



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2023



SOMMAIRE

1-6

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES GRAPHIQUES

INTRODUCTION

7-20

I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

- 1.1. Missions, vision et valeurs
- 1.2. Organisation et fonctionnement
- 1.3. Ressources de l'ARCEP BENIN
- 1.4. Rappel du programme initial de travail 2023

21-58

II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2023

- 2.1. Contrôle à priori de l'ARCEP
- 2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation
- 2.3. Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs
- 2.4. Protection des droits des consommateurs
- 2.5. Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP
- 2.6. Communication orientée vers l'information des consommateurs
- 2.7. Renforcement de la coopération
- 2.8. Participation de l'ARCEP BENIN aux réunions internationales
- 2.9. Signature de protocoles d'accord de mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire
- 2.10. Renforcement du cadre réglementaire relatif à l'accès aux capacités nationales et internationales par les opérateurs
- 2.11. Réforme du plan national de numérotation





58-70

- 2.12. Réalisation d'une enquête de satisfaction des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste
- 2.13. Contrôle du fonctionnement des points d'accès
- 2.14. Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques
- 2.15. Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières
- 2.16. Contrôle des rayonnements non ionisants
- 2.17. Contrôle des offres de services des opérateurs
- 2.18. Coordination internationale et suivi de la position orbitale du Bénin
- 2.19. Réalisation des tests expérimentaux de la 5G au Bénin
- 2.20. Gestion du nom de domaine « .bj »
- 2.21. Approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné
- 2.22. Renforcement des capacités des opérateurs postaux
- 2.23. Etude prospective du marché postal
- 2.24. Contrôle des opérateurs postaux
- 2.25. Atelier d'échanges et de renforcement des capacités des associations de consommateurs

71-92

III. DONNÉES DES MARCHÉS

- 3.1. Secteur postal
- 3.2. Secteur des communications électroniques

93-98

IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION

99

CONCLUSION

101-103

TABLE DES MATIERES



LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AMNT	Assemblée Mondiale de la Normalisation des télécommunications
APM	ATU Preparatory Meeting
ARCEP BENIN	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du BENIN
ARTAO	Assemblée des Régulateurs des Télécommunications de l'Afrique de l'Ouest
BLR	Boucle Locale Radio
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
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 Hertzien
FTTH	Fiber To The Home (Fibre jusqu'au domicile)
GSR	Global Symposium for Regulators
MIFR	Fichier de référence international des fréquences - Master International Frequency Register
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
PRIDA	Policy and Regulation Initiative for Digital Africa
RNI	Rayonnements Non Ionisants
RPC	Première Réunion Préparatoire de la CMR
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UAT	Union Africaine des Télécommunications
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UPU	Union Postale Universelle
VSAT	Very Small Aperture Terminal



LISTE DES TABLEAUX

Tableaux	Titres	Pages
Tableau 1	Volume du courrier international traité en 2023	73
Tableau 2	Chiffres d'affaires du marché postal de 2021 à 2023	77
Tableau 3	Intensité concurrentielle du marché des communications électroniques en 2023	91



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphiques	Titres	Pages
Graphique 1	Situation du personnel de l'ARCEP par catégorie	14
Graphique 2	Ressources financières de l'ARCEP BENIN en 2023	16
Graphique 3	Recettes recouvrées par l'ARCEP pour le compte de l'Etat en 2023	16
Graphique 4	Evolution des titres d'exploitation délivrés par l'ARCEP BENIN	23
Graphique 5	Statistiques des plaintes reçues et traitées par l'ARCEP en 2023	28
Graphique 6	Evolution des envois postaux	72
Graphique 7	Part de marché des envois à l'international	74
Graphique 8	Répartition du courrier intérieur traité en 2023	75
Graphique 9	Part de marché courriers express et envois colis postaux sur le plan national	76
Graphique 10	Recettes postales	78
Graphique 11	Part de marché en valeur des opérateurs postaux en 2023	78
Graphique 12	Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe	80
Graphique 13	Evolution du parc Internet fixe	81
Graphique 14	Evolution du parc d'abonnements FTTH au Bénin	82
Graphique 15	Evolution du chiffre d'affaires du marché Internet fixe	82
Graphique 16	Chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros	83
Graphique 17	Evolution des abonnements mobiles actifs	84
Graphique 18	Evolution des trafics mobiles	85
Graphique 19	Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2023	86
Graphique 20	ARPU mensuel des opérateurs mobiles	87
Graphique 21	Comptes SFM actifs et pénétration SFM	89
Graphique 22	Parts de marché des fournisseurs SFM en 2023	89



INTRODUCTION

L'année 2023 a été pour l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste, une année riche en projets et en réalisations au service du développement des secteurs des communications électroniques et de la poste.

Deuxième de l'ère du plan stratégique 2022-2026, le présent rapport d'activités présente les principales actions menées, l'évolution et le fonctionnement du marché des communications électroniques et du marché postal à travers les données clés de l'observatoire des marchés.

Au cours de l'année 2023, l'ARCEP a poursuivi les actions engagées pour encourager l'innovation et renforcer la concurrence sur les marchés régulés afin de créer les conditions favorables au développement des offres de services adaptés à toutes les cibles de consommateurs.

L'année 2023 a également été marquée par les actions de contrôle des obligations des cahiers de charges des opérateurs et des initiatives de protection des droits des consommateurs.

Le présent rapport annuel d'activités, élaboré en application des dispositions de l'article 133 de la loi n°2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin, telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021 (*ci-après désignée « le code du numérique » dans le présent rapport*), fait le point de la mise en œuvre du programme d'activités de l'année 2023 et présente les résultats obtenus.

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

- Chapitre I : Aperçu sur l'ARCEP BENIN ;
- Chapitre II : Réalisations de l'ARCEP en 2023 ;
- Chapitre III : Données des marchés ;
- Chapitre IV : Perspectives de régulation.



I.
APERÇU SUR
L'ARCEP BENIN





I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN

1.1. Missions, vision et valeurs

1.1.1. Missions

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

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

1.1.1.1. Sur le plan juridique

L'ARCEP veille à l'application des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que des cahiers de charges applicables aux activités de communications électroniques et de la poste au Bénin.

Elle contribue à la mise en place du cadre réglementaire des secteurs des communications électroniques et de la poste, à travers des projets de textes ou des avis sur des projets de lois, de décrets et d'arrêtés régissant le secteur.

1.1.1.2. Sur le plan économique

L'ARCEP veille au bon fonctionnement du marché et garantit les conditions d'une concurrence saine et loyale au profit des opérateurs et des utilisateurs. Elle approuve les offres techniques et tarifaires, les catalogues d'interconnexion soumis par les opérateurs de réseaux de communications électroniques. Elle procède à l'analyse des marchés et, le cas échéant, détermine les marchés pertinents et fixe les obligations des opérateurs y exerçant une puissance significative.

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



1.1.1.3. Sur le plan technique

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

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

Elle assure le contrôle du respect des obligations de couverture des réseaux, de la qualité de service, des conditions d'utilisation des fréquences, des ressources en numérotation et de la conformité des installations de communications électroniques.

1.1.2. Vision

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

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

1.1.3. Valeurs

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

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

1.2. Organisation et fonctionnement

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

- le Conseil de Régulation ;
- le Secrétariat Exécutif.



1.2.1. Le Conseil de Régulation

1.2.1.1. Attributions et organisation

Le Conseil de Régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de Régulation. Il a pour attributions de :

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



- veiller au bon exercice des fonctions et attributions statutaires de l'Autorité de Régulation.

A ce titre, le Conseil de Régulation délibère sur :

- les plans stratégiques à court, moyen et long termes de l'Autorité de Régulation, élaborés par le Secrétariat Exécutif dans le cadre de la mise en œuvre de la politique nationale des secteurs des communications électroniques et de la poste ;
- les budgets ou comptes prévisionnels annuels, les états et les comptes financiers de fin d'exercice ;
- les programmes pluriannuels d'actions et d'investissements de l'Autorité de Régulation ;
- les rapports annuels d'activités du Secrétaire Exécutif.

Le Conseil de Régulation donne des avis motivés et fait des recommandations sur les dossiers soumis par le Secrétaire Exécutif, à savoir :

- les projets de décisions réglementaires ;
- le règlement des appels à concurrence, les dossiers d'instruction afférents à l'octroi de licence y compris les cahiers des charges fixant les droits et obligations des titulaires de licences et d'autorisations ;
- les dossiers d'instruction des demandes de modification des tarifs des services de communications électroniques et de la poste ;
- les procédures de règlement des différends entre opérateurs et de traitement des plaintes des utilisateurs ;
- toutes autres questions afférentes aux missions de l'Autorité de Régulation.

1.2.1.2. Composition du Conseil de Régulation

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

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



1.2.1.3. Fonctionnement du Conseil de Régulation

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

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

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

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

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

■ Les sessions du Conseil de Régulation

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

■ Les comités de sanction

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

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

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



1.2.2. Le Secrétariat Exécutif

1.2.2.1. Attributions et organisation du Secrétariat Exécutif

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

- exécuter les délibérations du Conseil de Régulation ;
- soumettre à l'adoption du Conseil de Régulation, les plans stratégiques, les plans d'actions et les programmes budgétaires ;
- exécuter les plans et programmes ;
- représenter l'Autorité de Régulation en justice et mettre en œuvre toutes les actions judiciaires ayant pour objet la défense des intérêts de l'Autorité de Régulation ;
- assister aux réunions du Conseil de Régulation dont il assure le secrétariat ;
- assurer la préparation technique des dossiers à soumettre à l'approbation du Conseil de Régulation.

En vue de l'exécution de ces missions, le Secrétariat Exécutif est organisé en directions technique, économique, juridique et administrative.

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

1.2.2.2. Fonctionnement du Secrétariat Exécutif

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

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

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



1.3. Ressources de l'ARCEP BENIN

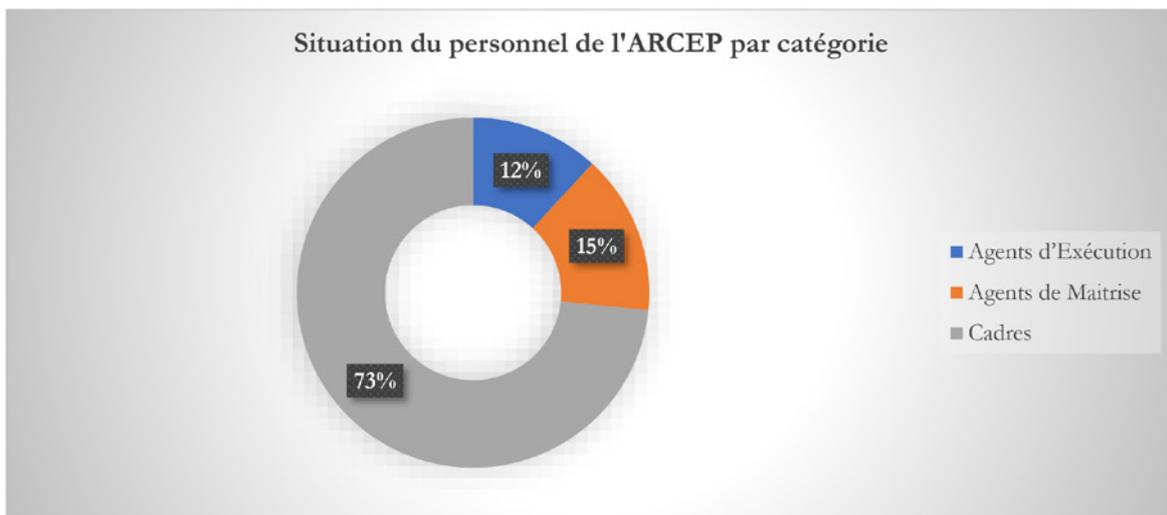
1.3.1. Ressources humaines

L'ARCEP dispose de ressources humaines qualifiées ayant les profils nécessaires pour l'accomplissement de ses missions. L'effectif du personnel est de soixante-huit (68), y compris les membres du Conseil de Régulation. Cet effectif n'a pas connu de variation entre 2022 et 2023.

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

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

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



Source : (ARCEP, 2023)

Le personnel de l'ARCEP BENIN est composé de **38,24 %** de femmes et **61,76%** d'hommes.

La moyenne d'âge de l'ensemble des ressources humaines est de 38 ans.



1.3.2. Ressources financières

1.3.2.1 Ressources financières de l'ARCEP

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

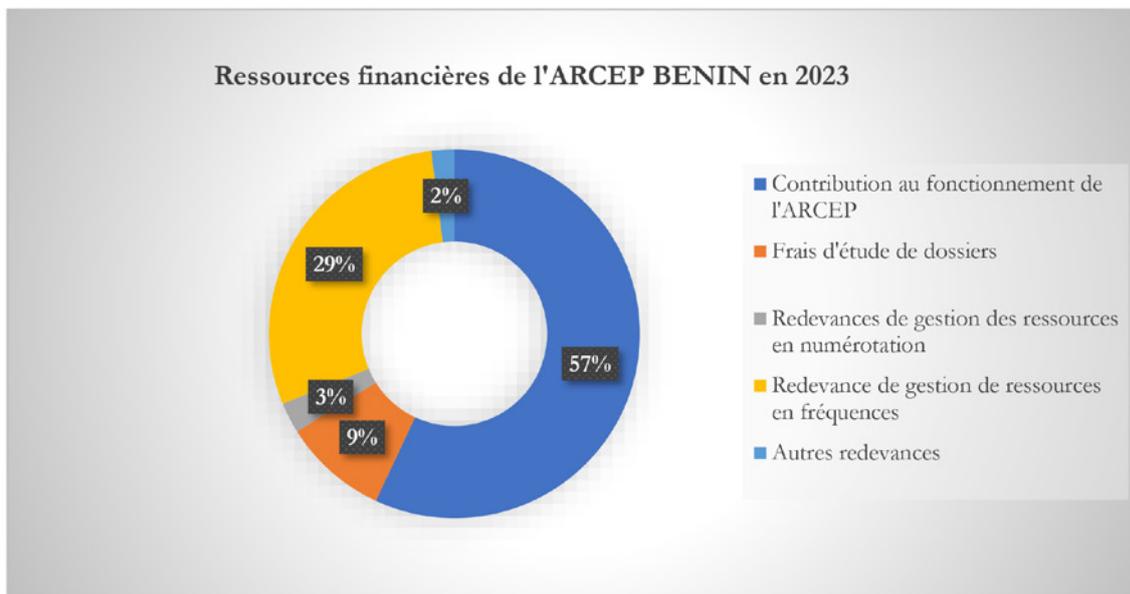
Elles sont constituées par :

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

Au titre de l'année 2023, le total des ressources de l'ARCEP s'élève à un montant de cinq milliards six cent trente-et-un millions sept cent quinze mille cinquante-cinq (5 631 715 055) francs CFA. Ces ressources sont réparties comme l'indique le graphique ci-dessous :



Graphique 2 : Ressources financières de l'ARCEP BENIN en 2023



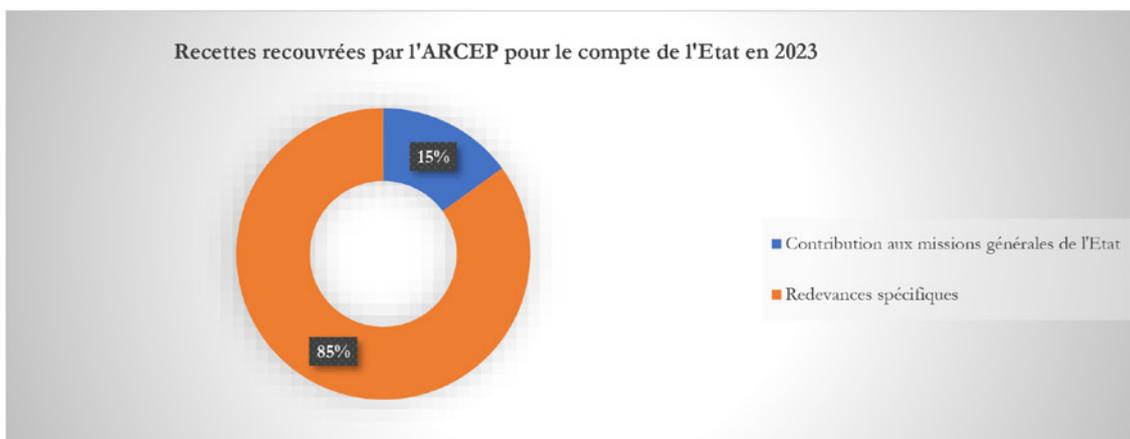
Source : (ARCEP, 2023)

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

Au cours de l'année 2023, l'ARCEP BENIN a mobilisé pour le compte de l'Etat un montant de soixante-douze milliards quatre cent quatre-vingt et un millions huit cent vingt-cinq mille huit cent trente-quatre (72 481 825 834) francs CFA.

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

Graphique 3 : Recettes recouvrées par l'ARCEP pour le compte de l'Etat en 2023



Source : (ARCEP, 2023)



1.3.3. Ressources techniques

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

1.3.3.1. Les infrastructures techniques

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

- d'un laboratoire de test des équipements terminaux ;
- d'un système de suivi permanent de la qualité de service ;
- d'un système automatisé de gestion des fréquences (SPECTRA) ;
- de stations et équipements de contrôle des fréquences ;
- de chaînes de mesure pour le contrôle de la couverture et de la qualité de service (QoS) ;
- d'équipements de mesure du niveau d'exposition des populations aux effets des rayonnements non ionisants (RNI) ;
- d'une plateforme unifiée de gestion des infrastructures de télécommunications (PUGIT) (<https://pugit.arcep.bj/>) ;
- d'une plateforme d'accès aux informations de couverture et de qualité des réseaux : **Atlas de couverture et de la qualité de service** ;
- d'une plateforme de comparaison tarifaire des offres mobiles et Internet des opérateurs mobiles et fixes : **Simulateur tarifaire**.

1.3.3.2. Les plateformes spécifiques

Dans le cadre de la digitalisation de ses services, l'ARCEP BENIN s'est dotée des plateformes spécifiques ci-après :

- **e-services** : la plateforme de gestion des demandes de services fournis par l'ARCEP BENIN (<https://e-services.arcep.bj/>) ;
- **e-courriers** : la plateforme de gestion des courriers (<https://phenix-ged.arcep.se/courrier>) ;
- **G-Plaintes** : la plateforme de gestion des plaintes des consommateurs (<https://gplainte.arcep.se/login>).



1.4. Rappel du programme initial de travail 2023

La planification des activités en 2023 tire son fondement du plan stratégique 2022–2026 et est définie suivant les quatre (04) axes stratégiques ci-après :

■ Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

Les objectifs stratégiques ciblés au titre de l'axe stratégique 1 pour le compte du plan de travail annuel 2023 sont :

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

Les activités suivantes sont planifiées :

- **Renforcer la coopération et assurer la présence de l'ARCEP BENIN aux réunions stratégiques et statutaires** : pour renforcer sa présence et sa notoriété sur le plan international, l'ARCEP BENIN poursuit sa participation effective et ses contributions au sein des organisations internationales des communications électroniques et de la poste (UIT, UPU, UPAP, UAT, CPEAO, ARTAO, FRATEL, SMART AFRICA, etc.). Par ailleurs, l'Autorité de Régulation envisage d'intensifier sa coopération bilatérale avec d'autres Autorités Nationales de Régulation des communications électroniques et de la poste en général, et celles de l'espace CEDEAO en particulier.
- **Analyser le cadre réglementaire et évaluer les actions de régulation** : il s'agit de renforcer l'accès aux ressources et de développer un cadre réglementaire favorable qui permettra l'éclosion de services innovants qui constituent un enjeu économique, technologique, social et sécuritaire important.

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

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

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

Les activités ci-après sont planifiées :

- **Analyser le marché des services des communications électroniques** : il s'agit de réaliser une étude de marché sur l'accès aux capacités nationales et internationales par les opérateurs ;



- **Assurer la collecte des données des secteurs régulés** : les secteurs des communications électroniques et de la poste étant en constante mutation, l'ARCEP BENIN se veut être une référence dans la mise à disposition de données fiables à travers la publication périodique des données des secteurs.
- **Contrôler le respect des obligations légales et réglementaires des opérateurs** : il s'agit de réaliser entre autres des contrôles de conformité des obligations de couverture, de qualité de service, de tarification et d'utilisation des ressources rares (fréquences, numérotation et adressage).

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

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

- Contribuer au développement du service postal universel ;
- Promouvoir les services postaux innovants ;
- Lutter contre l'informel.

Les activités retenues sont les suivantes :

- **Suivre la mise en œuvre de la convention du SPU** à travers des contrôles du respect du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné.
- **Poursuivre la lutte contre l'informel** à travers la mise en place d'une nouvelle réglementation sur la livraison urbaine pour favoriser la transformation des acteurs exerçant sans autorisation sur le marché postal.
- **Analyser le marché postal** sur la base des données disponibles, aux fins d'introduire les mesures correctives nécessaires.

