



**MEMOIRE DE MASTER EN
REGULATION DU NUMERIQUE**

**CONTRIBUTION AU DEVELOPPEMENT DU MARCHE DES
SERVICES A VALEUR AJOUTEE DE COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES AU BENIN.**

Géoffroy Adétola ATCHOKOSSI

Avril 2020

AVERTISSEMENT

L'université Télécom ParisTech n'entend donner aucune approbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE

Je dédie ce travail à tous ceux qui m'apportent leur soutien pour mon évolution personnelle et professionnelle.

REMERCIEMENTS

Je suis très reconnaissant envers mon encadreur, le Dr **Yann BALGOBIN**, Enseignant à Télécom Paris Tech, qui a accepté m'encadrer pour le bon déroulement de ce travail.

Je remercie les membres du Jury qui ont bien voulu évaluer ce travail.

Je remercie sincèrement les collègues de la promotion pour leur disponibilité à me fournir des informations.

Mes remerciements vont également à tout le corps professoral de Télécom Paris Tech.

Mes remerciements à Monsieur **Coovi Hervé GUEDEGBE**, Secrétaire Exécutif de l'ARCEP BENIN et à mes collègues pour leurs différents apports.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ACP	Associations de Consommateurs Partenaires
ANRT	Agence Nationale de la Réglementation des Télécommunications du Maroc
ASSI	Agence des Services et Systèmes d'Information
BLR	Boucle Locale Radio
BTI	Bénin Télécoms Infrastructures
BTS	Bénin Télécoms Services
CEP	Communications Electroniques et de la Poste
CMDT	Conférence Mondiale de Développement des Télécommunications
CMR	Conférence Mondiale des Radiocommunications
CRTEL	Comité des Régulateurs des Télécommunications des Etats membres de l'UEMOA
FAI	Fournisseurs d'Accès à Internet
FRATEL	Réseau Francophone des régulateurs des télécommunications
FSVA	Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée
HAAC	Haute Autorité de l'Audiovisuelle et de la Communication
MND	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
OTT	Over The Top
PMR	Private Mobile Radiocommunications
PNM	Portabilité des Numéros Mobiles
SMQ	Système de Management Qualité
SVA	Service à Valeur Ajoutée
UIT	Union Internationale des Télécommunications
USSD	Unstructured Supplementary Service Data
VSAT	Very Small Aperture Terminal

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Opérateurs du marché des communications électroniques au Bénin.....	7
Tableau 2 : Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2017 à 2019	15
Tableau 3 : Evolution du CA des SVA par rapport à celui des opérateurs de téléphonie mobile.....	23
Tableau 4 : Répartition des numéros courts par type de prestataires	27
Tableau 5 : Etat des numéros attribués par année.....	28
Tableau 6 : Statistiques sur l'usage des codes USSD sur les réseaux des opérateurs mobiles et fournisseurs de SVA.....	29
Tableau 7 : Tableau de bord de l'étude sur le thème : « Contribution au développement du marché des SVA de communications électroniques au Bénin ».....	38
Tableau 8 : Point de la mise œuvre des recommandations	45
Tableau 9 : Analyse du contrat de fourniture de services mobiles : "Numéro court 7027"	62
Tableau 10 : Tableau récapitulatif des recommandations par centres d'intérêts.....	68
Tableau 11 : Recommandations pour un contrat type.....	69

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Acteurs de la Chaîne de la Valeur SVA.....	21
Figure 2 : Acteurs de la Chaîne de la Valeur SVA au Bénin	22

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures	9
Graphique 2 : Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité fixe	10
Graphique 3 : Evolution des chiffres d'affaires Voix et Data de l'opérateur fixe.....	11
Graphique 4 : Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité mobile.....	12
Graphique 5 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles de 2017 à 2019	13
Graphique 6 : Investissements dans les réseaux mobiles	14
Graphique 7 : Répartition du parc Internet fixe par débit	16
Graphique 8 : Parc d'abonnés Internet mobile.....	16
Graphique 9 : Répartition du parc d'abonnés Internet mobile par technologie	17
Graphique 10 : Evolution du parc d'abonnés SFM de 2017 à 2019.....	18
Graphique 11 : Cartographie des SVA de 2017 à 2019	21
Graphique 12 : Evolution des SVA par rapport à la téléphonie mobile	24
Graphique 13 : Répartition des numéros courts par type de prestataires	27
Graphique 14 : Etat des numéros attribués en 2005 et de 2010 à 2019.....	28

RESUME

Le secteur de l'économie numérique est stratégique pour le développement économique et sociale d'un pays. C'est fort de cela que le Gouvernement a décidé à travers la Déclaration de Politique Sectorielle (DPS) de « faire du Bénin une plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et de l'inclusion sociale d'ici 2021 ». La croissance de l'économie numérique est tributaire du niveau de développement du segment du marché des services à valeur ajoutée dont la part de marché diminue d'année en année.

Pour inverser la tendance, il est important de prendre des mesures pour encourager l'arrivée sur ce marché de nombreux fournisseurs de service à valeur ajoutée dont les activités permettront d'augmenter les transactions.

L'objectif de notre étude est d'identifier les obstacles qui freinent le développement du segment de marché de services à valeur ajoutée au Bénin afin de proposer des solutions pour leur éclosion.

Pour répondre à cette problématique une analyse des réalités du marché des services à valeur ajoutée a été faite, relativement à la réglementation, la collaboration entre les opérateurs de téléphonie mobile et les fournisseurs de SVA puis la rentabilité des activités de SVA.

Un cas pratique a été présenté et analysé pour renforcer l'étude. Les analyses ont permis de confirmer les hypothèses d'existence d'obstacles liés à la réglementation, à la collaboration entre acteurs et à la rentabilité des SVA.

En vue de créer des conditions favorables au développement du segment de marché des SVA, il apparaît nécessaire, de prendre des mesures appropriées qui s'articulent autour des axes ci-après : la réduction des frais d'attribution et des redevances d'utilisation des ressources en numérotation, la démocratisation des codes USSD, la mise en place de contrats types pour organiser la collaboration entre opérateurs et FSVA, encourager l'introduction sur le marché des agrégateurs de SVA chargés de la fourniture d'accès mobile à travers tous les réseaux mobiles et divers canaux.

Il serait également utile de définir une réglementation adaptée pour les OTT qui impactent négativement le développement des SVA.

La mise en place de ces mesures pourrait se faire dans une approche participative à travers la constitution d'un cadre de concertation où l'association des FSVA aurait un rôle déterminant à jouer au côté des opérateurs et du régulateur.

SOMMAIRE

AVERTISSEMENT	i
DEDICACE.....	ii
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	iv
LISTE DES TABLEAUX	v
LISTE DES FIGURES	vi
LISTE DES GRAPHIQUES	vi
RESUME	vii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION.....	1
Chapitre I : CADRE CONTEXTUEL DE L'ETUDE.....	4
SECTION 1 : SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	4
SECTION 2 : CADRE CONTEXTUEL DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE AU BENIN	19
Chapitre II : PROBLEMATIQUE DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE APPLIQUEE	34
SECTION 1 : PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE RECHERCHE.....	34
SECTION 2 : REVUE DE LITTERATURE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	39
Chapitre III : ANALYSE DES DONNEES ET RECOMMANDATIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES SVA AU BENIN.	49
SECTION 1 : VERIFICATION DES HYPOTHESES.....	49
SECTION 2 : RECOMMANDATIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES SVA AU BENIN.	67
CONCLUSION.....	71
BIBLIOGRAPHIE	73
ANNEXES.....	77
TABLE DES MATIERES.....	81

INTRODUCTION

Le marché des télécommunications au Bénin a connu une évolution notable ces dernières années. La libéralisation de ce marché intervenue à la fin des années 90 a vu l'arrivée de nouveaux acteurs privés qui fournissent divers services de télécommunications ouverts au public.

Dans son Programme d'Action 2016-2021, pour le secteur du numérique, le Gouvernement s'est fixé pour objectif, de « transformer le Bénin en une plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale d'ici 2021 ». La réalisation de cet objectif s'appuie sur des leviers contenus dans le Document de Politique Sectorielle, notamment la mise en œuvre de six (06) projets phares et de six (06) réformes structurelles devant conduire à l'émergence d'acteurs efficaces.

A cet effet, il est prévu que l'Etat apporte son soutien à l'émergence d'une concurrence efficace dans le secteur et au déploiement d'une infrastructure de transmission à haut et très haut débit afin de faciliter une utilisation massive de ces infrastructures pour tous les opérateurs exerçant au Bénin.

C'est dans ce contexte de mise en œuvre des objectifs stratégiques du Gouvernement que l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN), une structure administrative indépendante dotée de la personnalité juridique, de l'autonomie financière et de gestion, joue un rôle prépondérant et avant-gardiste pour garantir le jeu de la transparence de manière impartiale et équitable sur le marché des communications électroniques et de la poste.

Un des secteurs les plus dynamiques au Bénin ces dix (10) dernières années, est incontestablement celui des Télécommunications/TIC, qui emporte avec lui son lot d'innovations entretenues par différents acteurs mus par des intérêts divergents sur un même marché que l'ARCEP BENIN est chargée de réguler. C'est donc à la faveur de ces innovations que de nouveaux services se développent continuellement. Il s'agit des services à valeur ajoutée et de contournement qui viennent se greffer sur les services de communications électroniques de base offerts par les opérateurs traditionnels des réseaux mobiles.

Les services à valeur ajoutée¹ (SVA) sont considérés comme tous services de communications électroniques qui, n'étant pas des services de diffusion et utilisant des services supports ou les services de communications électroniques, ajoutent d'autres services au service support ou répondent à de nouveaux besoins spécifiques de communication.

Il est noté dans le secteur des communications électroniques, que de nombreux services innovants tels que les services financiers mobiles et d'autres applications basées sur les réseaux mobiles sont créés. Toutefois, malgré les efforts de l'Autorité de Régulation pour le développement du marché des services à valeur ajoutée, il a été constaté que ces services connaissent difficilement un essor.

Le segment des SVA est fortement influencé par les Opérateurs de Téléphonie Mobile qui détiennent le monopole des **codes USSD** (Unstructured Supplementary Service Data) et qui imposent des conditions contraignantes pour l'accès à leurs réseaux par les Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (FSVA), détenteurs de numéro court. Ce rapport de force qu'ils imposent pratiquement aux FSVA échappe à la réglementation et entraîne des perturbations dans la collaboration et la rentabilité de leurs activités.

Il est bien clair que l'objectif ultime du régulateur est de garantir la concurrence, la transparence, l'impartialité et l'équité sur le marché des communications électroniques², mais les enjeux du développement des SVA nécessitent une redéfinition de certains aspects de ce marché.

C'est dans ce cadre que la "**Contribution au développement du marché des Services à Valeur Ajoutée au Bénin**" fera l'objet de la présente étude que nous avons réalisé à partir des informations collectées auprès de l'ARCEP BENIN et des acteurs qui animent le secteur des communications électroniques au Bénin.

Cette étude nous permettra de déceler les obstacles qui freinent le développement des SVA au Bénin et de proposer des solutions pour une véritable éclosion des SVA.

¹ Article 1^{er} de la loi n° 2017-20 du 20 Avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin.

² Article 115 de la loi n° 2017-20 du 20 Avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin.

La problématique de ce thème s'articule autour de la diminution de la part de marché des SVA par rapport au marché des services mobiles de communications électroniques.

Aussi, notre travail de recherche sera-t-il reparti en trois (03) chapitres, comme suit :

- les deux (02) premiers chapitres dans lesquels on abordera les aspects théoriques et empiriques de notre thème suivant une méthodologie descriptive ;
- un troisième chapitre sera consacré à l'analyse des informations collectées et à la présentation d'une étude de cas aux fins de proposer des recommandations relativement aux problèmes identifiés.

Chapitre I : CADRE CONTEXTUEL DE L'ETUDE

Le premier chapitre sera développé autour de deux principaux points à savoir le secteur des communications électroniques et le cadre contextuel des services à valeur ajoutée au Bénin.

SECTION 1 : SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Le secteur des communications électroniques au Bénin a connu une évolution variée suivant les différents segments de marchés régulés à savoir : les infrastructures, les services de communications électroniques fixes, les services de communications électroniques mobiles et la fourniture d'accès à Internet.

Paragraphe 1 : Acteurs du secteur des communications électroniques au Bénin

Le secteur des communications électroniques au Bénin fait intervenir principalement les structures publiques chargées de la réglementation et de la régulation, les opérateurs qui assurent l'exploitation des réseaux et la fourniture des services et les consommateurs qui sont au bout de la chaîne.

A. Les structures publiques

1. Le Ministère en charge des communications électroniques

Le Ministère en charge de l'économie numérique a pour mission³, la conception, le suivi et l'évaluation de la politique générale de l'Etat en matière de communications électroniques,

³ Article 3 du décret n°2019-545 du 11 décembre 2019 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère du Numérique et de la Digitalisation.

de développement du numérique et de transformation digitale de l'administration publique, des entreprises et des autres secteurs économiques du Bénin.

A cet effet, il est chargé d'assurer, pour le compte du Gouvernement, la mise en œuvre de la politique et de la stratégie du secteur des TIC et de veiller à la mise en place d'un cadre législatif et réglementaire propice au développement des TIC.

Il garantit, au sein du Gouvernement, l'exercice des prérogatives de l'Etat en matière de télécommunications/TIC, à travers l'identification des besoins des populations à court, moyen et long terme et la recherche de solutions appropriées et cohérentes pour y faire face de façon durable. Le Ministère assure la prospective et la veille technologique et réglementaire du secteur.

2. L'Autorité de Régulation

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

Elle a pour attributions⁴, entre autres, de :

- faire des propositions visant à adapter le cadre juridique, économique et sécuritaire dans lequel s'exercent les activités de communications électroniques et de la poste ;
- assurer le respect des dispositions légales et réglementaires applicables par les opérateurs titulaires de licences et d'autorisation, les exploitants soumis au régime de la déclaration et les titulaires d'agrément ;
- veiller au respect des règles de libre concurrence et, en particulier, de veiller au respect de la concurrence loyale dans le secteur des communications électroniques et de la poste et de trancher les litiges afférents aux pratiques anti-concurrentielles ;
- gérer le spectre des fréquences radioélectriques conformément à la réglementation nationale et internationale en vigueur ;

⁴ Article 115 de la loi n° 2017-20 du 20 Avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin

- assurer la veille technologique du secteur des communications électroniques et de la poste ;
- mettre en place les procédures rapides, transparentes et non discriminatoires de règlement de différends.

Outre ces missions, l'ARCEP BENIN produit les données statistiques sur le secteur des communications électroniques et de la poste au Bénin.

L'ARCEP BENIN est également une structure d'enquêtes, de vérifications et d'analyses⁵.

L'Autorité de régulation est composée de deux organes à savoir : le Conseil de régulation et le Secrétariat exécutif. Le Conseil de régulation est l'organe de délibération et de décision de l'Autorité de régulation. Le Secrétariat exécutif est chargé d'exécuter les décisions du Conseil de Régulation et de la mise en œuvre des activités et du plan stratégique de l'Autorité de régulation.

B. Les opérateurs et les associations de consommateurs

1. Les opérateurs

Le marché des communications électroniques au 31 décembre 2019 est organisé autour de quatre (04) principaux groupes d'opérateurs à savoir :

- **l'opérateur d'infrastructures** : l'opérateur historique Bénin Télécoms Infrastructures (BTI) ;
- **les opérateurs de la téléphonie fixe** : l'opérateur historique Bénin Télécoms Service (BTS) ;
- **les opérateurs de la téléphonie mobile** qui ne sont que deux (02) principaux acteurs : ETISALAT BENIN S.A (MOOV), une filiale du Groupe Maroc Télécoms et SPACETEL BENIN S.A (MTN), une filiale du groupe sud-africain MTN ;
- **les Fournisseurs d'accès à l'internet (FAI)** : dix (10) opérateurs, titulaires de licence d'établissement et d'exploitation de réseaux de fourniture d'accès à Internet

⁵ Article 116 de la loi n° 2017-20 du 20 Avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin

animent le marché de la fourniture d'accès à Internet au Bénin. Ces opérateurs sont autorisés à établir des réseaux d'accès radio ou filaires.

