. Cette étude a permis d'élaborer les lignes directrices pour la mise en œuvre de l'itinérance nationale au Bénin conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Ces lignes directrices définissent :

- les exigences minimales des offres d'itinérance nationale ;
- les caractéristiques techniques ;
- les critères de qualité de service ; et
- les coûts des services d'itinérance nationale.

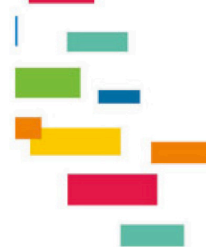
2.2.4. Itinérance communautaire

L'ARCEP BENIN prend toutes les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre effective par les opérateurs béninois du Règlement n° C/ REG-21/12/17 du 16 décembre 2017 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications électroniques.

A ce titre, elle a participé aux trois (03) réunions des Présidents et Directeurs Généraux des Autorités nationales de régulation de la CEDEAO et signé les différentes résolutions issues desdites rencontres.

L'ARCEP BENIN a également participé aux travaux du comité technique de la CEDEAO, qui s'est penché sur les problématiques suivantes :

- état de l'implémentation du roaming CEDEAO dans chacun des Etats membres ;
- uniformisation des tarifs plafonds pour les services ;
- mécanismes de réduction des tarifs pour la terminaison d'appel en itinérance ;
- lutte contre la fraude liée au roaming communautaire ;
- lancement du contrôle de la mise œuvre du roaming CEDEAO.



Au 31 décembre 2021, quatorze (14) accords de roaming CEDEAO ont été signés par MOOV AFRICA BENIN et douze (12) accords par SPACETEL BENIN.

L'ARCEP BENIN a travaillé aux côtés de ses pairs au sein du comité régional de lutte contre la fraude sur l'itinérance régionale.

Enfin, des diligences relatives aux contrôles de mise en œuvre de l'itinérance communautaire ont été planifiées. Elles concernent :

- l'échange de cartes SIM entre régulateurs à compter de la période du 25 novembre au 5 décembre 2021 ;
- la réalisation des tests de contrôle sur la période allant du 10 au 31 janvier 2022 ;
- la collecte des rapports de contrôle de chaque ARN, du 1er au 15 février 2022 ;
- enfin, la production et la diffusion du rapport consolidé de contrôle. Le contrôle est envisagé sur la période allant du 10 au 31 janvier 2022.

Pour rappel, l'itinérance communautaire de la CEDEAO devra être effective selon le dernier planning adopté lors de la réunion des Présidents et Directeurs Généraux des Autorités nationales de régulation (ANR) le 31 mars 2022.

2.3. Gestion des ressources rares

2.3.1. Fréquences

■ Mise à jour du Plan National des Fréquences

Le Plan National des Fréquences (PNF) est un document administratif et technique qui regroupe les dispositions essentielles pour l'utilisation des fréquences radioélectriques en République du Bénin. Les décisions issues de la dernière Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR) tenue en 2019 ont permis de mettre à jour le PNF conformément au Règlement des Radiocommunications 2020 (RR-20).

En effet, le nouveau plan a été validé le jeudi 31 août 2020 lors d'un atelier qui a réuni les affectataires et l'ensemble des parties prenantes et approuvé par décret n° 2021-375 du 14 juillet 2021.



■ **Coordination bilatérale**

Dans le cadre de ses attributions, l'ARCEP BENIN assure entre autres, la coordination des fréquences aux frontières. A ce titre, en prélude à l'organisation des réunions de coordination des fréquences aux frontières avec le Burkina Faso, le Togo et le Niger, des missions de contrôles de conformité des accords de coordination conclus avec ces pays, ont été réalisées par l'ARCEP BENIN. Lesdits contrôles ont permis de relever des non-conformités pour lesquelles des mesures correctives ont été apportées.

A la suite des missions de contrôle, seule la réunion de coordination avec le Togo a eu lieu à Cotonou, du 22 au 24 mars 2021.

■ **Coordination internationale**

Au plan international, l'ARCEP BENIN a été saisie de huit (08) demandes d'inclusion du territoire du Bénin dans la zone de couverture de certains satellites. Après analyse, seule la demande d'inclusion du Bénin dans la zone de couverture du satellite F-SAT-30B-1-10E a été approuvée.

En ce qui concerne les sept (07) autres demandes d'inclusion, l'ARCEP BENIN a donné des avis non favorables car l'analyse de compatibilité électromagnétique avec les stations terriennes a révélé des risques de brouillages préjudiciables.

2.3.2. Numérotation et adressage

En 2021, l'ARCEP BENIN a attribué soixante-dix (70) ressources en numérotation et adressage.

Le graphique ci-après illustre l'évolution des attributions de ressources en numérotation entre 2020 et 2021.

Graphique 3 : Evolution des attributions de ressources en numérotation entre 2020 et 2021



Il est noté que la tendance induite en 2020 par la réforme de l'accès aux codes USSD est maintenue en 2021.

En ce qui concerne les ressources d'adressage, quatre (04) ressources (CPSI, MNC, Code de routage PNM) ont été attribuées dans le cadre du lancement des activités du nouvel opérateur de téléphonie mobile.

Par ailleurs, depuis 2018, la gestion technique et commerciale du nom de domaine a été concédée à la société JENY SAS par l'ARCEP BENIN. Au cours de l'année de 2021, la commission technique de supervision de la gestion des noms de domaine Internet en République du Bénin, a fait le suivi des activités relatives à l'exploitation du ccTLD « .bj » par le registre et l'évolution de la mise en œuvre de ses obligations conformément à son cahier des charges.

Au 31 décembre 2021, 2690 noms de domaine Internet .bj sont enregistrés contre 1766 en 2020, soit un taux d'accroissement de 52,32%.



2.3.3. Positions orbitales du Bénin

L'un des principaux résultats de la CMR-19, est la possibilité de permettre à trente-et-un (31) pays de la zone Afrique, d'acquérir de nouvelles ressources orbitales de satellite dans les plans du Service de Radiodiffusion par Satellite (SRS) de l'UIT en vertu de l'Appendice 30 et des ressources de liaison de connexion associées sur la base de l'Appendice 30A.

Cette procédure spéciale est l'une des propositions de l'UAT à la CMR-19, destinée à compenser les ressources actuellement prévues mais rendues inutilisables en raison des interférences provenant d'autres réseaux. Dans le cadre de la mise en œuvre de cette procédure, l'ARCEP BENIN a soumis à l'UIT, la notification de la nouvelle position orbitale du Bénin. La procédure de coordination en vue de son adoption devrait s'achever avant la CMR 2023.

2.4. Contribution au développement du secteur postal

2.4.1. Transformation des acteurs informels

Le plan stratégique 2018-2021 a accordé une place de choix à la lutte contre l'informel sur le marché postal. Durant cette période, et à travers une stratégie de transformation des acteurs non autorisés exerçant l'activité postale, plusieurs actions ont été réalisées. Il s'agit des campagnes de sensibilisation à l'endroit des agences concernées et des consommateurs, des opérations de contrôles inopinés dans les agences des acteurs, de la réduction des frais d'étude de dossier par l'ARCEP BENIN et de la contribution du régulateur à l'allègement des conditions de paiement du droit d'entrée à travers l'introduction d'un plaidoyer au Gouvernement. Ces actions ont abouti à d'importants résultats qui ont contribué à la réduction du phénomène.

En effet, la mise en œuvre des actions de la stratégie a entraîné un accroissement de plus de 170% du nombre des acteurs autorisés qui est passé de sept (07) opérateurs postaux en 2017 à dix-neuf (19) opérateurs postaux en 2021. Cette croissance est le résultat de la mise en œuvre de la stratégie qui a impacté les acteurs non autorisés recensés en 2017 et favorisé l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs.

Pour accroître l'efficacité des actions de la stratégie et permettre la fourniture des services postaux aux utilisateurs selon les normes requises, l'ARCEP BENIN a procédé chaque année, à l'accompagnement des nouveaux acteurs autorisés à travers

l'organisation de séances de renforcement de capacités. Ces actions de renforcement de capacités ont porté sur le cadre juridique applicable au secteur postal béninois, les outils de régulation mis en place, l'importance des statistiques postales, les modalités de fourniture d'informations et les niveaux requis de qualité dans la fourniture des services postaux.





2.4.2. Développement du service postal universel

Chaque année, l'ARCEP BENIN procède à l'approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné (La Poste du Bénin SA) afin de s'assurer que les tarifs des produits offerts sont conformes aux exigences en la matière. L'Autorité de Régulation a également réalisé des missions de contrôle du respect par l'opérateur désigné de ses obligations réglementaires. Les obligations vérifiées portent sur la publication du catalogue d'offres de services, le respect des délais d'acheminement des envois, des procédures de traitement des plaintes et réclamations des utilisateurs et les exigences liées à la mise à disposition d'informations utiles aux clients.

Par ailleurs, un modèle de calcul de coût dénommé « SICA-POSTE » a été mis en place par l'ARCEP BENIN à la suite d'une étude portant sur la définition des lignes directrices pour la comptabilisation des coûts de l'opérateur désigné. Ce modèle de calcul de coût est utilisé par l'opérateur désigné pour la détermination chaque année du coût du service postal universel.

2.5. Protection des intérêts des utilisateurs

2.5.1. Accès à l'information

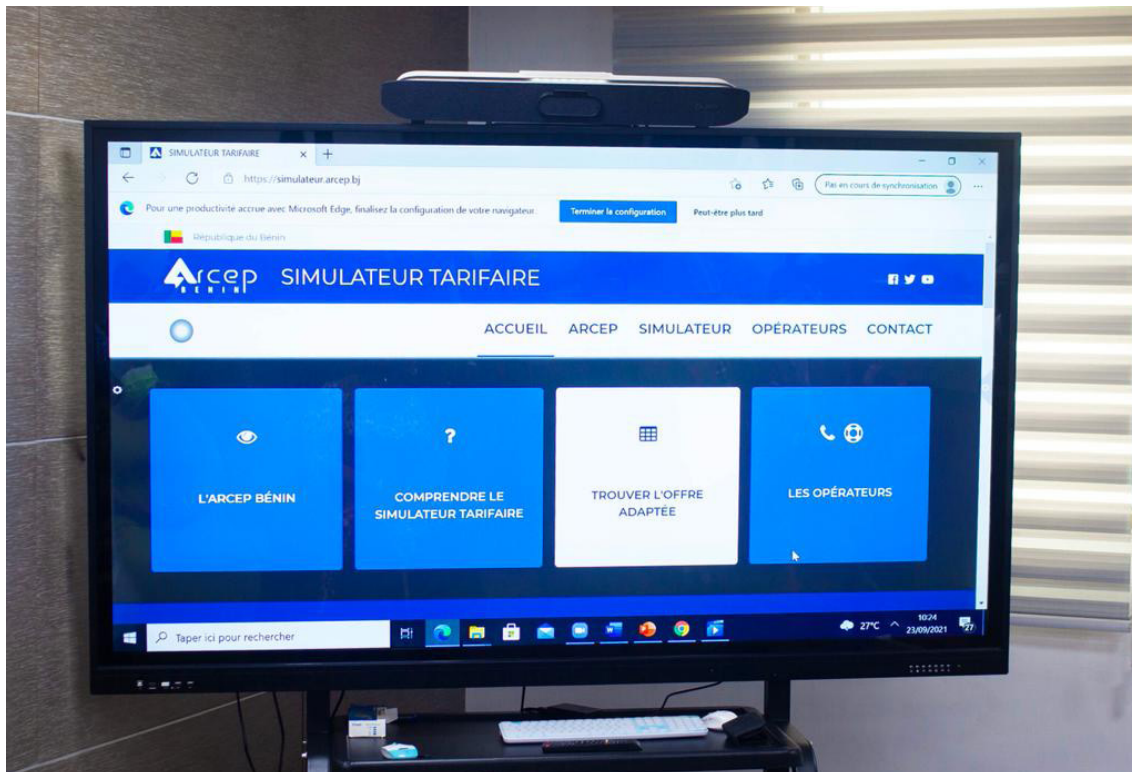
Dans un environnement des communications électroniques marqué par une forte concurrence et une évolution sans cesse croissante des technologies, les besoins des utilisateurs sont diversifiés et peuvent entraîner des stratégies variées de la part des opérateurs. La protection des intérêts des utilisateurs représente une priorité pour l'ARCEP BENIN qui s'est fixée comme objectif de mettre à leur disposition toute l'information nécessaire pour une meilleure maîtrise de leurs droits. C'est ainsi que l'ARCEP BENIN a développé des outils au profit des consommateurs. Il s'agit du simulateur tarifaire et de l'atlas de couverture des réseaux.

■ Simulateur tarifaire

L'ARCEP BENIN s'est fixée comme objectif de mettre à la disposition des utilisateurs un outil dénommé « Simulateur tarifaire » permettant d'évaluer le budget à allouer aux services de communications électroniques en fonction des offres commerciales des opérateurs. Le simulateur tarifaire a été officiellement lancé le 23 septembre 2021.

Le simulateur tarifaire est un portail web de comparaison des tarifs des services de

communications électroniques (mobiles et Internet) disponibles sur le marché béninois. Il est accessible gratuitement aux utilisateurs à partir d'ordinateurs, de tablettes et/ou smartphones via le lien <https://simulateur.arcep.bj>. Il est également en libre téléchargement sur Play store sous le nom «Simulateur tarifaire BJ».



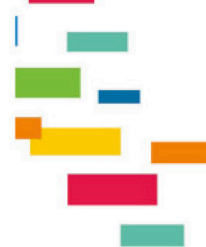


Avec
LE SIMULATEUR TARIFAIRE,
comparez les tarifs des services de communications électroniques
et choisissez les offres adaptées à vos besoins dans la limite de
votre budget.

<https://simulateur.arcep.bj/>



☎ : (+229) 21 31 01 65 - Fax : (+229) 21 31 00 67
✉ : contacts@arcep.bj - 🌐 : www.arcep.bj



Cérémonie de lancement
du simulateur tarifaire



Le simulateur tarifaire permet de :

- simuler les offres mobiles ;
- simuler les usages Internet fixe ;
- visualiser les services à valeur ajoutée.

Les données du simulateur tarifaire sont constituées des offres des opérateurs de téléphonie mobile, des fournisseurs d'accès à Internet et des fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (SVA) en activité au Bénin.