■ **Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs**

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

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

Les activités planifiées sont :

- **Mettre en place une plateforme intégrée de gestion des relations avec les usagers (PIGRU)** : il s'agit de développer une plateforme qui aura pour but d'améliorer le parcours et l'expérience client. Elle offrira via un lien unique, l'accès à toutes les offres de service de l'ARCEP BENIN.



- **Contribuer à la réduction de l’empreinte écologique des opérateurs** : il s’agit de réaliser une étude sur les moyens de réduction progressive de l’empreinte écologique des opérateurs dans le déploiement des réseaux.
- **Sensibilisation et renforcement des capacités des associations utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste**: il s’agit d’organiser un atelier d’échange et de renforcement des capacités des associations de consommateurs sur les outils de régulation.



II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2023





II. RÉALISATIONS DE L'ARCEP EN 2023

2.1 Contrôle à priori de l'ARCEP

Au cours de l'année 2023, l'ARCEP a délivré neuf cent soixante-deux (962) titres d'exploitation de réseaux et services de communications électroniques. Au nombre de ces autorisations, on dénombre 252 certificats d'agrément, 544 autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques, 18 accusés de réception de déclaration de services à valeur ajoutée, 67 autorisations d'utilisation de ressources en numérotation et 81 autorisations d'offres de services de communications électroniques.

Il ressort de ce qui précède :

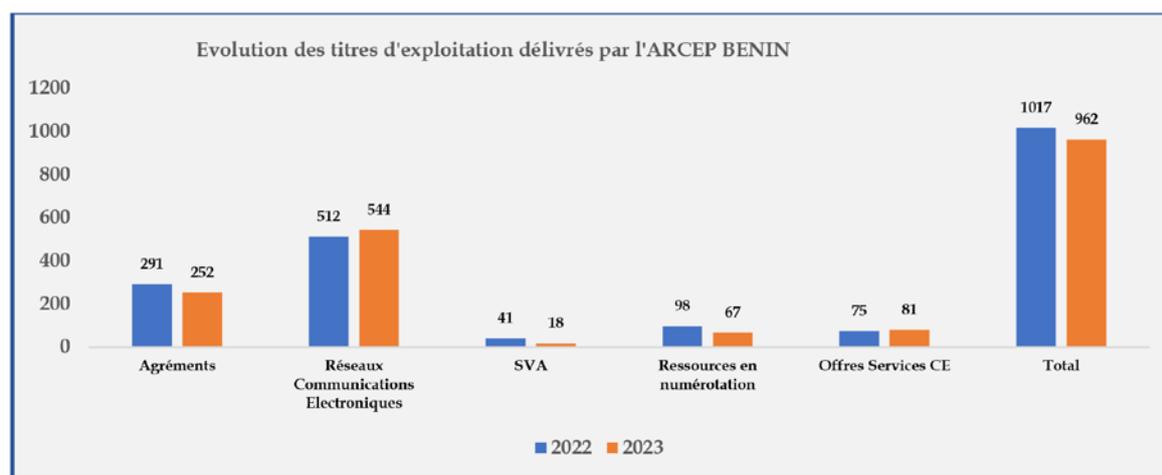
- une augmentation de 6,3% des autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques délivrées par l'ARCEP par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est due notamment au renforcement du réseau de transmission des opérateurs mobiles par des liaisons hertziennes et satellitaires.
- une diminution de 13,40% des agréments, 31,63% des autorisations d'utilisation des ressources en numérotation et 56,1% des accusés de réception de déclarations de service à valeur ajoutée délivrés par l'ARCEP par rapport à l'année précédente.
- une augmentation de 8% des autorisations d'offres de services délivrées par l'ARCEP par rapport à l'année précédente. Cette croissance est portée d'une part, par les offres mises sur le marché par le troisième opérateur mobile à l'occasion du lancement commercial de ses activités, et d'autre part, par les nouvelles offres implémentées par les autres opérateurs pour maintenir les clients sur leurs réseaux respectifs.

En outre, il conviendrait de souligner qu'au titre des autorisations délivrées, l'ARCEP a enregistré en 2023, l'entrée sur le marché de sept (07) nouveaux fournisseurs d'accès à Internet.

Le graphique ci-après illustre l'évolution des titres d'exploitation par catégorie, entre 2022 et 2023.



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



Source : (ARCEP, 2023)

2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation

L'ARCEP a fait évoluer le cadre réglementaire applicable aux activités de communications électroniques en adoptant plusieurs décisions visant à définir les conditions d'exploitation de services innovants et garantir les conditions d'une concurrence saine et loyale sur les marchés régulés.

Il s'agit notamment :

- des lignes directrices de l'itinérance nationale sur les réseaux de communications électroniques mobiles en République du Bénin ;
- des conditions techniques et économiques de partage des infrastructures et de location de capacités en République du Bénin ;
- des conditions de fourniture des informations relatives aux infrastructures de communications électroniques en République du Bénin ;
- de la charte de nommage du nom de domaine Internet « .bj » ;
- des conditions d'établissement et d'exploitation à titre expérimental d'un réseau mobile de 5ème génération (5G) par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles en République du Bénin.

Le répertoire des décisions prises par l'ARCEP au titre de l'année 2023 est disponible sur le site de l'ARCEP BENIN (www.arcep.bj).



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

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

2.3.1. Opérateurs postaux

Dans le cadre du suivi du respect des obligations prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que les stipulations du cahier des charges applicable aux opérateurs postaux, l'ARCEP a réalisé des contrôles des obligations administratives et financières relatives au paiement du droit d'entrée, à l'ouverture des services postaux, à la fourniture des états financiers certifiés et au paiement des redevances annuelles relatives aux missions générales de l'Etat et au développement du secteur.

Des résultats de cet audit qui concerne dix-huit (18) opérateurs de services postaux non réservés, il ressort que 39% des opérateurs postaux sont à jour en matière de paiement du droit d'entrée, 22% en matière de fourniture des états financiers certifiés et 11% en matière de paiement des redevances annuelles relatives aux missions générales de l'Etat et au développement du secteur. En revanche, tous les opérateurs contrôlés sont à jour des obligations relatives à l'ouverture de leurs services postaux.

Au regard des manquements relevés, et en application des dispositions réglementaires en vigueur, le Conseil de Régulation a ouvert des instructions préalables à l'encontre des opérateurs postaux défaillants.



2.3.2. Fournisseurs d'accès à internet

L'ARCEP a effectué une évaluation de la conformité réglementaire des Fournisseurs d'accès à Internet en République du Bénin. Cette mission a porté sur le contrôle du respect des obligations administratives et financières ci-après :

- paiement des droits annuels d'autorisation ;
- paiement des contributions aux missions générales de l'Etat ;
- paiement des redevances de gestion et d'utilisation des ressources en fréquences;
- paiement des redevances d'utilisation des ressources en numérotation;
- transmission des états financiers à l'ARCEP BENIN;
- transmission des rapports annuels d'activités à l'ARCEP BENIN ;
- respect des zones de couverture autorisées.



Rencontre pour une évaluation de la conformité réglementaire des Fournisseurs d'accès à Internet



Les résultats issus de l'audit ont révélé que beaucoup de fournisseurs d'accès à internet ne sont pas à jour de l'ensemble des obligations contrôlées.

Face à cette situation, et tenant compte des efforts consentis par les pouvoirs publics pour mettre en place un environnement favorable à l'exercice de cette activité afin de garantir, in fine, l'accès des populations à la connectivité internet, l'Autorité de Régulation a engagé une démarche de sensibilisation à l'endroit de l'ensemble des acteurs de ce sous-secteur.

A l'issue des échanges et de la concertation des acteurs, un moratoire de trois (03) mois a été accordé aux fournisseurs d'accès à internet pour lever tous les manquements relevés, sous peine de l'ouverture d'une procédure de sanction à leur rencontre.

2.3.3. Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles

Outre les missions ordinaires de contrôle des réseaux et services mises en œuvre conformément à son plan annuel de contrôle, l'ARCEP a réalisé en 2023 une campagne d'audit de la couverture, de la qualité de services et de la conformité réglementaire des opérateurs mobiles.

Sur le volet couverture des réseaux, cet audit fait suite à celui de 2021 ayant conclu au non-respect de la couverture intégrale du territoire par les deux (02) opérateurs en activité et entraîné la prise d'une décision les mettant en demeure de se conformer à leur obligation de couverture au plus tard le 04 avril 2023.

Le nouvel audit qui visait à vérifier l'état de mise en œuvre des obligations de couverture par les opérateurs, a relevé que ces derniers n'ont pas atteint le niveau de couverture exigé ni sur l'ensemble des dix (10) axes routiers contrôlés, ni dans les cent (100) arrondissements audités. En conséquence, le Conseil de Régulation a notifié aux deux (02) opérateurs concernés, les griefs de violation de leurs obligations de couverture conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

En ce qui concerne le volet du contrôle de la qualité de service, l'audit a pris en compte tous les trois (03) opérateurs mobiles en activité. Les obligations de qualité des services voix, de données, de messagerie (SMS) ont été évaluées dans trente (30) arrondissements des communes à statut particulier que sont : Cotonou, Porto-Novo, Parakou et Abomey-Calavi. Les résultats issus des mesures ont révélé des non-conformités.

Enfin, en ce qui concerne la vérification de la conformité tarifaire, le contrôle avait pour objectif de s'assurer que les différentes offres de services des trois (03) opérateurs étaient mises en œuvre sur leurs réseaux respectifs dans le respect des exigences réglementaires applicables en matière de tarification et de fonctionnement des offres. A cet effet, toutes



les offres commerciales mises en œuvre par les opérateurs ont été auditées et des non-conformités relevées.

Au regard de l'importance des manquements relevés sur la protection des consommateurs tant sur le plan de la qualité de service que sur celui du respect des exigences en matière de tarification, le Conseil de Régulation, statuant en sa session du 22 décembre 2023, a décidé d'ouvrir des instructions préalables à l'encontre des trois (03) opérateurs pour non-respect des obligations susvisées.



Rencontre avec les opérateurs de réseaux mobiles pour le lancement de l'audit de la couverture et de la qualité des services

2.4. Protection des droits des consommateurs

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

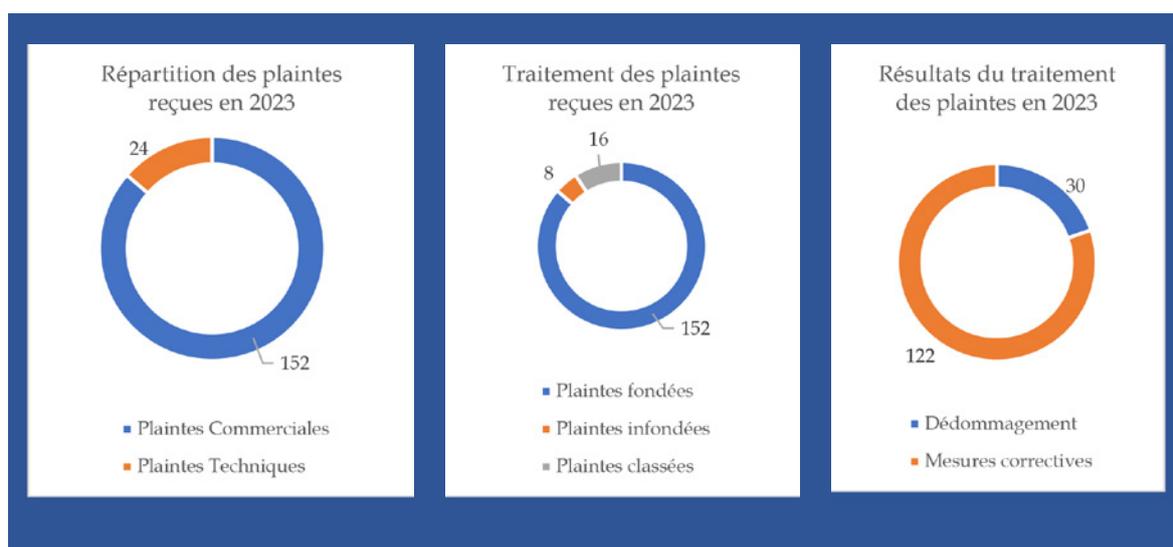
Au cours de l'année 2023, cent soixante-seize (176) plaintes ont été enregistrées et traitées.

Ces plaintes proviennent de plusieurs canaux, à savoir :

- la ligne verte 131 : trente-neuf (39) plaintes reçues soit 22% ;
- les réseaux sociaux : quatre -vingt-quinze (95) plaintes reçues soit 54% ;
- le guichet unique : quinze (15) plaintes reçues soit 9% ;
- les courriels : vingt-sept (27) plaintes reçues soit 15%.

Le graphique ci-après présente quelques statistiques sur la répartition des plaintes reçues et traitées au cours de l'année 2023.

Graphique 5 : Statistiques des plaintes reçues et traitées par l'ARCEP en 2023



Source : (ARCEP, 2023)

Des 176 plaintes reçues et traitées, on dénombre 152 plaintes portant sur des préoccupations d'ordre commercial et 24 plaintes sur des sujets techniques, soit respectivement 86,4% et 13,6% des plaintes reçues.

Par ailleurs, 86,4% des plaintes sont jugées fondées tandis que 4,5% sont déclarées infondées. Une proportion de 9,1% des plaintes a été classée¹.

Le traitement des plaintes par l'ARCEP a donné lieu à trente (30) actions de dédommagements et cent vingt-deux (122) mesures correctives.

¹ Une plainte est classée lorsque, au cours de l'instruction, le plaignant n'a pas donné suite aux demandes d'informations de l'ARCEP BENIN.



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

Inscrite dans une démarche qualité depuis plusieurs années, l'Autorité de Régulation a mis en place un système de règles et de valeurs qui concourent à l'atteinte de ses objectifs qualité qui sont déclinés autour des axes ci-après :

- le renforcement de la concurrence pour le développement des offres de services adaptées à toutes les cibles de consommateurs ;
- la maîtrise de la qualité et des prix des services ;
- la conformité de tous les processus internes ;
- la maîtrise des risques ;
- la satisfaction durable de toutes les parties intéressées pertinentes.

Dans le cadre de la consolidation de la démarche qualité, l'ARCEP a poursuivi l'amélioration du fonctionnement de ses processus internes en vue de garantir leur efficacité et de s'adapter aux enjeux modernes de la régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste. Dans ce cadre, l'Autorité de Régulation a travaillé à consolider la maturité de sa démarche qualité.

En effet, forte de son ambition d'être « **une administration de référence et un levier de développement des marchés numériques et postaux** », l'ARCEP a poursuivi les efforts d'optimisation de la qualité des produits et services d'une part, et de la qualité expérientielle de ses usagers d'autre part.

En outre, dans sa démarche d'amélioration continue, l'ARCEP a inscrit au titre de ses objectifs stratégiques, le respect des normes environnementales et la réduction de l'empreinte écologique. A ce titre, l'Autorité de Régulation a mis en œuvre une action de formation visant à outiller ses cadres et responsables sur les enjeux mondiaux de protection de l'environnement et du développement durable. A travers ce renforcement de capacités, l'Autorité de Régulation envisage l'intégration de la norme ISO 14001 version 2015 à son système de management dans la perspective de sa certification sur ladite norme dès 2024.



2.6. Communication orientée vers l'information des consommateurs

Outre l'animation de ses médias digitaux, l'ARCEP a renforcé sa présence et son impact dans les médias traditionnels à travers une émission radiophonique dénommée « **Instant de régulation** », coproduite avec la Radio de service public.

« **Instant de régulation** » est une émission interactive qui a pour but d'éclairer le public sur les questions de régulation et les réformes qui s'opèrent dans les secteurs des communications électroniques et de la poste.

L'agenda 2023 des émissions a été conçu et mis en œuvre en collaboration avec les associations de consommateurs.

Au total, neuf (09) émissions interactives portant sur plusieurs thématiques ont été réalisées et diffusées sur les ondes de la Radio Bénin avec la participation effective du Secrétaire Exécutif dans l'objectif de communiquer sur la cohérence de la vision de l'ARCEP, les activités et les résultats.

Les fiches synthétiques des émissions sont présentées ci-dessous.

Segmentation et évolution du marché postal au Bénin : Défis réglementaires

La prise en compte des nouveaux enjeux et défis du marché postal constitue un axe majeur de la régulation postale opérée par l'ARCEP BENIN. Les sujets abordés au cours de cette émission sont relatifs aux acteurs postaux informels (livreurs), à la sécurité des colis postaux, aux dédommagements des usagers en cas de besoin, aux conséquences auxquels s'exposent les usagers qui recourent aux acteurs informels. Cette émission a été également l'occasion d'aborder la question du secteur postal universel,

A travers cette émission, l'ARCEP a rappelé sa compétence sur le secteur postal à l'instar du secteur des communications électroniques. Les diligences en cours pour une réforme de la réglementation en vue d'accélérer la transformation des acteurs informels à travers une nouvelle segmentation du marché ont été passées en revue.

En ce qui concerne le service universel postal, les auditeurs ont appelé l'attention sur la prise en compte des handicapés dans les offres de service et la stratégie du service postal universel au Bénin.

Cette émission a suscité un grand intérêt des auditeurs qui ont posé plusieurs préoccupations auxquelles le Secrétaire Exécutif a apporté les éléments de réponse nécessaires



Arrivée d'un troisième opérateur au Bénin : les implications en matière de régulation et les changements potentiels sur le marché des communications électroniques

L'arrivée du troisième opérateur CELTIS induit une nouvelle dynamique concurrentielle sur le marché des communications électroniques mobiles au Bénin. L'ARCEP, en vue de garantir les conditions d'une concurrence saine et loyale, a adopté la décision n° 2022-049 du 22 février 2022 portant encadrement des tarifs des services de communications électroniques fournis par les opérateurs mobiles en République du Bénin. Cette décision qui définit les conditions de segmentation et de validité des offres ainsi qu'un encadrement des tarifs Voix, Data et SMS, s'applique aux opérateurs ayant une part de marché en valeur supérieure ou égale à 15%. Ce nouvel encadrement tarifaire constitue un levier de rééquilibrage du marché mobile à travers la diversification des offres de services des opérateurs et la promotion de l'innovation.

Implantation des sites radioélectriques au Bénin : entre obligation de couverture nationale et respect du droit à un environnement sain

La problématique de l'installation des sites radioélectriques a toujours suscité un grand intérêt pour le public. Cette émission a permis d'expliquer au public les conditions réglementaires et les mesures de régulation relatives à l'installation des sites radioélectriques au Bénin. Elle a permis également d'aborder les obligations relatives au camouflage des sites et les mesures prises par l'ARCEP, de rappeler les délais réglementaires et les actions entreprises par les opérateurs dans ce cadre.

Ce thème a suscité plusieurs réactions des auditeurs portant entre autres sur :

- les conditions d'implantation des sites radioélectriques au Bénin ;
- les normes de camouflage et du périmètre de sécurité.



La protection des consommateurs : qualité de service, accès à l'information et gestion des plaintes

Conformément aux dispositions de l'article 118 du code du numérique, l'ARCEP est chargée d'assurer la protection des droits et des intérêts des consommateurs et des utilisateurs des services de communications électroniques. Ainsi, l'ARCEP s'est engagée à mettre à la disposition des utilisateurs, toutes les informations qui leur sont nécessaires pour maîtriser leurs droits et leurs devoirs et guider leurs choix.

A cet effet, il est apparu nécessaire d'aborder avec le public les conditions et modalités de protection des consommateurs, la gestion des réclamations par les opérateurs et le traitement des plaintes par l'ARCEP.

Au cours de l'émission, les problématiques liées au phénomène de l'arnaque par les moyens de communications électroniques et aux mesures préventives de sécurité pour y faire face, à la transparence des contrats avec les opérateurs et aux conditions d'achat des cartes SIM et de leur réaffectation ont été abordées.

Cette émission a également été l'occasion d'aborder la question de la qualité de service des réseaux et de sensibiliser le public sur les outils et les plateformes d'accès à l'information mis en place par l'ARCEP.

Accessibilité aux services de communications électroniques dans les zones rurales : les enjeux de déploiement des points d'accès

Les données du secteur des communications électroniques révèlent qu'une partie importante de la population demeure exclue des services du numérique. A la faveur de l'adoption du code du numérique, l'ARCEP a entrepris des actions pour la mise en place effective des points d'accès de services payants de communications électroniques.

L'émission réalisée sur ce thème a consisté à présenter les mesures de régulation et les obligations des opérateurs en matière de déploiement de points d'accès pour la fourniture de services de communications électroniques aux populations dans les zones rurales.

Ce thème a suscité plusieurs réactions notamment :

- la problématique des points d'accès ;
- les enjeux du déploiement des points d'accès ;
- les moyens mis en œuvre par l'ARCEP pour s'assurer de l'installation effective des 3016 points d'accès prévus par la réglementation.



Le protocole d'accord bilatéral de free roaming signé entre le Togo et le Bénin : ce qu'il faut comprendre

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance sur les réseaux de communications électroniques mobiles, l'ARCEP BENIN et l'ARCEP TOGO ont signé le mercredi 18 octobre 2023 un accord bilatéral pour la mise en œuvre du free roaming entre les deux pays. L'émission « Instant de régulation » a permis d'informer le public des avantages du free roaming.