En plus de ces opérateurs titulaires de licence d'établissement et d'exploitation de réseau de téléphonie mobile, on a également dans le secteur les fournisseurs de services à valeur ajoutée. Il s'agit des prestataires qui développent des services innovants basés sur le mode de transmission ou de support mobile. Ils déclarent leurs services à l'Autorité de régulation conformément à la réglementation en vigueur. Une fois le service déclaré à l'ARCEP BENIN, ils négocient avec les opérateurs les conditions techniques et commerciales d'implémentation du service sur les réseaux tiers. Ils partagent les revenus issus de ces services avec les opérateurs de téléphonie mobile titulaires de licence d'établissement et d'exploitation de réseau de téléphonie mobile au Bénin.

Le tableau ci-dessous présente au 31 décembre 2019 les quatre (04) principaux groupes d'opérateurs qui animent le marché des communications électroniques au Bénin.

Tableau 1 : Opérateurs du marché des communications électroniques au Bénin

Marchés régulés	Opérateurs
▪ Infrastructures	▪ Bénin Télécoms Infrastructures
▪ Opérateur de téléphonie fixe	▪ Bénin Télécoms Services
▪ Opérateurs de téléphonie mobile	▪ Spacotel Bénin et Etisalat Bénin
▪ Fournisseurs d'accès à Internet	▪ Bénin Télécoms Services ▪ OTI ▪ Isocel Telecoms ▪ FirstNet ▪ Jeny SAS ▪ Alink Telecoms ▪ ABC Corporation ▪ Univercell ▪ CanalBox ▪ Sud Telecoms Solutions

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

2. Les consommateurs et associations de consommateurs

Les consommateurs sont des personnes physiques ou morales qui utilisent ou demandent à bénéficier des services de communication fournies par les opérateurs. Ils constituent un des acteurs importants auxquels la réglementation a conféré un rôle important. Il bénéficie à ce titre d'une protection de la part du régulateur. Ils sont représentés par plusieurs associations de consommateurs qui animent le secteur des communications électroniques. Pour accompagner ces associations, l'ARCEP BENIN a signé en mars 2019, un accord cadre de partenariat avec neuf (09) associations de consommateurs de communications électroniques et de la poste pour la période triennale 2019-2021.

Dès la signature de cet accord, cinq (05) associations sur les neuf (09) ont fait l'objet d'appuis techniques et financiers sur la base des projets sélectionnés après appel à concurrence. Il s'agit de :

- l'Association de la Société Civile de Défense des Consommateurs des Produits Alimentaires de l'Audiovisuel et de la Vie Humanitaire du Bénin (ASCAV BENIN) ;
- l'Association des Usagers du Réseau de Téléphonie Mobile au Bénin (AUR BENIN) ;
- la Ligue pour la Défense du Consommateur au Bénin (LDCB) ;
- La Voix Des Consommateurs (LVC) ;
- l'Association Bénin Santé et Survie du Consommateur (BSSC).

L'exécution de ces activités a permis d'impacter directement environ 500 consommateurs dans les départements du Littoral, de l'Atlantique, du Couffo, du Mono, du Borgou, de l'Alibori et de l'Ouémé.

Paragraphe 2 : Statistiques du secteur des communications électroniques

Pour apprécier l'évolution du secteur, les statistiques seront présentées sur les trois (03) dernières années en fonction des principaux segments.

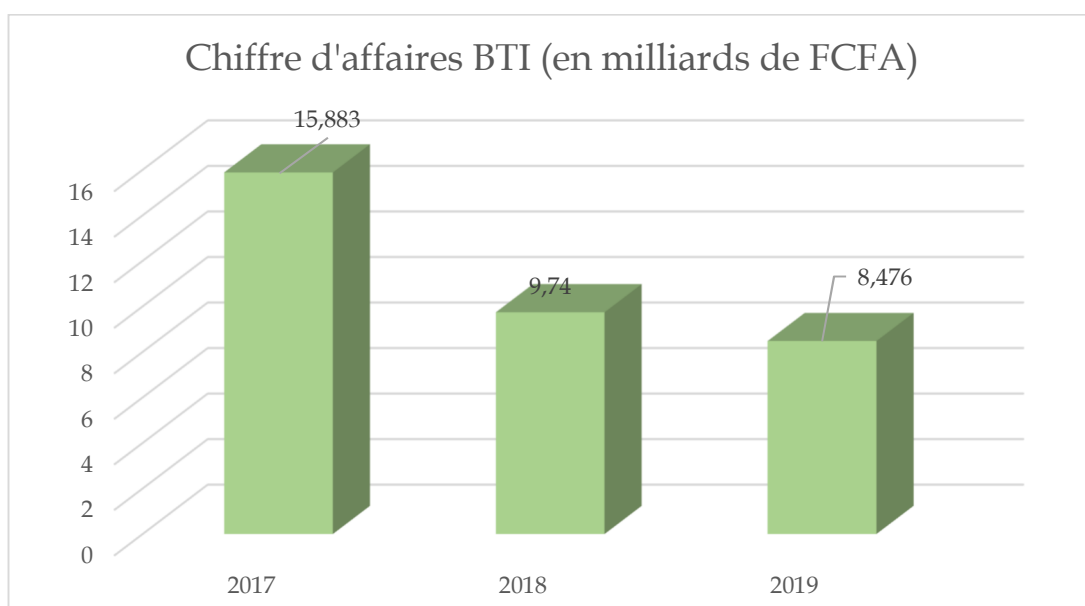
A. Les segments infrastructures et Téléphonie fixe

Ces deux (02) segments sont animés par deux (02) différentes structures issues de la scission de l'opérateur historique BENIN TELECOM SA à la suite des réformes décidées par le Conseil des Ministres dans le secteur du numérique.

1. Le segment d'Infrastructures

La tendance baissière du chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures observée en 2017 du fait de la levée de l'encadrement des tarifs de terminaison d'appel international entrant au Bénin s'est poursuivie jusqu'en 2019. En effet, évalué à 9,740 milliards de francs CFA en 2018, le chiffre d'affaires de l'opérateur est passé de à 8,476 milliards de francs CFA en 2019, soit une baisse de 13,0%.

Graphique 1 : Evolution des effectifs et du chiffre d'affaires de l'opérateur d'infrastructures



Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

2. Le segment de la téléphonie fixe

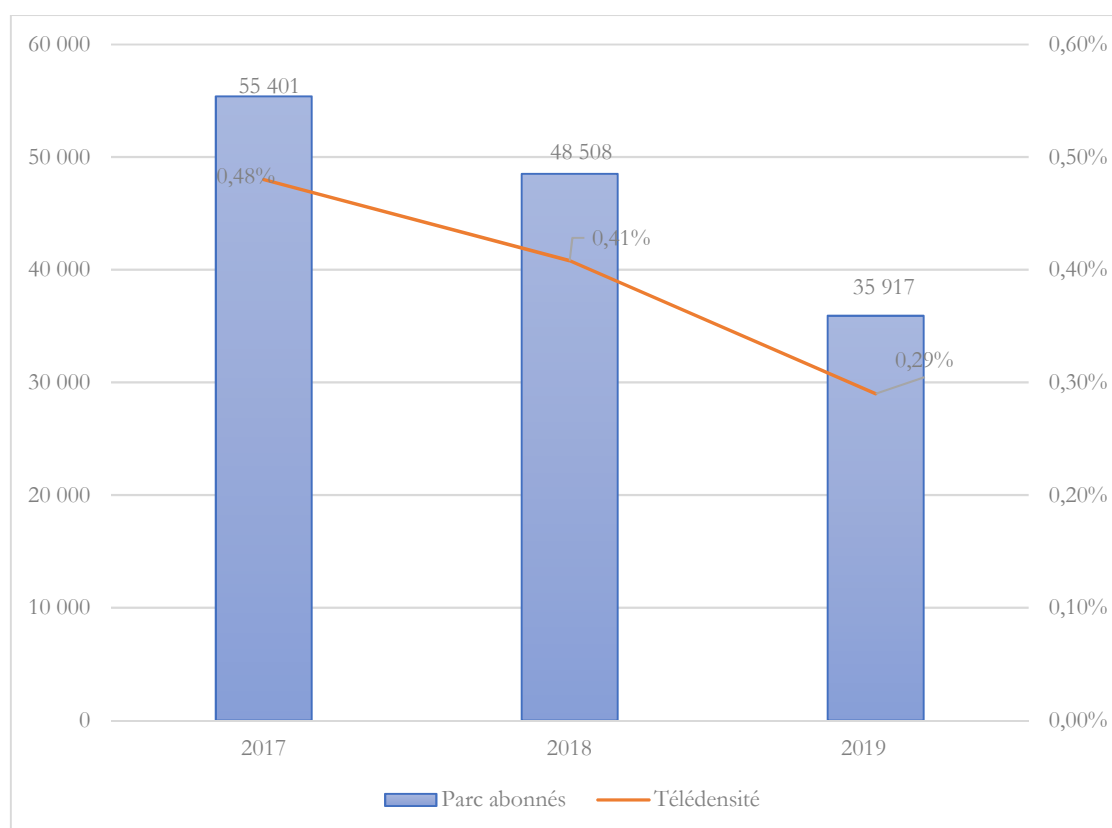
La baisse du parc d'abonnés de téléphonie fixe se poursuit depuis la libération des bandes de fréquences de la technologie CDMA attribuées aux opérateurs de réseaux mobiles de

télécommunications technologiquement neutre en 2017. En effet, le parc d'abonnés à la téléphonie fixe est passé de 48 508 en 2018 à 35 917 en 2019, soit une baisse de 26%.

La télédensité fixe quant à elle, est passée de 0,43% en 2018 à 0,29% en 2019.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du parc d'abonnés et de la télédensité fixe de 2016 à 2019.

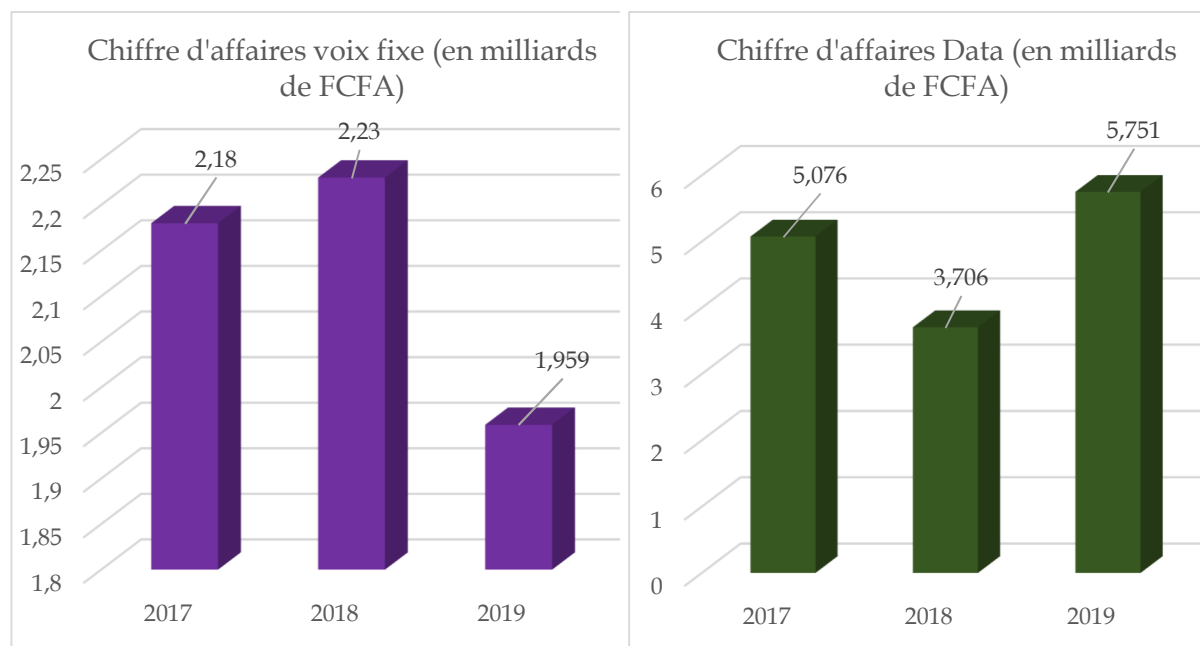
Graphique 2 : Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité fixe



Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

Les investissements réalisés par l'opérateur Bénin Télécoms Services ont connu une baisse de 87,6% en 2019. Ils sont passés de 227 millions de francs CFA en 2018 à 28,1 millions de francs CFA en 2019.

Cependant, le chiffre d'affaires évalué à 7,710 milliards de francs CFA en 2019 a dérogé à cette tendance baissière avec une hausse de 29,9% par rapport à 2018. Cette amélioration de la performance de Bénin Télécoms Services redevable à l'accroissement de 55,2% qu'a connu le chiffre d'affaires data tandis que celui de la voix a baissé de 12,2%.

Graphique 3 : Evolution des chiffres d'affaires Voix et Data de l'opérateur fixe

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

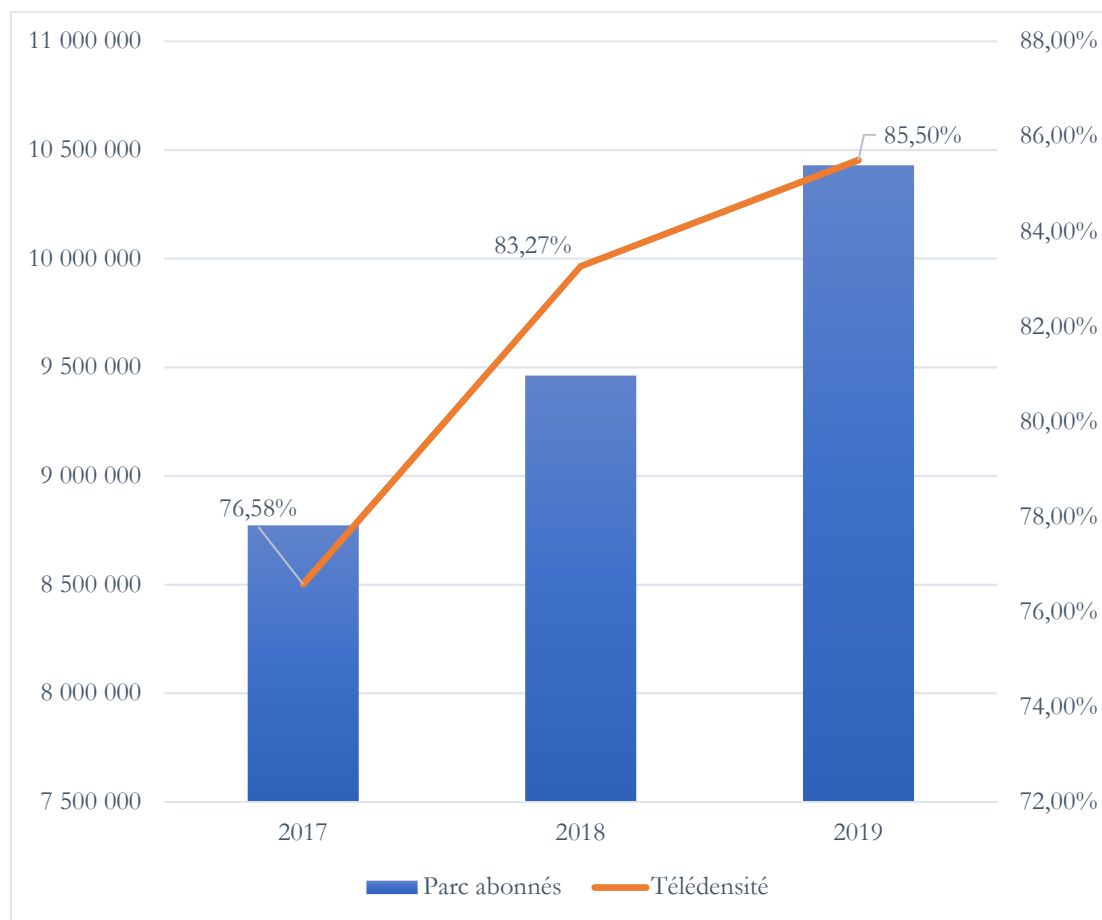
B. Les segments de téléphonie mobile et du DATA

1. Le segment de téléphonie mobile

a- Le parc des abonnés et télédensité mobile

Le parc d'abonnés actifs⁶ à la téléphonie mobile au 31 décembre 2019 est évalué à 10 349 847 contre 9 461 872 abonnés en 2018, soit une hausse de 10,2%. Cette augmentation du parc est illustrative du dynamisme du marché de la téléphonie mobile qui s'affirme davantage au cours des années, soutenu par une régulation favorable à la promotion des offres Internet haut débit.