■ Atlas de couverture et de qualité de service des réseaux mobiles

L'Atlas de couverture et de qualité des services est une plateforme en ligne qui présente la cartographie des données de couverture et de qualité de service des réseaux mobiles en République du Bénin. Il est accessible via l'adresse <https://atlas.arcep.bj> et en libre téléchargement sur Play Store sous le nom «Atlas Bénin».

Entre autres informations, la plateforme présente :

- les cartes de couverture des réseaux mobiles par technologie ;
- les informations relatives aux données de couverture des opérateurs en activité sur le territoire national ;

- les cartes de couverture par unité administrative (pays, département, commune et arrondissement).

En outre, la plateforme présente les indicateurs de qualité de service des réseaux mobiles issus de la plateforme du suivi permanent de la qualité de service. Il s'agit notamment des indicateurs suivants :

- taux de réussite d'appel en ce qui concerne les technologies 2G et 3G ;
- taux de réussite des SMS ;
- vitesse de téléchargement de données en ce qui concerne les technologies 3G et 4G.

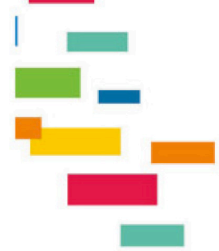


Vérifiez la couverture et la qualité de service de votre réseau mobile avec **l'ATLAS DE COUVERTURE** via le lien

<https://atlas.arcep.bj/>

Ou téléchargez l'application mobile sur :

GET IT ON  Google Play **ou**  Disponible sur App Store



Flavien BACHABI
Président / ARCEP



Cérémonie de lancement de l'Atlas de couverture



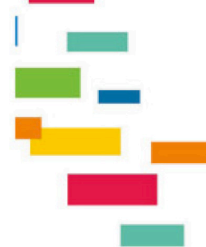


Uchenna OFODILE
Directrice Générale / MTN Bénin



Omar NAHLI
Directeur Général / Moov Africa Bénin





Ces informations permettent au consommateur de choisir l'opérateur qui offre la meilleure couverture et la meilleure qualité de services au cours de ses déplacements sur toute l'étendue du territoire béninois.

Par ailleurs, la plateforme permet de renforcer la régulation par la data et de stimuler la concurrence et l'investissement sur les réseaux.

2.5.2. Education des consommateurs

L'ARCEP BENIN met en œuvre depuis sept (07) ans un partenariat avec les associations de consommateurs, compte tenu de leurs expériences en matière de défense et de protection des droits des consommateurs. Ainsi, en 2021, à l'issue d'un appel à projets, l'ARCEP BENIN a mis à contribution sept (07) Associations de Consommateurs Partenaires (ACP) dans le cadre de la mise en œuvre de l'activité dénommée « Education et sensibilisation des utilisateurs de services de communications électroniques et de la poste ».

■ Activités de sensibilisation

Les activités de sensibilisation s'inscrivent dans le cadre des actions de régulation pour la protection des droits des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste.

Les campagnes de sensibilisation ont été menées dans neuf (09) localités du Bénin à savoir : Lokossa, Aplahoué, Savalou, Parakou, Cotonou, Porto - Novo, Bohicon, Ifangni et Kraké.

Les thèmes retenus sont relatifs aux mesures de précaution du consommateur face aux services financiers mobiles (SMF), à la sensibilisation des citoyens sur les droits et devoirs du consommateur, au simulateur tarifaire et la gestion des plaintes dans le domaine des communications électroniques et de la poste. Ces campagnes de sensibilisation ont été mises en œuvre au moyen de conférences débats, d'ateliers de sensibilisation et des émissions radiophoniques interactives au cours desquels les populations ont été sensibilisées sur les thématiques évoquées ci-dessus. Des films documentaires ont également été réalisés pour maintenir l'attention des consommateurs sur la contribution du partenariat entre l'ARCEP et les associations de consommateurs d'une part, et pour renforcer la protection des droits des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste d'autre part.

Campagnes de sensibilisation organisées par les Associations de Consommateurs Partenaires





■ Edition de prospectus à l'endroit des consommateurs

Dans le sillage de ses actions d'information et d'éducation des consommateurs des services de communications électroniques et de la poste, l'ARCEP BENIN a édité en 2021, cinq mille (5000) prospectus sur dix (10) différentes thématiques à savoir :

1. la procédure de dépôt d'une plainte à l'ARCEP BENIN ;
2. les droits et devoirs du consommateur ;
3. les conseils pratiques relatifs à l'utilisation du téléphone portable et les offres des opérateurs ;
4. les services financiers mobiles au Bénin ;
5. les enfants et l'utilisation du téléphone portable ;
6. l'identification des abonnés ;
7. les ondes électromagnétiques et la santé humaine ;
8. l'homologation des équipements terminaux et radioélectriques au Bénin ;
9. la portabilité des numéros mobiles ;
10. la qualité de service.

Au cours des ateliers de sensibilisation des ACP, les prospectus de l'ARCEP BENIN ont été distribués aux participants. Lesdits prospectus sont disponibles sur le site web de l'ARCEP BENIN (www.arcep.bj).

■ Renforcement des capacités des groupes cibles

L'ARCEP BENIN a organisé au Centre Technique de Hêvié, un atelier de renforcement de capacités au profit de vingt-cinq (25) groupes de consommateurs sur le simulateur tarifaire. L'utilité de l'outil et sa contribution à l'exercice des droits des consommateurs ont été présentées. Les participants ont eu ainsi l'occasion de s'approprier les modalités de fonctionnement du simulateur et ont été invités à partager cette connaissance avec d'autres groupes de consommateurs afin de donner toutes les chances de succès aux objectifs attendus de la mise en place de l'outil. Cette formation a permis aux activistes et leaders d'opinion de mieux s'imprégner des orientations stratégiques des interventions de l'Autorité de Régulation dans les secteurs des communications électroniques et de la poste. Il convient de souligner que le succès de l'utilisation du simulateur va impacter l'amélioration des conditions d'application des tarifs de communications électroniques aux consommateurs et la qualité des offres qui leur sont proposées.



2.5.3. Laboratoire de test des équipements

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses prérogatives en matière d'homologation des équipements radioélectriques, l'ARCEP BENIN a inscrit dans son plan stratégique 2018 -2021, la mise en place d'un laboratoire de test et de contrôle des équipements. En effet, les terminaux et autres équipements radioélectriques non conformes aux normes peuvent causer des problèmes d'interopérabilité et d'altération de la qualité de service dans le secteur des communications électroniques créant de ce fait d'importants préjudices aux utilisateurs.

Le laboratoire installé et mis en service le 1er avril 2021 par l'ARCEP BENIN permet d'effectuer tous les tests et analyses afin de vérifier la conformité des terminaux et autres équipements radioélectriques aux normes internationales et spécifications techniques en vigueur en République du Bénin. Seuls les terminaux et autres équipements radioélectriques ayant passé avec succès tous les tests requis peuvent être commercialisés et connectés aux réseaux de communications électroniques au Bénin. L'homologation est l'acte administratif par lequel l'Autorité de régulation atteste de la conformité d'un équipement radioélectrique aux exigences essentielles qui lui sont applicables à savoir : la sécurité des usagers, le bon fonctionnement de l'équipement et la sécurité des réseaux.

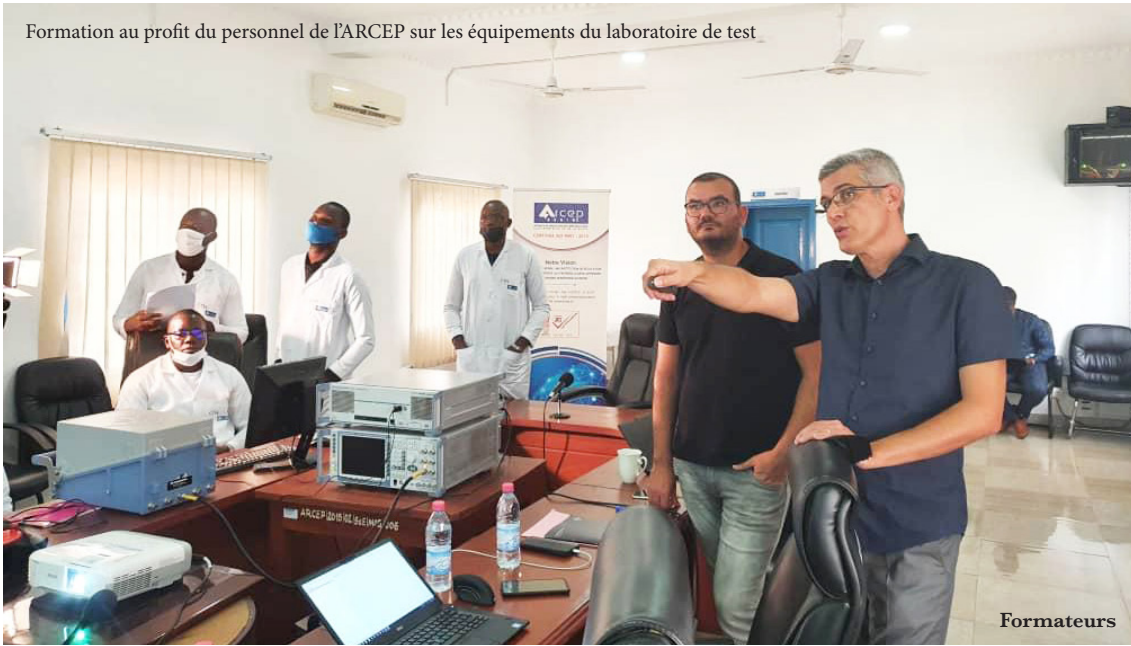
Selon les dispositions légales en vigueur, est soumis à homologation, tout équipement radioélectrique destiné à être connecté à un réseau de communications électroniques au Bénin. Il s'agit entre autres :

- des terminaux : téléphones portables, tablettes, smart TV, ordinateurs portables, imprimante dotée d'interface de connexion au réseau, modems/Pockets wifi, etc.
- des autres équipements radioélectriques : les antennes radioélectriques, les équipements réseaux (switch router, modem...), les autoradios connectés, les dispositifs de faible puissance et de faible portée (clé de déverrouillage de voiture, les sondes pneumatiques...).

Ce laboratoire jouera donc un rôle majeur dans la lutte contre la contrefaçon des équipements terminaux qui a un fort impact sur la qualité des services de communications électroniques. En ce sens, cette initiative constitue un levier pour la protection des droits des consommateurs.

Avec la mise en place de ce laboratoire, le BENIN devient le troisième pays de l'espace CEDEAO, après le GHANA et le MALI à se doter d'un tel outil.

Formation au profit du personnel de l'ARCEP sur les équipements du laboratoire de test



Formateurs



Flavien BACHABI
Président / ARCEP



Hervé Coovi GUEDEGBE
Secrétaire Exécutif / ARCEP



Carrelle TOHO
Vice-présidente / ARCEP



2.5.4. Gestion des plaintes

Les plaintes parviennent à l'ARCEP BENIN par plusieurs canaux notamment le centre d'appel (ligne 131), les courriers/courriels (contacts@arcep.bj) et via les médias sociaux de l'ARCEP BENIN.

Au cours de l'année 2021, cent trente-neuf (139) plaintes ont été reçues et se décomposent suivant les canaux de réception comme suit :

- 95 plaintes enregistrées par le centre d'appel de l'ARCEP BENIN ;
- 23 plaintes déposées via les réseaux sociaux de l'ARCEP BENIN ;
- 21 plaintes transmises par courrier ou courriel.

Toutes les plaintes reçues ont été instruites dans les délais règlementaires fixés.



LIGNE VERTE POUR RECEVOIR ET TRAITER VOS PLAINTES

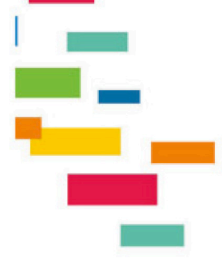
Appels gratuits du lundi au vendredi de 08h à 17h30

POUR TOUTES VOS PLAINTES ET INFORMATIONS LIÉES AUX DYSFONCTIONNEMENTS DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

- Qualité de service
- Facturation
- Couverture réseau
- Perte ou avarie de colis
- Fonctionnement des offres
- Préoccupations diverses

www.arcep.bj
@arcep-benin
arcep-benin

© ARCEP BENIN | CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



III. LES MARCHÉS DES CEP





III. LES MARCHÉS DES CEP

3.1. Marché Postal

3.1.1. Segmentation des activités postales

Le marché postal comprend cinq (05) segments :

- le segment de la Poste aux lettres : il s'agit du courrier ordinaire correspondant aux envois postaux de types lettres, paquets, imprimés et recommandés des particuliers, entreprises et administrations, aussi bien national qu'international.
- le segment des Colis postaux : il s'agit du service de distribution des envois de biens ou de marchandises. Ce segment concerne aussi bien le national que l'international.
- le segment des Envois express : il s'agit du service postal express destiné à livrer des documents et des marchandises plus rapidement. Ce segment concerne aussi bien le national que l'international ;
- le segment des Services financiers : il s'agit des prestations financières de tous genres : comptes d'épargne, comptes de chèques postaux, crédits, transferts d'argent, moyens de paiement, assurance, etc... ;
- le segment des Autres Services : il s'agit principalement des services numériques et de logistiques intégrées de tous genres : Internet, e-commerce, courrier hybride, etc...