Cet accord qui entre en vigueur à partir du 1er janvier 2024, vise à rendre plus accessibles aux consommateurs des deux (02) pays, les services de base (Voix, SMS et DATA) offerts sur les réseaux de communications mobiles.

Ce thème a suscité l'intérêt des auditeurs qui y ont participé à travers leurs questions portant sur :

- la présentation du contenu de l'accord bilatéral sur le free roaming ;
- les tarifs free roaming ;
- les modalités d'activation du service roaming.

Le contrôle des terminaux au Bénin : mesures réglementaires

En vue d'assurer la sécurité des usagers, le bon fonctionnement des équipements et la sécurité des réseaux, l'Autorité de Régulation a fixé la procédure et les conditions d'agrément des équipements et des laboratoires nationaux et internationaux en République du Bénin, par décision n°2021-360 du 20 décembre 2021.

Ainsi, elle procède au contrôle de conformité et de fonctionnalité par l'homologation des équipements terminaux et radioélectriques (téléphones portables, tablettes, smart TV, ordinateurs portables, imprimante dotée d'interface de connexion au réseau, modems/Pocket wifi), des équipements radioélectriques et réseaux.

Au cours des échanges, l'ARCEP BENIN a éclairé l'opinion publique sur les conditions d'agrément des terminaux et a saisi l'occasion pour sensibiliser la population sur les obligations des vendeurs de terminaux aux fins de l'accompagner dans ce rôle de contrôle et de veille.

Des réponses appropriées ont été apportées aux préoccupations des auditeurs qui se résument à :

- la définition d'une homologation ;
- la procédure et les conditions d'agrément des équipements ;
- la communication des statistiques sur les agréments d'équipements délivrés par l'ARCEP BENIN ;



- la méthodologie de contrôle de la conformité de la commercialisation des équipements sur le marché.

Le choix des consommateurs des services de communications électroniques

L'ARCEP BENIN s'est fixée dans son plan stratégique 2022- 2026 des défis majeurs en matière de protection des consommateurs. Ces défis prennent en compte l'évolution technologique, la maturité numérique et les besoins des consommateurs. Ainsi, dans cette dynamique, elle a jugé nécessaire d'aborder au cours de son 7ème numéro de l'émission « Instant Régulation », la problématique sur le choix des offres de services de communications électroniques. Cette émission fut l'occasion de présenter les dispositions à prendre par les consommateurs dans le choix de leurs offres de services et de leur prodiguer quelques conseils pour une utilisation optimale des services de communications électroniques.

L'émission a été l'occasion de rappeler aux auditeurs le rôle des outils mis à leur disposition par l'ARCEP pour faire le choix des services de communications électroniques : le Simulateur Tarifaire et l'Atlas de Couverture des réseaux.

La concurrence sur le marché des communications électroniques : Règles et enjeux

La problématique de la concurrence sur le marché des communications électroniques a été traitée au cours de l'émission « Instant de régulation ». Ce fut l'occasion pour l'ARCEP de rappeler les règles à observer par les différents acteurs en matière de concurrence sur le marché. Cette émission fût l'occasion de présenter les mesures prises par l'ARCEP pour garantir la concurrence sur le marché : l'analyse des marchés, la désignation des opérateurs dominants et les obligations réglementaires y relatives, le partage des infrastructures, l'encadrement des tarifs, l'approbation des catalogues de référence des opérateurs, la portabilité des numéros mobiles, l'itinérance nationale, etc...

Cette thématique a permis d'éclairer les auditeurs sur l'application des règles de concurrence dans le marché des communications électroniques au Bénin.

Toutes les émissions sont disponibles en podcast sur le compte YouTube de l'ARCEP (<https://www.youtube.com/@arcepbenin2333>).



2.7. Renforcement de la coopération

L'ARCEP a mis en œuvre une régulation collaborative avec les institutions au plan national, mais aussi, a renforcé ses relations de coopération avec les Autorités nationales de régulation.

2.7.1 La régulation collaborative

Au titre de son plan stratégique 2022-2026, l'ARCEP BENIN a défini la mise en place d'une gouvernance efficace et collaborative de régulation comme l'un des axes stratégiques de mise en œuvre de sa mission. Cette initiative engagée depuis quelques années vise à favoriser l'implication, la coopération et la participation des parties prenantes dans le processus de régulation, en leur offrant la possibilité de contribuer, dans le cadre d'un creuset d'échange et de dialogue, à la prise de décision de régulation efficace.

Dans ce cadre, l'Autorité de Régulation collabore avec les acteurs institutionnels et les opérateurs.

■ **Collaboration avec la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC)**

Dans le cadre de la mise en œuvre de leurs missions respectives, l'ARCEP BENIN et la HAAC entretiennent de fructueuses relations de coopération qui ont connu une évolution particulière au cours de l'année 2023.

Ainsi, le 05 mai 2023, le Conseil de Régulation a reçu une délégation de la Haute Autorité de l'Audiovisuel et de la Communication (HAAC) pour échanger sur les modalités de la formalisation de leur collaboration sur des sujets d'intérêt communs, notamment en matière de régulation des médias en ligne.

A cet effet, à l'initiative des présidents des deux institutions, il a été mis en place un comité technique conjoint chargé de proposer les termes de cette collaboration institutionnelle dans les limites des attributions légales des deux régulateurs.

Au terme des travaux de ce comité technique placé sous la coordination conjointe du Secrétaire Exécutif de l'ARCEP BENIN et du Secrétaire Général de la HAAC, il a été proposé un projet de texte définissant l'étendue de la collaboration entre la HAAC et l'ARCEP BENIN qui peut porter sur l'une ou l'autre des procédures ci-après :

- la coopération en matière de recherche d'informations dans le cadre des manquements des médias fournissant des services d'information et de communication en ligne ou par réseaux mobiles ;



- l'avis consultatif dans le cadre de toute procédure d'instruction préalable à une décision de la HAAC, notamment en ce qui concerne la sanction des médias fournissant des services d'information et de communication en ligne ou par réseaux mobiles;
- le suivi de la mise en œuvre des décisions de sanction notamment celles touchant les canaux de diffusion régulés par l'ARCEP BENIN. A cette fin, l'ARCEP BENIN peut être amenée à prendre toute mesure visant la mise en œuvre desdites décisions.

Ce projet de texte validé par les deux institutions est introduit en vue de son adoption par le Gouvernement.



Rencontre avec la Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication (HAAC)



■ Echange avec le Conseil Economique et Social (CES)

Le Conseil de Régulation a reçu le 25 septembre 2023, une délégation du Conseil Economique et Social (CES) pour une séance d'échanges. Cette visite s'inscrit dans le cadre d'une étude engagée par le Conseil Economique et Social sur le thème « la problématique de la cybercriminalité au Bénin : impacts socioéconomiques et approches de solutions ».

Au cours des échanges, les deux institutions ont abordé les aspects touchant au dispositif réglementaire mise en place ainsi qu'aux acteurs institutionnels en charge de la riposte contre le phénomène de la cybercriminalité.

S'agissant du rôle du Régulateur des communications électroniques en cette matière, il s'agit essentiellement du contrôle du respect par les fournisseurs de services de communications électroniques de leurs obligations en matière de sécurisation de leurs réseaux et de la protection de leurs infrastructures.

L'Autorité de Régulation apporte également sa collaboration aux autorités chargées de la lutte opérationnelle contre la cybercriminalité, par le partage d'informations et facilite la coordination avec les opérateurs dans le cadre de la poursuite des cybercriminels.

Au-delà des aspects répressifs de la lutte contre le phénomène de la cybercriminalité, les deux institutions ont insisté sur la nécessité de mettre en place une approche préventive à travers la sensibilisation et éducation du public, des utilisateurs finaux et des entreprises sur les risques liés à la cybercriminalité d'une part, et les bonnes pratiques de sécurité, les mesures de prévention et les actions à entreprendre en cas d'incident de sécurité d'autre part.



Rencontre avec les membres du Conseil Economique et Social (CES)

■ Visite d'une délégation du groupe MTN

Le Président de l'Autorité de Régulation a reçu en audience le 08 septembre 2023, une délégation du Groupe MTN, conduite par son Vice-Président Senior, Monsieur Ebenezer ASANTE, chargé des opérations MTN Afrique. Cette visite avait pour objectif d'échanger sur les opportunités et les défis liés au secteur des communications électroniques au Bénin.

Au cours des échanges, le Président de l'ARCEP BENIN a rappelé l'importance de la collaboration entre les opérateurs et le Régulateur pour le développement du secteur et souligné les efforts déployés par l'Autorité de Régulation pour promouvoir la concurrence et l'innovation sur le marché des communication électroniques au Bénin.

Le Vice-Président du Groupe MTN a fait part du grand intérêt et de l'importance du marché béninois pour son groupe et exprimé sa gratitude au Gouvernement béninois et au Régulateur pour les conditions favorables mises en place pour l'exercice des activités de communications électroniques au Bénin.

Les échanges ont également porté sur les défis technologiques et réglementaires du marché des communications électroniques du Bénin et les deux parties ont exprimé leur volonté commune de poursuivre les discussions sur ces préoccupations d'intérêt commun.

Cette visite témoigne de l'intérêt des investisseurs internationaux pour le marché béninois et de la volonté de l'ARCEP BENIN de maintenir le dialogue et la collaboration avec toutes les parties prenantes en vue d'assurer le développement durable du secteur des communications électroniques et offrir des services de qualité aux consommateurs.



Rencontre avec une délégation du groupe MTN



2.7.2 Les visites d'échanges

■ Visite de la délégation de l'ARCEP Burkina Faso

Le 03 février 2023, une délégation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes du Burkina Faso a effectué une visite de travail à l'ARCEP BENIN pour s'imprégner des outils de supervision des réseaux des opérateurs mobiles et des grands projets réalisés dans le développement du numérique et de la mise en place des outils de régulation.

Déroulée au Centre Technique sis à Hêvié, cette visite a permis à la délégation de voir l'ensemble des équipements et matériels techniques de l'ARCEP BENIN.

Au terme de la visite, la délégation de l'ARCEP Burkina Faso très satisfaite a pu recueillir un maximum d'informations relatives à la supervision des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile installés au Bénin et à l'évolution du cadre législatif et règlementaire applicable à la régulation des communications électroniques et de la poste au Bénin.



Visite de la délégation de l'ARCEP Burkina Faso

■ Visite de la délégation de l'ARCEP Tchad

Une délégation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes du Tchad conduite par le Directeur de la Régulation Postale, a effectué les 08 et 09 février 2023, une visite de travail à l'ARCEP BENIN. L'objectif de cette visite est de mieux appréhender les outils de régulation postale mis en place au Bénin et de discuter autour des enjeux stratégiques liés à l'évolution du secteur postal à l'ère du numérique.

Dans ce cadre, les deux structures ont partagé leurs expériences sur le cadre juridique, organisationnel et fonctionnel ainsi que sur le suivi de la mise en œuvre du service postal universel. Plusieurs autres sujets importants ont été abordés concernant les défis à relever par les différents acteurs du secteur postal face aux innovations technologiques et leurs impacts sur le secteur. Le partage des acquis sur la problématique de l'informel postal a permis à la délégation de l'ARCEP Tchad, de recueillir un maximum d'informations sur les approches de lutte contre ce phénomène sur le marché postal au Bénin.



Visite de la délégation de l'ARCEP Tchad

■ Visite de la délégation de l'AMRTP du Mali

Dans le cadre de sa coopération avec l'Autorité malienne de Régulation des Télécommunications, des TIC et des Postes, l'ARCEP BENIN a accueilli une mission de stage, au Bureau des activités postales du 20 au 29 septembre 2023. L'objectif est d'échanger sur les outils de régulation postale mis en place au Bénin, les problématiques et nouveaux enjeux du secteur postal.



■ Visite de la délégation de l'ARPCE du Congo

Deux (02) missions d'échanges de l'ARPCE Congo ont été reçues à l'ARCEP BENIN en 2023.

La première, qui s'est déroulée du 17 au 21 juillet 2023, a permis d'échanger avec la délégation sur les différents modules du système SPECTRA.

La deuxième mission, effectuée du 28 au 30 novembre 2023 a porté essentiellement sur le partage d'expériences sur la régulation économique des secteurs des communications électroniques et de la poste. Au cours de cette mission, l'ARCEP BENIN a échangé avec la délégation sur plusieurs thématiques dont l'observatoire des marchés des communications électroniques et de la poste, la régulation du marché des communications électroniques, les relations avec les consommateurs, la régulation postale et les plateformes utilisées.

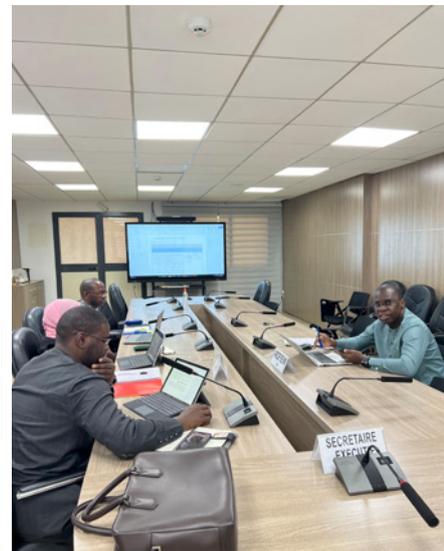


Visite de la délégation de l'ARPCE Congo

■ Visite d'une délégation de l'ARTP du Sénégal

Du 24 au 28 avril 2023, l'ARCEP BENIN a accueilli une délégation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes du Sénégal (ARTP).

Symbole des excellentes relations de coopération entre les deux institutions, cette visite a été l'occasion d'un partage d'expérience autour de plusieurs centres d'intérêt dont la démarche de certification sur la norme ISO 9001 : 2015 et sa pertinence dans les structures de régulation.



Visite de la délégation de l'ARTP Sénégal



■ Visite de travail de l'ARCEP BENIN à la Commission chargée de la régulation du secteur postal au Ghana

Dans le cadre du renforcement de la régulation postale, une délégation de l'ARCEP BENIN a effectué les 16 et 17 mars 2023, une visite de travail auprès de la Commission chargée de la régulation du secteur postal au Ghana (Postal and Courier Services Regulatory Commission), en vue d'échanger sur les meilleures pratiques de régulation des activités postales.

La visite de travail s'inscrit dans le cadre d'un benchmarking visant à la contribution, à l'amélioration de la régulation des activités postales au Bénin, conformément à l'axe 3 du plan stratégique de l'ARCEP BENIN. Cette visite a permis aux deux autorités de régulation d'échanger sur les principaux défis liés à la régulation des services postaux à l'ère du numérique.

En dehors des échanges sur le cadre légal, institutionnel et organisationnel, les deux structures ont partagé mutuellement les outils de régulation mis en place ainsi que les acquis pouvant leur permettre d'améliorer leur performance. Un accent particulier a été mis sur les approches de lutte contre l'informel présent sur le marché postal à travers la revue des actions menées et les principaux défis à relever.



Délégation de l'ARCEP Ghana à la Commission chargée de la régulation du secteur postal au Ghana



2.8. Participation de l'ARCEP BENIN aux réunions internationales

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

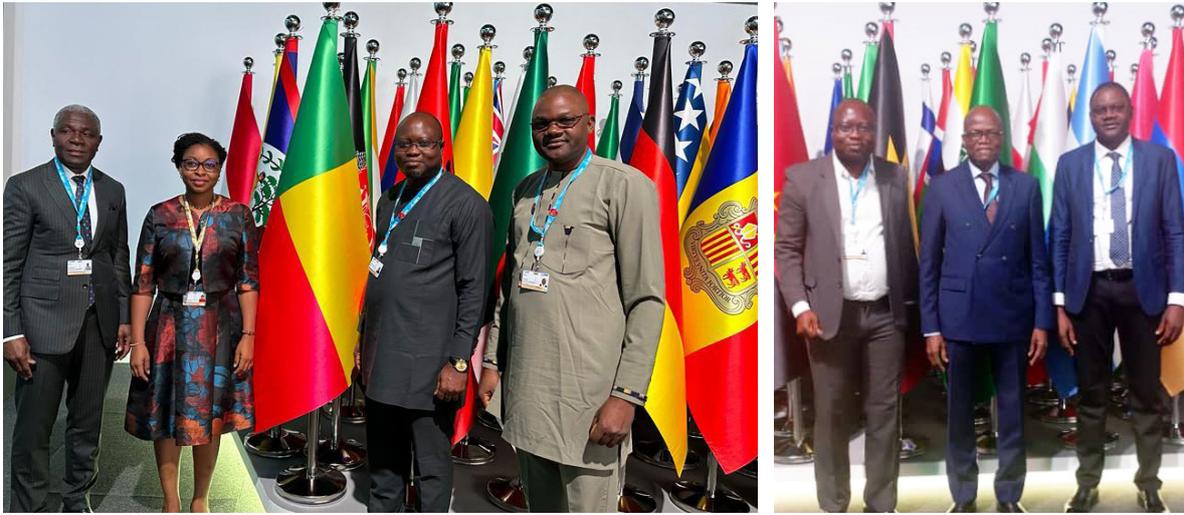
■ Conférence Mondiale des Radiocommunications 2023 (CMR-23)

La Conférence mondiale des radiocommunications 2023 (CMR-23), qui s'est déroulée à Dubaï aux Emirats Arabes Unis (EAU) du 20 novembre au 15 décembre 2023, a réuni, en dehors des participants ayant suivi en ligne, plus de 3900 délégués provenant de 163 États membres et 141 membres de secteur, établissant ainsi un record historique de participation. Elle a pour objectif d'assurer une attribution équitable des bandes de fréquences pour une connectivité universelle et une transformation numérique durable. Les principaux livrables issus de cette conférence sont les actes finaux qui constituent des révisions du Règlement des radiocommunications (RR), avec notamment l'attribution de bandes de fréquences à différents services et de nombreuses résolutions qui détaillent les modalités de mise en œuvre de certaines attributions et les conditions associées.

La délégation de l'ARCEP, conduite par son Président, Monsieur Flavien BACHABI, a participé activement aux travaux de la conférence à travers des contributions pertinentes relevant des préoccupations du Bénin adressées à la conférence comme positions nationales sur les divers points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-23.

Il s'agit entre autres de l'identification de nouvelles bandes de fréquences pour la connectivité à large bande et de nouvelles technologies telles que les HAPS/HIBS, les ESIM.

Par ailleurs, conformément à la position initiale du Bénin au sujet de la question relative au développement des IMT dans la partie haute de la bande de Radiodiffusion (UHF), seule bande restante pour ce service, la délégation du Bénin a objecté toute attribution à titre primaire au service mobile dans cette bande. Ceci a contribué à la protection des services de radiodiffusion dans la décision finale de la CMR sur cette question, notamment dans la région Afrique.



Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR) 2023 à Dubaï (Émirats arabes unis)



Réunion préparatoire Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR) 2023



■ 14^{ème} réunion annuelle du CRTEL (CRTEL-14)

Du 24 au 28 juillet 2023, le Comité des Régulateurs nationaux de Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA (CRTEL) a tenu sa quatorzième réunion à Lomé (Togo).

Cette réunion a porté principalement sur :

- la restitution des travaux du groupe de travail chargé de proposer un encadrement visant à baisser les tarifs des communications régionales ;
- la restitution des travaux du groupe de travail chargé de faire des propositions pour favoriser l'amélioration de la qualité des services de communications électroniques dans l'espace UEMOA ;
- les discussions sur les questions relatives à la gouvernance de l'intelligence artificielle;
- l'adoption du plan d'actions du CRTEL au titre de l'année 2024.

A l'issue de la réunion, les Régulateurs des Etats membres de l'UEMOA ont formulé des recommandations allant dans le sens de la proposition d'un encadrement des tarifs des communications régionales s'appuyant sur les tarifs plafonds issus du benchmark. Il a été également recommandé que les Régulateurs s'approprient des enjeux majeurs autour de l'intelligence artificielle dans la perspective de la mise en place d'une réglementation adaptée.

■ Table ronde des Partenaires Techniques et Financiers pour la mobilisation des ressources en vue du financement du Programme Régional de Développement de l'Economie Numérique (PRDEN)

Dans le cadre de l'accélération de la transformation numérique dans les Etats membres, la Commission de l'UEMOA a élaboré un ambitieux programme d'investissement visant à contribuer à l'accroissement de l'utilisation des services numériques dans les activités économiques et sociales au sein de l'espace UEMOA.

Pour le financement de ce programme, la Commission de l'UEMOA et la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) ont organisé les 27 et 28 novembre 2023 à Abidjan (Côte d'Ivoire), une table ronde des bailleurs de fonds.

Conviée à cette table ronde, l'ARCEP y a pris une part active à travers son Secrétaire Exécutif qui a participé à un panel sur le thème « **Financement de la transformation digitale dans l'espace UEMOA** ». Ce panel qui regroupait des dirigeants d'organes de régulation, d'opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles, d'Institutions internationales et de bailleurs de fonds, avait pour objectif de discuter sur les mécanismes de la transformation digitale dans la perspective de la réduction de la fracture numérique.