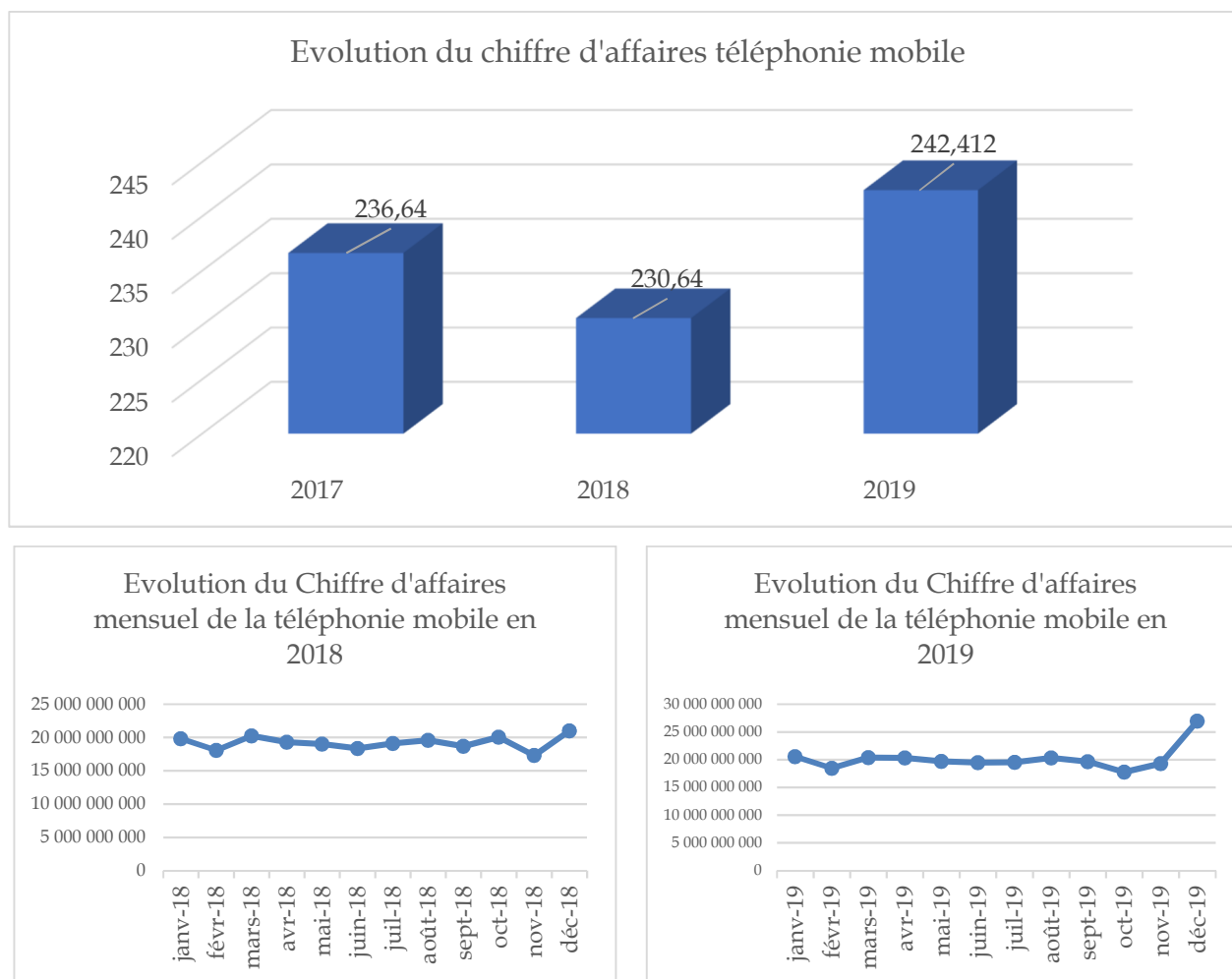
⁶ Abonné actif = Les cartes SIM ayant reçu ou effectué une transaction (appel, SMS ou Data) au cours des trois derniers mois 2019 (Source UIT)

Graphique 4 : Evolution du parc d'abonnés et de la télédensité mobile

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

b- Chiffres d'affaires des opérateurs mobiles

L'observation du chiffre d'affaires de la téléphonie mobile permet de constater la même tendance d'évolution entre 2018 et 2019. En effet, la valeur globale du marché est passée de 230,64 milliards de francs CFA en 2018 à 242,412 milliards de francs CFA en 2019, soit un accroissement de **5,1%**.

Graphique 5 : Evolution du chiffre d'affaires des opérateurs mobiles de 2017 à 2019

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

Une analyse des chiffres d'affaires par opérateur montre que celui de l'opérateur SPACETEL a connu un accroissement de **23%**, avec une moyenne mensuelle de **13,475 milliards** de francs CFA en 2019 contre **10,955 milliards** de francs CFA en 2018. Cependant, le chiffre d'affaires moyen mensuel de l'opérateur ETISALAT a baissé de (12,7%). Le chiffre d'affaires moyen mensuel de ETISALAT s'est établi à **6,726 milliards** de francs CFA en 2019 contre **7,708 milliards** de francs CFA en 2018.

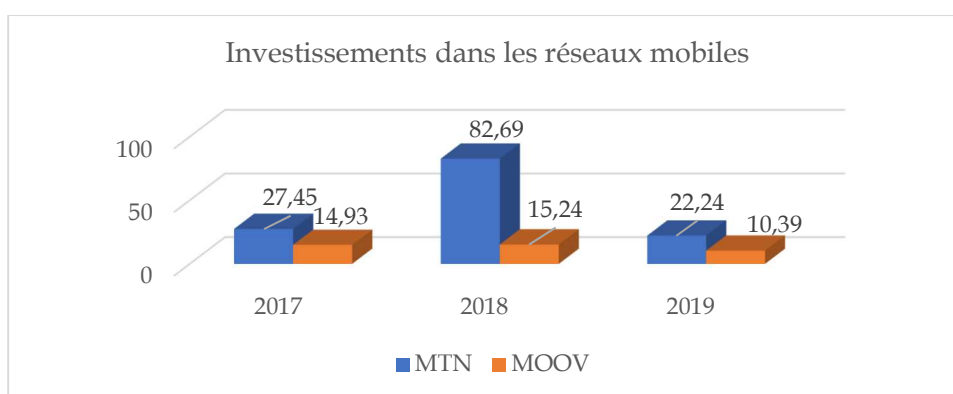
c- Investissements dans les réseaux

Contrairement à 2018 où il a investi environ 82,69 milliards de francs CFA dans la mise en place de nouvelles stations de base pour la densification de son réseau à l'intérieur du pays,

les investissements de l'opérateur SPACETEL BENIN sont descendus à 22,24 milliards de francs CFA en 2019.

En ce qui concerne l'opérateur ETISALAT BENIN S.A., les montants de ses investissements ont chuté de 15,24 milliards de francs CFA en 2018 à 10,39 milliards de francs CFA en 2019.

Graphique 6 : Investissements dans les réseaux mobiles



Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

2. Le segment du FAI : les Fournisseurs d'accès à Internet

La fourniture du service d'accès à Internet au Bénin est assurée par deux (02) catégories d'acteurs à savoir :

- les fournisseurs du service Internet fixe ;
- les fournisseurs du service Internet mobile.

a- Internet fixe

Au 31 décembre 2019, le parc d'abonnés Internet fixe est évalué à de 25 489 abonnés contre 27 112 abonnés en 2018, soit une baisse de 6%. L'opérateur Bénin Télécoms Services domine largement ce marché avec 83,63% de part de marché du fait des infrastructures essentielles dont il dispose. Cette légère baisse du parc Internet fixe a entraîné une diminution de la télédensité Internet fixe passant de 0,24% en 2018 à 0,21% en 2019. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du parc d'abonnés à Internet fixe de 2017 à 2019.

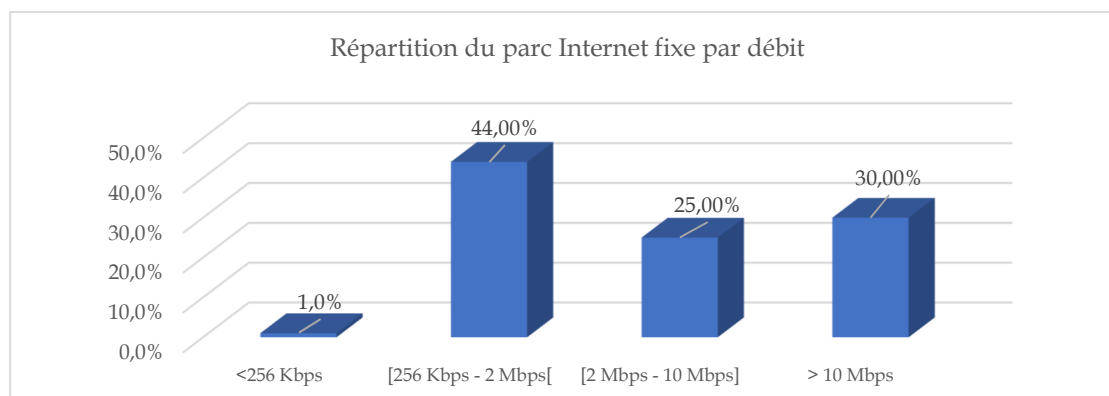
A fin 2019, l'opérateur Bénin Télécoms Services a procédé à des modifications importantes de ses offres Internet (ADSL, FIBE, FTTH) par l'augmentation des capacités Internet aux clients tout en diminuant les redevances mensuelles d'accès. Cette mesure commerciale de l'opérateur lui permettra de consolider son parc Internet en 2020.

Tableau 2 : Evolution des abonnements sur le réseau des FAI de 2017 à 2019

Opérateurs FAI	2017	2018	2019
BENIN TELECOMS SERVICES	24 350	23 025	21380
ISOCEL TELECOMS	2 538	2 388	2 322
OTI	868	892	1 002
CANAL BOX	165	175	150
ALINK TELECOMS	18	24	13
SUD TELECOM SOLUTIONS	17	52	77
UNIVERCELL SA	249	33	27
JENY SAS	348	463	461
FIRSNET	20	19	25
ABC CORPORATION SARL	42	41	32
Total	28 615	27 112	25 489
Pénétration Internet fixe	0,25%	0,24%	0,21%

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

L'analyse du parc Internet fixe en 2020 par débit montre que les débits les plus souscrits par les abonnés sont compris entre 256 Kbps et 2 Mbps (58% des abonnés). Ensuite, on a les débits supérieurs à 10 Mbps (22%). Le graphique suivant présente la répartition des abonnés Internet fixe en fonction du débit souscrit.

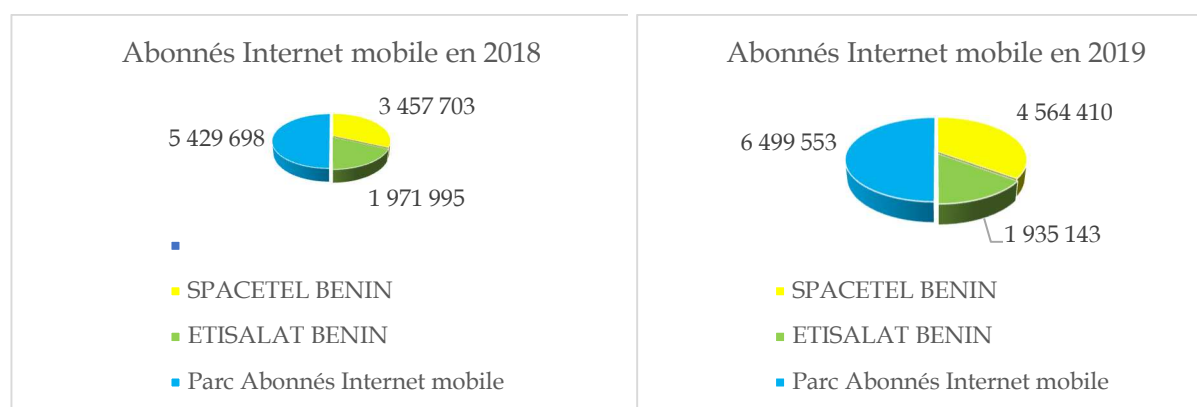
Graphique 7 : Répartition du parc Internet fixe par débit

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

b- Internet mobile

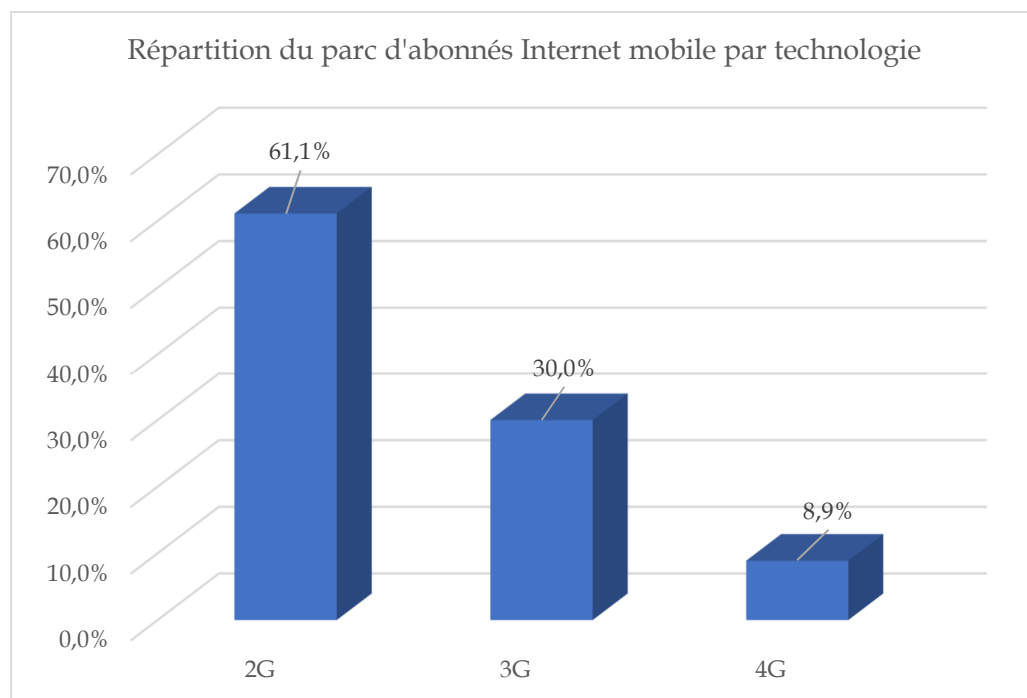
Le marché de l'Internet mobile est animé par SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN. Ces deux opérateurs sont titulaires d'une licence d'exploitation de réseaux de télécommunications mobiles technologiquement neutre. Au 31 décembre 2019, le parc d'abonnés Internet sur mobile est évalué à 6 499 553 abonnés contre 5 429 698 abonnés en 2018, soit une augmentation de 19,7%.

Cette hausse du parc Internet mobile a entraîné une augmentation de la télédensité Internet mobile qui est passée de 47,8% en 2018 à 52,8% en 2019.

Graphique 8 : Parc d'abonnés Internet mobile

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

L'analyse du parc internet mobile en 2019 par technologie 2G, 3G et 4G montre une prédominance de l'internet 2G (61,1% des abonnés). Les abonnés internet 3G représentent 30,0% et les abonnés internet 4G font 8,9% du parc total d'abonnés internet mobile.