3.1.2. Acteurs postaux

Le marché postal est constitué de :

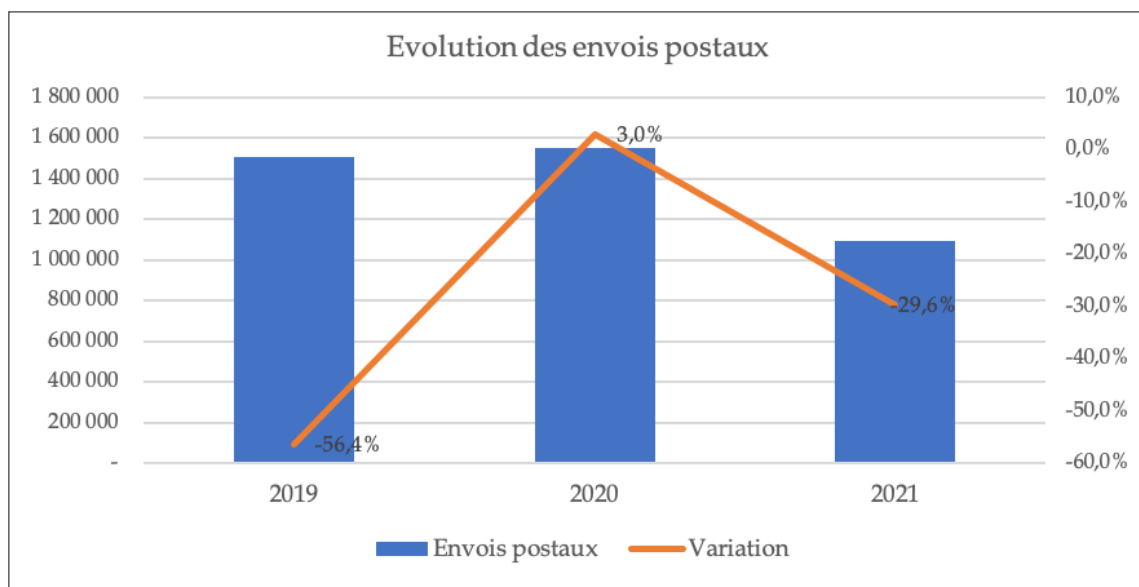
- un (01) opérateur désigné en charge du service postal universel : La Poste du Bénin SA ;
- dix-neuf (19) opérateurs de services postaux non réservés à savoir : La Poste du Bénin SA, DHL International Bénin, Top Chrono Sarl, Simtram Bénin, MTA, Bolloré Transports et Logistiques, Le Coursier, Confort Lines, Rimbo Transport Sarl, Baobab Express SA, Red Star Express Bénin, Société Internationale d'Intermédiation Sarl, Mauri Services, les « Cars ATT » Sarl, Laly Express Sarl, American Furniture Express Sarl, Express Coursier Transport et Livraison, Lemoine & Compagnie SA et Assana Express.

3.1.3. Indicateurs du marché postal

■ Volume des envois du marché postal

Le volume total des envois postaux au 31 décembre 2021 est de 1 090 816 envois. En comparaison avec la performance des entreprises postales en 2020, on note une baisse du volume global des envois de 29,6%. Cette baisse est la conséquence de la régression des volumes de courriers ordinaires estimée à un taux de 40,2% par rapport à l'année 2020. Toutefois, les volumes des envois express et des colis postaux se sont accrus, respectivement de 31,8% et de 7,3% au cours de l'année 2021.

Graphique 4 : Evolution des envois postaux



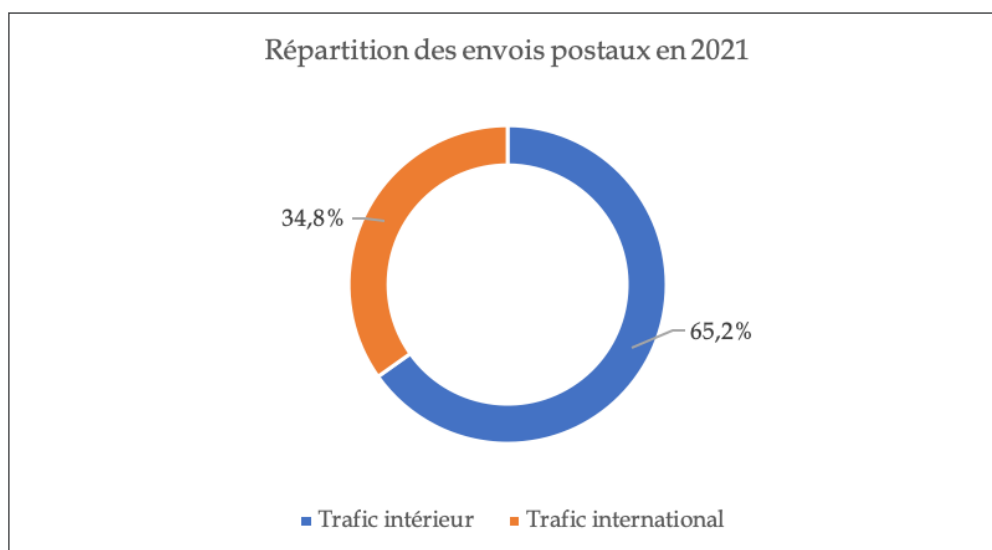
- Volume du trafic postal par destination

Les envois postaux sont destinés à l'intérieur du Bénin ou expédiés vers l'international. En effet, le service intérieur désigne les envois postaux collectés et distribués à l'intérieur du Bénin par les opérateurs postaux. Le service international désigne les envois postaux échangés entre le Bénin et les autres pays.

Le volume des envois postaux enregistrés en 2021 est réparti comme l'indique le graphique ci-dessus :



Graphique 5 : Répartition des envois postaux



- Volume du courrier international par segment

En ce qui concerne le service postal international, les opérateurs postaux ont traité en 2021, trois cent soixante-dix-neuf mille huit cent soixante-quatre (379 864) envois, répartis comme ci-après :

Tableau 1 : Volume du courrier international traité

Segments	Expéditions	Réceptions	Total	Pourcentage
Courriers ordinaires	42 921	209 408	252 329	66,4%
Courriers Express	40 536	55 575	96 111	25,3%
Colis postaux	15 075	16 349	31 424	8,3%
Totaux	98 532	281 332	379 864	100,0%
Pourcentage	26%	74%	100%	

Source : (Observatoire Arcep 2021)

De l'analyse des données figurant dans le tableau ci-dessus, il ressort que 66,4% du trafic international est constitué de courriers ordinaires, 25,3% de courriers express et 8,3% de colis postaux.

■ Courriers Ordinaires

Le volume de courriers ordinaires internationaux traité en 2021 est estimé à 252 329 courriers soit une baisse de 45% par rapport à 2020. La Poste du Bénin SA est le seul opérateur postal sur ce segment.

■ Courriers express

Le volume des courriers express au plan international a atteint 96 111 envois en 2021 contre 58 337 envois en 2020, soit une augmentation de 64,8%.

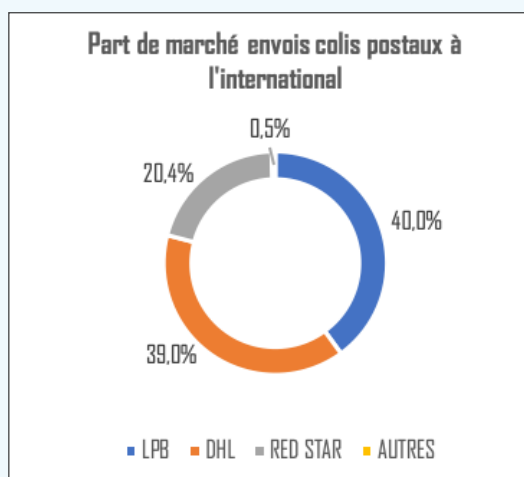
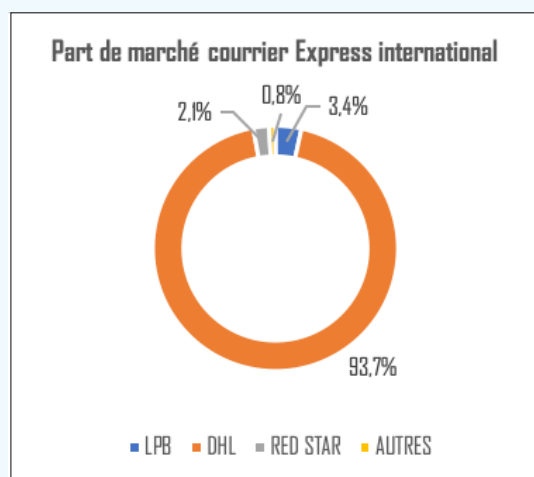
L'opérateur DHL est l'opérateur dominant sur ce segment de courriers Express avec 93,7% du volume global du trafic. Il est suivi de La Poste du Bénin (3,4%) et de RED STAR (2,1%). Les autres opérateurs se partagent le résiduel (0,8%) du volume de trafic de courriers express enregistrés en 2021.

■ Colis postaux

Sur le segment des colis postaux, les envois internationaux en 2021 ont connu une baisse de 51,7% par rapport à 2020.

Au total 31 424 colis postaux ont été traités en 2021. La Poste du Bénin et DHL sont les leaders avec respectivement 40% et 39% des envois. Ils sont suivis de RED STAR (20,4%) et des autres opérateurs (0,5%).

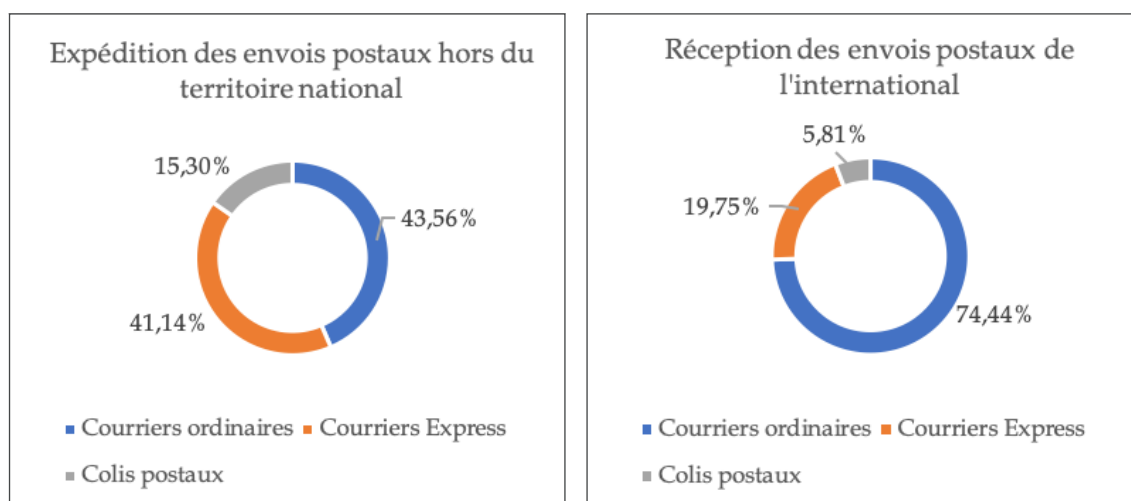
Il faut noter que l'opérateur DHL a connu une baisse substantielle du volume de colis postaux sur le segment international en 2021. En effet, son trafic a baissé de 74,2% par rapport à l'année précédente.





Les opérateurs nationaux ont expédié hors du territoire national 98 532 envois et ont reçu de l'extérieur 281 332 envois soit respectivement 26% et 74% du volume de trafic postal international. Le déséquilibre entre les volumes échangés, notamment sur les courriers ordinaires, s'explique d'une part, par le fort niveau d'importation des petits paquets issus des achats en ligne opérés par les particuliers. En effet, le volume de trafic des courriers ordinaires comprend le volume des lettres, paquets, imprimés et envois recommandés. D'autre part, cet écart s'explique par la présence de circuits informels exploités par les particuliers pour acheminer leurs envois vers l'international.

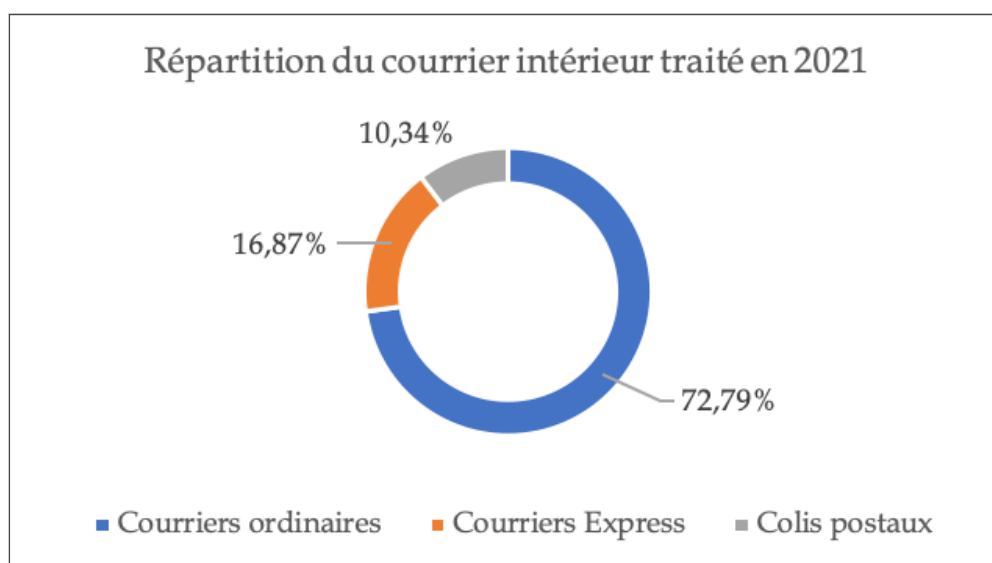
Graphique 6 : Répartition des expéditions hors du territoire national et des réceptions de colis postaux de l'international



- Volume du courrier intérieur par segment

En ce qui concerne le marché intérieur des services postaux, les opérateurs postaux béninois ont traité en 2021, sept cent dix mille neuf cent cinquante-deux (710 952) envois, répartis comme suit :

Graphique 7 : Répartition du courrier intérieur traité



■ Courriers Ordinaires

L'acheminement des courriers ordinaires à l'intérieur du pays est assuré par l'opérateur de service postal universel, La Poste du Bénin SA. Le volume des envois de courriers ordinaires à l'intérieur est passé de 832 675 envois en 2020 à 517 507 envois en 2021, soit une baisse de 38% du volume traité un an plus tôt.

■ Courriers express

Le volume de courriers Express transmis par les opérateurs postaux sur le territoire national est évalué à 119 921 courriers contre 105 570 courriers en 2020, soit une variation positive de 13,6% en un an. Au plan national, l'opérateur TOP CHRONO est le leader sur le segment de courriers express avec une part de 56,1% du volume total de courriers express envoyés. Il est suivi de BOABAB EXPRESS (16,9%), de l'opérateur historique La Poste du Bénin (14,1%) et de l'opérateur Le Coursier (7,2%). Les autres opérateurs postaux se partagent les 5,7% du trafic restant.