Les échanges ont permis d'explorer les modes de financement de l'extension des infrastructures de télécommunications dans les zones économiquement non rentables, du financement de l'innovation et de la digitalisation.

Les propositions issues des échanges ont fait l'objet d'une synthèse par la Commission de l'UEMOA en vue de leur prise en compte dans le cadre de la mise en œuvre du PRDEN.

■ Forum de l'UPU sur le financement du secteur postal en Afrique

L'Union postale universelle (UPU) a organisé à Cotonou du 21 au 23 novembre 2023, un forum sur le financement du secteur postal en Afrique auquel a pris part l'ARCEP.

L'objectif de ce rassemblement des acteurs du secteur postal à l'échelle continentale est de favoriser la compréhension des enjeux liés au financement du secteur postal en Afrique, d'explorer les différentes sources de financement disponibles et de promouvoir la collaboration entre les acteurs pour soutenir le développement postal en Afrique.

Les différents panels et tables rondes organisés à l'occasion de ce forum ont permis aux participants de mettre en exergue les différentes opportunités ainsi que les obstacles à surmonter pour atteindre un meilleur financement du secteur postal dans les pays africains.

A travers son Secrétaire Exécutif, l'ARCEP a participé à la table ronde sur les enjeux politiques et réglementaires du financement d'un secteur postal résilient en Afrique. Le forum a également permis d'aborder les thématiques portant sur le lien entre le financement et la durabilité du secteur postal, la revue des opportunités de financement des infrastructures postales et des modèles de financement existants, ainsi que le rôle de la FinTech, de l'innovation, des banques et autres acteurs de la finance dans le financement du secteur postal.



Forum de l'UPU sur le financement du secteur postal en Afrique



■ Conseil d'Administration de l'UPU

L'ARCEP a participé à la Session S3 du Conseil d'administration de l'Union postale universelle (UPU) tenue du 08 au 12 mai 2023 à Berne (Suisse).

Au cours de sa session, la plénière du Conseil d'administration a examiné et approuvé les rapports des Commissions permanentes du Conseil qui ont essentiellement porté sur le fonctionnement de l'Union et les actions mises en œuvre en vue de l'atteinte des objectifs de la Stratégie postale d'Abidjan.

Par ailleurs, au cours des travaux du Conseil, la Conférence sur la régulation postale s'est tenue le 11 mai 2023 sur le thème : « Actions du secteur postal en faveur du climat ». Les discussions autour des panels qui ont animé ce thème, ont abordé l'alignement des politiques climatiques et les expériences des décideurs politiques sur les questions climatiques et postales. Ces échanges ont permis d'aboutir à des conclusions importantes sur le rôle que le secteur postal pourrait jouer en faveur du climat.

A cet effet, un accent a été mis sur les lacunes politiques à combler et les domaines d'action réglementaires nécessaires pour permettre aux opérateurs d'accélérer les mesures climatiques en collaboration avec les autres acteurs en charge du développement durable. De même, les modèles économiques des services écologiques du secteur postal ainsi que les possibilités d'accès au financement de l'action climatique ont été mis en exergue.

La participation de l'ARCEP à cette session du Conseil d'administration de l'UPU a permis de prendre connaissance du niveau de mise en œuvre des objectifs de la stratégie postale d'Abidjan 2021-2026 et de l'évolution des débats sur la question de l'ouverture de l'Union postale universelle aux acteurs du secteur postal élargi.



■ Conférence des régulateurs postaux africains

L'ARCEP a participé à la conférence des régulateurs postaux africains suivie d'un atelier de renforcement de capacités, organisée par l'Union postale universelle du 23 au 25 mai 2023 à Dakar.

Cette conférence a permis aux experts du domaine de la régulation réunis, d'échanger sur les perspectives liées à la mise en place d'une politique robuste et dynamique pour le secteur postal, la transformation numérique grâce à la régulation postale et la promotion de la participation du secteur privé aux investissements dans le secteur postal. En outre, la conférence a permis le renforcement des capacités des participants sur la régulation postale, notamment les théories fondamentales de la régulation du secteur postal, les missions, fonctions et pratiques du régulateur, l'harmonisation des cadres juridiques de la régulation postale et les perspectives.

La participation de l'ARCEP à cette conférence de l'UPU a permis de faire une analyse comparative positive des actions de régulation mises en œuvre au Bénin par rapport aux normes internationales en matière de régulation postale.

■ Réunion francophone de préparation de la CMR-23 (RPC23-2)

L'ARCEP a pris part à la deuxième session de la réunion préparatoire de la CMR (RPC23-2) à Genève du 27 mars au 6 avril 2023 pour examiner le projet de rapport de la RPC, les contributions des membres de l'UIT et les documents supplémentaires soumis par le Bureau des radiocommunications.

La RPC23-2 a examiné 236 contributions, y compris le projet de rapport de la RPC23-1 et les documents du Directeur du Bureau des radiocommunications.

L'objectif principal de la réunion est d'établir un rapport de synthèse pour la CMR-23 sur la base des contributions des membres de l'UIT et des contributions des Commissions d'études des radiocommunications, concernant les questions techniques, opérationnelles, réglementaires et procédurales à examiner par les conférences mondiales des radiocommunications. Pour l'Administration du Bénin, les points d'intérêt qui ont fait objet d'attention au cours de cette réunion portent sur :

- le point 1.2 qui envisage l'identification des bandes de fréquences 3 300-3 400 MHz, 3 600-3 800 MHz, 6 425-7 025 MHz, 7 025-7 125 MHz et 10,0-10,5 GHz pour les télécommunications mobiles internationales (IMT), y compris d'éventuelles attributions additionnelles au service mobile à titre primaire, conformément à la Résolution 245 (CMR19) ;



- le point 1.3 qui envisage l'attribution à titre primaire de la bande de fréquences 3 600-3 800 MHz au service mobile dans la Région 1 et la prise de mesures réglementaires appropriées, conformément à la Résolution 246 (CMR-19) ;
- le point 1.4 qui envisage, conformément à la Résolution 247 (CMR-19), l'utilisation de plateformes de stations à haute altitude comme stations de base IMT (HIBS) dans le service mobile dans certaines bandes de fréquences inférieures à 2,7 GHz déjà identifiées pour les IMT, à l'échelle mondiale ou régionale et enfin ;
- le point 1.5 qui porte sur l'examen de l'utilisation du spectre et les besoins en spectre des services existants dans la bande de fréquences 470-960 MHz dans la Région 1 et qui envisage des mesures réglementaires possibles dans la bande de fréquences 470-694 MHz dans la Région 1 sur la base de l'examen conformément à la Résolution 235 (CMR15).

■ Participation au programme de formation au système de gestion du spectre pour les pays en développement (SMS4DC) pour les pays francophones

Du 16 au 18 mai 2023 s'est tenue à Praia au Cap Vert, une formation sur l'utilisation du logiciel SMS4DC de gestion du spectre pour les pays d'Afrique francophone. Cette formation s'inscrit dans le cadre de la matérialisation de l'initiative PRIDA de l'UIT, l'UA et l'UE, qui vise à améliorer les compétences techniques et les connaissances des régulateurs africains pour gérer efficacement le spectre. L'objectif principal est de renforcer les capacités techniques des régulateurs des pays en voie de développement dans la gestion du spectre, notamment sur l'utilisation du logiciel SMS4DC. Cette formation a permis aux participants de renforcer leurs capacités sur les différentes fonctionnalités du logiciel de gestion automatisée des fréquences (SMS4DC) de l'UIT, telle que la planification, l'assignation et la coordination des fréquences.

■ Quatrième réunion préparatoire de la CEDEAO à la CMR-23

L'ARCEP a participé à la quatrième réunion préparatoire (APM23-4) du 4 au 7 juillet 2023 à Niamey dans les locaux du ministère des postes et des nouvelles technologies de l'information de la République du Niger.

L'objectif principal de la réunion est d'adopter des positions communes de la CEDEAO (ECOCOP) sur les points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-23, en prélude à la quatrième réunion préparatoire de l'Union africaine des télécommunications pour la CMR-23 (APM23-4). Ainsi, les différentes contributions reçues des administrations ont



fait l'objet de présentations et d'échanges à la suite desquels les administrations de la CEDEAO ont pu s'accorder sur les différents points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-23. Les résultats de cette réunion ont servi de point d'ancrage pour la finalisation des positions nationales du Bénin sur les différents points inscrits à l'ordre du jour de la CMR-23.

■ Participation aux réunions des Commissions d'étude de l'UIT

Au cours de l'année 2023, l'ARCEP a pris une part active aux réunions des commissions d'étude de l'UIT. Il s'agit de :

- la réunion de la commission d'étude 12 UIT-T SG12, tenue du 18 au 28 septembre 2023 à Mexico (Mexique) ;
- la réunion du groupe des rapporteurs des commissions d'étude 1 et 2 de l'UIT-D, tenue du 08 mai au 03 juin 2023 à Genève (Suisse) ;
- la réunion de la Commission d'étude 5 de l'UIT, du 13 au 22 novembre 2023 à Genève (Suisse).

■ Sommet Transform Africa

Du 26 au 28 avril 2023, s'est tenu à Victoria Falls au ZIMBABWE, le sommet Transform Africa. Ce forum africain a réuni les leaders mondiaux et régionaux issus de gouvernements, d'entreprises et d'organisations internationales afin d'échanger sur les nouveaux moyens de façonner, d'accélérer et de soutenir la révolution numérique en cours en Afrique.

Placé sous le thème « **connecter, innover et transformer** », le sommet *Transform Africa 2023* a offert aux dirigeants africains l'opportunité d'échanger sur la manière dont les gouvernants peuvent attirer des investissements à grande échelle pour l'accélération de la croissance économique et la création d'un écosystème entrepreneurial axé sur l'innovation et les TICS.

La participation de l'ARCEP à ce rendez-vous où étaient représentés plus de cent (100) pays, a permis d'enrichir les expériences à travers les diverses tables rondes portant sur des thématiques ci-après :

- le développement du marché unique africain ;
- la connectivité numérique transfrontalière ;
- le développement des infrastructures TICs et Services ;
- la sécurité de la transformation numérique ;
- l'identité numérique.



Par ailleurs, en marge du sommet *Transform Africa*, le Conseil Africain des Régulateurs (CAR) a tenu sa 12^{ème} session pour faire le point de ses activités et de l'état d'évolution des résolutions prises lors de la dernière réunion du CAR.

■ Symposium mondial des régulateurs 2023

Du 05 au 08 juin 2023 s'est tenue à Sharm El-Cheik en Egypte, la 23^{ème} édition du colloque mondial des régulateurs. Organisé par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), le thème de cette édition est « **Réglementation pour un avenir numérique durable** ». Plus de 4000 participants ont pris part à cette rencontre mondiale qui a réuni, les régulateurs des télécommunications, les ministères des TICs, la société civile, les opérateurs des réseaux de communications électroniques et les équipementiers des télécommunications.

Les échanges se sont déroulés autour de plusieurs thématiques dont notamment la gouvernance collaborative pour l'établissement d'une économie numérique durable.

■ Atelier sur le déploiement de l'IPv6

Face à l'évolution rapide du nombre d'ordinateurs et d'objets connectés à internet, les adresses IPv4 deviennent insuffisantes pour satisfaire les besoins sans cesse croissant des utilisateurs des ressources IP.

Afin d'apporter une solution à travers le renforcement des capacités des régulateurs ayant à charge la gestion des ressources d'adressage, du 22 au 23 mai 2023 s'est tenue à Kigali (Rwanda), un atelier sur le déploiement de l'IPv6, organisé par AFRINIC (*African Network Information Centre*) et l'UAT.

2.9. Signature de protocoles d'accord de mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire

L'ARCEP s'est investie au cours de l'année 2023 dans la mise en œuvre du règlement C/REG.21/12/17 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public à l'intérieur de l'espace CEDEAO.

A cet effet, elle a signé deux (02) accords bilatéraux avec le Togo et le Mali. La signature de ces accords vise essentiellement trois (3) objectifs, à savoir :

- favoriser la mise en œuvre des dispositions du règlement C/REG.21/12/17 portant sur l'itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public à l'intérieur de l'espace CEDEAO ;

- offrir des facilités de communication aux béninois en roaming au Togo et au Mali et réciproquement, aux usagers togolais et maliens en roaming au Bénin ;
- induire la baisse des tarifs roaming.

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

L'accord d'itinérance sur les réseaux mobiles du Bénin et du Togo a été conclu à Lomé, le **18 octobre 2023**. Cet accord vise à rendre plus accessibles aux consommateurs des deux (02) pays, les services de base (Voix, SMS et DATA) offerts sur les réseaux de communications mobiles.

En effet, pour compter du **1^{er} janvier 2024**, date d'entrée en vigueur du protocole d'accord, pour les consommateurs de services de communications électroniques du Bénin en situation de roaming au Togo, la réception d'appel sera gratuite durant les trente premiers jours consécutifs de séjour. Les émissions d'appels locaux coûteront au maximum 79 Francs CFA la minute et les émissions d'appels vers le pays d'origine (Call Back To Home) sont plafonnées à 90 Francs CFA la minute. Quant au service internet, il sera facturé au maximum à 2,2 FCFA le Méga Octet (Mo).



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



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

Le protocole d'accord d'itinérance sur les réseaux mobiles du Bénin et du Mali a été signé le 09 décembre 2023, à l'issue des concertations entre les régulateurs et les opérateurs des deux (02) pays.

En effet, pour les consommateurs de services de communications électroniques du Bénin en situation de roaming au Mali, la réception d'appel sera dorénavant gratuite durant les trente (30) premiers jours consécutifs de séjour. Les émissions d'appels locaux coûteront désormais au maximum 79 Francs CFA la minute. Les émissions d'appels vers le pays d'origine (Call Back To Home) sont plafonnées à 150 Francs CFA la minute. Quant au service internet, il sera facturé au maximum à 2,2 FCFA le Méga Octet (Mo).

Ce protocole d'accord entre en vigueur le 29 février 2024 et marque une avancée considérable dans la volonté de réduction des coûts d'itinérance de services de communications électroniques mobiles supportés par le consommateur béninois en déplacement au Mali et vice versa.

Fort des résultats satisfaisants ainsi obtenus, l'ARCEP poursuivra les discussions avec d'autres régulateurs de l'espace CEDEAO pour atteindre l'objectif de la mobilité et de l'intégration numérique communautaire.



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



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



2.10. Renforcement du cadre réglementaire relatif à l'accès aux capacités nationales et internationales par les opérateurs

L'analyse du marché d'accès aux capacités nationales et internationales par les opérateurs de réseaux de communications électroniques a révélé que les conditions techniques et tarifaires d'accès aux ressources sont disparates d'un opérateur à un autre. Cette situation ne garantit pas la fourniture du service Internet dans les conditions d'une concurrence saine et loyale par les opérateurs.

En vue d'asseoir une saine concurrence sur le marché de la fourniture de services de gros, l'ARCEP a réalisé un benchmark régional portant sur les offres de gros d'interconnexion, de partage d'infrastructures, de liaisons louées nationales et d'accès à la bande passante internationale.

L'analyse du marché d'accès aux capacités nationales et internationales par les opérateurs de réseaux de communications électroniques a révélé que les conditions techniques et tarifaires d'accès aux ressources sont disparates d'un opérateur à un autre. Cette situation ne garantit pas la fourniture du service Internet dans les conditions d'une concurrence saine et loyale par les opérateurs.

En vue d'asseoir une saine concurrence sur le marché de la fourniture de services de gros, l'ARCEP a réalisé un benchmark régional portant sur les offres de gros d'interconnexion, de partage d'infrastructures, de liaisons louées nationales et d'accès à la bande passante internationale.

Les résultats du benchmark ont servi de référence à l'adoption de la décision n° 2023-076 du 12 avril 2023 fixant les conditions techniques et économiques de partage d'infrastructures et de location de capacités en République du Bénin.

Cette décision encadre les conditions techniques et tarifaires relatives à la location des infrastructures telles que les pylônes, les terrains nus, l'espace dans le local technique ou sur shelter, l'accès à la station d'atterrissage incluant le Cross Connect et la colocalisation. Elle encadre également l'accès aux capacités nationales et internationales de même que l'énergie et définit les indicateurs de qualité de service à respecter par les opérateurs de communications électroniques pour la fourniture des offres de gros.

Les catalogues de référence 2023 des opérateurs, approuvés sur la base des nouvelles conditions techniques et tarifaires suscitées ont permis de rétablir l'équilibre sur le marché de la fourniture des services de gros.



2.11. Réforme du plan national de numérotation

Le Plan National de Numérotation (PNN) en vigueur en République du Bénin, est un plan fermé à huit (08) chiffres dans lequel les services sont catégorisés par les tranches de numéros qui leur sont affectés.

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

Cette migration permettra d'augmenter la capacité du plan en vue de faire face aux besoins accrus des ressources en numérotation dus à l'introduction de nouveaux services numériques tels que les services IoT.

2.12. Réalisation d'une enquête de satisfaction des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste

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

Sur une échelle de 10, les résultats de ladite enquête se présentent comme suit :

- note globale de satisfaction des entités de services de communications électroniques: 8,82 contre 8,76 en 2020. Il est à noter une évolution de 0,06 point du taux de satisfaction globale des entités régulées du secteur des communications électroniques ;
- note globale de satisfaction des entités des services postaux : 8,71 contre 8,67 en 2020, soit une hausse du niveau de satisfaction globale des entités régulées du secteur postal de 0,04 point ;
- note globale de satisfaction des Associations de Consommateurs Partenaires : 7,80 contre 8,32 en 2020. Cette note révèle un recul de 0,52 point du niveau de perception de l'action du régulateur ;
- note de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques : 8,59 contre 5,99 en 2020, soit une hausse de 2,6 points ;
- note de satisfaction des consommateurs des services postaux : 7,78 contre 4,41 en 2020, soit une hausse de 3,37 points.



Une analyse desdits résultats fait noter une bonne perception des services de l’Autorité de Régulation par les usagers.

2.13. Contrôle du fonctionnement des points d’accès

L’article 101 du code du numérique fait obligation aux opérateurs d’installer des points d’accès de services payants de communications électroniques. En application des dispositions de cet article, l’ARCEP a fixé par décision n°2020-210/ARCEP/PT/SE/DJPC/DCT/GU du 17 juillet 2020, les modalités de déploiement des points d’accès aux services payants des réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public en République du Bénin.

A la fin de l’échéance fixée aux opérateurs pour la mise en place des points d’accès, à savoir la date du 31 décembre 2022, l’Autorité de Régulation a réalisé une campagne nationale de contrôle des points d’accès installés par les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Les résultats dudit contrôle font noter 2 543 points d’accès installés par les opérateurs sur 3016 prévus, soit un taux de réalisation de 84% par rapport à l’objectif fixé.

La campagne de contrôle a permis également d’évaluer la disponibilité des services aux points d’accès identifiés. Les services disponibles aux points d’accès sont les services Voix, SMS, Internet (Data) et autres services. Les autres services fournis au niveau des points d’accès ouverts sont :

- les services financiers mobiles (mobile money) ;
- la vente de crédits de communication ;
- le chargement des batteries des téléphones ;
- le paiement de factures (SONEB et SBEE) ;
- la vente et l’enregistrement de carte SIM ;
- la vente de téléphones portables et accessoires, etc...

Les constats faits confortent la pertinence de cette disposition légale à travers son impact sur les usages numériques par les populations.





Rencontre avec les opérateurs des réseaux mobiles au sujet du contrôle du fonctionnement des points d'accès



2.14. Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques

L'ARCEP a organisé courant 2023, une mission de contrôle de l'utilisation des ressources en fréquences dans les principales villes des douze (12) départements. Ce contrôle a concerné deux cent quatre-vingt-quinze (295) sites des opérateurs de réseaux ouverts au public et vingt-huit (28) réseaux indépendants. Les ressources en fréquences objet du contrôle sont celles des bandes d'accès, des réseaux indépendants, des stations VSAT et des liaisons FH des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles.

Ces contrôles ont permis de corriger les non-conformités relatives aux coordonnées géographiques, aux fréquences et aux largeurs de bande.

2.15. Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières

Dans le cadre d'une meilleure organisation du fonctionnement des réseaux et de l'exploitation des ressources en fréquences dans les zones frontalières entre le Bénin et le Togo, les deux administrations ont convenu d'un accord de coordination des fréquences dans lesdites zones.

Les contrôles du fonctionnement des réseaux aux frontières visent essentiellement la vérification du respect des termes de l'accord notamment, les canaux alloués à chaque opérateur de part et d'autre de la frontière et également les distances de pénétration tolérées. Les conséquences du non-respect des termes susvisés entraînent des perturbations de la qualité de service.

En application des dispositions dudit accord, l'ARCEP BENIN a organisé une mission conjointe de contrôle du fonctionnement des réseaux avec l'ARCEP TOGO du 20 au 27 août 2023. Cette mission s'est déroulée dans les départements du Mono, du Couffo, du Zou, des Collines, de l'Atacora et de la Donga.