Graphique 9 : Répartition du parc d'abonnés Internet mobile par technologie

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

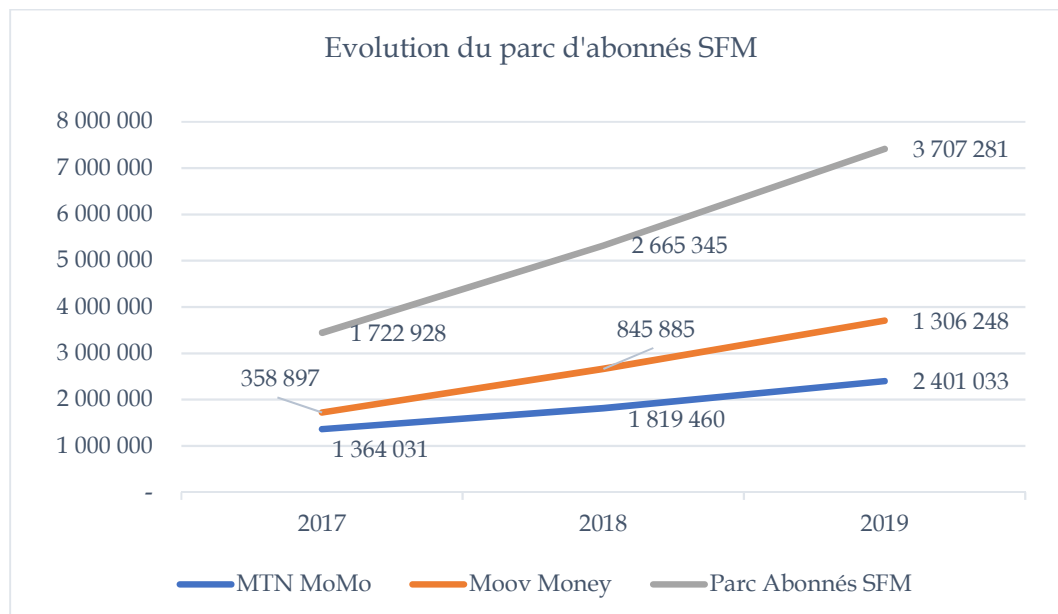
c- Fournisseurs de services financiers mobiles

Au Bénin, comme dans plusieurs pays en développement, les Services Financiers Mobiles (SFM) se sont développés à une vitesse exponentielle ces dernières années et les opérateurs de réseaux mobiles ont joué un rôle essentiel dans cette croissance.

Le marché des Services Financiers Mobiles est animé par les opérateurs SPACETEL BENIN et ETISALAT BENIN. L'activité de services financiers via la téléphonie mobile au Bénin en 2019 est analysée au regard de la volumétrie des transactions et du comportement des utilisateurs.

Plusieurs types d'opérations sont réalisés au moyen des services fournis aux clients à travers les services financiers mobiles. Il s'agit entre autres des dépôts et retraits d'argent, de l'achat des recharges téléphoniques, des services de transferts d'argent, des paiements de factures, etc.

Au 31 décembre 2019, le nombre d'abonnés actifs aux services financiers mobiles est évalué à 3 707 281 abonnés contre 2 665 345 abonnés actifs au 31 décembre 2018, soit un taux d'accroissement de 31,9%. La part de marché des différents opérateurs sur ce segment est de 35,2% pour ETISALAT BENIN SA et 64,8% pour SPACETEL BENIN.

Graphique 10 : Evolution du parc d'abonnés SFM de 2017 à 2019

Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

SECTION 2 : CADRE CONTEXTUEL DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE AU BENIN

Nous allons aborder successivement le contexte des services à valeur ajoutée et les procédures mises en place pour faciliter leur développement au Bénin.

Paragraphe 1 : Etat des lieux des SVA du Bénin

A. La chaîne des valeurs et le contexte opérationnel des SVA

1. La Typologie et la chaîne des valeurs des SVA au Bénin

a. La Typologie des SVA autorisés au Bénin

La typologie des services à valeur ajoutée a été définie par la décision n°2015-189/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DR/DRI/DAJRC/GU du 22 octobre 2015, en application des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste en République du Bénin. La liste des services à valeur ajoutée se présente comme suit :

- la messagerie électronique ;
- la messagerie vocale ;
- l'audiotex ;
- les échanges de Données Informatisées (EDI) ;
- la télécopie améliorée ;
- les services d'information on-line ;
- les services d'accès aux données, y compris la recherche et le traitement des données ;
- les transferts de fichiers et de données ;
- la conversion de protocoles et de codes ;
- les services Internet ;
- les services mobiles qui regroupent les services suivants :

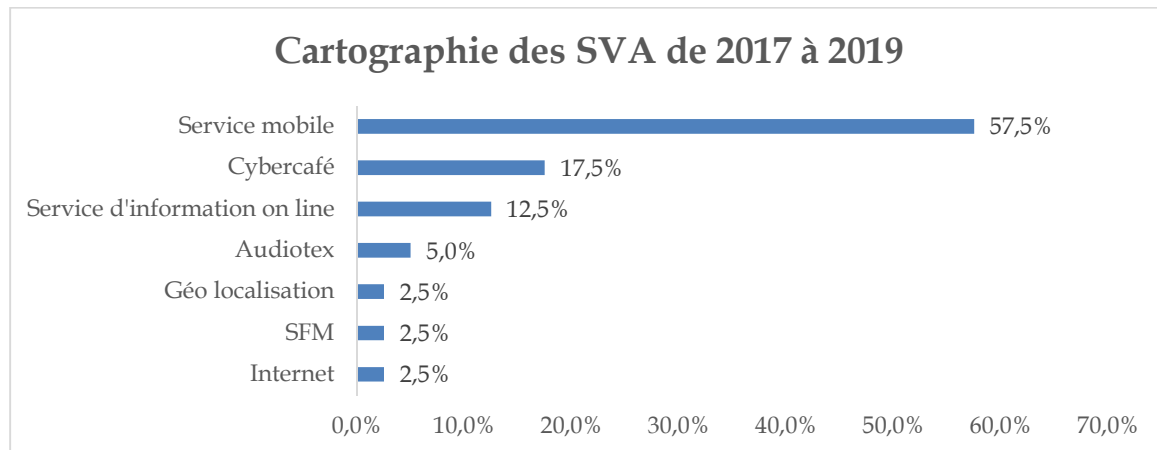
- **le SMS** : service message texte envoyé vers un téléphone mobile depuis un autre téléphone mobile ou depuis un ordinateur ;
- **le WAP** (wireless Application Protocol) : Protocole d'application sans fil qui permet de se connecter à Internet grâce à un téléphone mobile ;
- **l'I-Mode** : permet à ses utilisateurs un accès Data à des services au travers d'Internet. Service destiné à l'univers des télécoms, il peut être également déployé sur des terminaux aussi divers que les consoles de jeux, les télévisions, etc.
- **le MMS** (Multimédia Messaging Service) : service de messagerie pour les appareils mobiles qui s'apparente au SMS. Le MMS permet l'envoi automatique et immédiat de messages multimédia personnalisés de téléphone à téléphone ou d'un téléphone à un compte e-mail. Outre les contenus textuels habituels des messages courts, les messages multimédias peuvent aussi contenir des photos ; des graphiques, des clips audio et vocaux ;
- **les SFM ou services financiers mobiles** : C'est l'ensemble des services financiers accessibles par l'intermédiaire d'un téléphone ou terminal mobile avec ou sans compte bancaire. Ceci peut inclure l'exécution de certaines transactions ;
- **M santé** (service sanitaire mobile) : C'est l'ensemble des services sanitaires accessibles par l'intermédiaire d'un téléphone ou terminal mobile ;
- **M éducation** : C'est l'ensemble des services d'éducation accessibles par l'intermédiaire d'un téléphone ou terminal mobile ;
- **Mobile agriculture (Magri)** : C'est l'ensemble des services agricoles offerts par l'intermédiaire d'un téléphone ou terminal mobile.
 - l'IPTV ou TV sur IP ;
 - le streaming (Vidéo et/ou audio) ;
 - les services de cryptologie.

Le graphique suivant présente la cartographie des SVA autorisés par l'ARCEP BENIN au cours des trois dernières années (2017, 2018 et 2019).

Le graphique montre que les services mobiles sont les SVA les plus représentatifs (57,5%) dans la liste des SVA autorisés au cours des trois dernières années. Ils sont suivis par les cybercafés (17,5%), puis les SVA services d'informations on line (12,5%). Le reste est

composé des services d'audiotex, des services de géolocalisation, des services financiers mobiles et des services Internet.

Graphique 11 : Cartographie des SVA de 2017 à 2019



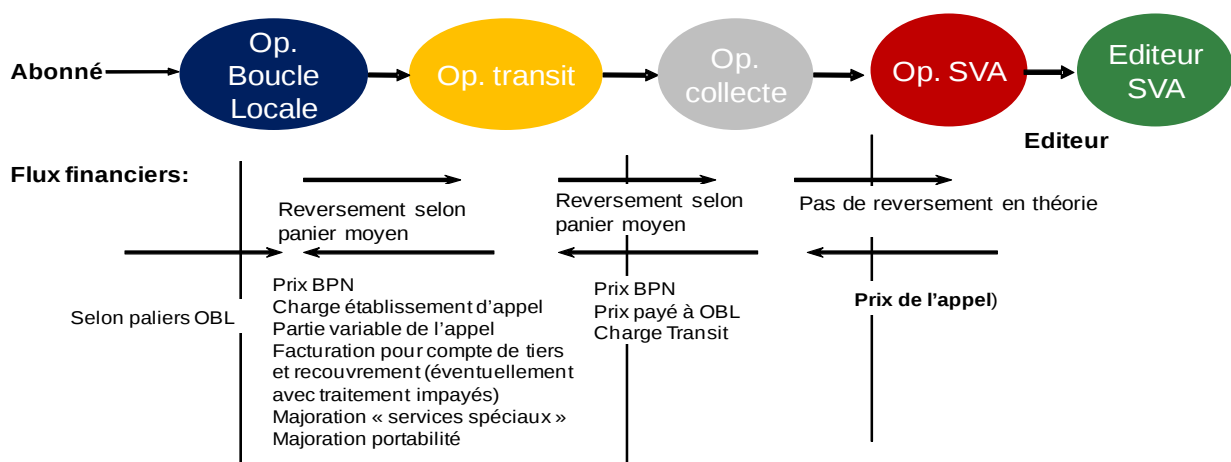
Source : Rapport d'activités 2019 de l'ARCEP BENIN

b. La Chaîne des valeurs SVA au Bénin

Les activités des FSVA évoluent dans une chaîne de valeur composée d'acteurs opérateurs et de prestataires SVA.

Lorsqu'on examine la chaîne de valeur des SVA, telle que présentée ci-dessous, **il est possible que la présence d'opérateurs sur ce marché, en concurrence avec les fournisseurs de SVA, ne favorise pas un comportement transparent et équitable.**

Figure 1 : Acteurs de la Chaîne de Valeur SVA



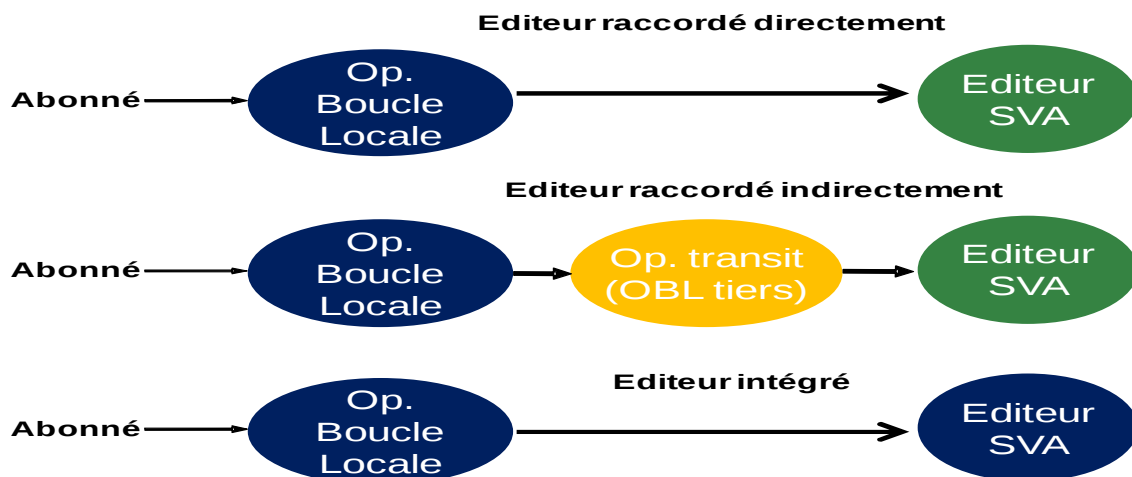
Source : ARCEP BENIN ; Etude sur l'élaboration des dossiers de sélection des Mvno/Mvne et le développement des services à valeur ajoutée (SVA) ; Décembre 2016

La chaîne de valeur générique des SVA présentée ci-dessus est simplifiée au Bénin. Pour le moment n'existent que :

- ✓ **l'opérateur de boucle locale** : les opérateurs mobiles ;
- ✓ **l'opérateur de transit** : cet opérateur permet à un abonné du réseau A de se connecter à une plateforme SVA raccordée chez un opérateur B dans le cas où le numéro SVA est public. Il s'agit d'une prestation standard d'interconnexion entre opérateurs de boucle locale ;
- ✓ **l'éditeur du SVA** qui est indépendant ou qui peut être également intégré à l'opérateur de boucle locale.

Trois (03) différents cas sont donc possibles pour la facturation de l'abonné et le partage de revenu entre les acteurs de la chaîne selon la figure ci-dessous :

Figure 2 : Acteurs de la Chaîne de Valeur SVA au Bénin



Source : ARCEP BENIN ; Etude sur l'élaboration des dossiers de sélection des Mvno/Mvne et le développement des services à valeur ajoutée (SVA) ; Décembre 2016

Dans le 1^{er} cas, l'abonné est facturé par l'opérateur mobile selon un tarif fixé conjointement avec l'éditeur. L'opérateur BL reverse ensuite une partie du revenu de l'appel à l'éditeur, selon l'accord entre les deux (02) parties.

Dans le 2^{ème} cas, l'abonné est facturé par l'opérateur mobile selon un tarif fixé conjointement avec l'éditeur. L'opérateur BL est facturé par l'opérateur de transit pour l'acheminement de l'appel jusqu'à la plateforme de l'éditeur, au tarif de l'interconnexion. L'opérateur BL reverse ensuite une partie du revenu de l'appel, net de l'interconnexion, à l'éditeur, selon l'accord entre les deux (02) parties.

Dans le 3^e cas, l'abonné est facturé par l'opérateur mobile. Il peut exister une refacturation interne d'un point de vue comptable analytique.