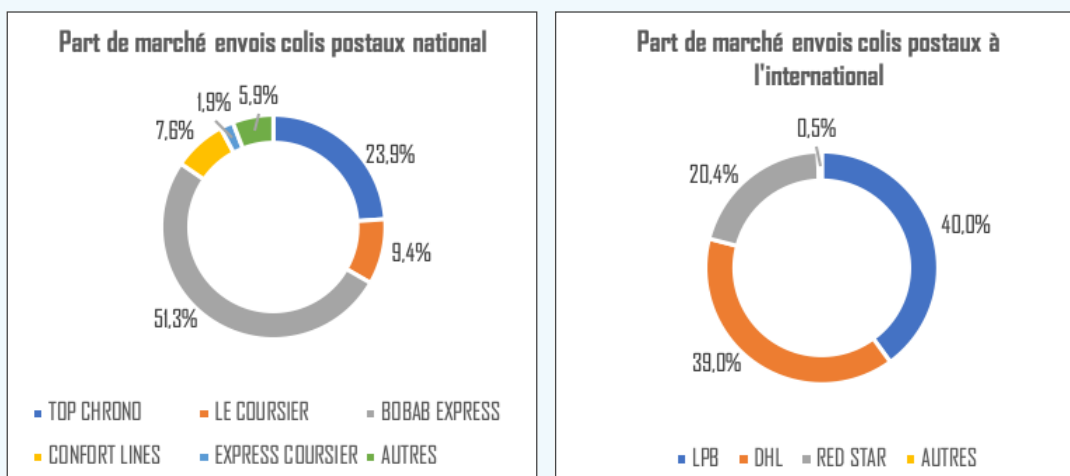
■ Colis postaux

Sur le segment des colis postaux, les envois à l'interne au Bénin ont connu une augmentation de 123,4% en un an pour atteindre le volume de 73 524 colis.



Pendant cette même période, le volume des colis postaux sur le plan international a connu une baisse drastique de 51,7% passant de 65 019 colis en 2020 à 31 424 colis en 2021.

Sur le segment national, l'opérateur leader sur le segment des colis postaux est BOABAB EXPRESS avec 51,3% du volume global. Il est suivi de TOP CHRONO (23,9%), le COURSIER (9,4%), CONFORT LINES (7,6%) et EXPRESS COURSIER (1,9%). Les autres opérateurs dont LA POSTE DU BENIN se partagent le résiduel (5,9%) du volume des colis postaux. Sur le segment international, les opérateurs La POSTE DU BENIN, DHL et RED STAR contrôlent le marché des colis postaux avec respectivement 40%, 39% et 20,4% de volume de trafic.



■ Chiffre d'affaires du marché postal

Le chiffre d'affaires global du marché postal est estimé à huit milliards neuf cent trois millions sept cent trente-huit mille sept cent quarante-quatre (8 903 738 744) FCFA, soit une baisse de 17,9% par rapport aux revenus postaux réalisés en 2020. La baisse du chiffre d'affaires du marché postal est la conséquence des régressions substantielles des volumes de trafics postaux. En effet, l'année 2021 a enregistré la régression des volumes de courriers ordinaires (-40,2%) et des colis postaux à l'international (-51,7%). Toutefois, l'augmentation du volume des envois express de 31,8% n'a pas pu combler les baisses observées.

Tableau 2 : Chiffres d'affaires du marché postal de 2019 à 2021

Désignations	2019	2020	2021	Variation
Poste aux lettres	1 346 961 494	811 659 147	930 161 268	14,6%
Courriers express	2 687 990 594	1 020 173 690	970 553 055	-4,9%
Colis postaux		3 029 202 220	2 693 996 505	-11,1%
Services financiers	5 397 346 706	5 599 607 476	4 061 693 081	-27,5%
Service logistique	345 742 237	215 273 107	146 497 051	-31,9%
Autres services		168 136 096	100 837 784	-40,0%
Total Recettes	9 778 041 031	10 844 051 736	8 903 738 744	-17,9%
Variation	30,2%	10,9%	-17,9%	

Source : (Observatoire Arcep 2021)

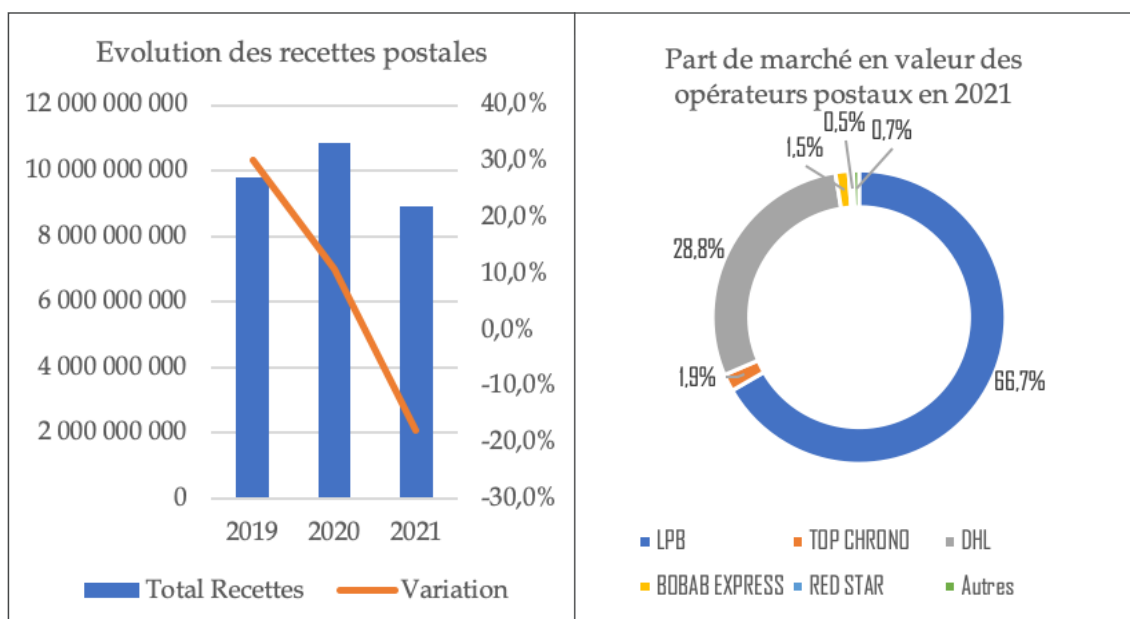
L'analyse des données du marché postal en 2021 permet de relever les constats ci-après :

- une augmentation de 14,6% entre 2020 et 2021, des revenus de la poste aux lettres ;
- des baisses de revenus sur tous les autres segments de services postaux soit (-16%) pour les colis et courriers express, (-27,5%) pour les services financiers, (-31,9%) pour les services logistiques et (-40%) pour les autres services. Les revenus des autres services sont constitués des recettes sur les produits des locations de bâtiments et espaces, de cybercafés et des commissions perçues sur la vente des produits de partenariat.

Le graphique ci-après présente l'évolution des revenus postaux d'une part, et la part de marché en valeur des opérateurs postaux d'autre part.



Graphique 8 : Evolution des revenus et la part de marché en valeur des opérateurs



3.2. Marchés des communications électroniques

3.2.1. Acteurs

Le marché des communications électroniques au Bénin est animé par seize (16) opérateurs dont :

- Un (01) opérateur de réseaux de communications électroniques fixes : SBIN SA ;
- Trois (03) opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles : MOOV AFRICA BENIN SA, SBIN SA et SPACETEL BENIN SA.
- Treize (13) fournisseurs d'accès à Internet (FAI) : ABC CORPORATION SARL, AZESAT, FIRSTNET SA, ISOCEL TELECOMS, JENY SAS, OTI SA, SBIN SA, SUD TELECOM SOLUTIONS SARL, UNIVERCELL SA, EUPHORBIA SARL, DATANEO TELECOM SA, DEGNONGROUP SARL, OMEGA TECHNOLOGIE ET SERVICES BENIN SARL.

Les marchés régulés comportent ainsi plusieurs segments que sont : la téléphonie fixe, la téléphonie mobile (Voix, SMS), l'Internet (Data) fixe, l'Internet mobile et les services à valeur ajoutée.

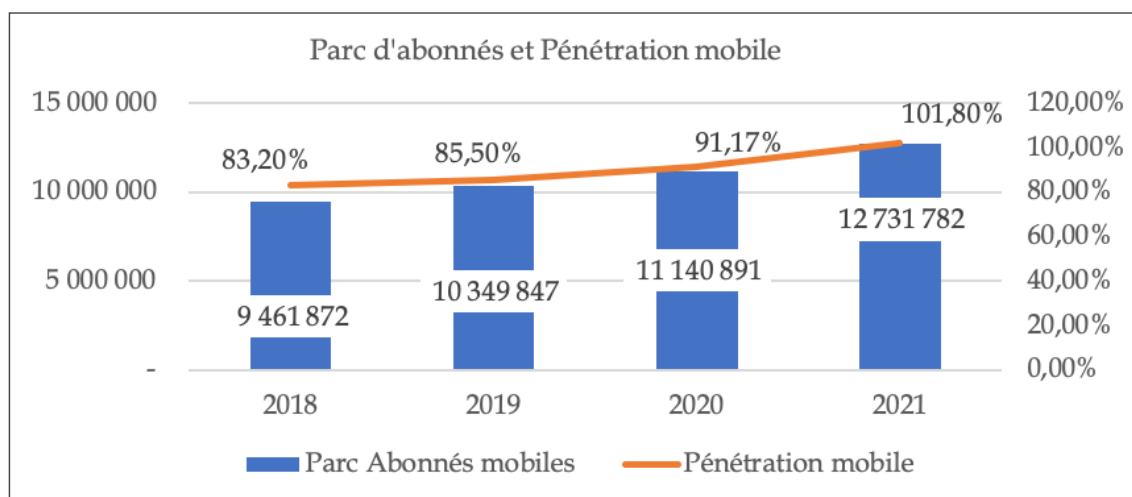
3.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques

Le marché des communications électroniques affiche en 2021, un chiffre d'affaires estimé à 290,512 milliards de FCFA, soit une croissance de 7,1% par rapport à 2020. Quant au chiffre d'affaires du segment mobile, il est estimé à 274,536 milliards de francs CFA soit une progression de 8,1% par rapport à 2020. Cette croissance des recettes devrait être maintenue en 2022 avec le lancement des activités commerciales du 3ème opérateur de téléphonie mobile, la SBIN SA.

■ Marché de la téléphonie mobile

Le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile a atteint 12 731 782 clients en 2021 contre 11 140 891 clients en 2020 soit un accroissement de 14,27%. Le taux de pénétration du marché de la téléphonie mobile (Voix et SMS) est évalué à 101,80% au 31 décembre 2021. Toutefois, il est fortement influencé par le phénomène de multi-SIM. Les dispositions réglementaires en cours en vue d'une optimisation de la gestion des ressources en numérotation permettront de réduire sensiblement le phénomène de multi-SIM et de corriger l'indicateur.

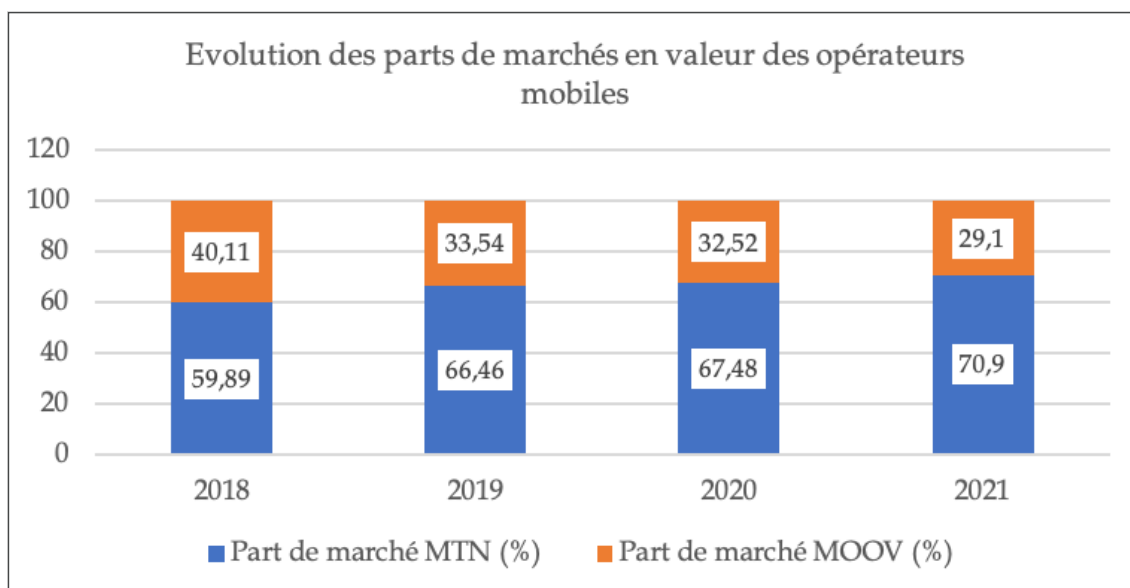
Graphique 9 : Evolution du parc d'abonnés et de la pénétration mobile



Le marché de la téléphonie mobile est un marché très dynamique animé par les opérateurs SPACETEL BENIN et MOOV AFRICA BENIN. La dynamique concurrentielle de ce marché est traduite par l'évolution des parts de marché en valeur des deux opérateurs telle qu'indique le graphique ci-après :



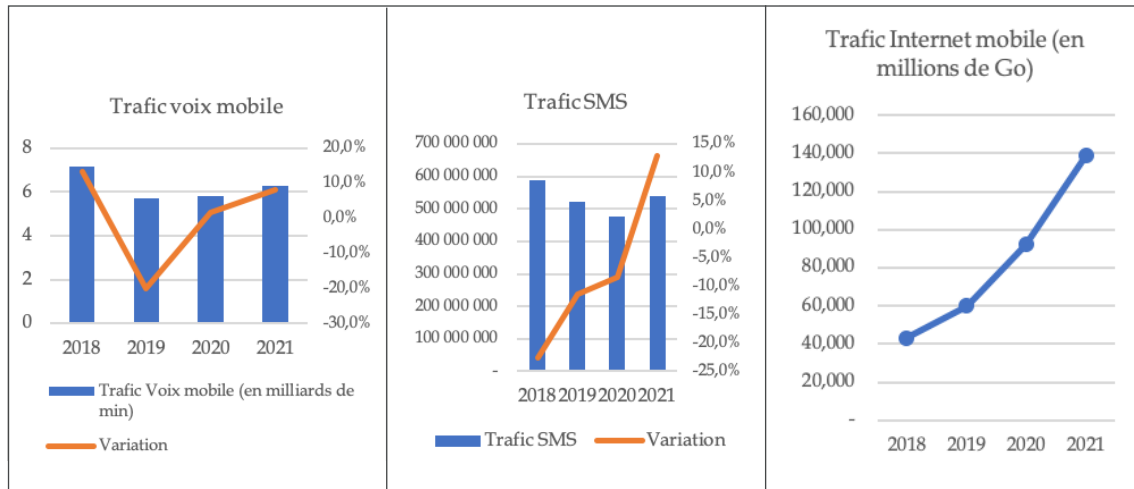
Graphique 10 : Evolution des parts de marchés en valeur des opérateurs mobiles



Cette dynamique du marché mobile est la conséquence du volume de services produits sur les réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public. En effet, le volume total du trafic voix mobile est évalué à 6,309 milliards de minutes d'appels voix en 2021 contre 5,8 milliards de minutes en 2020 soit une augmentation de 8,2%. Le volume de trafic SMS s'est accru de 12,9% passant de 477,515 millions de messages en 2020 à 539,348 millions de messages en 2021. Quant au trafic Internet mobile, il maintient sa croissance en exponentielle atteignant le volume de 138,644 millions de Giga Octet en 2021 contre 92,158 Go en 2020, soit une croissance de 50,4% par rapport à 2020. Cette utilisation massive de l'Internet est la résultante de l'aboutissement progressif des projets de digitalisation des services publics engagés par l'Etat.