Les résultats du contrôle ont montré que les termes de l'accord ne sont pas respectés notamment en ce qui concerne les distances de pénétration et les canaux alloués.

2.16. Contrôle des rayonnements non ionisants

Dans le cadre de la protection des intérêts des consommateurs, l'Autorité de Régulation réalise des missions de contrôle de conformité électromagnétique des sites radioélectriques des opérateurs.

Les contrôles réalisés en 2023 ont permis d'inspecter neuf cent soixante (960) sites radioélectriques pour le compte des opérateurs MOOV AFRICA BENIN et SPACETEL BENIN. Tous les sites radioélectriques inspectés ont été déclarés conformes et les certificats de conformité ont été délivrés.



Missions de contrôle de conformité électromagnétique des sites radioélectriques des opérateurs dans la zone Fandji (Abomey-Calavi)



2.17. Contrôle des offres de services des opérateurs

Dans le cadre du suivi du mécanisme de mise en œuvre des offres autorisées par l'ARCEP, des vérifications sont faites pour s'assurer du respect des dispositions contenues dans les différentes autorisations. Au total, cent soixante-dix-neuf (179) contrôles des offres de service ont été réalisés au cours de l'année 2023.

2.18. Coordination internationale et suivi de la position orbitale du Bénin

Dans le cadre de la mise en œuvre de la résolution 559 de la CMR-19, l'ARCEP a soumis à la CMR-23, la demande d'inclusion de toutes les assignations de fréquences de son réseau à satellite (BEN_SAT) dans les Plans des Appendices 30 et 30A pour les Régions 1 et 3 en remplacement des assignations figurant dans ces plans pour publication dans le Règlement des Radiocommunications 2019. Cette demande a été approuvée et adoptée lors de la CMR-23 et les nouvelles attributions seront prises en compte dans le prochain Règlement des Radiocommunications (RR-24).

Dès lors, l'ARCEP s'attèle à faire le suivi des coordinations spatiales afin de protéger et maintenir la nouvelle position orbitale du Bénin exploitable pour des projets spatiaux futurs. Un cadre réglementaire portant sur la gestion des orbites et des ressources satellitaires de même que les opérateurs et services satellitaires connexes sera mis en place au cours de l'année 2024.

2.19. Réalisation des tests expérimentaux de la 5G au Bénin

Les opérateurs de réseaux mobiles ont implémenté des projets expérimentaux de déploiement de la 5G dans la bande des 3500 MHz.

Démarrés depuis le 1er janvier 2023, lesdits projets portent sur divers cas d'usages qui vont des tests de vitesse de navigation web à des applications type dont les besoins en capacités ont permis d'évaluer et d'analyser les capacités des infrastructures 5G mises en place par les opérateurs à répondre convenablement aux exigences desdites applications.

Les cas d'usages expérimentés se présentent comme ci-après :

- les tests de débit et de latence ;
- le contrôle de véhicule à distance ;
- les classes virtuelles immersives ;
- les jeux vidéo et réalité virtuelle ;
- la communication holographique ;
- la maison connectée à travers le *fixed wireless access* (FWA), extension du réseau 5G.



L'ARCEP dans les locaux des opérateurs mobiles pour des tests expérimentaux des services de la 5G au Bénin





2.20. Gestion du nom de domaine « .bj »

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

Au cours de l'année 2023, la commission technique de supervision a fait le suivi des activités relatives à l'exploitation du *country code Top-Level Domaine* (ccTLD) « .bj » par le registre. Au nombre de ces activités, on peut citer :

- le suivi de la mise en place du poste de Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Informations (RSSI) ;
- la modification de la charte de nommage du ccTLD « .bj » ;
- le suivi du contrôle des données fournies par les titulaires de noms de domaines.

On dénombre 3 447 noms de domaine Internet .bj enregistrés au 31 décembre 2023 soit un accroissement de 12,82% par rapport à l'année précédente.

2.21. Approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif stratégique intitulé « Contribuer au développement du service postal universel », l'ARCEP approuve chaque année le catalogue d'offres de services de La Poste du Bénin SA. Cette mission de l'ARCEP permet de garantir la conformité aux exigences réglementaires applicables au service postal universel.

A cet effet, le catalogue d'offres de l'opérateur désigné au titre de l'année 2024 a été approuvé. Ledit catalogue présente une gamme variée de produits et services postaux accessibles à des tarifs abordables pour tous les utilisateurs.

Il est noté une forte contribution de La Poste du Bénin SA à l'inclusion financière des personnes défavorisées, à travers la proposition de services financiers innovants basés sur les technologies de l'information et de la communication. Il s'agit des services ci-après : *la Poste Mobile Banking, la tontine numérique « ZEDAGA », la tontine Poste « Adogbè » et le Centre des Chèques Postaux Etude.*

2.22. Renforcement des capacités des opérateurs postaux

Dans le cadre de l'amélioration de la collecte des données de l'observatoire en vue du renforcement de la concurrence, l'ARCEP a développé des outils de collecte digitale des données des marchés des communications électroniques et de la poste.



A cet effet, les plateformes PUCODO et SAD ont été mises en place et servent de moyens de collecte des données des secteurs. La plateforme SAD permet aux opérateurs de fournir directement les données trimestrielles des marchés régulés. La plateforme PUCODO quant à elle est destinée à recueillir toutes les autres informations obligatoires prévues par la réglementation.

En vue d'assurer une bonne appropriation de ces nouveaux outils et garantir leur utilisation optimale, deux ateliers de renforcement de capacités ont été organisés au cours de l'année au profit des acteurs postaux. Au cours desdits ateliers, les participants ont été formés sur les méthodes de remplissage des différents formulaires et le mécanisme d'implémentation desdits formulaires sur les plateformes. Les capacités des opérateurs postaux ont été également renforcées sur le respect de la réglementation en vigueur. Ces formations qui ont réuni l'ensemble des opérateurs postaux ont permis aux opérateurs d'échanger sur les défis du secteur postal, notamment la persistance de l'informel.

2.23. Etude prospective du marché postal

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'objectif stratégique intitulé « Lutter contre l'informel », l'ARCEP a poursuivi en 2023 la mise en œuvre de sa stratégie de lutte contre l'informel sur le marché postal. L'opération de recensement des personnes physiques offrant les services de livraison urbaine sans autorisation réalisée en 2022, a confirmé la taille importante de l'informel sur le marché postal avec 239 fournisseurs recensés. La recherche de solutions pour l'établissement et le maintien de l'équilibre sur le marché postal a conduit à la nécessité de la mise à jour du cadre légal et réglementaire en place.

A cet effet, l'Autorité de Régulation a réalisé une étude prospective du marché postal en vue d'élaborer les lignes directrices pour la révision de la loi postale et de ses textes d'application. Cette étude a permis de définir les grandes orientations sur lesquelles la nouvelle loi sera élaborée. Les lignes directrices élaborées au terme de cette étude, donnent des orientations en particulier sur la :

- définition du service postal, son contenu et une nouvelle segmentation du marché postal ;
- fixation des conditions d'obtention de la qualité d'opérateur en tenant compte des nouveaux services postaux ;
- détermination des régimes juridiques adaptés à la nouvelle segmentation du marché.



2.24. Contrôle des opérateurs postaux

Outre les contrôles présentés au point 2.3.1 et ayant donné lieu à l'ouverture d'instructions préalables à l'encontre de seize (16) opérateurs postaux pour non-respect des stipulations de leurs cahiers de charges, l'ARCEP a réalisé plusieurs autres contrôles au titre de l'année 2023.

Ces contrôles ont porté sur le respect des obligations liés aux services postaux, notamment:

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

■ Contrôle de la qualité des services postaux offerts par les opérateurs

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

Les résultats du contrôle ont fait noter l'amélioration de la qualité des services postaux offerts. En particulier sur les délais d'acheminement des envois, la majorité des opérateurs postaux contrôlés soit 85% a observé des délais de distribution compris entre J+1 et J+3 pour des plis envoyés à destination de la ville de Parakou depuis Cotonou.

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

Le contrôle du respect de l'encadrement tarifaire a été réalisé conformément aux dispositions de l'article 3 de la décision n°2022 -169 du 13 mai 2022 portant encadrement des tarifs applicables aux services postaux fournis par dérogation par les opérateurs postaux exerçant sous le régime d'autorisation qui dispose : « *Les opérateurs postaux fournissant les services visés à l'article 2 de la présente décision, sont tenus d'appliquer des tarifs au moins **trois (03) fois supérieure** au tarif d'un envoi de 1er échelon de poids pratiqué par l'opérateur désigné...* ». Ce contrôle vise à garantir une concurrence saine entre la fourniture des services postaux non réservés et celle des services réservés à l'opérateur désigné.

Les résultats du contrôle n'ont révélé aucune violation de la réglementation relative à l'encadrement tarifaire des services fournis par dérogation.



■ **Contrôle portant sur la publication du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné**

Dans le cadre de la fourniture du service postal universel, l'opérateur désigné a l'obligation de procéder à la publication de son catalogue d'offres de services approuvé sur son site internet et dans ses agences commerciales. Cette obligation vise à assurer l'accessibilité aux conditions de fourniture du service postal universel par les utilisateurs. Les contrôles ont été faits dans ce sens.

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

Outre le suivi du respect des délais d'acheminement et de distribution des envois postaux, l'ARCEP veille également au respect des obligations des opérateurs en matière de leur relation avec les clients, notamment en ce qui concerne la mise à disposition d'informations utiles aux clients et la gestion des plaintes et réclamations.

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

Les résultats de cette enquête montrent que globalement, les clients enquêtés apprécient la qualité de service qui leur est offerte avec une moyenne de 97% de taux de satisfaction. Toutefois, certains opérateurs doivent améliorer leurs prestations pour une meilleure satisfaction de leurs clients.

La principale non-conformité relevée par l'enquête concerne la non-publication par les opérateurs, des conditions générales de vente des services et du délai réglementaire de prescription des plaintes.



2.25. Atelier d'échanges et de renforcement des capacités des associations de consommateurs

Dans le cadre de sa mission de protection des intérêts des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste, l'ARCEP s'est engagée, dans son plan stratégique 2022-2026, à doter les associations de consommateurs des services des communications électroniques et de la poste des outils et éléments d'information nécessaires pour assurer efficacement leurs missions de défense des intérêts des consommateurs et de veille citoyenne responsable.

A cet effet, l'Autorité de Régulation a organisé les 08 et 09 novembre 2023, un atelier d'échanges et de renforcement de capacités à l'endroit d'une cinquantaine de participants provenant de diverses associations de consommateurs des services des communications électroniques et de la poste.

Au cours de cette rencontre, les échanges ont porté sur des sujets ayant un intérêt particulier pour les utilisateurs des services des communications électroniques et de la poste au Bénin. Il s'agit entre autres :

- des avantages pour le consommateur béninois de la signature du protocole d'accord de free roaming entre le Bénin et les pays de l'espace CEDEAO ;
- du point de la mise en œuvre de l'obligation relative au déploiement par les opérateurs de réseaux mobiles des points d'accès aux services payants de communications électroniques ;
- de la problématique du contrôle de la commercialisation des terminaux radioélectriques ;
- des enjeux et nouveaux défis du secteur postal ;
- du point du traitement des plaintes des utilisateurs des services des communications électroniques et de la poste.

Cet atelier a également permis aux participants d'exprimer leurs préoccupations particulières, de formuler leurs requêtes et suggestions ainsi que leur appréciation sur les actions réalisées par le régulateur.



Atelier d'échanges et de renforcement des capacités des associations de consommateurs et des leaders d'opinions





III. DONNÉES DES MARCHÉS



III. DONNÉES DES MARCHÉS

3.1. Secteur postal

3.1.1. Opérateurs postaux

Le marché postal au Bénin est constitué d'un (01) opérateur désigné en charge du service postal universel : La Poste du Bénin SA et de dix-huit (18) opérateurs de services postaux non réservés qui a connu une régression de 10% du fait de la cessation des activités des opérateurs SIMTRAM et MAURI SERVICES.

Le répertoire des opérateurs postaux en activité au Bénin en 2023 est disponible sur le site web de l'ARCEP (<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2024/02/LISTE-DES-OPERATEURS-POSTAUX-ACTUALISEE-.pdf>).

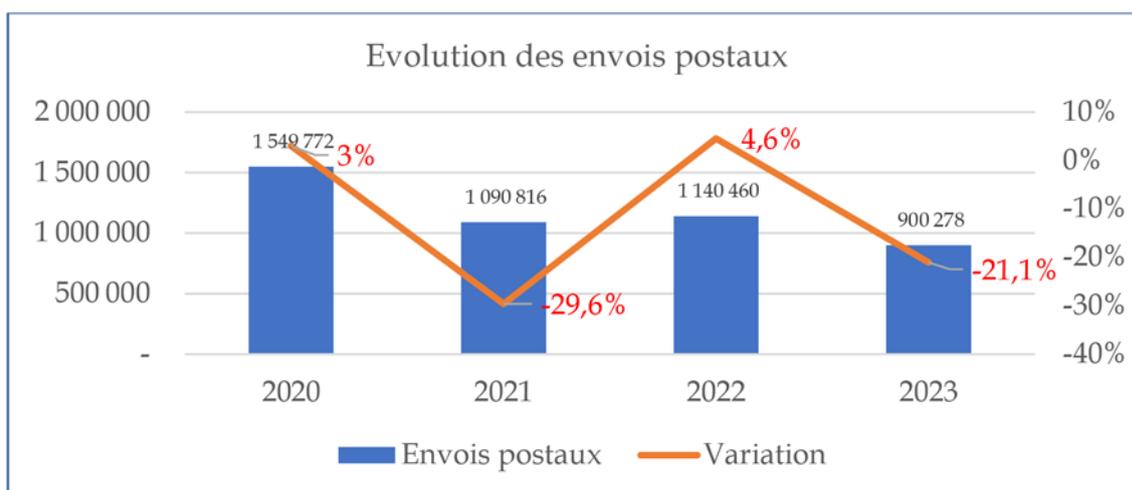
3.1.2. Indicateurs du marché postal

3.1.2.1. Volume des envois postaux

Le volume total des envois postaux au 31 décembre 2023 est estimé à **900 278**. En comparaison avec la performance des entreprises postales en 2022, on note une baisse du volume global des envois de **21,1%**.

Le volume des courriers ordinaires en 2023 a chuté de 40,8% tandis que celui des courriers express et des colis postaux s'est accru respectivement de 20,9% et 17,3% par rapport à l'année précédente.

Graphique 6 : Evolution des envois postaux



Source : (ARCEP, 2023)



3.1.2.2. Volume du trafic postal par destination

Les envois postaux intègrent le service intérieur qui désigne les envois postaux collectés et distribués à l'intérieur du Bénin et le service international désignant les envois postaux échangés entre le Bénin et les autres pays.

Le volume des envois postaux enregistrés en 2023 est réparti comme ci-après :

- trafic intérieur : 57%
- trafic international : 43%.

3.1.2.3. Volume du courrier international par segment

Les opérateurs postaux ont traité 388 797 envois répartis conformément au tableau ci-après

Tableau 1 : Volume du courrier international traité en 2023

Segments	Expéditions	Réceptions	Total	Pourcentage
Courriers ordinaires	237 480	20 592	258 072	66,4%
Courriers Express	39 576	48 916	88 492	22,7%
Colis postaux	25 513	16 720	42 233	10,9%
Volume Courrier international	302 569	86 228	388 797	100%
Pourcentage	78%	22%	100%	

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

De l'analyse des données figurant dans le tableau ci-dessus, il ressort que 66,4% du trafic international est constitué de courriers ordinaires, 22,7% de courriers express et 10,9% de colis postaux.



- **Courriers Ordinaires**

Le volume de courriers ordinaires internationaux traité en 2023 est estimé à 258 072 courriers soit une baisse de 25% par rapport à l'année précédente. La Poste du Bénin SA est le seul opérateur postal sur ce segment du marché.

- **Courriers Express**

Le volume des courriers express vers l'international a atteint 88 492 envois en 2023 contre 79 522 en 2022, soit une hausse de 11,3%.

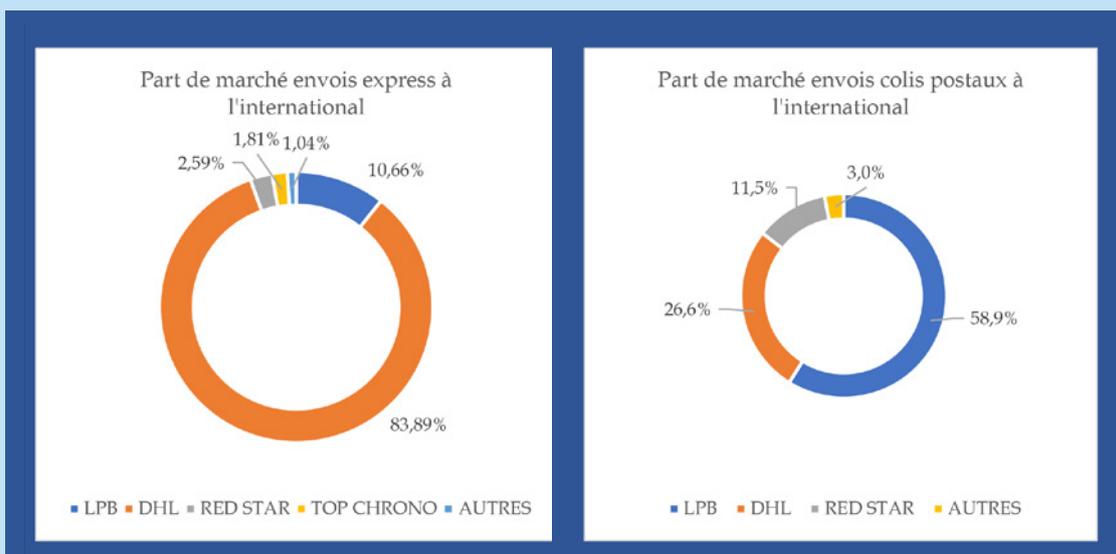
L'opérateur DHL est dominant sur ce segment de courriers Express avec 83,89% du volume global du trafic. Il est suivi de La Poste du Bénin (10,66%), de RED STAR (2,59%) et de Top Chrono (1,81%). Les autres opérateurs se partagent (1,04%) du volume de trafic de courriers express enregistré en 2023.

- **Colis postaux**

Sur le segment des colis postaux, les envois internationaux en 2023 ont connu une augmentation de 4,1% par rapport à 2022.

Au total, 42 233 colis postaux ont été traités. La Poste du Bénin est le leader sur ce segment avec (58,9%) du volume des colis postaux. Il est suivi de DHL (26,6%) et RED STAR (11,5%). Les autres opérateurs postaux se partagent 3% du volume des colis postaux.

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



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

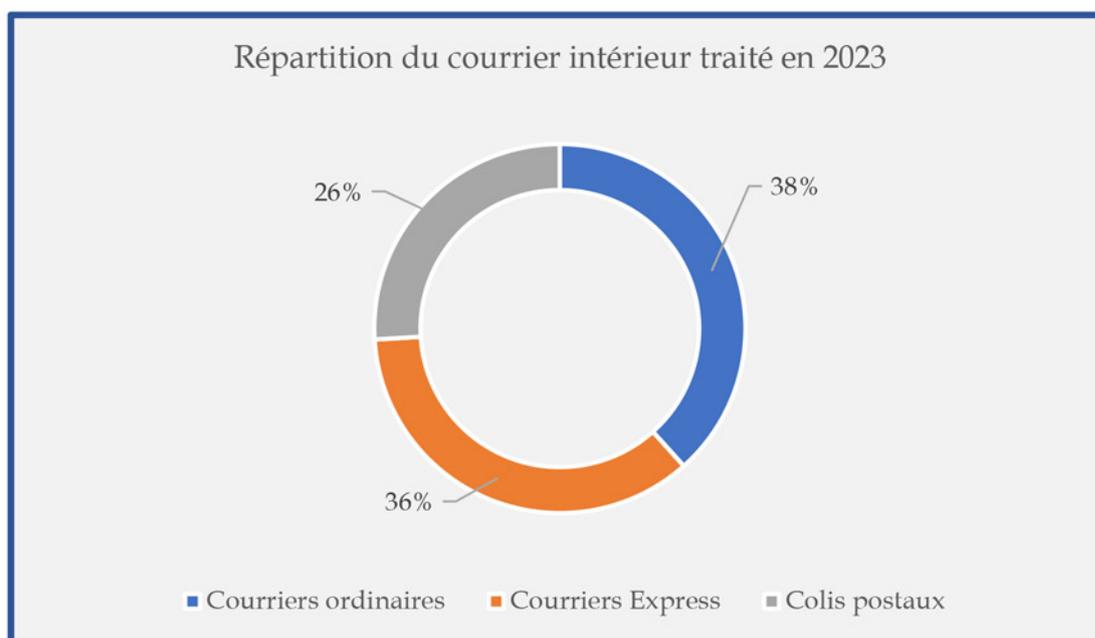


Les opérateurs nationaux ont expédié hors du territoire national **302 569** envois et ont reçu de l'extérieur **86 228** envois soit respectivement 78% et 22% du trafic postal international.