2. Contexte opérationnel des SVA

L'exploitation commerciale des SVA est fortement influencée par un certain nombre de facteurs qui impactent le développement de ce segment de marché des communications électroniques. Il s'agit notamment de l'importance de l'utilisation des SVA par rapport aux services de base, des conditions contractuelles de partenariat, des exigences des opérateurs de téléphonie mobile, des conditions d'accessibilité et d'implémentation des ressources en numérotation (codes USSD et numéros courts) et de l'impact des OTT sur les FSVA.

a. Importance de l'utilisation des SVA par rapport aux services de base

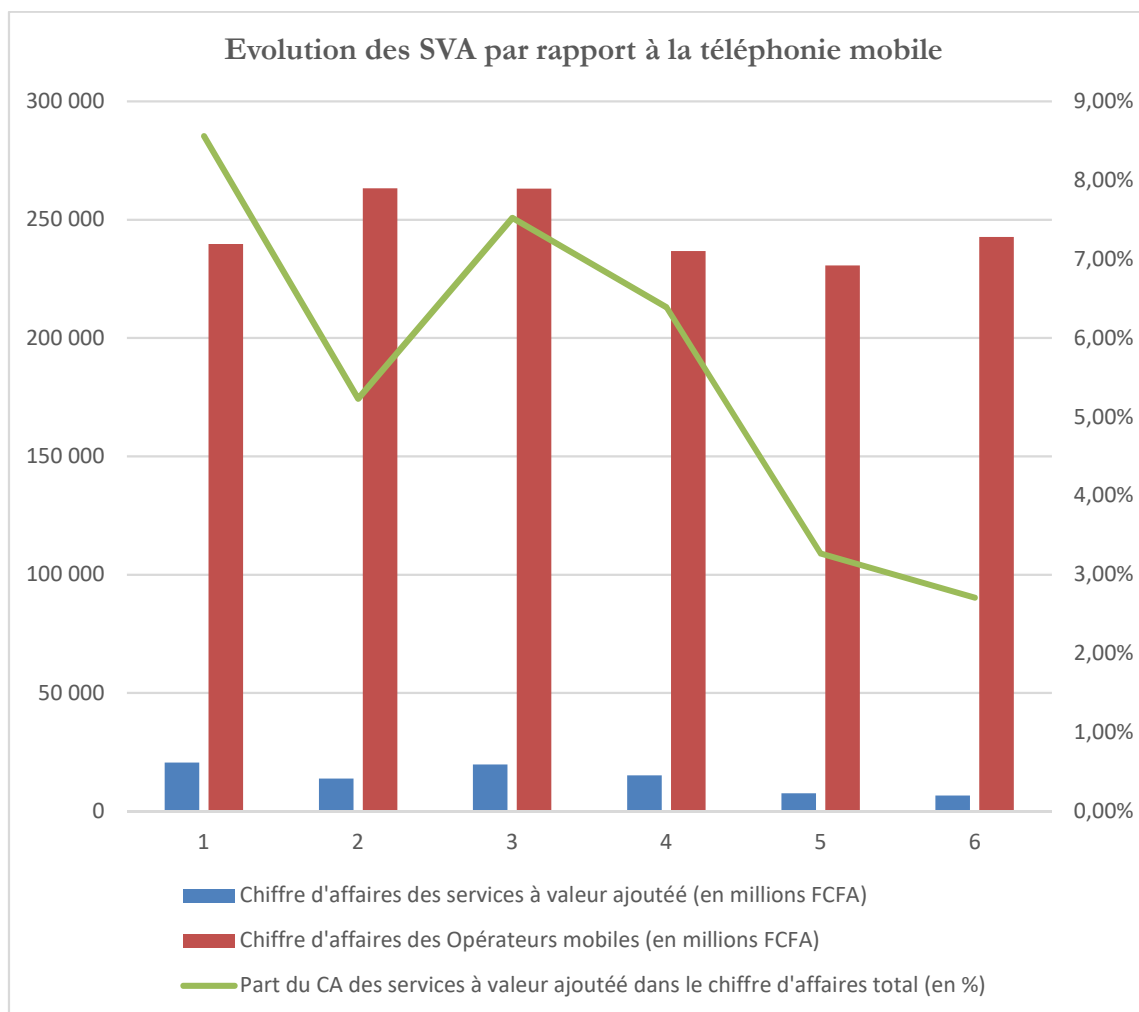
Le tableau ci-dessous retrace l'évolution du chiffre d'affaires des SVA par rapport à celui de la téléphonie mobile.

Tableau 3 : Evolution du CA des SVA par rapport à celui des opérateurs de téléphonie mobile.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Chiffre d'affaires des services à valeur ajoutée (en millions FCFA)	20 516	13 763	19 785	15 125	7 538	6 572
Chiffre d'affaires des Opérateurs mobiles (en millions FCFA)	239 686	263 143	263 052	236 640	230 640	242 662
Part du CA des services à valeur ajoutée dans le chiffre d'affaires total (en %)	8,56%	5,23%	7,52%	6,39%	3,27%	2,71%

Source : Données observatoire ARCEP BENIN

Graphique 12 : Evolution des SVA par rapport à la téléphonie mobile



Source : Nous même à partir des données l'observatoire ARCEP BENIN

De 8,56% en 2014 la part des SVA a chuté à 2,71% en 2019. Cette régression tendancielle par rapport à la stabilité du CA des opérateurs de téléphonie mobile traduit **l'usage à l'échelle très réduite des SVA au Bénin et les difficultés liées au développement de ce segment de marché des communications électroniques.**

b. Conditions d'établissement des contrats entre les opérateurs et les fournisseurs de SVA

Les opérateurs de téléphonie mobile sont sceptiques sur la viabilité du contenu local, notamment en raison d'un problème de compétences et de moyens financiers des prestataires locaux.

Ces opérateurs devant assurer le SVA de 1^{er} niveau (contact client) et apparaissant comme responsable de la qualité des services aux yeux de leurs clients, demandent aux FSVA de prouver notamment leur capacité technique d'assurer le bon fonctionnement des services. Ils disposent ainsi d'un modèle de contrat qu'ils imposent à des tiers qui souhaitent accéder à leurs réseaux. Cependant, certains SVA nécessitent que les plateformes soient hébergées chez les opérateurs et les frais y relatifs sont inclus dans le partage de revenu. Cette situation implique une imposition de contrat qui n'est souvent pas respecté par les opérateurs.

c. Exigences des opérateurs de téléphonie mobile

Les fournisseurs de SVA déplorent les conditions d'établissement des contrats qui leur sont défavorables. Selon eux, le contrat est rédigé par l'opérateur et non négociable. Les opérateurs sous le couvert de leur groupe, imposent aux FSVA des contrats très rigide et non contextualisés. De plus, le contrat peut être modifié par l'opérateur sans que le fournisseur de SVA n'en soit informé au préalable.

Ensuite, les contrats proposés par les opérateurs aux fournisseurs de services sont le plus souvent des contrats dont le contenu n'est pas discuté par les FSVA, mais imposés par l'opérateur. Il s'agit donc de contrats d'adhésion sous forme de « contrats-types ». Lesdits contrats contiennent certaines clauses abusives notamment en termes de répartition de revenu et de délai de paiement. En effet, les contrats peuvent aussi faire l'objet de modification par l'opérateur sans préavis, ainsi il arrive que certains opérateurs modifient à leur guise les taux de répartition des revenus retenus dans les contrats. De plus, les délais de paiement des parts congrus des FSVA inscrits dans les contrats ne sont pas toujours respectés par les opérateurs. On en déduit **un rapport de force défavorable aux FSVA qui se résignent à subir les décisions de l'opérateur.**

d. Conditions d'accès aux codes USSD

L'accès au code USSD reste encore un service du secteur qui n'est pas ouvert à la concurrence. En effet, le Plan National de Numérotation en vigueur au Bénin ne prend pas en compte les codes USSD. Ils appartiennent au plan privé des opérateurs de téléphonie mobile qui les exploitent à leur guise.

Cette situation de monopole est particulièrement préjudiciable à la concurrence et à l'innovation. En effet, du fait de ce monopole, les opérateurs de téléphonie mobile limitent ou bloquent l'accès aux codes USSD aux fournisseurs de services à valeur ajoutée ainsi qu'aux promoteurs de services innovants. **Aussi, les difficultés d'accès aux réseaux et l'implémentation des ressources en numérotation ne facilitent-elles pas le développement des SVA au Bénin ?**

e. Impact des services de contournement (OTT) sur les fournisseurs locaux de SVA

Les opérateurs de téléphonie mobile ont une forte propension à collaborer avec les prestataires étrangers (OTT), indiens, chinois et européens notamment qui offrent des services de contournement liés à la voix, les SMS, et le contenu. Il serait difficile aux acteurs locaux de concurrencer ces prestataires étrangers qui amortissent leurs développements sur des centaines de millions de clients. **Il convient de préciser que ces opérateurs virtuels (OTT) dont les activités sont dépourvues de licence et d'agrément sont des concurrents directs à tous les acteurs de la chaîne des communications électroniques et échappent à toute réglementation sur le plan national.**

B. Ressources en numérotation

1. Etat des lieux des ressources en Numérotation

Les ressources en numérotation sont constituées des numéros courts attribués par l'ARCEP BENIN et les codes USSD détenus jusque-là par les opérateurs de téléphonie mobile dans leur plan de numérotation privé.

a. Les Numéros courts

Au 31 décembre 2019, quatre-vingt-quatre (84) numéros courts ont été attribués à sept (07) catégories de prestataires pour l'exploitation des SVA.

Le tableau ci-dessous retrace les types de prestataires qui exploitent les SVA au Bénin.

Tableau 4 : Répartition des numéros courts par type de prestataires

Type de prestataire	Effectif	Graphique 13 : Répartition des numéros courts par type de prestataires																
Etat	15	Type de prestataire de SVA <table><thead><tr><th>Type de prestataire de SVA</th><th>Pourcentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>FAI</td><td>1,2%</td></tr><tr><td>ONG</td><td>1,2%</td></tr><tr><td>Microfinance</td><td>1,2%</td></tr><tr><td>Institution internationale</td><td>4,8%</td></tr><tr><td>PME</td><td>11,9%</td></tr><tr><td>Etat</td><td>17,9%</td></tr><tr><td>Opérateur téléphonie</td><td>61,9%</td></tr></tbody></table>	Type de prestataire de SVA	Pourcentage	FAI	1,2%	ONG	1,2%	Microfinance	1,2%	Institution internationale	4,8%	PME	11,9%	Etat	17,9%	Opérateur téléphonie	61,9%
Type de prestataire de SVA	Pourcentage																	
FAI	1,2%																	
ONG	1,2%																	
Microfinance	1,2%																	
Institution internationale	4,8%																	
PME	11,9%																	
Etat	17,9%																	
Opérateur téléphonie	61,9%																	
FAI	1																	
Institution internationale	4																	
Microfinance	1																	
ONG	1																	
Opérateur téléphonie	52																	
PME	10																	
Total	84																	

Source : Données observatoire ARCEP BENIN

Il ressort de ce tableau que 52% des numéros courts sont attribués aux opérateurs de téléphonie mobile. L'exploitation des 48% de numéros courts par les autres prestataires nécessite l'implémentation et l'interconnexion auprès de ces opérateurs qui sont en réalité leurs premiers concurrents.

Cette situation justifie les pratiques déloyales mises en œuvre par les opérateurs pour perturber la continuité des services des autres FSVA.

Sur les quatre-vingt-quatre (84) numéros courts attribués pendant onze (11) ans d'exploitation, 64 sont payants, 07 gratuits et 13 pour les services d'urgences.

Tableau 5 : Etat des numéros attribués par année

Années	Gratuit	Payant	Service d'urgence	Total	Graphique 14 : Etat des numéros attribués en 2005 et de 2010 à 2019
2005	0	8	0	8	
2010	1	23	1	25	Etat des numéros attribués en 2005 et de 2010 à 2019 Gratuit; 8,3% Service d'urgence; 15,5% Payant; 76,2%
2011	1	9	1	11	
2012	0	2	0	2	
2013	0	1	1	2	
2014	2	6	0	8	
2015	1	9	3	13	
2016	1	3	1	5	
2017	0		3	3	
2018	1	2	3	6	
2019	0	1	0	1	
Total	7	64	13	84	

Source : Données observatoire ARCEP BENIN

Il ressort de ce tableau que 76.2% des numéros courts attribués sont payants avec un seul numéro court payant attribué en 2019. **Cette situation pose le problème du développement et d'usage des SVA au Bénin.**

b. Etat des lieux des Codes USSD

Les code USSD (Unstructured Supplementary Service Data) ou Données de Services Supplémentaires non Structurées sont des ressources en numérotation affectée au plan privé des opérateurs mobiles. Elle permet l'envoi et la réception des données grâce à une connexion en temps réel entre l'opérateur de téléphonie mobile et l'utilisateur

L'état des lieux de l'utilisation des codes USSD ci-dessous a été réalisé sur la base des données fournies par les opérateurs de téléphonie mobile à l'ARCEP BENIN d'une part, et des données de déclaration des SVA disponibles à l'ARCEP BENIN d'autre part. Les informations relatives à l'état de fonctionnement ainsi que la facturation ont été mises en exergue également.

Tableau 6 : Statistiques sur l'usage des codes USSD sur les réseaux des opérateurs mobiles et fournisseurs de SVA

Opérateurs	Nombre de codes USSD			Total
	Payant	Gratuit	Suspendu	
ETISALAT BENIN	16	12	0	28
SPACETEL BENIN	27	17	9	53
FSVA	4	1	0	5
Total	47	30	9	86

Source : Données opérateurs et observatoire ARCEP BENIN

Il ressort de ce tableau ce qui suit :

- 86 codes USSD ont été implémentés par les opérateurs dont 53 par SPACETEL BENIN, 28 par ETISALAT BENIN et 5 par les fournisseurs de SVA, ce qui revient à une pondération de 61,1% pour SPACETEL BENIN, 32,6% pour ETISALAT BENIN et 5,8% pour les FSVA ;
- tous les codes USSD utilisés par ETISALAT BENIN sont fonctionnels tandis que neuf (09) codes USSD sont suspendus par l'opérateur SPACETEL BENIN. Selon ce dernier, cette suspension est temporaire et s'explique par la mise en conformité aux nouvelles règles TCF (Treating Customer Fairling).

2. Charges de régulation des ressources en numérotation

a. Les frais et redevances relatifs à l'exploitation de numéros courts

Les fournisseurs de SVA payent **cent cinquante mille (150 000) FCFA** de frais de déclaration de service à valeur ajoutée.

Les frais d'étude de dossier pour l'attribution de numéro courts pour l'exploitation de SVA sont de **cinq cent mille (500 000) francs CFA** pour les opérateurs titulaires de licence et de **cent mille francs (100 000)** pour les prestataires non-opérateurs (régime de déclaration).

Les frais d'attribution de numéro court sont de **deux millions (2 000 000) francs CFA** pour un numéro ordinaire et **quatre millions (4 000 000) CFA** pour les numéros spéciaux. La redevance annuelle d'utilisation du numéro court est de **cinq millions (5 000 000) francs CFA** pour tous les opérateurs.

Ces diverses charges de régulation à supporter par les fournisseurs de SVA apparaissent élevées pour une rentabilité de ce type d'activité. Cet état de chose fait l'objet d'un très fort plaidoyer de la part des fournisseurs de services qui par ailleurs, sont obligés de contracter avec les opérateurs de téléphonie mobile pour l'accès à leur réseau d'où le partage de revenus qui ne leur est pas toujours favorable.

b. La répartition de revenus entre opérateurs de téléphonie et fournisseurs de SVA

L'observation du modèle économique actuel en application entre opérateurs de téléphonie et fournisseurs de SVA ne semble pas être à leur profit du fait :

- du marché adressable et du faible usage des SVA ;
- de la -part revenant aux fournisseurs de SVA qui est généralement entre 10% et 20% de revenu net si l'opérateur est propriétaire de la ressource en numérotation pour l'offre du SVA, et entre 30% et 40% du revenu net si le fournisseur de SVA est propriétaire de la ressource en numérotation ;
- d'une durée de vie très limitée des SVA.

Les opérateurs de téléphonie imposent souvent des conditions inéquitables au niveau des termes contractuels en termes de partage de revenus. Cette situation constitue un obstacle majeur au développement efficace des SVA. En effet, la part du revenu net réservée aux fournisseurs ne leur permet pas de faire face efficacement à leurs charges (investissement initial, frais généraux, charges de personnel, frais de régulation, de marketing et communication, etc.) et dégager des marges subséquentes. Ce qui entraîne **un niveau élevé de charges pour les fournisseurs de SVA.**

c. Tarif applicable aux ressources en numérotation pour l'accès aux SVA

La structure générale du plan national de numérotation réserve la tranche de numéro 7XYZ aux numéros courts d'accès à des services à valeur ajoutée.

Les numéros de la tranche 7XYZ sont subdivisés en deux groupes selon le type de service correspondant :

- X = 0, 1, 2 => numéro court d'accès à un service payant.
- X = 3, 4, 5 => numéro court d'accès à un service gratuit.