Le graphique suivant présente les évolutions des trafics des services de communications mobiles au Bénin.

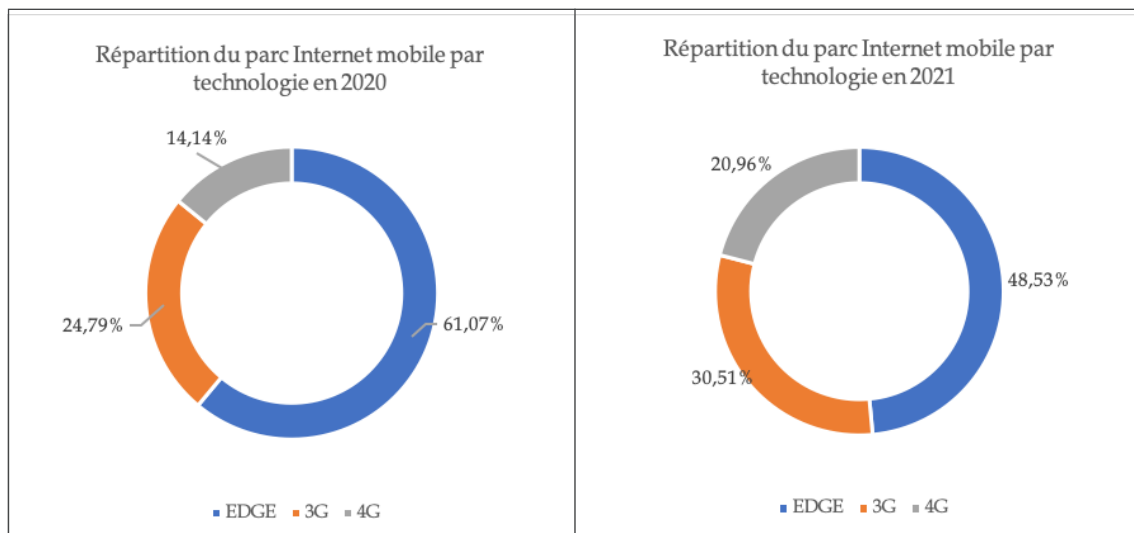
Graphique 11 : Evolution des trafics des services de communications mobiles au Bénin



Il est noté une forte concentration du marché mobile au niveau de l'opérateur SPACETEL BENIN qui réalise 70,9% de la valeur du marché mobile en 2021 contre 29,1% de la valeur du marché par l'opérateur MOOV AFRICA BENIN.

Par ailleurs, le taux de pénétration de l'Internet mobile est évalué à 67,36% au 31 décembre 2021. Celui du haut débit mobile est de 34,67% à la même période. Toutefois, des efforts restent à faire pour assurer à chaque béninois un accès à Internet haut et très haut débit. En effet, le parc Internet mobile affiche au 31 décembre 2021 un effectif de 8 424 296 abonnés. Il est noté une amélioration du nombre d'utilisateurs des technologies 3G et 4G. De 38,93% d'utilisateurs des technologies 3G/4G en 2020, cette proportion est passée à 51,47% en 2021 soit un gain de 12,54 points.

Graphique 12 : Répartition du parc Internet mobile





■ Marché des communications électroniques fixes

Le marché des communications électroniques fixes est encore faible et représente moins de 4% du marché des communications électroniques.

Ce marché est constitué de quatre (04) segments :

- marché de détail de la fourniture de services téléphoniques fixes ;
- marché de détail de la fourniture d'accès à Internet ;
- marché de gros de la fourniture de capacité ;
- marché de gros d'accès aux capacités internationales.

■ Marché de détail de la fourniture de services téléphoniques fixes

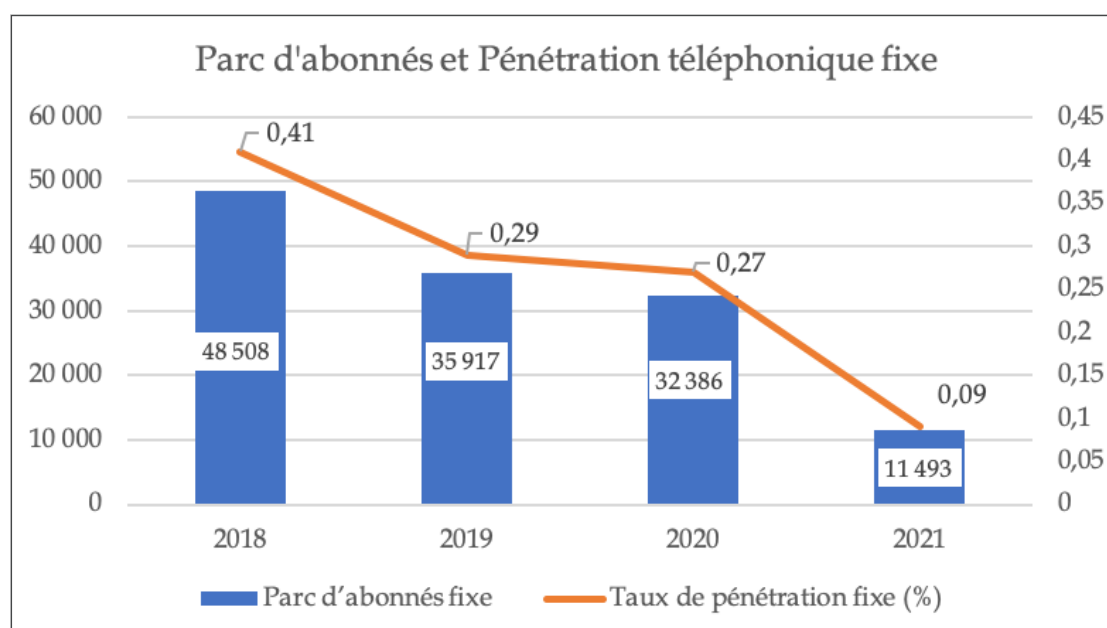
La Société Béninoise des Infrastructures Numériques (SBIN) est le seul opérateur présent sur ce marché.

Le taux de pénétration téléphonique fixe est évalué à 0,09% au 31 décembre 2021 contre 0,27% au 31 décembre 2020, soit une baisse de 0,18 point.

En effet, la baisse du niveau de pénétration téléphonique fixe est due à l'apurement de la base de données des clients de la SBIN à travers la résiliation des abonnements inactifs.

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

Graphique 13 : Evolution du parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe



■ Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet

Treize (13) opérateurs sont détenteurs d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture d'accès à Internet au 31 décembre 2021 dont huit (08) actifs. Il s'agit de : SBIN, ISOCEL, OTI, FIRSNET, UNIVERCELL, JENY SAS, SUD TELECOMS SOLUTIONS et ABC CORPORATION.

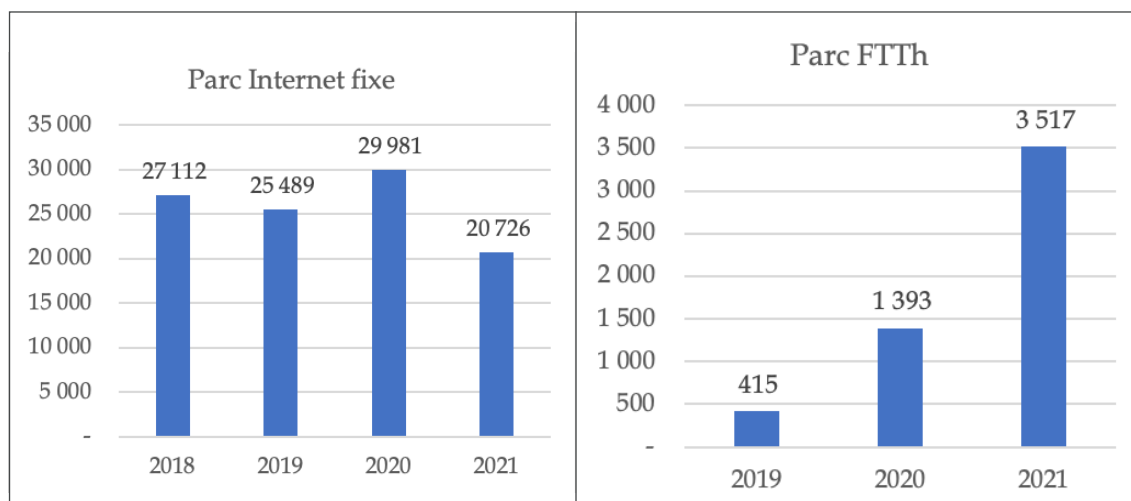
Ces opérateurs proposent pour la plupart des solutions d'accès à Internet non filaires, notamment grâce à l'utilisation de la technologie Boucle Locale Radio (BLR). Toutefois, la SBIN et ISOCEL fournissent des offres basées sur le déploiement de la fibre optique (FTTx).

Au 31 décembre 2021, le parc d'abonnements Internet fixe est de 20 726 abonnés, soit une pénétration Internet fixe de 0,17%.

Le parc d'abonnements FTTh a atteint 3 517 abonnés en 2021 contre 1 393 en 2020, soit un accroissement de 152,5% par rapport à 2020.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du parc d'abonnements à Internet fixe d'une part et du parc FTTh d'autre part.

Graphique 14 : Evolution des parcs Internet fixe et FTTh au Bénin



■ Marché de gros de la fourniture de capacités

La SBIN détient pour le compte de l'Etat, le monopole de la fourniture de capacités. Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, son catalogue est soumis à l'approbation de l'ARCEP BENIN.



■ Marché des Services financiers mobiles

Le marché des services financiers mobiles est analysé à travers trois (03) segments. Il s'agit de : l'offre, l'accès et l'utilisation.

- **Offre de services financiers mobiles**

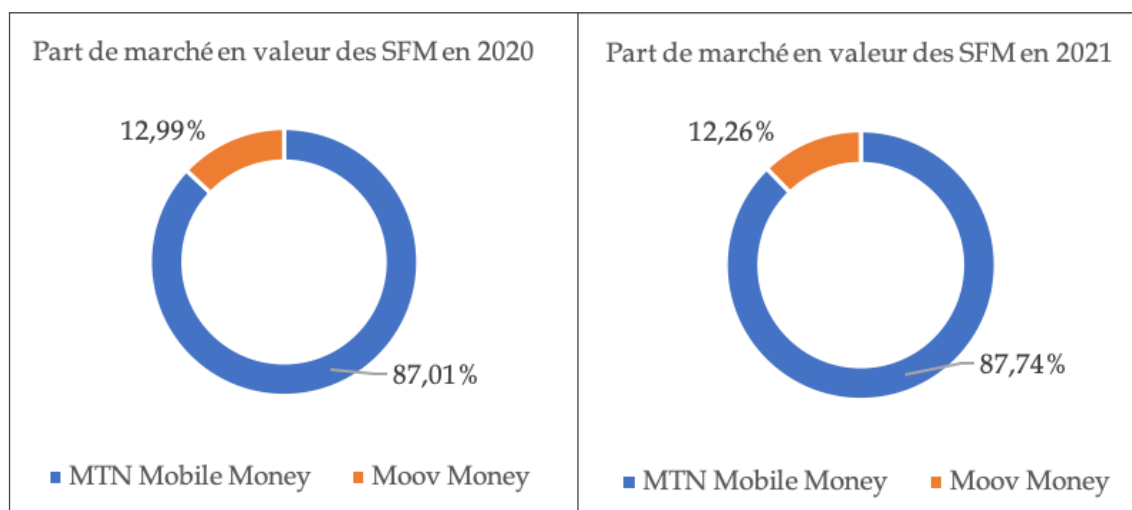
Deux (02) acteurs animent le marché des services financiers mobiles au Bénin. Il s'agit de MTN MOBILE MONEY SA et de MOOV MONEY SA.

Le nombre global de points de services a atteint 208 712 en 2021 contre 174 177 points en 2020, soit un accroissement de 19,83%. Cet accroissement des points de service traduit le dynamisme de l'offre de services financiers mobiles au Bénin.

Le chiffre d'affaires des opérateurs du marché des services financiers mobiles est évalué à 39,709 milliards de francs CFA au 31 décembre 2021. Ce chiffre a connu un accroissement de 31,49% par rapport à 2020. Cette valeur de marché des services financiers mobiles est inégalement répartie entre les opérateurs à savoir 87,74% pour MTN MOBILE MONEY contre 12,26% pour MOOV MONEY.

Le graphique ci-après présente l'évolution des parts de marché SFM entre 2020 et 2021.