3.1.2.4. Volume du courrier intérieur par segment

Les opérateurs postaux ont traité 511 481 envois intérieurs en 2023. La répartition par segment est présentée dans le graphique ci-après :

Graphique 8 : Répartition du courrier intérieur traité en 2023



Source : (ARCEP, 2023)

- **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 423 407 envois en 2022 à 196 265 envois en 2023, soit une baisse de 53,6%.

- **Courriers Express**

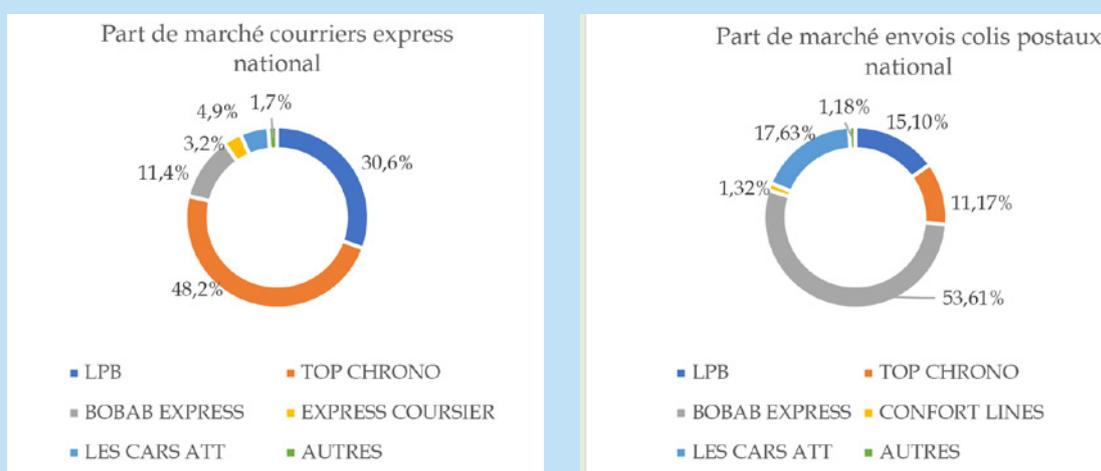
Le volume de courriers express transmis par les opérateurs postaux sur le territoire national est évalué à 182 528 courriers en 2023 contre 144 476 en 2022, soit une variation positive de 26,3%. Sur le plan national, Top Chrono et La Poste du Bénin sont les leaders sur le segment de courriers express avec des parts respectives de 48,2% et 30,6% du volume total des envois. Ils sont suivis de Baobab Express (11,4%), des Cars ATT (4,9%) et de Express Coursier (3,2%). Les autres opérateurs postaux se partagent le trafic restant, soit 1,7% du volume total des courriers express.

- **Colis postaux**

Sur le segment des colis postaux, les envois à l'intérieur du Bénin ont connu une augmentation de 22,3% pour atteindre le volume de 132 688 colis.

Sur le segment national, l'opérateur Baobab Express est leader sur le segment des colis postaux avec 53,61% du volume global. Il est suivi des Cars ATT (17,63%), de La Poste du Bénin (15,10%), de Top Chrono (11,17%) et de Confort Lines (1,32%). Les autres opérateurs se partagent (1,18%) du volume total des colis postaux.

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



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)



3.1.2.5. Chiffre d'affaires du marché postal

Le chiffre d'affaires global du marché postal est estimé à **onze milliards cent-huit millions huit cent seize mille quatre cent-soixante-quinze (11 108 816 475) FCFA**, soit une augmentation de 9,3% par rapport aux chiffres de 2022. Cette hausse est induite par les augmentations des chiffres d'affaires des envois express (29,7%), des colis postaux (8,6%) et des services financiers postaux (10%).

Tableau 2 : Chiffres d'affaires du marché postal de 2021 à 2023

Désignations	2021	2022	2023	Variation 2022 -2023
Poste aux lettres	930 161 268	522 881 367	499 136 072	-4,5%
Courriers express	970 553 055	906 415 105	1 175 795 507	29,7%
Colis postaux	2 693 996 505	3 742 210 197	4 063 572 662	8,6%
Services financiers	4 061 693 081	4 767 558 951	5 245 303 991	10,0%
Service logistique	146 497 051	43 401 611	20 118 005	-53,6%
Autres services	100 837 784	185 354 633	104 890 238	-43,4%
Total Recettes	8 903 738 744	10 167 821 864	11 108 816 475	9,3%

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

De l'analyse des données 2023 du marché postal, on note que le chiffre d'affaires du marché postal est formé ainsi qu'il suit :

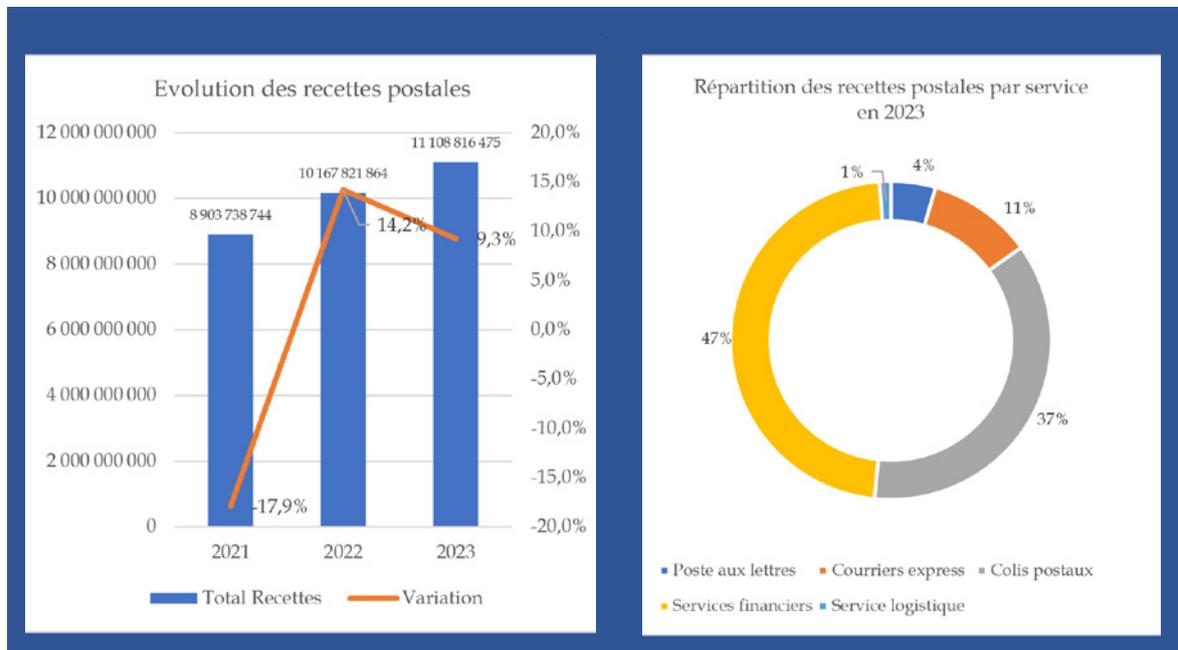
- 52% par les services postaux (courriers et colis) ;
- 47% par les services financiers ;
- 1% par les autres services connexes.

On note également une baisse des chiffres d'affaires des segments poste aux lettres, services logistiques, des autres services, et une hausse des chiffres d'affaires des courriers express, des colis postaux et des services financiers postaux.



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

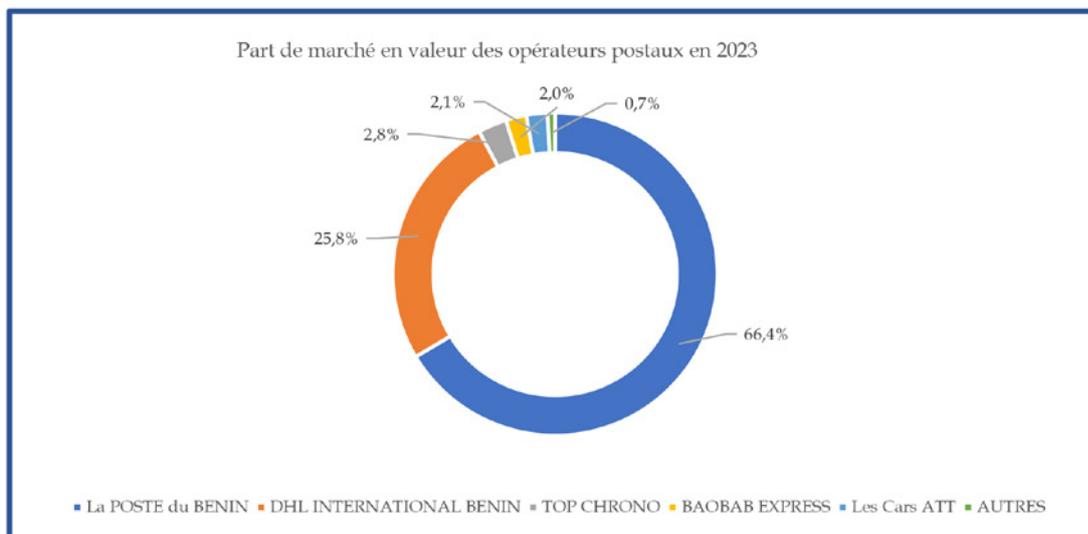
Graphique 10 : Recettes postales



Source : (ARCEP, 2023)

Cinq (05) opérateurs postaux ont généré 99,3% de la valeur du marché postal en 2023. Il s'agit de LPB (66,4%), DHL (25,8%), TOP CHRONO (2,8%), les Cars ATT (2,1%) et BAOBAB EXPRESS (2%). Les autres opérateurs ont réalisé ensemble 0,7% de la valeur du marché.

Graphique 11 : Part de marché en valeur des opérateurs postaux en 2023





3.2. Secteur des communications électroniques

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

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

Le marché des communications électroniques affiche au 31 décembre 2023, un chiffre d'affaires estimé à **357,686** milliards de francs CFA, soit une augmentation de 4,1% par rapport à 2022. Le volume global des investissements dans les réseaux de communications électroniques est estimé à **93,474** milliards de francs CFA en 2023, soit une baisse de **21,7%** par rapport à l'année précédente marquée par le lancement des activités du 3ème opérateur de téléphonie mobile CELTIIS.

Ce volume d'investissements est réparti entre les réseaux de communications électroniques mobiles et fixes avec des taux respectifs de **72,5%** et **27,5%**.

3.2.1. Les communications électroniques fixes

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

- le marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe ;
- le marché de détail de la fourniture d'accès à Internet ;
- le marché de gros de la fourniture de capacités ;
- le marché de gros d'accès aux capacités internationales.

Les communications électroniques fixes représentent 6,4% de la valeur globale des marchés des communications électroniques au Bénin en 2023. Comparée à 2022, cette valeur s'est accrue de 20,3% passant de 18,940 milliards de francs CFA à 22,792 milliards de francs CFA.

Cette augmentation est portée par les services de gros de vente de capacités (nationales et internationales) et les services de fourniture d'accès à Internet fixe qui ont enregistré des croissances respectives de 16,9% et 23,7% par rapport à l'année 2022.



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

3.2.1.1.1. Opérateur

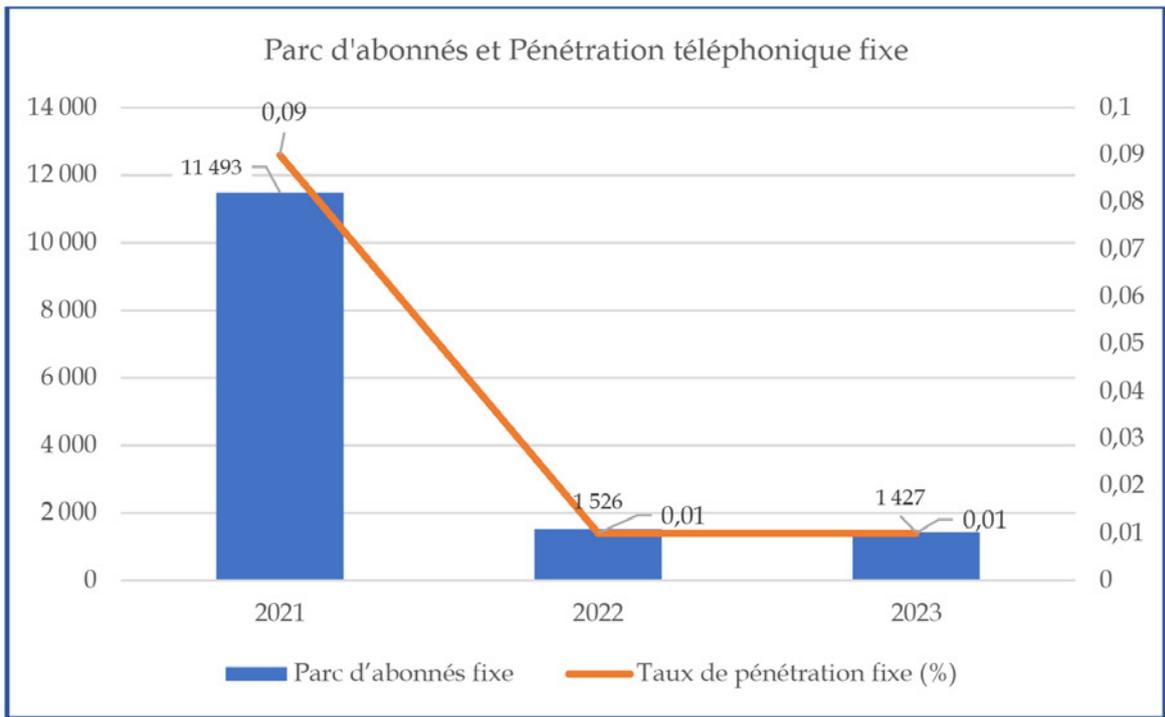
Le marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe est animé par l'opérateur SBIN SA.

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

La téléphonie fixe reste résiduelle avec une pénétration estimée à 0,01% au 31 décembre 2023.

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

Graphique 12 : Parc d'abonnés et pénétration téléphonique fixe



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)



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

3.2.1.2.1. Fournisseurs d'accès à Internet

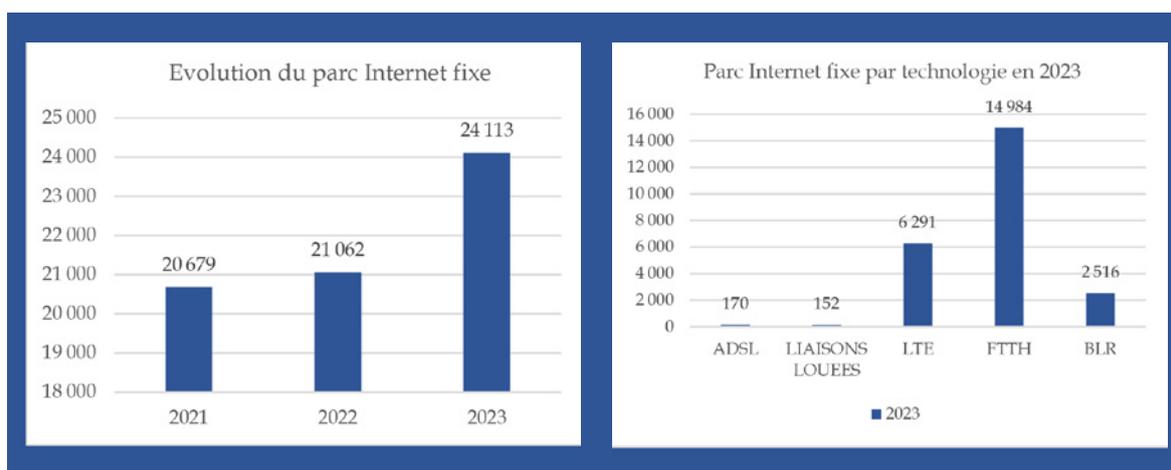
Au 31 décembre 2023, le Bénin compte vingt-trois (23) fournisseurs d'accès à Internet. La liste des fournisseurs d'accès à Internet est jointe en annexe au présent rapport.

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

Le parc d'abonnements Internet fixe est évalué à 24 113 abonnés au 31 décembre 2023, soit une pénétration Internet fixe de 0,19%.

La répartition du parc d'abonnés Internet fixe 2023 par technologie se présente comme suit :

Graphique 13 : Evolution du parc Internet fixe



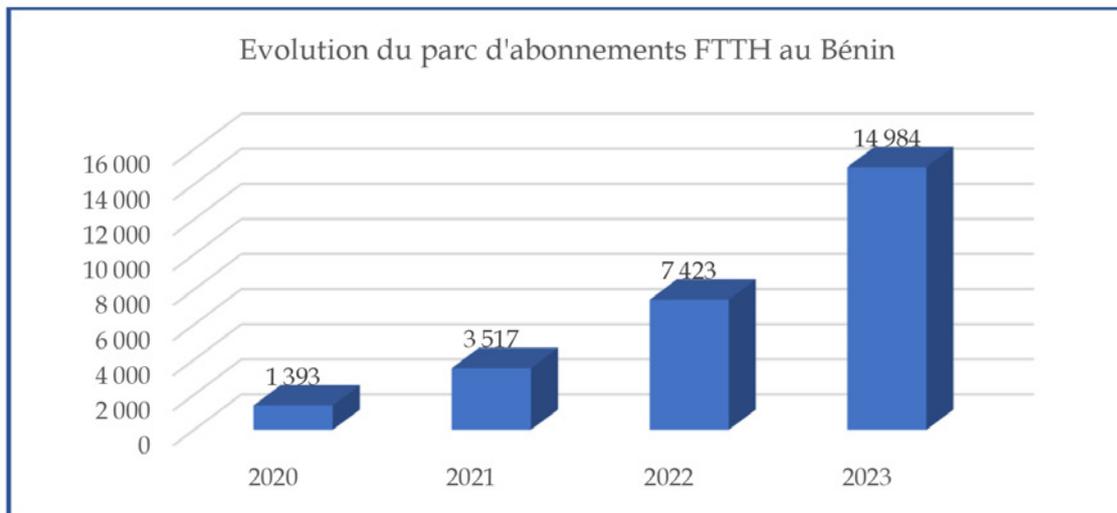
Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

Une analyse de l'adoption des technologies de connexion à Internet révèle un accroissement du parc FTTH de 102% par rapport à 2022. Cet accroissement du parc FTTH a entraîné une diminution des abonnements Internet fixe sur les technologies ADSL (-22%), LTE (-39%) et BLR (-17%). Par ailleurs, 62,4% du parc Internet fixe est constitué des abonnements FTTH.

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



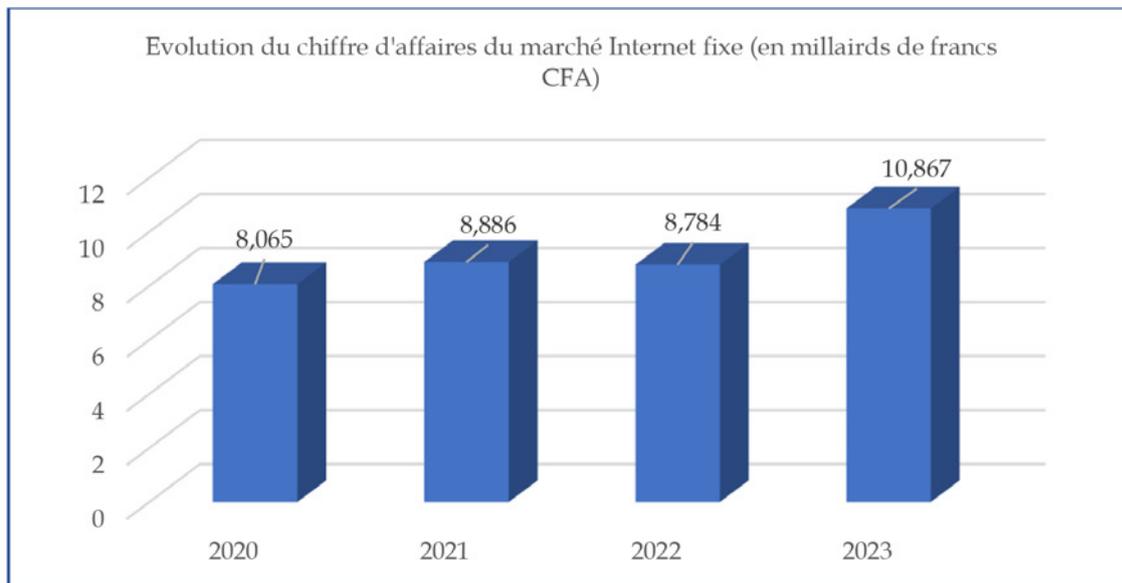
Graphique 14 : Evolution du parc d'abonnements FTTH au Bénin



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

Le chiffre d'affaires du marché Internet fixe en 2023 est estimé à 10,867 milliards de francs CFA, soit un accroissement de 23,7% par rapport à l'année 2022.