Pour les services payants, chaque valeur de X correspond à un palier tarifaire comme suit :

- $X = 0 \Rightarrow$ tarif inférieur à 150 F TTC
- $X = 1 \Rightarrow$ tarif compris entre 151 F TTC et 300 F TTC
- $X = 2 \Rightarrow$ tarif supérieur à 300 F TTC

En application des dispositions de la décision n°24 du 12 Octobre 2009 portant conditions d'utilisation des ressources du plan national de numérotation, il est difficile de mettre en œuvre une tarification en fonction de la durée d'appel par le bénéficiaire du SVA, alors que les ressources de l'opérateur sont mobilisées pendant tout ce temps. On note **une ambiguïté de la tarification applicable aux SVA**.

d. Autres difficultés des FSVA

Les autres difficultés des fournisseurs de service à valeur ajoutée dans le cadre de leurs activités sont résumées comme suit :

- les délais administratifs des opérateurs pour conclure les contrats jugés longs ;
- le manque de transparence dans les réconciliations de compte avec les opérateurs ;
- le non-respect par les opérateurs des délais de paiements fixés dans les contrats.
- Etc...

Paragraphe 2 : Constats du marché des services à valeur ajoutée

A. Analyse SWOT du segment de marché des services à valeur ajoutée

L'analyse SWOT de ce segment de marché nous permettra de relever au plan interne non seulement les forces et faiblesses liées au contexte opérationnel des SVA mais aussi à l'externe, les opportunités et menaces qui influencent le marché des SVA.

1. Analyse interne

a. Forces :

- encadrement légal et réglementaire du segment de marché des SVA ;
- le segment des SVA constitue un levier de croissance du secteur des communications électroniques ;
- diversité des services de contenus aux consommateurs ;

b. Faiblesses :

- segment de marché peu organisé ;
- faible nombre de FSVA sur le marché ;
- présence d'acteurs (Opérateurs de Téléphonie Mobile) dominants ;
- faible pourcentage de partage des revenus aux FSVA ;
- niveau de taxation élevé du segment de marché des SVA ;
- absence d'agrégateur de services mobiles à valeur ajoutée sur le marché ;
- monopolisation des codes USSD par les opérateurs mobiles.

2. Analyse externe**a. Opportunités :**

- augmentation d'année en année du parc d'abonnés mobiles ;
- marché à forte potentiel ;
- augmentation du taux de couverture des réseaux.

b. Menaces :

- forte présence des services de contournement fournis par OTT ;
- inadéquation de l'environnement réglementaire ;
- absence de réglementation nationale pour les OTT.

B. Regroupement des obstacles au développement des SVA par centre d'intérêt

A partir de l'état des lieux des SVA, nous avons identifié un certain nombre d'obstacles perçus par les fournisseurs de SVA comme un frein majeur au développement des SVA au Bénin. Ces obstacles ont été regroupés en trois (03) centres d'intérêts liés aux niveaux spécifiques de la problématique à formuler. Il s'agit de la réglementation, la collaboration et la rentabilité.

1. La réglementation

- méconnaissance de la réglementation des SVA par les FSVA ;
- retard de paiement des redevances à l'ARCEP BENIN ;

- date d'effet de paiement des redevances (dès la mise à signature de la décision d'attribution du numéro) ;

2. La collaboration

- délai de négociation trop long entre les opérateurs mobiles et fournisseurs de SVA ;
- contraintes imposées par les opérateurs mobiles aux FSVA (problèmes de collaboration entre les SVA et les opérateurs mobiles) ;
- délai de paiement des factures par les opérateurs au fournisseur SVA (souvent trop long) ;
- inaccessibilité au plan privé d'exploitation mise en place par les opérateurs (Code USSD) ;
- difficultés d'accès au réseau des opérateurs (implémentation des numéros courts).

3. La rentabilité

- niveau élevé des frais d'obtention des numéros courts d'accès au SVA ;
- partage inégal des revenus entre FSVA et opérateurs (souvent 70% pour les opérateurs et 30% pour le fournisseur SVA) ;
- ambiguïté de la tarification des SVA ;
- niveau élevé des charges de la redevance annuelle.

Chapitre II : PROBLEMATIQUE DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE APPLIQUEE

Dans ce chapitre, nous présenterons le problème principal de recherche sous différents aspects à partir desquels seront énumérées les réponses hypothétiques que nous mettrons à l'épreuve pour une vérification méthodique. Aussi, présenterons-nous les objectifs et la revue de la littérature.

SECTION 1 : PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE RECHERCHE

Il s'agira dans cette partie d'identifier la problématique et de définir les objectifs et hypothèses qui nous permettront de conduire notre travail de recherche.

Paragraphe 1 : Problématique de recherche

Les réformes dans le secteur des TIC ont conduit à l'adoption des textes légaux et réglementaires qui encadrent le fonctionnement du marché des communications électroniques. La mise en œuvre de ces textes a favorisé l'ouverture du marché avec l'arrivée de nouveaux acteurs privés. Ces acteurs exercent leurs activités dans un contexte mondial caractérisé par la célérité dans les innovations et une croissance rapide, qui induit l'apparition de nouveaux services à valeur ajoutée greffés sur les services de télécommunications de base.

Considérés comme des services de contenu offerts au public à travers les réseaux mobiles de télécommunications au moyen des applications informatiques, les SVA permettent l'accès à et/ou la consultation des données spécifiques. Malgré la pertinence des choix stratégiques opérés par le régulateur et les conditions légales et réglementaires mises en place, on note **une faible évolution du segment des SVA par rapport au marché des communications électroniques au Bénin.**

L'évaluation du marché des communications révèle une diminution d'année en année de la part de marché du segment des SVA. Le régulateur s'inquiète de cette diminution constante qui va déstabiliser le marché des services de télécommunications.

L'analyse de la base des données de FSVA de l'ARCEP BENIN révèle qu'au cours des dix dernières années, (2010-2019), le nombre total de FSVA autorisés s'élève à quatre-vingt-neuf (89) soit une moyenne annuelle de neuf (09) FSVA.

Au regard de ce qui précède, quels sont les obstacles à lever pour le développement du marché des SVA au Bénin ?

Pour répondre à cette préoccupation centrale, il apparaît nécessaire de faire une analyse des réalités du secteur liées à **la réglementation, la collaboration entre les opérateurs de téléphonie mobile et les fournisseurs de SVA, puis la rentabilité du segment des SVA** aux fins de proposer des approches de solutions efficaces pouvant favoriser une véritable éclosion des SVA au Bénin.

A. Le problème général

Le problème général identifié à partir des constats du marché des SVA et des informations recueillies sur le cas d'un FSVA peut être formulée de la façon suivante : « **faible part de marché du segment des SVA par rapport au marché des communications électroniques au Bénin** ».

Cette problématique est déclinée en trois problèmes spécifiques auxquels nous essayerons de proposer des approches de solutions.

B. Les problèmes spécifiques

1. Problème spécifique n°1 :

Inadéquation de la réglementation aux réalités du marché des SVA.

2. Problème spécifique n°2 :

Mauvaise collaboration entre les opérateurs de téléphonie mobile et les FSVA.

3. Problème spécifique n°3 :

Faible rentabilité des SVA.

La résolution de ces problèmes spécifiques permettra d'identifier les obstacles qui expliquent la baisse de la part de marché des SVA en vue de proposer des recommandations dont la prise en compte impactera positivement le développement des SVA.

Pour que les préoccupations essentielles de cette étude soient clairement exprimées et judicieusement exploitées, nous allons définir des objectifs et formuler des hypothèses devant nous permettre d'élaborer le tableau de bord de l'étude.

Paragraphe 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude

A. Objectifs de la recherche

Dans le cadre de la présente étude, nous cherchons à atteindre un objectif principal que nous déclinons en des objectifs spécifiques.

1. Objectif général

L'objectif principal de cette étude est d'identifier les obstacles qui freinent le développement des SVA au Bénin et de proposer des solutions pour une véritable éclosion des SVA.

2. Objectifs spécifiques

De cet objectif général, découlent les objectifs spécifiques suivants :

a. Objectif spécifique n°1

Identifier les obstacles réglementaires du développement des SVA et faire des recommandations.

b. Objectif spécifique n°2

Faire ressortir les rapports de force, les difficultés d'accès au réseau et d'implémentation des ressources en numération puis faire des recommandations.

c. Objectif spécifique n°3

Identifier les obstacles liés à la tarification et au niveau élevé des charges relatives à l'exploitation des SVA puis faire des recommandations.

B. Hypothèses de conduite des travaux

En corrélation avec les objectifs spécifiques définis, nous formulons les trois hypothèses de recherche suivantes :

1. Hypothèse n°1

L'inadéquation de la réglementation aux réalités du marché des SVA est due aux obstacles réglementaires.

2. Hypothèse n°2

La mauvaise collaboration entre les FSVA et les opérateurs de téléphonie mobile s'explique par les rapports de force, les difficultés d'accès au réseau et d'implémentation des ressources en numérotation.

3. Hypothèse n°3

La faible rentabilité des SVA est due aux obstacles liés à la tarification et au niveau élevé des charges.

Après avoir présenté les différents objectifs que nous nous sommes fixés et les hypothèses y afférents, nous allons présenter la synthèse de notre recherche à travers le tableau de bord de l'étude (voir page suivante).

Tableau 7 : Tableau de bord de l'étude sur le thème : « Contribution au développement du marché des SVA de communications électroniques au Bénin »

Niveau d'analyse		Problématique	Objectifs	Hypothèses
Niveau Général		La faible part de marché du segment des SVA par rapport au marché des communications électroniques au Bénin	Identifier les obstacles qui freinent le développement des SVA au Bénin et de proposer des solutions pour une véritable éclosion des SVA	-
Niveaux Spécifiques	1	Problème spécifique N°1 Inadéquation de la réglementation aux réalités du marché des SVA	Objectifs spécifiques N°1 Identifier les obstacles réglementaires du développement des SVA et faire des recommandations.	Hypothèse N°1 L'inadéquation de la réglementation aux réalités du marché des SVA est due aux obstacles réglementaires
	2	Problème spécifique N°2 Mauvaise collaboration entre les opérateurs de téléphonie mobile et les FSVA.	Objectifs spécifiques N°2 Faire ressortir les rapports de force, les difficultés d'accès au réseau et d'implémentation des ressources en numération puis faire des recommandations.	Hypothèse N°2 La mauvaise collaboration entre les FSVA et les opérateurs de téléphonie mobile s'explique par les rapports de force, les difficultés d'accès au réseau et d'implémentation des ressources en numérotation.
	3	Problème spécifique N°3 Faible rentabilité des SVA.	Objectifs spécifiques N°3 Identifier les obstacles liés à la tarification et au niveau élevé des charges relatives à l'exploitation des SVA puis faire des recommandations.	Hypothèse N°3 La faible rentabilité des SVA est due aux obstacles liés à la tarification et au niveau élevé des charges.

Source : Nous-même par le résultat de nos recherches.

SECTION 2 : REVUE DE LITTERATURE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Paragraphe 1 : Revue de littérature et des travaux antérieurs

La compréhension du sujet nécessite la définition de quelques concepts de base et la revue de quelques littératures liées à la problématique identifiée dans le contrôle interne.

A. Revue de littérature

1. Clarification de concepts

Pour mieux cerner le sujet, il importe de définir ou rappeler les définitions de certains termes utilisés afin de permettre une meilleure compréhension du sujet objet de notre étude.

- **Communication électronique** : Les émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.
- **Economie numérique** : Le numérique regroupe les technologies de l'information et de la communication ainsi que l'ensemble des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations tels que les télécommunications, Internet ou l'informatique. Elle désigne le secteur d'activité économique relatif aux technologies de l'information et de la communication et à la production et à la vente de produits et services basés sur le numérique.
- **(Internet Protocol)** : Protocole d'interconnexion de réseaux et/ou machines hétérogènes pour la transmission de la voix et des données par paquet sur Internet.
- **Licence individuelle** : une autorisation qui est accordée par l'Autorité compétente selon le cas et qui confère des droits spécifiques et qui oblige l'entreprise concernée à obtenir une décision explicite de l'Autorité de régulation avant d'exercer les droits découlant de cette loi et à communiquer à l'Autorité de régulation les informations, sur le réseau ou les services proposés, nécessaires pour s'assurer du respect des conditions attachées à la licence individuelle.
- **Opérateur** : toute personne morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.

- **Over the Top (OTT)** : opérateurs utilisant le web pour offrir des services de voix, SMS, vidéo, streaming etc....
- **Technologies de l'Information et des Communications ou TIC** : les technologies employées pour collecter, stocker, utiliser et envoyer des informations, incluant celles qui impliquent l'utilisation des ordinateurs ou de tout système de communication y compris de communications électroniques.
- **Télécommunications** : toute transmission, émission ou réception de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons, de toutes natures par fil, optique, radioélectricité ou autres systèmes électromagnétiques.
- **La neutralité technologique** : C'est le concept selon lequel la réglementation de l'offre de services ne devrait pas consacrer de discrimination entre les diverses technologies susceptibles d'être utilisées pour créer, communiquer ou stocker électroniquement l'information.

2. Généralités sur les télécommunications de base et les services à valeur ajoutée

Les services de télécommunication peuvent être divisés en deux catégories : [les Télécommunications de base](#), qui consistent par exemple, en termes simples, à relayer des signaux vocaux ou des données du point de départ au point d'arrivée et [les Services à valeur ajoutée](#), dans le cadre desquels les fournisseurs ajoutent une valeur aux informations fournies par le client.

a. La Télécommunications de base

Les télécommunications de base comprennent tous les services de télécommunication, publics comme privés, qui impliquent la transmission de bout en bout des informations fournies par le client.

Les services de télécommunication de base sont fournis par le biais de la fourniture transfrontières et par le biais de l'établissement de sociétés étrangères ou d'une présence commerciale, y compris la possibilité de détenir et d'exploiter des réseaux de télécommunication indépendants. Il peut s'agir par exemples :

- Services de téléphone ;

- Services de transmission de données avec commutation par paquets ;
- Services de transmission de données avec commutation de circuits ;
- Services de télex ;
- Services de télégraphe ;
- Services de télécopie ;
- Services par circuits loués privés ;
- ou autres :
 - Services de téléphonie cellulaire/mobile analogique/numérique ;
 - Services mobiles de transmission de données ;
 - Services de radio recherche ;
 - Services de communications personnelles ;
 - Services mobiles par satellite (y compris, par exemple, services de téléphonie, de transmission de données, de radiomessagerie et/ou de communications personnelles) ;
 - Services fixes par satellite ;
 - Services VSAT ;
 - Services de station terrienne d'accès ;
 - Services de téléconférence ;
 - Services de transmission vidéo ;
 - Services de radiocommunication à ressources partagées ;
 - Services locaux ;
 - services longue distance ;
 - services internationaux ;
 - services assurés par courants porteurs (y compris, par exemple, tous les types de câbles et, normalement, les portions radioélectriques d'une infrastructure fixe) ;
 - services assurés par des moyens radioélectriques (toutes formes de communications sans fil, y compris par satellite) ;
 - services assurés par revente (pas de mise à disposition d'installations) ;
 - services assurés par la mise à disposition d'installations ;

- services à usage public (c'est-à-dire services qui doivent être mis à la disposition du public en général) ;
- services à usage non public (par exemple, services vendus à des groupes fermés d'utilisateurs).

b. Services de télécommunications à valeur ajoutée

Les services de télécommunication à valeur ajoutée sont des services dans le cadre desquels les fournisseurs "ajoutent une valeur" aux informations fournies par le client en améliorant leur forme ou leur contenu ou en prévoyant leur stockage et leur recherche. Il peut s'agir par exemples :

- services de traitement en ligne de données ;
- services de stockage et de recherche en ligne dans des bases de données ;
- services d'échange électronique de données ;
- services de courrier électronique ;
- services d'audio messagerie téléphonique.

Les services à valeur ajoutée sont considérés comme des services de télécommunications de contenu qui sont offerts au public à travers les réseaux publics de télécommunications au moyen des applications informatiques qui permettent l'accès à des données spécifiques en vue de les consulter.

Trois (03) types de SVA sont généralement à distinguer :

- **Les services vocaux**

Ils sont basés sur la voix. On peut citer les services clientèle, de support, d'informations, concours ou interviews en ligne, services réservés aux adultes, divertissements, jeux, radio, horloge, conférence téléphonique, etc.