Graphique 15 : Parts de marché en valeur des opérateurs SFM en 2020 et 2021



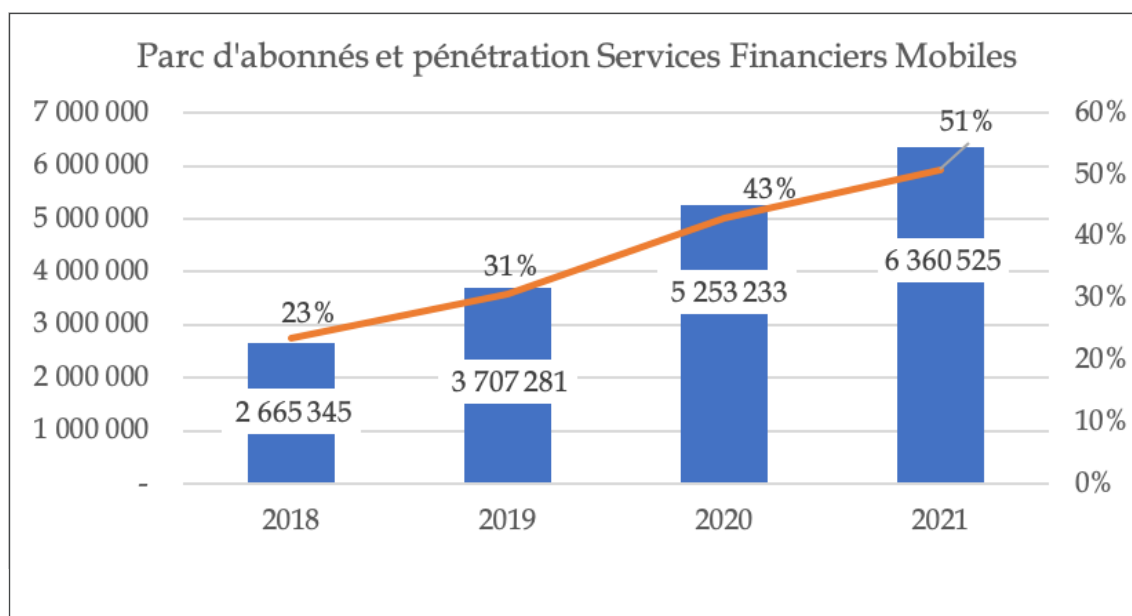
- **Accès aux services financiers mobiles**

Le nombre de comptes associés à des services financiers mobiles a atteint 6 360 525 clients en 2021 contre 5 253 233 clients en 2020 soit un accroissement de 21,08% par rapport à 2020. MTN MOBILE MONEY détient 4 596 827 comptes contre 1 763 698 comptes pour MOOV MONEY.

Le taux de pénétration des services financiers via la téléphonie mobile a atteint 51% au 31 décembre 2021 contre 43% en 2020.

Cette tendance pourra connaître une hausse en 2022 avec le lancement des activités commerciales des services financiers mobiles du 3ème opérateur de téléphonie mobile, la SBIN SA.

Graphique 16 : Evolution des abonnements aux SFM



- **Utilisation des services financiers mobiles**

Les transactions effectuées via la téléphonie mobile au Bénin sont relatives aux dépôts et retraits d'argent, aux achats de crédit téléphonique, aux transferts push et pull, aux paiements des salaires, aux paiements marchands, aux transferts P2P, aux transferts P2C et aux transferts internationaux entrants et sortants.

Le volume des transactions des services financiers mobiles est évalué à 930 millions de transactions en 2021, soit une moyenne journalière de 2,5 millions d'opérations. Comparé aux données de 2020, cet indicateur a connu une croissance de 54,25%.



- **Opérations de dépôts et de retraits d'espèces**

Les opérations de rechargement de porte-monnaie électronique et de retrait d'espèces sont respectivement en hausse de 34,5% et de 27,01% par rapport à 2020, et représentent respectivement 17,4% et 19% du volume global des transactions enregistrées en 2021.

- **Achat de recharge de crédit téléphonique**

L'achat de crédit téléphonique représente 47% du volume des transactions réalisées en 2021 et 1,9% de leur valeur. Le volume des achats de recharge de crédit téléphonique s'est accru de 74,65% en 2021 par rapport à 2020.

- **Transferts nationaux**

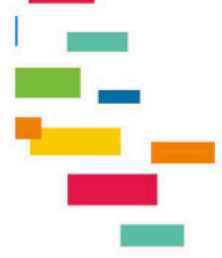
Les transferts nationaux sont constitués des transferts P2P et des transferts P2C. Le volume des transferts nationaux a atteint 89,2 millions de transactions en 2021 contre 62,99 millions de transactions en 2020 soit un accroissement de 41,6%. Les transferts nationaux représentent 9,6% du volume des transferts effectués via la téléphonie mobile en 2021.

- **Paiements électroniques**

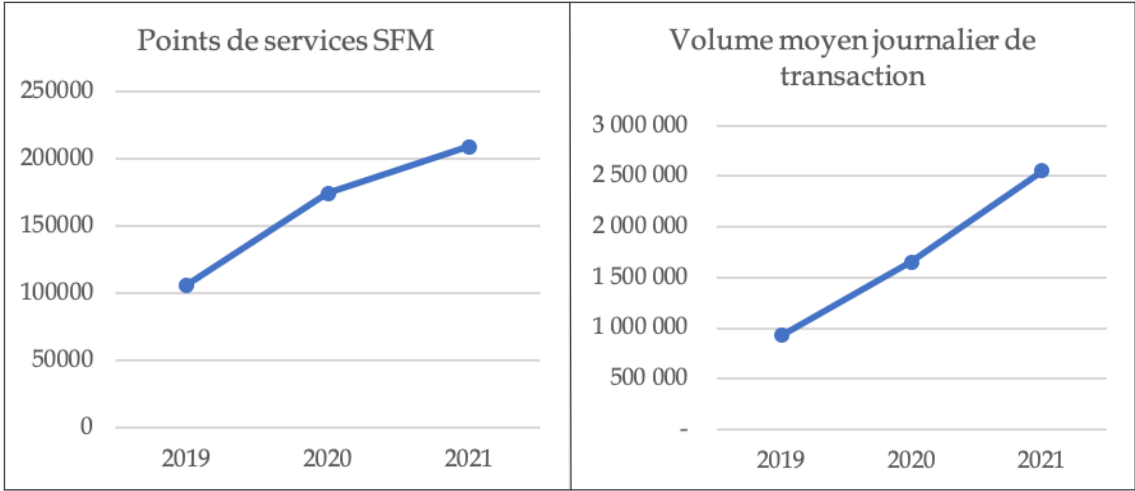
L'utilisation des services de paiement électronique est en progression au Bénin. Cela s'est traduit en 2021 par des hausses de volume et de la valeur des paiements, respectivement de 139,4% et de 105,2%. Le volume et la valeur des paiements sont respectivement estimés à environ 56 millions d'opérations et 413 milliards de FCFA contre 23,3 millions d'opérations et 201 milliards de FCFA en 2020.

Au 31 décembre 2021, la valeur moyenne d'un paiement électronique est estimée à 7385 FCFA contre 8615 FCFA en 2020, soit une baisse de 14,28%. La part des paiements électroniques sur l'ensemble des transactions totales s'élève respectivement en volume et en valeur à 6% et 6,8% en 2021 contre 3,87% et 4,66% en 2020.

Enfin, les transferts internationaux ne représentent que 0,5% du volume global des transactions effectuées en 2021 pour environ 5,2 millions d'opérations. Le nombre moyen de transactions par point de service est estimé à 4 457 en 2021 contre 3 463 transactions en 2020.



Graphique 17 : Quelques indicateurs des services financiers mobiles





IV. MISSIONS DE RÉGULATION





IV. MISSIONS DE RÉGULATION

4.1. Contrôle de l'accès aux marchés

4.1.1. Autorisations postales

En exécution de ses missions réglementaires, l'ARCEP BENIN a octroyé douze (12) nouvelles autorisations d'exploitation de services postaux non réservés sur la période 2018- 2021. En effet, le nombre d'opérateurs postaux est passé de sept (07) en 2017 à dix-neuf (19) en 2021. Cette croissance du nombre des exploitants postaux autorisés est le résultat de la mise en œuvre de la stratégie de transformation des acteurs non autorisés du secteur postal.

La liste des douze (12) nouveaux opérateurs postaux autorisés se présente comme suit :

Tableau 3 : Liste des opérateurs de services postaux non réservés autorisés entre 2017 et 2021

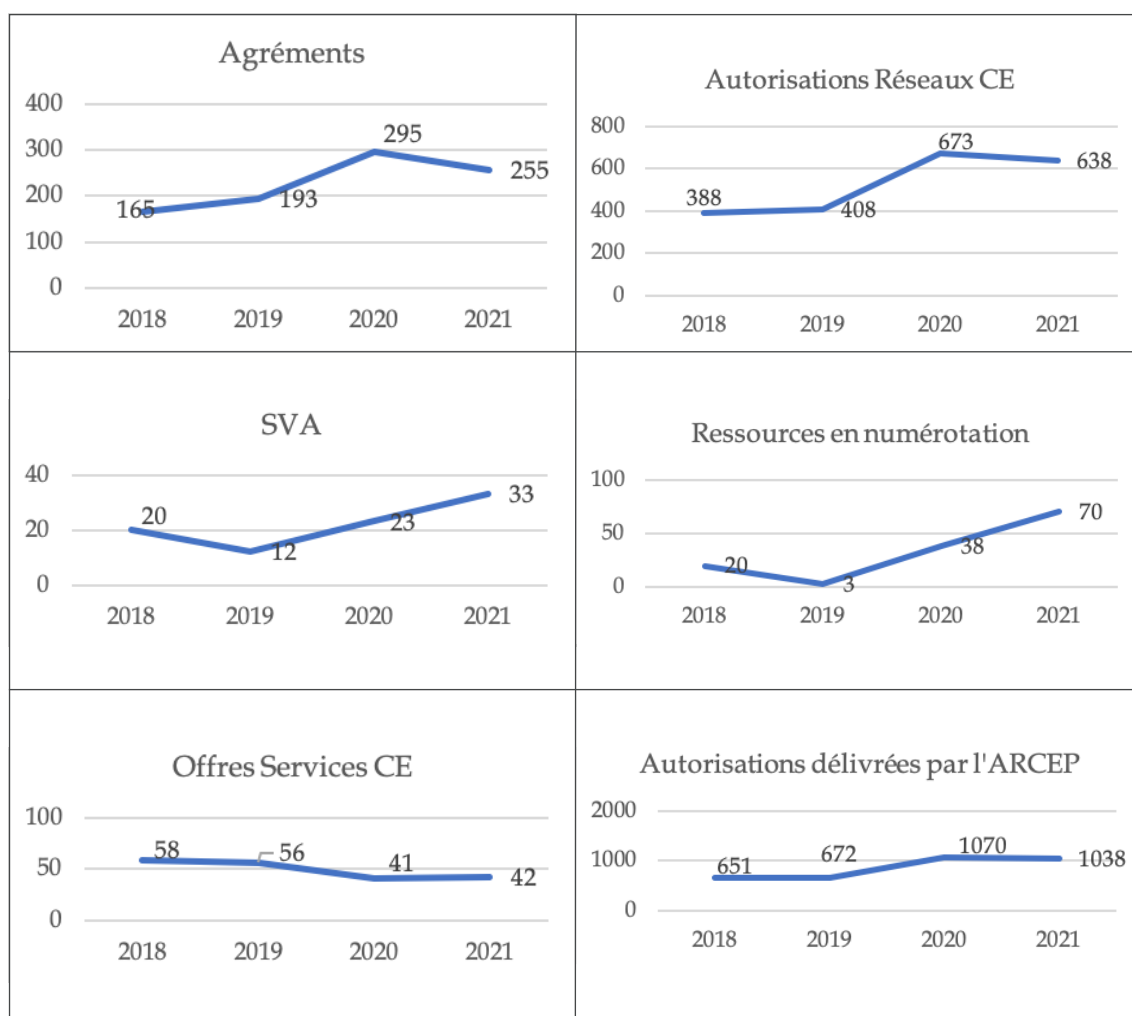
N°	OPERATEURS	AUTORISATIONS	DESSERTES
01	LE COURSIER SARL	N° 2018- 147 du 02 juillet 2018	Nationale
02	CONFORT LINES	N° 2019- 023 du 11 février 2019	Nationale
03	RED STAR EXPRESS BENIN	N° 2019- 070 du 27 mars 2019	Nationale et Internationale
04	EXPRESS COURSIER TRANSPORT & LOGISTIQUES BENIN	N° 2020- 023 du 23 janvier 2020	Nationale
05	MAURI SERVICES SARL	N° 2020- 180 du 1 ^{er} juillet 2020	Nationale
06	LES CARS ATT SARL	N° 2020- 182 du 1 ^{er} juillet 2020	Nationale
07	SOCIETE INTERNATIONALE D'INTERMEDIATION	N° 2020- 186 du 1 ^{er} juillet 2020	Nationale
08	RIMBO TRANSPORT SARL	N° 2020- 188 du 1 ^{er} juillet 2020	Nationale et Internationale
09	BAOBAB EXPRESS SA	N° 2020- 189 du 1 ^{er} juillet 2020	Nationale
10	LALY EXPRESS	N° 2020- 284 du 23 septembre 2020	Nationale
11	LEMOINE & COMPAGNIE SA	N° 2021- 048 du 15 février 2021	Nationale et Internationale
12	ASSANA EXPRESS	N° 2021- 195 du 02 juillet 2021	Nationale



4.1.2. Autorisations de réseaux et services de communications électroniques

Au cours de l'année 2021, l'ARCEP BENIN a délivré mille trente-huit (1038) titres d'exploitation de réseaux et services de communications électroniques. Il s'agit de deux cent cinquante-cinq (255) titres d'agrément, six-cent trente-huit (638) titres d'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques, trente-trois (33) accusés de réception de déclaration de services à valeur ajoutée, soixante-dix (70) autorisations d'attribution de ressources en numérotation et d'adressage et quarante-deux (42) autorisations d'offres de services de communications électroniques.

Graphique 18 : Autorisations délivrées par l'ARCEP BENIN de 2018 à 2021





De l'analyse des données, il ressort ce qui suit :

- le nombre d'accusés de réception de déclaration de SVA s'est accru de 43,5% par rapport à 2020. Cette augmentation est l'effet de la réforme mise en œuvre par l'ARCEP BENIN en vue de faciliter l'accès aux codes USSD et aux numéros courts destinés aux SVA.
- le nombre d'autorisations de réseaux et services de communications électroniques a connu une régression de 5,20% par rapport à l'année 2020.
- le nombre d'agrément d'équipements délivrés en 2021 a connu une régression de 13,56% par rapport à 2020 du fait du faible volume de demandes enregistrées par l'ARCEP BENIN.

Par ailleurs, l'ARCEP BENIN a enregistré en 2021 l'entrée sur le marché de six (06) nouveaux fournisseurs d'accès à Internet au Bénin. Ces nouveaux FAI ont reçu leur autorisation conformément à la réglementation en vigueur au Bénin. Il s'agit de : AZESAT INTERNATIONAL TELECOM AND ENGINEERING , BNET SARL, DATANEO TELECOMS, DEGNON GROUP SARL, EUPHORBIA et OMEGA TECHNOLOGIES.