Graphique 15 : Evolution du chiffre d'affaires du marché Internet fixe



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)



3.2.1.3. Marché de gros de la fourniture de capacités

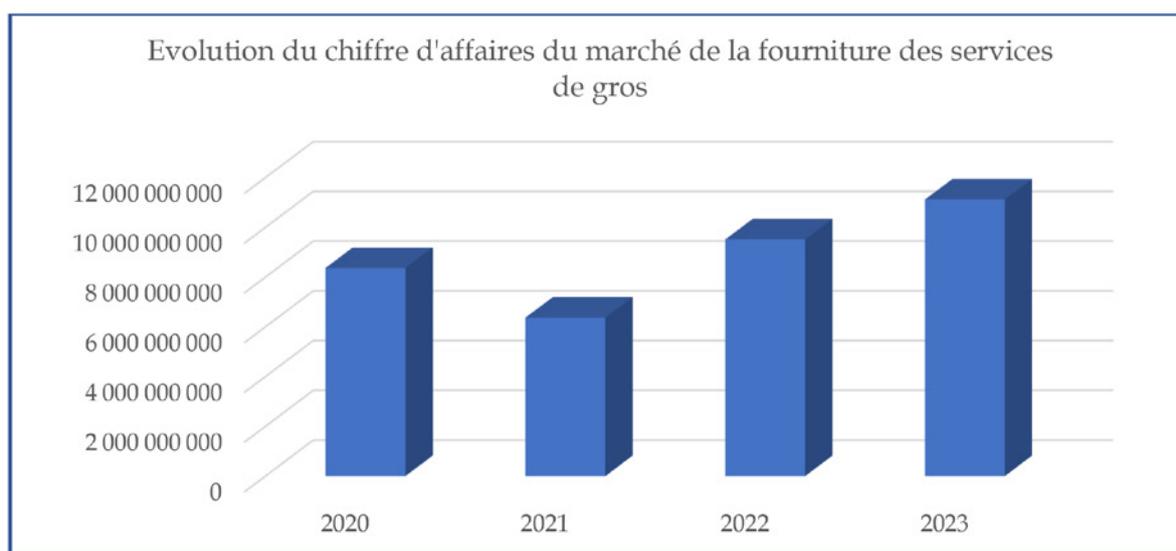
3.2.1.3.1. Opérateurs de fourniture de capacités

Au 31 décembre 2023, le Bénin dispose de deux (02) exploitants de câbles sous-marins. Il s'agit de la SBIN SA qui assure la gestion des câbles SAT 3 et ACE et de MOOV AFRICA BENIN SA qui exploite le câble WEST AFRICA.

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

Le marché de la fourniture en gros de capacités (nationales et internationales) continue de croître. En effet, le chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros est estimé à **11,118 milliards de francs CFA** en 2023, soit une augmentation de **16,9%** par rapport à l'année 2022.

Graphique 16 : Chiffre d'affaires de la fourniture des services de gros



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)



3.2.2. Les communications électroniques mobiles

3.2.2.1. Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles

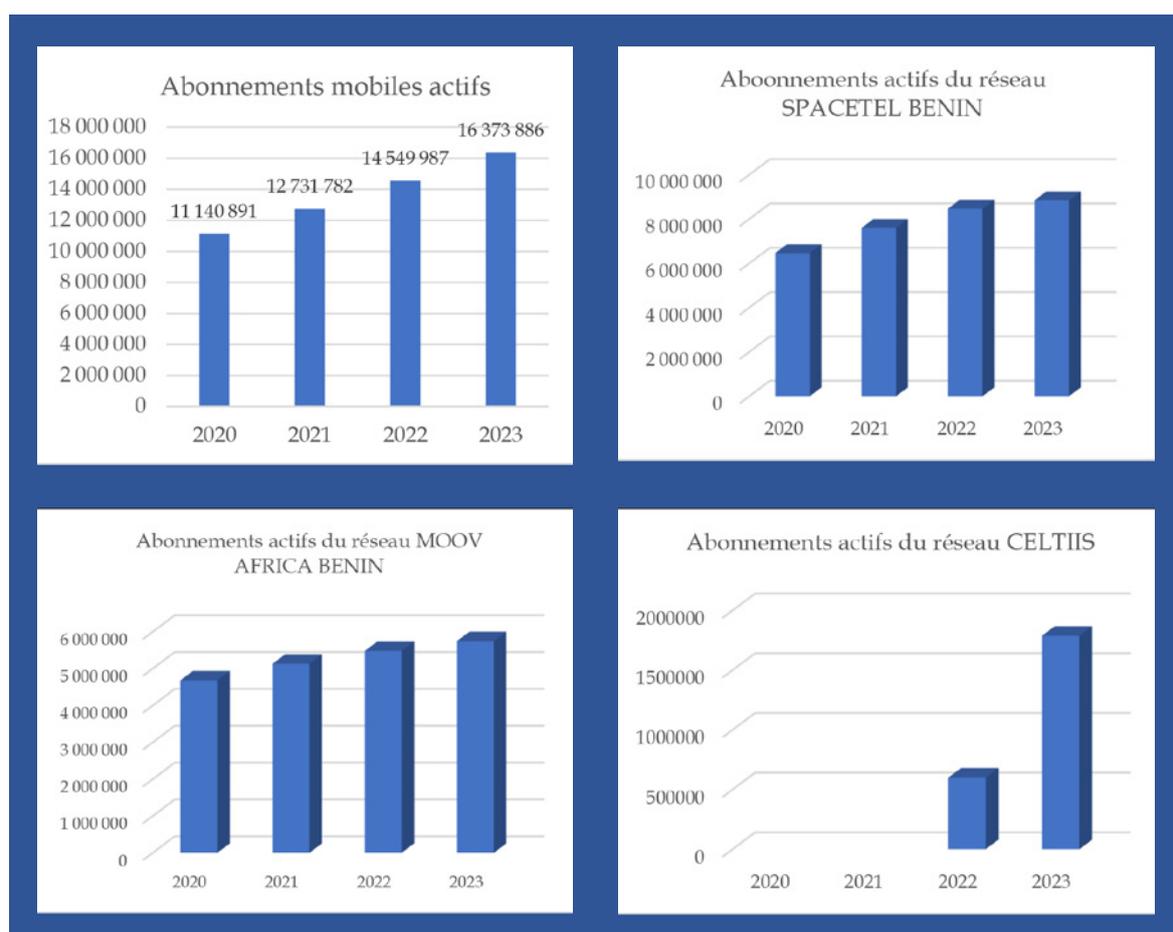
Le marché des communications électroniques mobiles est animé par trois (03) opérateurs à savoir : SPACETEL BENIN, MOOV AFRICA BENIN et SBIN.

3.2.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques mobiles

3.2.2.2.1. Abonnements mobiles actifs

Au 31 décembre 2023, le nombre de cartes SIM actives connectées aux réseaux de communications électroniques mobiles est estimé à 16,3 millions contre 14,5 millions de cartes SIM en 2022 soit un accroissement de 12,3%.

Graphique 17 : Evolution des abonnements mobiles actifs



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)



3.2.2.2.2. Pénétration mobile

Le nombre d'abonnés² à la téléphonie mobile est estimé à **8 489 402** au 31 décembre 2023, soit une pénétration mobile de **67,3%** contre **52,7%** en 2022. Comparée à 2022, on note un gain de pénétration mobile de 14,6 points.

En effet, il faut noter que le Bénin a procédé à la correction du taux de pénétration mobile en éliminant du parc d'abonnés mobiles toutes les multi-SIM.

3.2.2.2.3. Trafics mobiles

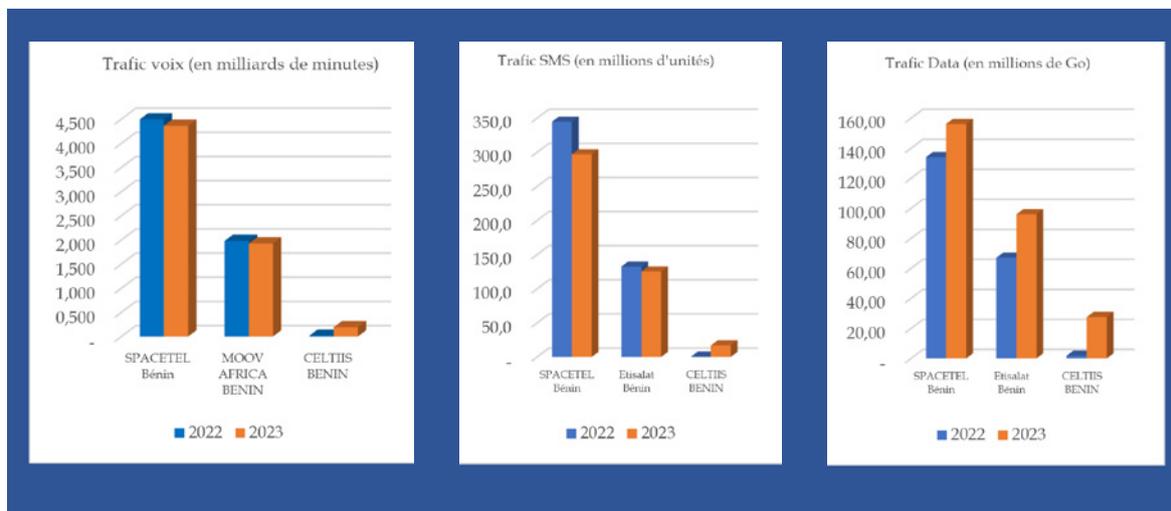
Le trafic voix mobile généré en 2023 est presque équivalent au trafic mobile 2022. Il est estimé à 6,477 milliards de minutes d'appels voix.

Le volume des SMS échangés sur les réseaux mobiles a connu une baisse de 27% s'établissant à 439,3 millions de messages échangés.

Le trafic Internet mobile continue sa croissance exponentielle avec un volume de 280 millions de Go en 2023, soit une croissance de 37,8% par rapport à 2022. Ces chiffres traduisent les changements des habitudes de consommation des services numériques par la population.

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

Graphique 18 : Evolution des trafics mobiles



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

² Nombre d'abonnés après élimination des multi-SIM

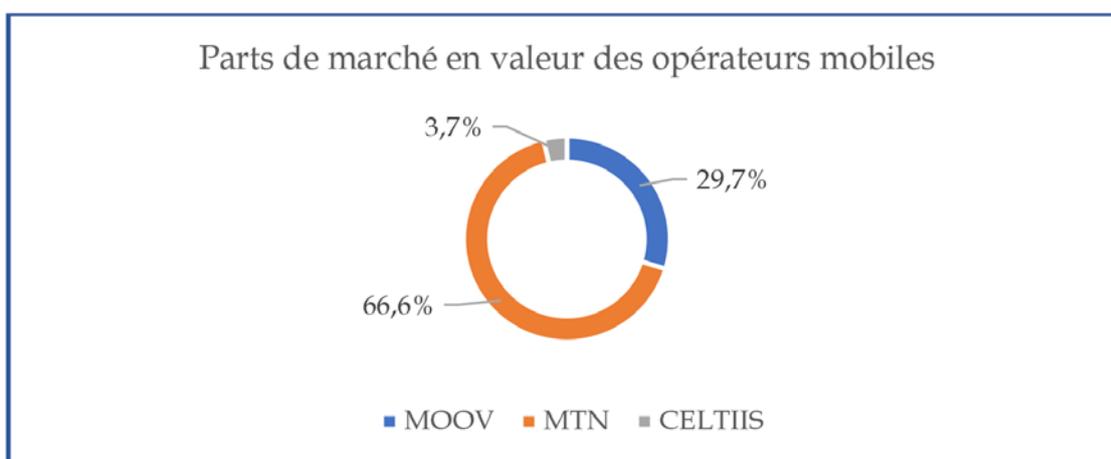


3.2.2.2.4. Chiffre d'affaires et part de marché des opérateurs mobiles

Le chiffre d'affaires réalisé par les opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles en 2023 est estimé à 334,894 milliards de francs CFA soit une progression de 3,2% par rapport à l'année précédente.

Les parts de marché en valeur des trois (3) opérateurs mobiles au 31 décembre 2023 se présentent comme l'indique le graphique ci-après :

Graphique 19 : Parts de marché en valeur des opérateurs mobiles au 31 décembre 2023



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

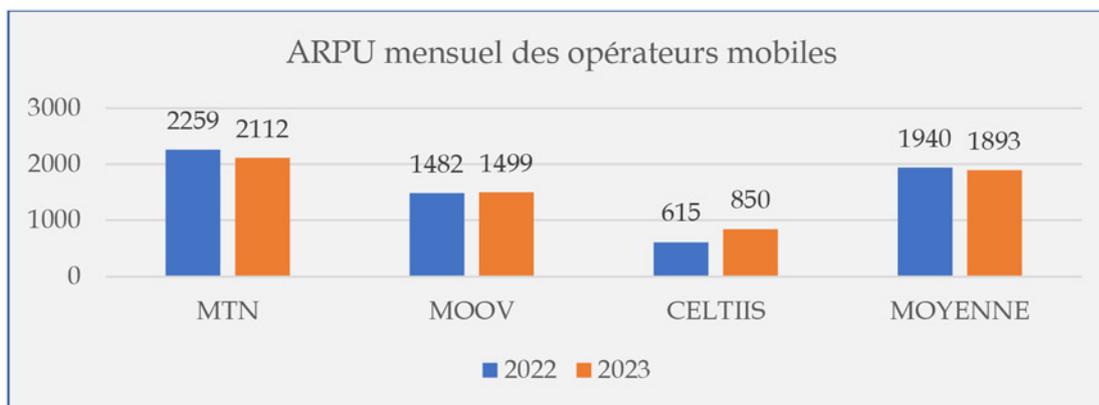
Notons que CELTIIS vient de démarrer ses activités commerciales.

3.2.2.2.5. Revenu moyen généré par abonné

Le revenu moyen mensuel par abonné mobile (Average Revenue Per User – ARPU) au cours de l'année est évalué à 1893 FCFA. Il varie d'un opérateur à un autre. Le graphique ci-dessous présente les revenus moyens mensuels par abonné mobile et par opérateur de 2022 à 2023.



Graphique 20 : ARPU mensuel des opérateurs mobiles



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

3.2.2.2.6. Abonnements et pénétration Internet mobile

Le nombre de cartes SIM Internet mobile connectées aux réseaux des opérateurs de communications électroniques est estimé à 10,931 millions au 31 décembre 2023, soit un accroissement de **12,4%** par rapport à l'année précédente. Cependant, le nombre d'abonnés Internet mobile est estimé à 6,987 millions soit une pénétration internet mobile de **55,4%** contre **42,1%** en 2022. Comparée à 2022, on note un gain de pénétration Internet mobile de 13,3 points.



3.2.3. Les Services Financiers Mobiles

3.2.3.1. Les fournisseurs de Services Financiers Mobiles

Trois (03) fournisseurs animent le marché des services financiers mobiles au Bénin. Il s'agit de MTN MOBILE MONEY SA, de MOOV MONEY SA, et de CORIS BANK INTERNATIONAL.

Les monnaies électroniques distribuées par les fournisseurs de services financiers mobiles sont :

- **MTN Mobile Money** par la société MTN MOBILE MONEY SA ;
- **Moov Money** par la société MOOV MONEY SA ;
- **Celtiis Cash** par la société CORIS BANQUE INTERNATIONALE BENIN SA.

3.2.3.2. Indicateurs du marché des Services Financiers Mobiles

3.2.3.2.1. Points de service

Le nombre global de points de service a atteint 460 280 en 2023, soit un accroissement de 40,23% par rapport à 2022. Cet accroissement des points de service est la conséquence de la dynamique de l'inclusion financière et de la digitalisation des services publics au Bénin.

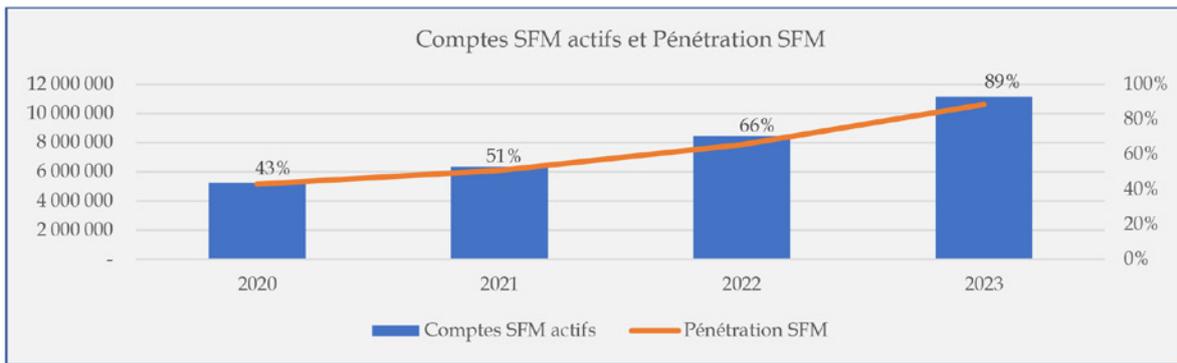
La répartition des points de service par EME se présente comme suit : MTN Mobile Money (37,7%), Moov Money (44,7%) et CORIS BANK INTERNATIONAL (17,6%).

3.2.3.2.2. Comptes SFM actifs

Le nombre de comptes associés aux services financiers mobiles a atteint 11 171 087 clients en 2023, soit un accroissement de 32% par rapport à 2022. MTN MOBILE MONEY, MOOV MONEY et CORIS BANK INTERNATIONAL détiennent respectivement 70%, 22,1% et 7,9% des comptes mobiles.

Le taux de pénétration des services financiers via la téléphonie mobile a atteint 89% au 31 décembre 2023 contre 66% en 2022.

Graphique 21 : Comptes SFM actifs et pénétration SFM



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

3.2.3.2.3. Accepteurs de monnaie électronique

Le nombre d'accepteurs de monnaie électronique a atteint 239 152 en 2023, soit un accroissement de 44,51% par rapport à 2022. Cet accroissement du nombre d'accepteurs de monnaie électronique traduit la vitalité et le dynamisme du marché des services financiers mobiles au Bénin.

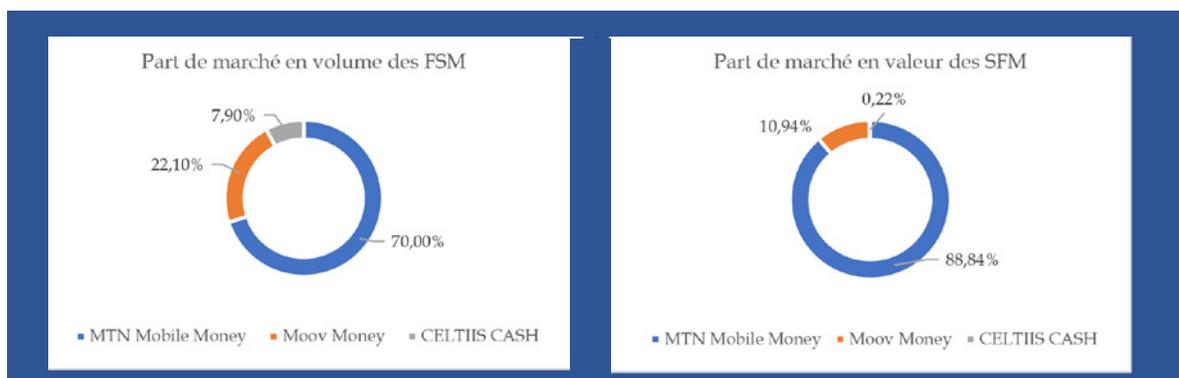
La répartition des accepteurs de monnaie électronique par EME se présente comme suit : MTN Mobile Money (82,7%), Moov Money (17,1%) et CORIS BANK INTERNATIONAL (0,3%).

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

Le chiffre d'affaires des fournisseurs du service financier mobile est estimé à 52,781 milliards de francs CFA au 31 décembre 2023. Ce chiffre d'affaires a connu un accroissement de 15,17% par rapport à 2022. Cette valeur de marché des services financiers mobiles est répartie entre les opérateurs avec 88,84% pour MTN MOBILE MONEY, 10,94% pour MOOV MONEY et CELTIIS 0,22%.

Le graphique ci-après présente les parts de marché en volume et en valeur des fournisseurs SFM 2023.

Graphique 22 : Parts de marché des fournisseurs SFM en 2023



Source : (Observatoire ARCEP, 2023)



3.2.3.2.5. Usages des services financiers mobiles

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

Le volume des transactions des services financiers mobiles est évalué à 2 074 millions de transactions en 2023, soit une moyenne journalière de 5,6 millions d'opérations. Comparé aux données de 2022, cet indicateur a connu une croissance de 38,5%.

Ce volume est constitué de 99,6% de transferts nationaux et de 0,4% de transferts internationaux.

■ Opérations de dépôt et de retrait d'espèces

Les volumes des opérations de dépôt et de retrait d'espèces enregistré par les fournisseurs SFM sont respectivement estimés à **228,1 millions** et à **215,5 millions** en 2023.