- **Les services à valeur ajoutée accessibles par SMS, MMS et USSD**

Ils permettent d'avoir accès à des informations et des données appelées contenus. L'utilisateur peut y accéder instantanément ou télécharger ces données.

Notons les services de Météo, finances, sport, actualités, sonneries, logos, horoscopes, jeux, Tchat, réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google + ...), Job Alert, services bancaires (SMS Banking et USSD Banking), etc.

- **Les services à valeur ajoutée accessibles par Wap et Internet**

Ces services permettent d'accéder aux services et contenus par le biais de la data. On peut citer les services de vidéo-surveillance, vidéo-conférence, Mails, gestion à distance, Domotique, e-Learning, e-Banking, e-Business, sondages, Skype, Médias, etc.

c. Les avantages des services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée procurent des avantages aux clients, aux éditeurs de contenus et aux opérateurs de télécommunications.

- **Pour les utilisateurs :**

- opportunité de recevoir quelque chose au-dessus et au-delà de leurs besoins basiques ;
- possibilité de disposer de plusieurs services chez un même fournisseur (une seule gestion ou une seule facture) ;
- disponibilité de nouveaux services ; exploitation optimale de son terminal fixe ou mobile.

- **Pour les opérateurs :**

- source de revenus supplémentaires ;
- promotion des services de base ;
- opportunité d'être compétitifs sur le marché ;
- petits investissements dans les réseaux existants pour la fourniture des services à valeur ajoutée ;
- exploitation optimale des capacités de leurs réseaux existants ;
- attraction de nouveaux clients et rétention des clients existants ;
- pour les éditeurs de contenus ;
- opportunité de création d'entreprises et d'emplois ;
- source de revenu.

d. Les inconvénients des services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée offrent aux clients l'opportunité d'avoir un plus au-delà de leurs besoins de base traditionnels, cependant certains inconvénients sont à relever :

- plus ils sont nombreux, plus les utilisateurs se perdent dans leur choix ;
- plus ils sont innovants, plus ils sont compliqués à utiliser ;
- plus l'on en collectionne sans information commerciale, plus la facture décourage ;
- plus l'utilisateur ignore l'aspect sécurité, plus il expose ses données personnelles et son équipement.

B. Revue des travaux antérieurs

Dans le but de mieux cerner notre sujet, nous avons jugé intéressant de prendre en compte ce qui avait été déjà fait pour plus d'efficacité dans notre recherche contributive. C'est ainsi que le rapport final de **l'étude sur l'élaboration des dossiers de sélection des MVNO/MVNE et le développement des Services à Valeur Ajoutée (SVA)** réalisée par le Consortium Marpij - Gide pour le compte de l'ARCEP BENIN en 2016 a fait l'objet d'une attention particulière.

1. Point des recommandations de cette étude

Cette étude est partie de l'analyse des états des lieux du marché des SVA, du cadre légal et réglementaire du moment et des échanges avec les différents acteurs des SVA au Bénin pour faire les principales recommandations ci-après :

- renforcement des exigences de transparence tarifaire ;
- renforcement de l'interdiction des pratiques déloyales ;
- réduction des coûts actuellement applicables aux SVA ;
- établissement d'une association représentative des FSVA.

2. Point de la mise œuvre des recommandations de cette étude

Au 31 décembre 2019, la mise en œuvre des recommandations relatives au SVA n'a guère fait évoluer le marché. Le point est fait à travers le tableau ci-après :

Tableau 8 : Point de la mise œuvre des recommandations

Recommandations	Niveau d'exécution des recommandations	Justifications
Renforcement des exigences de transparence tarifaire	En cours	La loi n°2017-20 du 20 avril 2018 fixe les principes de transparence dans la fourniture des services de communications électroniques. Toutefois, les contrats des opérateurs FSVA en cours sont des contrats déséquilibrés. En effet, les contrats indiquent parfois des clés de répartition disproportionnées (40% pour les FSVA et 60% pour les Opérateurs après déduction de toutes les charges. Mais dans la réalité le taux effectif ramène les parts à 70% pour les opérateurs et 30% pour les FSVA)
Renforcement de l'interdiction des pratiques déloyales	Non exécutée	-
Réduction des coûts applicables aux SVA	En cours	Un projet d'arrêté fixant les nouveaux frais et redevances des ressources en numérotation est en instance d'adoption. Cet arrêté permettra de réduire de manière très sensible les coûts desdites ressources.
Etablissement d'une association représentative des FSVA	Non exécutée	Les fournisseurs de SVA au Bénin ne sont pas organisés, le marché reste embryonnaire

Source : Nous même à partir du rapport de l'étude sur les NVNO/MVNE/SVA

Paragraphe 2 : Méthodologie de la recherche

La méthodologie est la démarche qui sous-tend tout travail scientifique. Dans le cadre de la présente recherche, notre démarche a consisté d'abord à la collecte des données auprès des différents acteurs du segment des SVA, puis à l'analyse et au traitement des données recueillies.

Ce paragraphe est décliné en deux (02) grands points à savoir :

- les variables utilisées et la méthode de collecte des données ;
- les méthodes, outils d'analyse utilisés et la validation des hypothèses.

A. Les Variables utilisées et la méthode de collecte des données

1. Les Variables utilisées

Les variables utilisées à partir des sources primaires et secondaires sont de deux natures à savoir les variables métriques ou quantitatives et les variables non métriques ou qualitatives. Les variables métriques regroupent toutes les valeurs numériques (les statistiques des SVA et du secteur des communications électroniques) et les variables non métriques concernent essentiellement, les textes et procédures formelles qui organisent les activités des FSVA.

2. Méthode de collecte des données

La vérification des hypothèses retenues dans le cas de cette étude sera rendue possible grâce aux techniques de collecte des données suivantes :

- la revue documentaire (plan stratégique, rapport d'activités, revues sectorielles...) ;
- l'étude d'un cas ;
- la recherche par le net ;
- l'interview semi dirigée avec les acteurs du secteur.

B. Les méthodes, outils d'analyse utilisés et la validation des hypothèses.

1. Les méthodes et outils d'analyse

Pour aboutir à des résultats plausibles, toute recherche scientifique se doit d'être sous-tendue par une démarche d'analyse précise. Ainsi, notre analyse repose sur la démarche

d'étude de cas et d'analyse des textes qui encadrent les activités de SVA. Les différentes étapes de cet outil nous permettront d'identifier les obstacles qui freinent le développement des SVA au Bénin et de proposer des solutions pour une véritable éclosion des SVA.

2. Validation des hypothèses

a. Validation de l'hypothèse H1

L'inadéquation de la réglementation aux réalités du marché des SVA est due aux obstacles réglementaires.

Nous ferons une analyse descriptive des contraintes réglementaires perçues comme un frein au développement des SVA pour procéder à la validation de l'hypothèse 1.

b. Validation des hypothèses H2 et H3

La mauvaise collaboration entre les FSVA et les opérateurs de téléphonie mobile s'explique par les rapports de force, les difficultés d'accès au réseau et d'implémentation des ressources en numérotation.

La faible rentabilité des SVA est due aux obstacles liés à la tarification au niveau élevé des charges relatives à l'exploitation des SVA.

Ces hypothèses seront vérifiées à partir de l'étude du cas du fournisseur SVA dénommé **PEACEBOXCOM**. L'analyse des obstacles relatifs à l'accès au réseau et l'implémentation des ressources en numérotation, la rentabilité des SVA et les rapports de force entre les opérateurs de téléphonie mobile et les FSVA nous permettra de formuler quelques pistes de recommandations sur lesquels le régulateur pourra agir efficacement pour booster le développement des SVA au Bénin.

3. Difficultés rencontrées et limites de l'étude

Les difficultés rencontrées au cours de notre étude sont de plusieurs ordres notamment :

- l'obtention des chiffres spécifiques au marché des SVA ;
- la meilleure appréciation de la gestion des codes USSD par les opérateurs mobiles ;
- le nombre limité de fournisseurs de SVA ;
- obtention d'informations auprès des opérateurs de téléphonie mobile dus aux exigences de leur groupe.

Ces difficultés nous ont sans doute limité dans notre recherche et par conséquent constituent des insuffisances à certains de nos résultats. Aussi, dans la mesure où les principes forts de la régulation des communications électroniques relève-t-il du domaine de la loi, nos recommandations ne sont pas exhaustives et ne constituent pas une panacée.

Au total, ce deuxième chapitre nous a permis de cerner le concept de SVA et de préciser notre méthodologie de recherche. Dès lors, nous pouvons procéder à la vérification des hypothèses émises et formuler des recommandations subséquentes.

Chapitre III : ANALYSE DES DONNEES ET RECOMMANDATIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES SVA AU BENIN.

Dans ce chapitre, nous ferons ressortir les préoccupations de notre recherche et à partir desquelles seront énumérées les réponses hypothétiques que nous mettrons à l'épreuve de l'analyse de la réglementation des SVA et du cas PEACEBOXCOM pour la vérification méthodique.

SECTION 1 : VERIFICATION DES HYPOTHESES.

Il sera question dans cette section de procéder à la vérification des différentes hypothèses de notre recherche.

A cet effet, le paragraphe 1 sera consacré à la vérification de l'hypothèse H1 ; dans le paragraphe 2, il sera procédé à l'étude du cas PEACEBOXCOM et la vérification des hypothèses H2 et H3.

Paragraphe 1 : Analyse du cadre légal et réglementaire des SVA pour la vérification de l'hypothèse H1.

A. Cadre législatif et réglementaire des SVA

1. Cadre légal et réglementaire communautaire

Le cadre réglementaire communautaire des SVA est organisé autour de plusieurs textes supra nationaux, à savoir :

- les directives⁷ de l'UEMOA et

⁷ UEMOA,

- Directive n°02/2006 relative à l'harmonisation des régimes applicables aux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services du 23 mars 2006 ;
- Directive n°03/2006 relative à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications du 23 mars 2006 ;
- Directive n°05/2006 relative à l'harmonisation de la tarification des services de télécommunications du 23 mars 2006

- les Actes Additionnels⁸ de la CEDEAO.

Les points essentiels au développement et au fonctionnement optimal du marché de la fourniture de SVA au regard de ces directives sont : le régime applicable à la fourniture de SVA, l'interconnexion et la fixation des tarifs applicables aux services de communications électroniques. Trois (03) principes applicables à la fourniture des SVA découlent de ces points. Il s'agit de :

a. Principes relatifs à la déclaration de fourniture de SVA

La directive n°02-2006 du 23 mars 2006 relative à l'harmonisation des régimes applicables aux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services a pour objet d'harmoniser les régimes juridiques applicables aux opérateurs de réseau et fournisseurs de services de télécommunications et de préciser, pour les différentes activités afférentes, les conditions dans lesquelles elles peuvent être rattachées à un régime d'autorisation ou de déclaration.

L'article premier de la directive définit un SVA comme « tout service de télécommunications qui, n'étant pas un service de diffusion, utilise des services supports ou les services de télécommunications finales, et ajoute d'autres services aux services supports ou répond à de nouveaux besoins spécifiques de télécommunications ».

Selon les dispositions de l'article 10 de la directive 02/2006, la fourniture de SVA est soumise au régime de la déclaration.

b. Principes relatifs à l'interconnexion

L'article 3 de la directive 03/2006 du 23 mars 2006 sus évoqué, impose aux opérateurs de réseaux de télécommunications, l'obligation d'interconnecter leur réseau avec au minimum

⁸ CEDEAO,

- Acte additionnel A/SA 1/01/07 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication du 19 janvier 2007 ;
- Acte additionnel A/SA 2/01/07 relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC du 19 janvier 2007 ;
- Acte additionnel A/SA 3/01/07 relatif au régime juridique applicable aux opérateurs et fournisseurs de service du 19 janvier 2007 ;
- Acte additionnel A/SA 4/01/07 relatif à la gestion du plan de numérotation du 19 janvier 2007

un autre réseau compatible ainsi que de faire droit aux demandes d'interconnexion raisonnables, dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires.

Des obligations particulières sont imposées aux opérateurs puissants : ces derniers sont tenus de publier un catalogue d'interconnexion soumis à l'approbation préalable de l'Autorité nationale de régulation (article 4).

c. Principes applicables à la tarification.

Le principe posé par la directive n°05/2006 du 23 mars 2006 relative à l'harmonisation de la tarification des services de télécommunications est celui de la liberté de fixation du prix par les opérateurs et prestataires de services (article 3).

2. Cadre légal et réglementaire des SVA au Bénin.

Le secteur des télécommunications était réglementé par l'ordonnance 2002-02 du 31 janvier 2002 portant principes fondamentaux du régime des télécommunications en République du Bénin. Cette ordonnance énonce dans son chapitre 3 le principe de déclaration préalable pour la fourniture de service de télécommunication au public.

En 2008, en application des dispositions de l'ordonnance 2002-02 du 31 janvier 2002 et conformément aux dispositions de la directive n°02/2006/CM/UEMOA du 23 mars 2006 relative à l'harmonisation des régimes applicables aux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services, le décret n°2008-507 du 08 septembre 2008 portant conditions d'acceptation et d'attribution des autorisations, des permis et des déclarations préalables pour l'exploitation des réseaux ou services de télécommunications en République du Bénin a été pris. Ce décret dispose en son article 16 alinéa 2 que les services à valeur ajoutée ainsi que les services internet sont fournis librement après le dépôt d'une demande d'intention d'ouverture du service par toute personne morale auprès de l'Autorité de régulation.

A la suite dudit décret, l'Arrêté n°044/MCTIC/DC/SGM/CTJ/DGER/SA du 29 décembre 2008 fixant la liste et les modalités de déclaration d'exploitation commerciale des services à valeur ajoutée a été adopté. Cet arrêté fixe de façon non limitative la liste des services à valeur ajoutée, les pièces à fournir pour la déclaration des services, les modalités de contrôle des fournisseurs de services à valeur ajoutée ainsi que les sanctions prévues en cas de non-respect par ces derniers de leurs obligations.

Les décisions n°023 et n°024 du 12 octobre 2009 portant respectivement Règles de gestion du Plan National de Numérotation et Conditions d'utilisation des ressources du Plan National de Numérotation ont été prises par l'Autorité de régulation, pour définir la nomenclature des numéros courts, les conditions, les procédures d'obtention ainsi que les frais et redevances applicables aux ressources d'accès aux SVA.

En 2014, sans abroger l'arrêté n°044 du 29 décembre 2008, l'arrêté n°2014-102/MCTIC/DC/SGM/DGCEP/SA du 20 août 2014 fixant les éléments constitutifs de la déclaration et les conditions particulières d'exploitation des activités de communications électroniques sous le régime de l'entrée libre en République du Bénin, a été pris en application des dispositions de la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et de la poste. Cet arrêté de 2014, applicable à toute sorte d'activités soumises à la déclaration y compris les services à valeur ajoutée, a complété l'arrêté n° 044 du 29 décembre 2008.

Par ailleurs, dans le cadre du traitement des dossiers de déclaration de services à valeur ajoutée, plusieurs types de services à valeur ajoutée non prévus dans l'arrêté n° 044 ont été soumis à l'ARCEP BENIN motivant ainsi la mise à jour de la liste des services à valeur ajoutée. Dans ce contexte, la décision n°2015-189/ARCEP/PT/SE/DFC/DMP/DR/DRI/DAJRC/GU du 22 octobre 2015 portant fixation de la liste des services à valeur ajoutée a été adoptée par le Conseil de régulation.

Outre les onze (11) services à valeur ajoutée contenus dans l'arrêté n°044 du 29 décembre 2008 à savoir la messagerie électronique, la messagerie vocale, l'audiotex, l'échange de données Informatisées (EDI), la télécopie améliorée, les services d'information on-line, les services d'accès aux données y compris la recherche et le traitement des données, le transfert de fichiers et de données, la conversion de protocoles et de codes, les services Internet, les services mobiles (SMS, MMS), la décision ajoute les services suivants : les services financiers dans la catégorie des services mobiles, l'IPTV ou TV sur IP, le streaming (Vidéo et/ou audio), les services de cryptologie.