4.2. Contrôle des activités des CEP

4.2.1. Contrôle des activités postales

De 2018 à 2021, l'ARCEP BENIN a effectué plusieurs contrôles du respect de la réglementation postale. Ces contrôles ont porté sur les obligations relatives :

- aux conditions de fourniture du service postal universel ;
- à la qualité de service des prestations offertes par les opérateurs postaux ;
- aux conditions de fourniture des services postaux par dérogation ;
- aux relations des opérateurs avec leurs clients (procédures de traitement des plaintes et réclamations, mise à disposition d'informations utiles aux clients, dispositif de suivi et de localisation des envois postaux, etc.).

Les résultats des contrôles réalisés ont montré que la plupart des obligations réglementaires ont été respectées par les opérateurs. Il s'agit notamment du respect des seuils des indicateurs en ce qui concerne les délais d'acheminement des envois postaux, du respect des procédures de traitement des plaintes et de la mise à disposition d'informations aux clients. Toutefois, quelques irrégularités ont été constatées, notamment le défaut de publication du catalogue d'offres des services relevant du



service postal universel et le non-respect du délai légal de prescription des plaintes. Au terme des contrôles, l'ARCEP BENIN a mis en demeure les opérateurs défaillants de se conformer à la réglementation en vigueur.

4.2.2. Contrôle des activités de communications électroniques

■ Contrôle de la couverture des réseaux

Dans le cadre de la vérification du niveau du respect des seuils de couverture fixés par décision n°2020-207, et de l'état de mise en œuvre des décisions n°2020-208 et n°2020-209 fixant respectivement les obligations de couverture des réseaux des opérateurs SPACETEL BENIN et MOOV AFRICA BENIN, l'ARCEP BENIN a organisé, des missions de contrôle de couverture des principaux axes routiers et des localités par les réseaux des opérateurs.

Ces contrôles ont été réalisés conformément à la décision n°2020-350 du 15 décembre 2020 portant approbation du protocole de réalisation des mesures de la couverture, de la qualité de service et de la qualité expérientielle des réseaux mobiles de communications électroniques en République du Bénin.

■ Contrôle de la couverture des axes routiers

Conformément aux textes réglementaires cités supra, l'Autorité de régulation a effectué un contrôle de couverture des principaux axes routiers au titre de l'année 2021. A l'issue du contrôle, il a été constaté que les objectifs de couverture des principaux axes routiers fixés par l'ARCEP BENIN n'ont pas été atteints.

Les tableaux 4 et 5 présentent l'état de couverture des principaux axes routiers.

Tableau 4 : Etat de la couverture des principaux axes routiers par le réseau SPACETEL BENIN

N°	Dénomination	Couverture 2G (%)	Conformité	Couverture 3G (%)	Conformité	Couverture 4G (%)	Conformité
		Seuil : Rxlev > -87dbm	Seuil (≥70%)	Seuil : Rscp > -85dbm	Seuil (≥90%)	Seuil : Rsrp > -90dbm	Seuil (≥60%)
1	COTONOU-BOHICON-DASSA-PARAKOU-MALANVILLE	75,84	Conforme	47,89	Non Conforme	23,12	Non Conforme
2	DASSA-SAVALOU-DJOUGOU-NATITINGOU-PORGA	58,11	Non Conforme	40,5	Non Conforme	27,6	Non Conforme
3	COTONOU - COME-HILLACONDJI	98,56	Conforme	57,11	Non Conforme	35,23	Non Conforme
4	COTONOU-COME-LOKOSSA-BOHICON	93,35	Conforme	45,78	Non Conforme	27,6	Non Conforme
5	COTONOU - PORTO NOVO – SAKETE - POBE - KETOU – KPEDEKPO – COVE - BOHICON	97,49	Conforme	57,69	Non Conforme	26,44	Non Conforme
6	BOHICON - COVE-KPEDEKPO - ADJOHOUN – MISSERETE – PORTO NOVO	95,66	Conforme	47,38	Non Conforme	15,13	Non Conforme
7	COTONOU – SEME - KRAKE	100	Conforme	83,88	Non Conforme	37,79	Non Conforme
8	PORTO NOVO – SAKETE - POBE - KETOU – KPEDEKPO – COVE - BOHICON	96,49	Conforme	52,69	Non Conforme	23,44	Non Conforme
9	PORTO NOVO - IGOLO	92,7	Conforme	64,89	Non Conforme	40,46	Non Conforme
10	N'DALI-CHIKANDOU	65,88	Non Conforme	58,25	Non Conforme	18,44	Non Conforme
11	PARAKOU-DJOUGOU	71,51	Conforme	36,85	Non Conforme	17,51	Non Conforme

Source : (Rapport de contrôle Arcep, 2021)

Il ressort des résultats du contrôle que :

- pour la technologie 2G, les axes N°2 et N°10 ne sont pas conformes à la réglementation ;
- pour les technologies 3G et 4G, aucun axe n'est conforme.



En somme, l'opérateur SPACETEL BENIN n'a pas satisfait aux obligations de couverture des principaux axes routiers en ce qui concerne les technologies 3G et 4G.

Tableau 5 : Etat de la couverture des principaux axes routiers par le réseau MOOV AFRICA BENIN

N°	Dénomination	Couverture 2G (%)	Conformité	Couverture 3G (%)	Conformité	Couverture 4G (%)	Conformité
		Seuil : Rxlev> -87dbm	Seuil (≥70%)	Seuil : Rscp> -85dbm	Seuil (≥90%)	Seuil : Rsrp> -90dbm	Seuil (≥60%)
1	COTONOU-BOHICON-DASSA-PARAKOU-MALANVILLE	Seuil : Rxlev> -87dbm	Seuil (≥70%)	Seuil : Rscp> -85dbm	Seuil (≥90%)	Seuil : Rsrp> -90dbm	Seuil (≥60%)
2	DASSA-SAVALOU-DJOUYOU-NATITINGOU-PORGA	55,98	Non Conforme	35,02	Non Conforme	29,73	Non Conforme
3	COTONOU - COME-HILLACONDJI	86,24	Conforme	49,82	Non Conforme	39,26	Non Conforme
4	COTONOU-COME-LOKOSSA-BOHICON	87,27	Conforme	43,17	Non Conforme	25,91	Non Conforme
5	COTONOU - PORTO NOVO - SAKETE - POBE - KETOU - KPEDEKPO - COVE - BOHICON	89,85	Conforme	49,97	Non Conforme	27,14	Non Conforme
6	BOHICON - COVE-KPEDEKPO - ADJOHOUN - MISSERETE - PORTO NOVO	86,94	Conforme	35,88	Non Conforme	19,57	Non Conforme
7	COTONOU - SEME - KRAKE	99,98	Conforme	75,65	Non Conforme	47,06	Non Conforme
8	PORTO NOVO - SAKETE - POBE - KETOU - KPEDEKPO - COVE - BOHICON	76,85	Conforme	39,97	Non Conforme	23,14	Non Conforme
9	PORTO NOVO - IGOLO	70,44	Conforme	16,36	Non Conforme	5,16	Non Conforme
10	N'DALI-CHIKANDOU	64,73	Non Conforme	36,27	Non Conforme	22,42	Non Conforme
11	PARAKOU-DJOUYOU	73,06	Conforme	38,23	Non Conforme	27,55	Non Conforme

Source : (Rapport de contrôle Arcep, 2021)

Il ressort de l'analyse des résultats présentés dans le tableau ci-dessus que :

- pour la technologie 2G, les axes N°1, N°2 et N°10 ne sont pas conformes à la réglementation ;
- pour les technologies 3G et 4G, aucun axe n'est conforme.

En somme, l'opérateur MOOV AFRICA BENIN n'a pas satisfait aux obligations de couverture des principaux axes routiers en ce qui concerne les technologies 3G et 4G.

■ Contrôle de la couverture des localités

Le tableau ci-dessous présente la synthèse des résultats issus de la mission de vérification des niveaux de respect des décisions n°2020-207, n°2020-208 et n°2020-209 fixant les indicateurs de qualité de service et les obligations de couverture des réseaux de communications électroniques mobiles.

Tableau 6 : Résultats des contrôles de couverture des réseaux

Granularité	Couverture 2G		
NATIONALE	Nombre d'arrondissements dont les échantillons collectés ont respecté le niveau réglementaire de couverture.		
	SPACETEL BENIN	MOOV AFRICA BENIN	Nombre total d'arrondissement
	208	200	526
	Taux de respect des décisions 2020-207, 2020-208, 2020-209⁽¹⁾		
	39,54%	38,02%	-
	Couverture 3G		
	SPACETEL BENIN	MOOV AFRICA BENIN	Niveau requis au 31/12/2020
	23	17	526
	Taux de respect des décisions 2020-207, 2020-208, 2020-209		
	4,37%	3,23%	-
	Couverture 4G		
	SPACETEL BENIN	MOOV AFRICA BENIN	Nombre total d'arrondissement
	41	16	526
	Taux de respect des décisions 2020-207, 2020-208, 2020-209		
7,79%	3,04%	-	

Source : (Rapport de contrôle Arcep, 2021)

Il ressort des missions de collecte des données de couverture dans les localités que plusieurs arrondissements demeurent mal couverts par les technologies 2G et 3G au regard des échantillons collectés. De même, la couverture 4G est très faible au regard des seuils réglementaires fixés.

(1) Le taux de respect des décisions est obtenu par le rapport entre le nombre d'arrondissements ayant respecté les seuils réglementaires et le nombre total d'arrondissements parcourus.



■ Suivi de la qualité de services des réseaux

Dans le cadre du suivi de la qualité des services offerts aux abonnés sur les réseaux des opérateurs de communications électroniques mobiles, l'ARCEP BENIN a effectué des contrôles des services Voix, Sms et Internet dans plusieurs localités.

A l'issue des contrôles, des irrégularités ont été constatées et notifiées aux opérateurs en vue de l'amélioration de la qualité de services des réseaux.

■ Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières du Bénin

Dans le cadre de la vérification de l'état de mise en œuvre des accords de coordination conclus entre le Bénin et les pays voisins que sont le Togo, le Niger et le Burkina Faso, l'ARCEP BENIN a effectué des missions de contrôle de fonctionnement des réseaux aux frontières.

Les résultats de ces contrôles ont révélé que les termes des accords de coordination ne sont pas toujours respectés. Ils ont été notifiés aux différentes administrations et feront objet de discussions lors des prochaines réunions de coordination.

■ Contrôle des offres et services autorisés

Les offres autorisées par l'ARCEP BENIN font l'objet de contrôle périodique par les services techniques. Le tableau suivant présente les statistiques sur les contrôles par type d'offres et par opérateur au titre de l'année 2021.

Tableau 7 : Statistiques relatives aux contrôles d'offres de services des opérateurs en 2021

Opérateurs	Nbre d'offres contrôlées	Nature de l'offre		Nbre de contrôle	Nombre de non-conformité
		Permanente	Promotionnelle		
MTN	11	09	02	78	02
MOOV	08	06	02	74	00
TOTAL	19	15	04	152	02

Source : (Rapport de contrôle Arcep, 2021)



Il ressort de l'analyse du tableau que :

- les contrôles effectués ont porté sur un total de dix-neuf (19) offres, dont quinze (15) permanentes et quatre (04) promotionnelles ;
- cent cinquante-deux (152) contrôles d'offres de services dont soit soixante-dix-huit (78) pour SPACETEL BENIN et soixante-quatorze (74) pour MOOV AFRICA BENIN ont été effectués en 2021 ;
- deux (02) cas de non-conformité ont été enregistrés et notifiés aux opérateurs concernés pour la prise de mesures correctives.

4.2.3. Contrôle du spectre

■ Validation des sites radioélectriques

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service de leurs réseaux, les opérateurs SPACETEL BENIN et MOOV AFRICA BENIN procèdent à l'extension de leurs réseaux. Ainsi, ils ont, conformément à la réglementation en vigueur, introduit des demandes de validation de nouveaux sites répartis sur l'étendue du territoire national.

Ces sites ont fait l'objet d'inspection et d'approbation par l'ARCEP BENIN. Au total, deux cent vingt (220) sites candidats ont été examinés et déclarés autorisables. Cent soixante-neuf (169) sites candidats ont été rejetés et quatre (04) sites mobiles ont été autorisés pour des événements ponctuels pour le compte des opérateurs.

■ Contrôle de l'utilisation des fréquences

Les bandes de fréquences radioélectriques des réseaux d'accès des opérateurs de téléphonie mobile ont fait l'objet d'un suivi régulier au cours de l'année 2021. A l'issue du contrôle, aucune irrégularité n'a été observée.

Par ailleurs, un contrôle du respect des décisions de retrait des ressources en fréquences dans la bande des 3.5GHz attribuée aux fournisseurs d'accès Internet (FAI) a été effectué. De ce contrôle, il ressort que l'utilisation faite de cette bande de fréquences par les FAI est conforme à la réglementation en vigueur.

■ Contrôle des fournisseurs illégaux de services de communications électroniques

Lors de ses campagnes de contrôles, l'ARCEP BENIN a identifié trente-sept (37) fournisseurs illégaux de services de communications électroniques qui ont fait l'objet



de mise en demeure pour régulariser leur situation. Au 31 décembre 2021, dix-neuf (19) fournisseurs se sont déjà mis en conformité avec la réglementation en vigueur au Bénin.

4.3. Autres missions de régulation

4.3.1. La finalisation de la mise en conformité des FAI avec le code du numérique

Suite à l'adoption du cahier des charges type de fourniture d'accès à Internet, les FAI avaient été invités au cours du dernier trimestre de l'année 2020, à introduire leurs dossiers de demande de mise en conformité en vue de l'autorisation d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture d'accès à internet. Les dossiers ont été examinés conformément à la réglementation en vigueur et les décisions d'autorisation ont été signées.

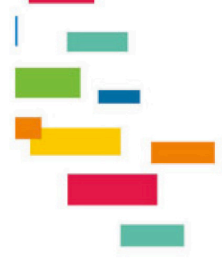
4.3.2. L'élaboration du dossier d'appel d'offres et du cahier des charges dans le cadre de l'attribution d'une troisième licence de communications électroniques mobile

En application des dispositions de l'article 115 du code du numérique, l'ARCEP BENIN a conduit la procédure d'octroi de la troisième licence de communications électroniques mobile au Bénin. A cet effet, sur requête du Gouvernement, l'Autorité de Régulation a élaboré le dossier d'appel d'offres, conduit la procédure de sélection et préparé le cahier des charges de l'opérateur.