Ces opérations de rechargement de porte-monnaie électronique et de retrait d'espèces sont respectivement en hausse de **16,43%** et de **12,95%** par rapport à 2022, et représentent respectivement **11%** et **10,4%** du volume global des transactions enregistrées en 2023.

La valeur totale des dépôts enregistrée en 2023 est estimée à un montant total de **3 430,1 milliards de francs CFA** soit un accroissement de **31%** par rapport à l'année précédente.

■ Achats de recharge de crédit téléphonique

Le volume des achats de crédit téléphonique a atteint 1 300,3 millions d'opérations. Il représente **62,7%** du volume des transactions réalisées en 2023 et **2,8%** de leur valeur des transactions. Le volume des achats de recharge de crédit téléphonique s'est accru de **49,46%** en 2023 par rapport à 2022.

La valeur des achats de recharge de crédit téléphonique a atteint **297,039 milliards de francs CFA** en 2023, soit un accroissement de **43%** par rapport à l'année précédente.

■ Paiements marchands

L'utilisation des services électroniques pour les paiements marchands est en progression au Bénin. Elle est traduite en 2023 par des hausses du volume et de la valeur des paiements, respectivement de **27,03%** et de **85,2%**. Le volume et la valeur des paiements sont respectivement estimés à **123,6 millions d'opérations** et **833,6 milliards de FCFA** contre **97,3 millions d'opérations** et **764,5 milliards de FCFA** en 2022.



3.2.3.2.6. Intensité concurrentielle

L'intensité concurrentielle du marché des communications électroniques est calculée au moyen de l'indice d'Hirshman Herfindahl (IHH), qui mesure, le pouvoir de marché ou la concurrence qui s'exerce entre les entreprises. Il mesure la concentration sur un marché en additionnant les carrés des parts de marché de toutes les entreprises du secteur. Cet indice a permis d'évaluer l'intensité concurrentielle de la téléphonie mobile, de l'internet fixe et des services financiers mobiles comme l'indique le tableau ci-dessous :

Tableau 3 : Intensité concurrentielle du marché des communications électroniques en 2023

Marchés	IHH		Dispersion V2		Intensité concurrentielle 2023
	31-déc-22	31-déc-23	31-déc-22	31-déc-23	
Téléphonie mobile	5599,58	5331,34	11198,16	10661,68	Hausse de concurrence
Internet mobile	5338,74	4556,11	10676,48	9111,23	Hausse de concurrence
SFM	7913,89	8012,27	15826,79	16023,55	Baisse de concurrence
Internet Fixe	5907,19	5659,65	11813,39	11318,31	Hausse de concurrence

Source : (Observatoire ARCEP, 2023)

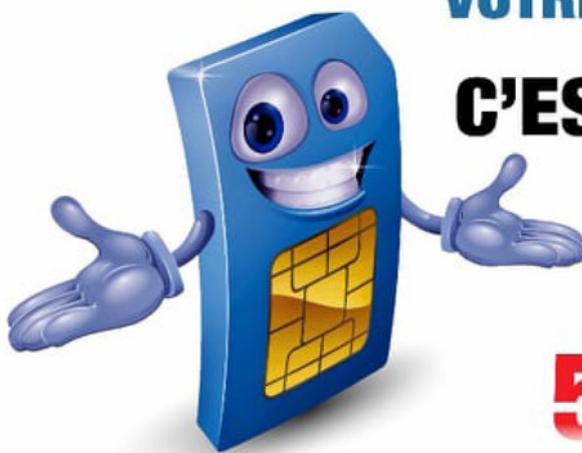
Les résultats ont permis de relever les constats ci-après :

- le niveau de concurrence a augmenté sur le marché de la téléphonie mobile entre 2022 et 2023, même si ce marché reste concentré autour de l'opérateur SPACETEL BENIN, qui détient une part de marché estimée à 66,6% en 2023. L'amélioration de la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile est dû à l'évolution de la politique règlementaire, notamment l'encadrement tarifaire, la suppression des taxes d'interconnexion ainsi que l'entrée en service du troisième opérateur mobile CELTIIS.
- le marché des services financiers mobiles au Bénin est animé par trois (03) principaux émetteurs de monnaie électronique (EME) à savoir MTN Mobile Money SA, Moov Money SA et CORIS BANK INTERNATIONAL BENIN SA. Ce marché présente un IHH supérieur à la valeur de référence. La valeur IHH de 2023 est supérieure à celle de 2022, indiquant une baisse de la concurrence sur le marché des services financiers mobiles. Ce faible niveau de concurrence est dû à l'absence de l'interconnexion des émetteurs de monnaie électronique aux réseaux mobiles, les privant ainsi de nombreux consommateurs potentiellement intéressés par leurs offres spécifiques.

- la valeur d'IHH du marché de l'internet fixe en 2023 indique une concentration du marché autour des opérateurs SBIN et ISOCEL avec des parts de marché en volume respectives de 72,13% et 20,82%. Cette situation s'explique par le fait que seuls ces deux opérateurs proposent aux consommateurs des solutions technologiques à forte demande (FTTH).



**CHANGER D'OPERATEUR SANS CHANGER
VOTRE NUMÉRO MOBILE**



**C'EST DESORMAIS
POSSIBLE
AU BENIN EN
5 minutes**



IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION





IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION

Les perspectives de l'ARCEP pour l'année 2024 émergent des défis nouveaux corrélés avec les objectifs du plan stratégique 2022-2026 comme ci-après :

Axe 1 : Gouvernance efficace et collaborative de la régulation

Trois (03) objectifs stratégiques sont ciblés pour le compte de l'année 2024. Il s'agit de :

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

Les actions ci-après seront mises en œuvre :

- **organiser des formations sur de nouvelles thématiques ayant un intérêt pour l'ARCEP** : des formations seront mises en œuvre sur les thématiques identifiées et relatives aux nouveaux enjeux de régulation tels que la 5G, les IoT, l'Intelligence artificielle, la gestion des ressources satellitaires, la compréhension du fonctionnement des Fintech, les OTT, la Big Data, etc. Par ailleurs, le renforcement de la démarche qualité sera poursuivi avec des actions de formation et de sensibilisation sur les thématiques liées au management environnemental et à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) et Sécurité ;
- **renforcer la visibilité de l'ARCEP et accroître sa notoriété** : l'ARCEP renforcera sa présence dans les médias par sa participation aux émissions télévisées, radiophoniques et l'organisation des conférences de presse ;
- **renforcer la coopération et assurer la présence de l'ARCEP aux réunions stratégiques et statutaires** : l'ARCEP poursuivra sa participation et ses contributions au sein des organisations internationales des communications électroniques et de la poste (UIT, UPU, UPAP, UAT, CPEAO, ARTAO, FRATEL, SMART AFRICA, etc.) ;
- **adapter le cadre réglementaire et évaluer les actions de régulation** : avec le regain des nouveaux services et l'adoption par le Gouvernement de la stratégie nationale de l'Intelligence artificielle et des mégadonnées qui constituent de nouveaux enjeux économiques, technologiques, sociaux et sécuritaires importants, l'ARCEP poursuivra ses efforts d'analyse réglementaire et d'évaluation de ses actions pour mieux préparer le marché à tirer profit de ces nouvelles technologies et des nouveaux services. Dans cette dynamique, l'ARCEP procédera à une étude pour identifier les modifications réglementaires à apporter au cadre existant.



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

Les objectifs stratégiques ciblés au titre de l'axe stratégique 2 pour le compte de l'année 2024 sont les suivants :

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

Les actions ci-après seront planifiées :

- **analyser le marché des services des communications électroniques** : Il s'agira d'identifier les imperfections des différents marchés et proposer des mesures correctives en vue d'une concurrence saine et loyale entre les acteurs ;
- **renforcer l'observatoire des marchés des communications électroniques** : il s'agira de proposer une nouvelle structure de l'application web de l'observatoire avec une interface orientée public et une interface en intranet ;
- **réaliser des enquêtes spécifiques sur le secteur des communications électroniques** : les enquêtes qui seront conduites porteront sur l'usage des services des communications électroniques, l'impact des outils de régulation sur les usages des services de communications électroniques, etc. ;
- **contrôler le respect des obligations contractuelles légales et réglementaires des opérateurs.**

A ce titre, l'Autorité de Régulation assurera :

- l'audit de la QoS des FAI et des infrastructures essentielles (stations d'atterrissage, point d'échange internet) ;
- la mise à niveau du système de suivi permanent de la qualité de service ;
- l'acquisition d'une chaîne de mesure QoS Drive test ;
- la mise à jour de la base de données centralisées des abonnés ;
- le contrôle du respect des conditions de fourniture des services ;
- le contrôle du Chiffre d'Affaires des opérateurs et de la tarification des services ;
- le contrôle du service client des opérateurs.



- **promouvoir l'innovation** : l'ARCEP développera de nouveaux modèles souples d'autorisations réglementaires permettant l'expérimentation pour une durée déterminée de nouvelles technologies par les acteurs du marché, y compris ceux ne disposant pas encore de licences. La souplesse de cette méthode favorisera le déploiement des solutions innovantes et la promotion de nouveaux services.
- **optimiser et valoriser les ressources rares** : l'ARCEP effectuera le contrôle de l'utilisation des ressources spectrales et procédera à la réforme du plan national de numérotation pour son passage de 8 chiffres à 10 chiffres.

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

Dans son ambition de contribuer au développement du secteur postal, l'ARCEP a ciblé deux (02) objectifs stratégiques au titre de l'axe stratégique 3 pour le compte de l'année 2024. Il s'agit de :

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

Les actions prévues dans ce cadre sont les suivantes :

- **proposer une nouvelle loi sur le secteur postal** : cette activité vise à proposer un nouveau cadre législatif et réglementaire qui prenne en compte les services postaux innovants et les nouveaux acteurs émergeant sur le marché postal.
- **contrôler la fourniture du Service Postal Universel (SPU)** : le développement du service postal universel est une priorité dans l'atteinte des objectifs stratégiques de l'ARCEP pour la période 2022-2026. Pour cela, le contrôle de la mise en œuvre du catalogue du SPU et la détermination du coût du service postal universel seront effectués.
- **analyser le marché postal** : l'ARCEP procédera à l'analyse des données du marché postal aux fins d'y apporter les mesures correctives nécessaires à son bon fonctionnement.

Axe 4 : Protection des intérêts des utilisateurs

Pour relever ces défis, l'ARCEP conformément à l'axe 4 de son plan stratégique 2022-2026, envisage d'atteindre en 2024 les objectifs ci-après :

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



Les actions ci-après seront planifiées :

- **renforcer l'accès à l'information des utilisateurs des services de CEP et assurer leur sensibilisation** : l'ARCEP s'est engagée à mettre à la disposition des utilisateurs des services de CEP toutes les informations qui leur sont nécessaires pour la maîtrise de leurs droits et devoirs et guider leurs choix. Dans ce cadre, elle travaillera, en collaboration avec les associations de consommateurs partenaires (ACP), pour identifier et mettre en œuvre les actions de formations et de sensibilisation à l'endroit des consommateurs. Ces actions visent à renforcer les connaissances du public sur les missions de régulation, les droits et devoirs du consommateur et prodiguer quelques bonnes pratiques pour une utilisation optimale des services des CEP. La promotion des outils développés par l'ARCEP au profit des utilisateurs sera également renforcée au cours de l'exercice 2024.
- **contrôler le Débit d'Absorption Spécifique (DAS) des équipements terminaux par le laboratoire de l'ARCEP** : en vue de prévenir tous les risques liés à l'exposition des consommateurs aux rayonnements non ionisants, l'ARCEP procédera au contrôle systématique du DAS des équipements dans le cadre de leur processus d'homologation. Des actions de sensibilisation seront effectuées pour mieux informer les utilisateurs et orienter leur choix.
- **développer une application mobile de collecte des données QoS par crowdsourcing** : avec le développement de l'intelligence artificielle et des mégadonnées, la qualité de l'information est dépendante du volume de données collectées et traitées. Ainsi, la collecte de données de qualité de service par crowdsourcing vise à recueillir directement auprès des utilisateurs, les informations sur leur qualité d'expérience et à améliorer la qualité des indicateurs QoS fournis par les opérateurs.
- **réaliser une étude spécifique sur l'accessibilité des handicapés aux services des communications électroniques au Bénin** : une étude sera conduite en cohérence avec les orientations du Gouvernement en matière de l'inclusion numérique des personnes vulnérables.
- **collecter les données environnementales des communications électroniques (Réseaux et autres opérateurs)** : l'ARCEP réalisera une collecte des données environnementales des infrastructures des opérateurs de réseaux de communications électroniques au Bénin en vue de disposer d'une base actualisée et apprécier le niveau d'engagement des opérateurs en matière de réduction de l'empreinte écologique du secteur.



CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

L'ATLAS DE COUVERTURE ET DE QUALITÉ DE SERVICE



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

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

ou téléchargez l'application sur :



☎ : (+229) 21 31 01 65 - Fax : (+229) 21 31 00 67

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





CONCLUSION

Le présent rapport d'activités dresse le bilan de la mise en œuvre de la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste assignée à l'ARCEP.

Il présente les activités et projets réalisés par l'ARCEP au cours de l'année 2023 ainsi que leur impact sur l'écosystème numérique. De ce bilan, il ressort que des actions fortes ont été engagées aux fins de la modernisation du fonctionnement de l'ARCEP, de la promotion de la concurrence et l'innovation, de la gestion des ressources rares, de la protection des intérêts des utilisateurs de la contribution au développement du secteur postal.

L'année 2023 marque un renouveau dans les interventions de l'Autorité de Régulation au plan national, régional et international. En effet, à travers les interventions média au plan national et la participation aux réunions internationales du secteur, l'ARCEP a apporté sa contribution aux discussions sur les sujets majeurs et les défis actuels et futurs des secteurs des communications électroniques et de la poste.

Fidèle à sa mission, l'ARCEP a également accordé une attention particulière à la protection des utilisateurs des services des CEP, à travers le traitement des plaintes d'une part, et la mise en place d'un creuset d'échange et de formations des associations de consommateurs d'autre part.

Dans le domaine de la poste, l'Autorité de Régulation a engagé une étude prospective du marché postal au Bénin en vue des aménagements règlementaires nécessaires à la dynamisation du secteur postal.

Ces réussites sont le fruit du grand professionnalisme et de l'engagement de l'ensemble des équipes qui se mobilisent quotidiennement, dans une démarche d'amélioration continue, pour donner corps aux orientations du Conseil de Régulation et atteindre les objectifs stratégiques.

Loin de se reposer sur ses lauriers, l'ARCEP poursuivra inlassablement son engagement au service de toutes les parties prenantes de sa mission de régulation des secteurs des communications électroniques et de la poste.



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

Avec

LE SIMULATEUR TARIFAIRE,

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

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



☎ : (+229) 21 31 01 65 - Fax : (+229) 21 31 00 67

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

TABLER DES MATIERES

SOMMAIRE	1
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	3
LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES GRAPHIQUES	5
INTRODUCTION	6
I. APERÇU SUR L'ARCEP BENIN	7
1.1. Missions, vision et valeurs	8
1.1.1. Missions	8
1.1.1.1. Sur le plan juridique	8
1.1.1.2. Sur le plan économique	8
1.1.1.3. Sur le plan technique	9
1.1.2. Vision	9
1.1.3. Valeurs	9
1.2. Organisation et fonctionnement	10
1.2.1. Le Conseil de Régulation	10
1.2.1.1. Attributions et organisation	10
1.2.1.2. Composition du Conseil de Régulation	11
1.2.1.3. Fonctionnement du Conseil de Régulation	12
1.2.2. Le Secrétariat Exécutif	13
1.2.2.1. Attributions et organisation du Secrétariat Exécutif	13
1.2.2.2. Fonctionnement du Secrétariat Exécutif	13
1.3. Ressources de l'ARCEP BENIN	14
1.3.1. Ressources humaines	14
1.3.2. Ressources financières	15
1.3.2.1. Ressources financières de l'ARCEP BENIN	15
1.3.2.2. Ressources recouvrées par l'ARCEP BENIN pour le compte de l'Etat	16
1.3.3. Ressources techniques	17
1.3.3.1. Les infrastructures techniques	17
1.3.3.2. Les plateformes spécifiques	17
1.4. Rappel du programme initial de travail 2023	18
II. REALISATIONS DE L'ARCEP EN 2023	21
2.1. Contrôle à priori de l'ARCEP	22
2.2. Evolution du cadre juridique de la régulation	23
2.3. Contrôle du respect des obligations des cahiers des charges des opérateurs	24
2.3.1. Opérateurs postaux	24
2.3.2. Fournisseurs d'accès à internet	25
2.3.3. Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles	26
2.4. Protection des droits des consommateurs	28
2.5. Renforcement des capacités techniques et managériales de l'ARCEP	29

TABLER DES MATIERES

2.6. Communication orientée vers l'information des consommateurs	30
2.7. Renforcement de la coopération	35
2.7.1 La régulation collaborative	35
2.7.2 Les visites d'échanges	39
2.8. Participation de l'ARCEP BENIN aux réunions internationales	44
2.9. Signature de protocoles d'accord de mise en œuvre du règlement de la CEDEAO sur l'itinérance communautaire	53
2.10. Renforcement du cadre réglementaire relatif à l'accès aux capacités nationales et internationales par les opérateurs	57
2.11. Réforme du plan national de numérotation	58
2.12. Réalisation d'une enquête de satisfaction des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste	58
2.13. Contrôle du fonctionnement des points d'accès	59
2.14. Contrôle du spectre des fréquences radioélectriques	61
2.15. Contrôle du fonctionnement des réseaux aux frontières	61
2.16. Contrôle des rayonnements non ionisants	62
2.17. Contrôle des offres de services des opérateurs	63
2.18. Coordination internationale et suivi de la position orbitale du Bénin	63
2.19. Réalisation des tests expérimentaux de la 5G au Bénin	63
2.20. Gestion du nom de domaine « .bj »	65
2.21. Approbation du catalogue d'offres de services de l'opérateur désigné	65
2.22. Renforcement des capacités des opérateurs postaux	65
2.23. Etude prospective du marché postal	66
2.24. Contrôle des opérateurs postaux	67
2.25. Atelier d'échanges et de renforcement des capacités des associations de consommateurs	69
III. DONNEES DES MARCHES	71
3.1. Secteur postal	72
3.1.1. Opérateurs postaux	72
3.1.2. Indicateurs du marché postal	72
3.1.2.1. Volume des envois postaux	72
3.1.2.2. Volume du trafic postal par destination	73
3.1.2.3. Volume du courrier international par segment	73
3.1.2.4. Volume du courrier intérieur par segment	75
3.1.2.5. Chiffre d'affaires du marché postal	77
3.2. Secteur des communications électroniques	79
3.2.1. Les communications électroniques fixes	79
3.2.1.1. Marché de détail de la fourniture de service téléphonique fixe	80
3.2.1.1.1. Opérateur	80

TABLER DES MATIERES

3.2.1.1.2. Indicateurs du marché de détail de la fourniture de service fixe	80
3.2.1.2. Marché de détail de la fourniture d'accès à Internet	81
3.2.1.2.1. Fournisseurs d'accès à Internet	81
3.2.1.2.2. Indicateurs du marché de la fourniture d'accès à Internet	81
3.2.1.3. Marché de gros de la fourniture de capacités	83
3.2.1.3.1. Opérateurs de fourniture de capacités	83
3.2.1.3.2. Indicateurs du marché de gros de la fourniture de capacités	83
3.2.2. Les communications électroniques mobiles	84
3.2.2.1. Opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles	84
3.2.2.2. Indicateurs du marché des communications électroniques mobiles	84
3.2.2.2.1. Abonnements mobiles actifs	84
3.2.2.2.2. Pénétration mobile	85
3.2.2.2.3. Trafics mobiles	85
3.2.2.2.4. Chiffre d'affaires et Part de marché des opérateurs mobiles	86
3.2.2.2.5. Revenu moyen généré par abonné	86
3.2.2.2.6. Abonnements et pénétration Internet mobile	87
3.2.3. Les Services Financiers Mobiles	87
3.2.3.1. Les fournisseurs de Services Financiers Mobiles	88
3.2.3.2. Indicateurs du marché des Services Financiers Mobiles	88
3.2.3.2.1. Points de service	88
3.2.3.2.2. Comptes SFM actifs	88
3.2.3.2.3. Accepteurs de monnaie électronique	89
3.2.3.2.4. Chiffre d'affaires et part de marché des fournisseurs SFM	89
3.2.3.2.5. Usages des services financiers mobiles	90
3.2.3.2.6. Intensité concurrentielle	91
IV. PERSPECTIVES DE RÉGULATION	93
CONCLUSION	99
TABLE DES MATIÈRES	101

CONTACTEZ-NOUS

ARCEP BENIN

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



131

LIGNE VERTE POUR RECEVOIR ET TRAITER VOS PLAINTES

Appels gratuits du Lundi au Vendredi de 08h à 17h30

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

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



arcep benin



www.arcep.bj

© ARCEP BENIN | CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

www.arcep.bj