Au terme de la procédure de sélection, le soumissionnaire SBIN SA a été déclaré adjudicataire de la troisième licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques mobile en République du Bénin.

4.3.3. La mise à jour des textes relatifs au nom de domaine « .bj »

L'ARCEP BENIN a procédé à la mise à jour des textes réglementaires relatifs au nom de domaine « .bj » afin de les adapter à l'évolution du secteur. Ainsi, la décision portant règles de gestion du nom de domaine de premier niveau « .bj », la décision portant approbation de la charte de nommage du nom de domaine Internet «.bj » et le contrat d'accréditation entre le registre du nom de domaine « .bj » et les registraires, ont été actualisées pour les rendre plus à même de répondre aux besoins actuels de gestion et de promotion du nom de domaine « .bj ».



V.
PERSPECTIVES
DE RÉGULATION





V. LES PERSPECTIVES DE RÉGULATION

5.1. Orientations stratégiques 2022 - 2026

Les perspectives de l'ARCEP BENIN à l'horizon 2022 – 2026 proviennent de l'exploration de l'évolution et des perspectives mondiales des communications électroniques et de la poste. Elles ont été définies sur la base des orientations stratégiques du Gouvernement pour la période 2021 – 2026.

En effet, le premier quinquennat (2016-2021) a été marqué par des investissements massifs dans les infrastructures de communications électroniques (notamment le déploiement de 2000 Km de fibres optiques), le réaménagement du cadre légal et réglementaire du secteur du numérique, à travers l'adoption de la loi portant code du numérique en République du Bénin, la mise en place des organes de gestion et de pilotage du Document de Politique Sectorielle (DPS) et la réforme du marché des communications électroniques à travers sa consolidation.

Dans le secteur des communications électroniques, l'ARCEP BENIN a intégré dans ses priorités divers enjeux, notamment le renforcement de l'observatoire des marchés, la contribution à la mise en place des réglementations spécifiques visant la promotion de l'innovation, le renforcement de l'intervention de la régulation dans la protection de l'environnement, la réalisation des objectifs de réduction de l'empreinte écologique, aux fins d'accompagner les tendances mondiales des politiques vers la réduction de l'empreinte carbone, la promotion de l'introduction de la 5G pour rester en phase avec les dernières évolutions technologiques qui vont déterminer les marchés dans l'avenir.

Les nouveaux enjeux du secteur postal notamment le développement du service postal universel, la promotion des services postaux innovants et la lutte contre l'informel font partie des priorités du nouveau plan stratégique de l'ARCEP BENIN.

Le renforcement des moyens de protection des consommateurs reste une mission phare de l'ARCEP BENIN dans son engagement à rendre disponibles des services de qualité et à assurer la transparence du marché.

En somme, les perspectives de régulation ont été identifiées autour d'axes stratégiques qui engagent l'ARCEP BENIN dans l'amélioration de son rayonnement dans l'écosystème du numérique tout en contribuant à fédérer les efforts des parties prenantes du secteur.



5.2. Axes stratégiques

Le plan stratégique 2022 – 2026 est constitué de quatre (4) axes stratégiques qui le distingue du précédent qui en contenait cinq (5) mais partage avec ce dernier l'axe stratégique relatif à la protection des utilisateurs qui demeure un enjeu permanent de régulation.

Les quatre axes stratégiques se présentent comme suit :

- Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation ;
- Axe 2 : Outils de régulation pour le développement du numérique et l'innovation ;
- Axe 3 : Outils de régulation pour le développement du secteur postal ;
- Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs.

5.3. Objectifs stratégiques

L'axe 1 vise à faire rayonner l'ARCEP BENIN dans l'écosystème du numérique et à contribuer à fédérer les efforts des parties prenantes du secteur, ceci à travers la réalisation des objectifs opérationnels ci-après :

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

L'axe 2 s'arrime aux priorités du Gouvernement pour la période 2021-2026, à savoir :

- rendre le haut et le très haut débit au plus près des populations et des entreprises béninoises par le biais des investissements publics et privés ;
- renforcer le service aux citoyens et aux entreprises par la généralisation des e-services et par l'accélération de la digitalisation de l'Administration publique ;
- développer les services et usages numériques innovants et de qualité et dans tous les secteurs de la vie économique et sociale.

Ainsi, l'axe 2 vise à satisfaire ces priorités à travers la réalisation des objectifs opérationnels que sont :

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



En ce qui concerne **l'axe 3**, il prend en compte les défis du secteur postal, notamment l'amélioration de la concurrence et le développement des services innovants et du service postal universel. Pour y arriver, le plan stratégique détermine les objectifs opérationnels ci-après :

- contribuer au développement du Service Postal Universel ;
- promouvoir les services postaux innovants ;
- lutter contre l'informel.

Enfin, **l'axe 4** du plan stratégique se justifie d'abord par le souci permanent de protection des consommateurs où converge, in fine, l'ensemble des actions du Gouvernement et de la régulation aux fins de rendre disponibles des services de qualité et assurer la transparence du marché. Il marque une ouverture vers les nouveaux enjeux de protection des consommateurs, notamment à travers les objectifs opérationnels qui le définissent. Il s'agit de :

- contribuer à l'information des utilisateurs ;
- contribuer à la promotion du numérique comme outil d'inclusion sociale ;
- faire respecter les normes et réduire l'empreinte écologique.



CONCLUSION

Le présent rapport d'activités rend compte de la mise en œuvre, au cours de l'année 2021, de la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste assignée à l'ARCEP BENIN.

Il a dressé le bilan des activités et projets phares réalisés par l'ARCEP BENIN dans le cadre de la mise en œuvre des orientations stratégiques pour la période 2018-2021. De ce bilan, il ressort que des actions fortes ont été engagées aux fins de la modernisation du fonctionnement de l'ARCEP BENIN, de la promotion de la concurrence et de l'innovation, de la gestion des ressources rares, de la protection des intérêts des utilisateurs de la contribution au développement du secteur postal.

Les actions les plus marquantes concernent entre autres la mise en place d'un laboratoire de test des équipements terminaux, la digitalisation complète des services, la réalisation de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et la modernisation du fonctionnement de l'ARCEP BENIN.

Par ailleurs, une étude sur le partage d'infrastructures et l'itinérance nationale a été réalisée dans la perspective de stimuler la concurrence à travers la définition des lignes directrices relatives à l'itinérance nationale au Bénin.

Comme à l'accoutumée, l'ARCEP BENIN a accordé une attention particulière à la protection des utilisateurs des services des communications électroniques et de la poste (CEP). Au-delà des sessions de formation et d'information organisées à leur profit, deux (02) instruments de régulation (les plateformes du simulateur tarifaire et de l'atlas de couverture des réseaux) ont été mis en ligne dans le but d'améliorer la transparence des offres de services et de fournir aux utilisateurs des services des CEP, les éléments d'information permettant d'éclairer leurs décisions.



Dans le domaine de la poste, les actions ont été concentrées autour de la transformation des acteurs informels et le développement du service postal universel.

Par ailleurs, l'année 2021 a été marquée par la finalisation de la mise en conformité des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) avec la loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin suite aux réformes ayant induit une simplification des conditions de fourniture de l'accès à Internet par les opérateurs, la conduite de la procédure de sélection du troisième opérateur de réseau de communications électroniques mobiles et la mise à jour de certains textes réglementaires nécessaires à l'accomplissement des missions de régulation.

Au total, les secteurs des communications électroniques et de la poste (CEP) ont enregistré des avancées notables, notamment en ce qui concerne l'amélioration de la concurrence et l'assouplissement des conditions d'accès au marché. Ces évolutions visent à soutenir l'innovation, améliorer la valeur du marché et contribuer à la satisfaction durable de toutes les parties intéressées pertinentes.



ANNEXES

1. Liste des Décisions adoptées en 2021

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/D%C3%A9cisions-adopt%C3%A9es-par-ARCEP-en-2021.xlsx>

2. Liste des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) autorisés au Bénin

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/03/LISTE-DES-FAI-AUTORISES-PAR-LARCEP-BENIN-1.pdf>

3. Liste des opérateurs postaux

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/LISTE-DES-OPERATEURS-POSTAUX-AUTORISES.pdf>

4. Liste des équipements radioélectriques agréés en 2021

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Liste-des-%C3%A9quipements-agr%C3%A9%C3%A9s-en-2021.xlsx>

5. Liste des terminaux agréés en 2021

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Liste-des-terminaux-agr%C3%A9%C3%A9s-en-2021.xlsx>

6. Liste des SVA déclarés en 2021

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Liste-des-SVA-d%C3%A9clar%C3%A9s-en-2021.xlsx>

7. Liste des Numéros SVA attribués

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Liste-des-Num%C3%A9ros-SVA-attribu%C3%A9s-en-2021.xlsx>

8. Liste des Codes USSD attribués en 2021

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Liste-des-codes-USSD-attribu%C3%A9s-en-2021.xlsx>

9. Liste des installateurs d'équipements radioélectriques

<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/07/Liste-des-installateurs-d%C3%A9quipements-radio%C3%A9lectriques-agr%C3%A9%C3%A9s-en-2021.xlsx>

TABLER DES MATIERES

SOMMAIRE	03
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	05
LISTE DES TABLEAUX	07
LISTE DES GRAPHIQUES	08
INTRODUCTION	09
I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN	11
1.1. Missions, vision, valeurs	11
1.1.1. Nos missions	11
- Mission juridique	11
- Mission économique	12
- Mission technique	12
1.1.2. Notre vision	12
1.1.3. Nos valeurs	12
1.2. Organisation et fonctionnement	13
1.2.1. Les organes de l'ARCEP BENIN	13
- Le Conseil de Régulation	13
- Le Secrétariat Exécutif	14
1.2.2. Les ressources de l'ARCEP BENIN	14
- Ressources Humaines	14
- Ressources financières	15
- Infrastructures et ressources techniques	15
1.3. Décisions adoptées par l'ARCEP BENIN en 2021	16
II. REALISATION DES OBJECTIFS STRATEGIQUES 2018 - 2021	18
2.1. Garantir l'efficacité de la régulation	18
2.1.1. L'ARCEP BENIN à l'épreuve de la COVID-19 une expérience de résilience organisationnelle	18
2.1.2. La poursuite de la démarche de modernisation du fonctionnement de l'ARCEP BENIN	19



TABBLE DES MATIERES

- Le processus de digitalisation complète de l'offre de service	20
- La démarche GPEC	21
- La démarche participative pour la mise en place de la réglementation	21
- Le développement de l'expertise des collaborateurs	23
2.1.3. Le fonctionnement du Système de Management Qualité	23
2.1.4. La communication	24
- Les Médias	25
- Les campagnes d'information d'acteurs ciblés	26
2.1.5. La coopération	28
2.2. Promotion de la concurrence et de l'innovation	31
2.2.1. Analyse des marchés et mesures correctives	31
2.2.2. Portabilité des numéros mobiles	33
2.2.3. Partage d'infrastructures et itinérance nationale	34
- Partage d'infrastructures	34
- Itinérance nationale	35
2.2.4. Itinérance communautaire	35
2.3. Gestion des ressources rares	36
2.3.1. Fréquences	36
- Mise à jour du Plan National des Fréquences	36
- Coordination bilatérale	37
- Coordination internationale	37
2.3.2. Numérotation et adressage	37
2.3.3. Positions orbitales du Bénin	39
2.4. Contribution au développement du secteur postal	39
2.4.1. Transformation des acteurs informels	39
2.4.2. Développement du service postal universel	41
2.5. Protection des intérêts des utilisateurs	41

TABLER DES MATIERES

2.5.1. Accès à l'information	41
- Simulateur tarifaire	41
- Atlas de couverture et de qualité de service des réseaux mobiles	44
2.5.2. Éducation des consommateurs	48
- Activités de sensibilisation	48
- Edition de prospectus à l'endroit des consommateurs	50
- Renforcement des capacités des groupes cibles	50
2.5.3. Laboratoire de test des équipements	51
2.5.4. Gestion des plaintes	53
III. LES MARCHES DES CEP	55
3.1. Marché Postal	55
3.1.1. Segmentation des activités postales	55
3.1.2. Acteurs postaux	55
3.1.3. Indicateurs du marché postal	56
- Volume des envois du marché postal	56
- Chiffre d'affaires du marché postal	61
3.2. Marchés des communications électroniques	63
3.2.1. Acteurs	63
3.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques	64
- Marché de la téléphonie mobile	64
- Marché des communications électroniques fixes	67
- Marché de détail de la fourniture de services téléphoniques fixes	67
- Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet	68
- Marché de gros de la fourniture de capacités	68
- Marché des Services financiers mobiles	69

IV. MISSIONS DE REGULATION	74
4.1. Contrôle de l'accès aux marchés	74
4.1.1. Autorisations postales	74
4.1.2. Autorisations de réseaux et services de communications électroniques	75
4.2. Contrôle des activités des CEP	76
4.2.1. Contrôle des activités postales	76
4.2.2. Contrôle des activités de communications électroniques	77
- Contrôle de la couverture des réseaux	77
- Contrôle de la couverture des axes routiers	77
- Contrôle de la couverture des localités	80
- Suivi de la qualité de services des réseaux	81
- Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières du Bénin	81
- Contrôle des offres et services autorisés	81
4.2.3. Contrôle du spectre	82
- Validation des sites radioélectriques	82
- Contrôle de l'utilisation des fréquences	82
- Contrôle des fournisseurs illégaux de services de communications électroniques	82
4.3. Autres missions de régulation	83
4.3.1. La finalisation de la mise en conformité des FAI avec le code du numérique	83
4.3.2. Élaboration du dossier d'appel d'offres et du cahier des charges dans le cadre de l'attribution d'une troisième licence de communications électroniques mobile	83
4.3.3. La mise à jour des textes relatifs au nom de domaine «.bj »	83

TABLER DES MATIERES

V. LES PERSPECTIVES DE REGULATION	85
5.1. Orientations stratégiques 2022 - 2026	85
5.2. Axes stratégiques	86
5.3. Objectifs stratégiques	86
CONCLUSION	88
ANNEXES	90





AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015