En 2016, dans le cadre de la mise en conformité avec la loi n°2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste, l'arrêté n°044 du 29 décembre 2008 a été abrogé et remplacé par l'arrêté 2016-013/MCTIC/DC/SGM/CTJ/DGCEP/DRC/SA du 12 février 2016 fixant les modalités et conditions particulières d'exploitation

des services à valeur ajoutée en République du Bénin. Ledit arrêté actualise les dispositions sur les conditions et modalités de déclaration des services à valeur ajoutée et prévoit des dispositions spécifiques sur les services financiers mobiles.

En 2018, la loi 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin a été promulguée et est entrée en vigueur, abrogeant ainsi partiellement celle de 2014 dans sa partie relative aux communications électroniques.

L'arrêté n°2016-013 est toujours en vigueur mais un projet d'arrêté est introduit dans le cadre de l'application des dispositions du décret n°2019-216 du 31 juillet 2019 fixant les modalités d'octroi des licences, des autorisations et des conditions de réalisation de la déclaration relative à l'exercice des activités de communications électroniques en République du Bénin en application de la loi n°2017-20.

B. Analyse du cadre législatif et réglementaire des SVA au Bénin

L'analyse du cadre législatif et réglementaire des SVA sera abordée à partir des dispositions de la loi et des autres textes réglementaires applicables aux SVA au Bénin en vue de vérifier l'hypothèse¹.

1. Dispositions législatives et réglementaires applicables aux SVA au Bénin

a. Dispositions législatives applicables aux SVA au Bénin

La loi n°2017-20 portant code du numérique en République du Bénin énonce les principes généraux relatifs à l'offre des services de communications électroniques. Il s'agit notamment de :

- **Transparence des tarifs**

L'article 21 de la loi n°2017-20 dispose que « Tout opérateur a l'obligation de [...] s'assurer que les frais, les tarifs, les pratiques et les classifications sont justes, raisonnables et disponibles de façon transparente ».

L'article 23 de la même loi exige que toute modification des conditions générales de vente, et notamment des tarifs, soit portée à la connaissance du consommateur.

- **Continuité du service**

L'article 22 de la loi n°2017-20 exige qu'un utilisateur satisfaisant à ses obligations contractuelles et financières ne puisse être déconnecté du service, à moins qu'il en ait

formulé expressément la demande, sauf en cas d'urgence ou pour des raisons de sécurité publique.

L'article 21 de la loi impose à l'opérateur de services de communications électroniques de **"publier par tout moyen"** les prévisions d'interruptions de services, notamment pour des raisons d'installation, réparation ou changement d'équipement.

- **Loyauté contractuelle**

L'article 26 de la Loi interdit à l'opérateur de services de communications électroniques de modifier unilatéralement le contrat, sauf pour un motif prévu au contrat, en cas de changement de législation ou de publication d'une décision de justice ainsi que pour une **"raison spéciale due à un changement important des circonstances"**.

Le même article 26 impose aux opérateurs d'informer l'abonné de tout changement contractuel au minimum un mois avant l'effectivité du changement.

- **Interdiction de la prospection directe par automate**

L'article 332 du code fait interdiction aux opérateurs de procéder à une prospection directe au moyen de systèmes automatisés de communications électroniques, de réseaux, services et/ou terminaux de communications électroniques, télécopieur, courrier électronique ou SMS utilisant les données à caractère personnel d'un utilisateur qui n'a pas préalablement exprimé son consentement à recevoir des prospections directes par ces moyens.

- **Obligation de respect de la confidentialité des échanges**

L'article 12 de la loi 2007-20 impose aux opérateurs de services de communications électroniques de garantir la confidentialité des communications échangées au moyen de leurs réseaux ainsi que des données relatives au trafic y afférent.

- **Régime de la déclaration**

Le code en son article 55 indique que l'établissement et/ou l'exploitation de tout réseau de communications électroniques et/ou la fourniture de tout service de communications électroniques ne relevant pas des régimes de la licence ou de l'autorisation est libre sur simple déclaration préalable auprès de l'Autorité de régulation, et sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

- **Règles applicables aux déclarations**

L'article 57 de la loi n°2017-20 précise qu'un récépissé est remis par l'Autorité de régulation à toute personne déposant un dossier complet de déclaration le jour même du dépôt du

dossier. Dès la remise de ce récépissé, l'activité objet de la déclaration peut être exercée par le déclarant.

Il ressort de l'analyse du cadre législatif que les conditions de fourniture des services à valeur ajoutée sont généralement fixées par la loi, à travers l'attribution d'un régime d'exercice des activités y relatives, les principes de la relation avec les consommateurs, et l'accès aux ressources pour la fourniture des services.

b. Dispositions réglementaires applicables aux SVA au Bénin

Des dispositions spécifiques aux services à valeur ajoutée ont été adoptées pour compenser le mutisme de la loi. Ces dispositions ont été mises en application à travers des décrets, arrêtés ou décisions du régulateur national. Il faut rappeler que d'autres dispositions sont en cours d'adoption.

- Décret n°2019-216 du 31 juillet 2019 fixant les modalités d'octroi des licences, des autorisations et des conditions de réalisation de la déclaration relatives à l'exercice des activités de communications électroniques en République du Bénin.

Le décret en son article 20 indique que la fourniture des services à valeur ajoutée dont les catégories sont déterminées par l'Autorité de régulation et utilisant les capacités disponibles des réseaux de communications électroniques ouverts au public comptent parmi les activités qui sont soumises au régime de la déclaration : **Régime des services à valeur ajoutée.**

- Arrêté n°2016-013 du 12 février 2016 fixant les modalités et conditions particulières d'exploitation des services à valeur ajoutée en République du Bénin.

L'arrêté donne des précisions sur les éléments saillants ci-après :

➤ Dispositions générales

L'arrêté précise les modalités de déclaration en vue de la fourniture de SVA et fixe la liste des informations devant figurer dans la déclaration d'intention transmise à l'Autorité de Régulation. La structure juridique d'un SVA est définie par l'article 3 comme une « forme de location » des capacités de liaison, à l'exception de la situation dans laquelle un opérateur est également fournisseur de SVA.

➤ Dossier de la déclaration

Sont précisées les modalités de transmission de la déclaration d'intention, les conditions de sa réception par l'Autorité de régulation ainsi que les sanctions encourues en cas de non-respect des formalités énoncées.

➤ Dispositions spécifiques aux services financiers mobiles

Les services financiers mobiles font l'objet d'un chapitre spécifique. Ceux-ci, définis comme « *l'ensemble des services financiers accessibles par l'intermédiaire d'un terminal mobile avec ou sans compte bancaire* ». A ce titre ils sont en principe soumis au régime de l'entrée libre : seule une déclaration d'intention à l'Autorité de régulation est exigée (article 13). Il convient néanmoins de souligner que l'article 2 dudit arrêté exige, au titre des informations contenues dans la déclaration d'intention, l'agrément de la Banque Centrale des Etats d'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

Il est également imposé aux opérateurs et prestataires de services financiers mobiles de fournir une information « *transparente* » et « *loyale* » aux clients. Des exigences spécifiques de lisibilité sont prévues pour les tarifs applicables aux services sur les supports publicitaires et audiovisuels (taille des caractères notamment).

➤ Contrôle des fournisseurs de SVA par l'Autorité de régulation

L'Autorité de Régulation a la faculté d'opérer des contrôles, qui peuvent être inopinés si nécessaire, durant lesquels elle a accès aux documents qu'elle juge utiles à son enquête. Les fournisseurs de SVA sont également tenus de laisser l'Autorité de régulation accéder à leurs installations.

➤ Sanctions

En cas de non-respect des obligations législatives et réglementaires des sanctions administratives peuvent être prononcées par l'Autorité de régulation, sans préjudice d'éventuelles sanctions pénales.

En cas de violation avérée, l'Autorité de régulation est également susceptible de retirer le récépissé de déclaration nécessaire à la fourniture d'un SVA.

- Arrêté n°2014-102 fixant les éléments constitutifs de la déclaration et les conditions particulières d'exploitation des activités de communication électroniques sous le régime de l'entrée libre en République du Bénin.

L'arrêté 2014-102 détermine les éléments constituant la déclaration d'exploitation des activités placés sous le régime de l'entrée libre.

L'arrêté dans son annexe 1 exige que la déclaration d'exploitation intègre les éléments suivants :

- identité et coordonnées du déclarant ;
- numéro d'enregistrement de l'activité ;
- nature de l'activité ;
- type de clientèle ciblée par l'activité ;
- couverture géographique de l'activité ;
- infrastructure de réseau(x);
- tarifs aux usagers.

En outre, l'arrêté apporte des précisions quant aux modalités d'information de l'Autorité de régulation sur l'activité exercée. Ainsi, tout changement apporté aux éléments contenus dans la déclaration d'exploitation doit faire l'objet d'une information préalable auprès de l'Autorité de régulation, au minimum un mois avant la mise en œuvre de ce changement (à l'exception des modifications tarifaires, qui ne requièrent pas d'information préalable).

De manière similaire, en cas de cession de l'activité, le cédant est tenu d'informer l'Autorité de régulation trente (30) jours avant que la cession ne devienne effective. Le cédant est également tenu de déposer une déclaration d'ouverture.

- Projet d'Arrêté fixant les règles, procédures et conditions d'exploitation des activités de communications électroniques sous le régime de la déclaration en République du Bénin. De l'analyse du projet d'arrêté, il ressort les points importants ci-après :

- le projet d'arrêté fixe les règles, procédures et conditions d'exploitation des activités de communications électroniques sous le régime de la déclaration en République du Bénin ;

- les règles particulières applicables aux activités soumises au régime de déclaration sont précisées par l'Autorité de régulation ;

- après étude du dossier, un récépissé de déclaration est délivré par l'Autorité de régulation au requérant dont le dossier est complet le même jour et le déclarant peut exploiter le réseau ou fournir le service objet de la déclaration dès réception du récépissé ;

➤ les frais d'étude de dossiers non remboursables et de frais annuels de gestion de la déclaration fixés par l'Autorité de régulation.

- Décision n°2015-189 portant fixation de la liste des services à valeur ajoutée

La décision fixe la liste des services à valeur ajoutée (article 1^{er}). L'article 3 indique que la liste des SVA ainsi définis est mise à jour chaque année par l'Autorité de régulation pour prendre en compte les nouveaux services. Toutefois, avant sa mise à jour, l'Autorité de régulation peut autoriser l'exploitation des SVA qui n'y figure pas, en attendant d'inscrire ledit service lors de la mise à jour.

- Décision n°2019-038 fixant les obligations des opérateurs dominants sur les marchés pertinents des communications électroniques au Bénin pour l'exercice 2019

La décision impose aux opérateurs dominants l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès. Il s'agit pour l'opérateur dominant de donner suite aux demandes raisonnables d'un autre acteur.

La décision impose également à l'opérateur dominant la publication d'une offre de référence qui renseigne les spécifications techniques et tarifaires relatives au service de terminaison d'appel voix et SMS sur son réseau y compris l'accès et l'acheminement de codes USSD.

- Autres textes réglementaires susceptibles de s'appliquer aux SVA

➤ Décision 2016-023 du 22 juin 2016 portant modalités d'organisation des publicités commerciales autour des produits et services de communications électroniques

Par cette décision, l'Autorité de régulation impose des conditions quant à la nature de l'information délivrée aux consommateurs sur les produits et services fournis. Ainsi l'information doit-elle être claire, explicite, actualisée et honnête. L'article 5 décrit précisément les caractéristiques essentielles de l'offre qui doivent être portées à la connaissance du consommateur.

L'interdiction de la prospection commerciale au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique (article 8) est particulièrement indiqué au regard des risques d'abus que cette pratique présente.

➤ Décision 2016-022 du 21 juin 2016 fixant les modalités de promotion des services de communications électroniques

La décision 2016-022 impose aux opérateurs de réseaux des obligations spécifiques en matière de promotions commerciales. Ainsi, les opérations de promotion sont définies, limitées dans le temps (3 mois ; limitées aux périodes diurnes) et dans leur contenu (exigence d'une description exhaustive des conditions de vente).

On note quelques évolutions au niveau des nouveaux textes réglementaires notamment l'accès au marché qui est aujourd'hui immédiat après l'accusé de réception qui est remis par l'Autorité de régulation à toute personne déposant un dossier complet de déclaration le jour même du dépôt du dossier.

Toutefois, nombres des textes qui régissent aujourd'hui la fourniture des services à valeur ajoutée datent de plusieurs années. Il s'agit entre autres :

- Arrêté n°2016-013 du 12 février 2016 fixant les modalités et conditions particulières d'exploitation des services à valeur ajoutée en République du Bénin ;

- Décision n°023 du 12 octobre 2009 portant Règles de Gestion du Plan National de Numérotation ;

- Décision n°024 du 12 octobre 2009 portant Condition d'utilisation des ressources du Plan National de Numérotation.

Il convient de signaler que tous ces principes ne sont pas toujours respectés par les deux puissants opérateurs détenteurs de licence envers les autres acteurs du secteur. En effet, les opérateurs dictent leur loi à travers un rapport de force que leur confèrent certains aspects de la loi restés muets.

Les différents textes réglementaires sont restés muets sur plusieurs aspects liés à l'exploitation des SVA notamment l'utilisation des numéros courts et surtout des codes USSD.

Cet état de chose pose le problème d'adaptation des textes aux réalités du segment de marché des services à valeur ajoutée qui a profondément évolué à l'image du secteur des communications électroniques.

2. Vérification de l'hypothèse H1

De l'analyse des dispositions de la loi et des autres textes réglementaires (décrets, arrêtés et décisions) applicables aux SVA au Bénin, il ressort qu'il existe quelques écarts entre ces dispositions et le contexte opérationnel des SVA. Il s'ensuit que l'hypothèse H1 selon

laquelle « **L'inadéquation de la réglementation aux réalités du marché des SVA est due aux obstacles réglementaires** » est bien vérifiée. La suite de l'étude nous conduira à la vérification de l'hypothèse H2.

Paragraphe 2 : Cas PEACEBOXCOM et la vérification des hypothèses H2 et H3.

ENONCE : PEACEBOXCOM est un établissement de droit béninois immatriculé au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier, sous le numéro RB PN/13 A 559. Il est fournisseur de services à valeur ajoutée déclaré à l'ARCEP BENIN.

Dans le cadre de la fourniture de ses services, le numéro court 7027 lui a été attribué par décision n°2013-222/ATRPT/PT/SE/DAF/DO/DAJRC/SA du 16 décembre 2013 (**annexe n°1**).

En contrepartie de la ressource attribuée, PEACEBOXCOM est assujetti au paiement d'une redevance d'utilisation annuelle d'un montant de cinq millions **(5.000.000) F CFA** conformément aux dispositions de la décision n° 024/ATRPT/SE/DAJC/DSO/SA du 12 octobre 2009 portant conditions d'utilisation des ressources du Plan National de Numérotation. Il se trouve qu'aujourd'hui, **PEACEBOXCOM** est en conflit avec le régulateur.

L'étude du cas PEACEBOXCOM sera analysée à partir des observations faites sur la collaboration entre les opérateurs et ce dernier pour vérifier l'hypothèse H2 et sur les charges relatives à l'exploitation des numéros courts de SVA pour vérifier l'hypothèse H3 lié à la rentabilité des SVA.

A. Collaboration entre les opérateurs et la structure PEACEBOXCOM et vérification de l'hypothèse H2

1. Collaboration entre les opérateurs et la structure PEACEBOXCOM

Le numéro court attribué à PEACEBOXCOM devrait lui servir à fournir deux (02) principaux services à savoir : le service **SMS-Notes** qui permet aux parents d'élèves de suivre via sa plateforme les notes de leurs enfants et le service «**SMS-PF**» qui devrait permettre aux femmes en âge de procréer d'avoir des informations nécessaires à la

planification des naissances. Il convient de préciser que ce dernier service «**SMS-PF**» n'a jamais été implémenté sur les réseaux mobiles des opérateurs malgré l'existence du numéro court et l'obtention de toutes les autorisations nécessaires en la matière. C'est donc avec le seul service «**SMS-Notes**» que **PEACEBOXCOM** a exploité son activité avec les exigences des opérateurs de téléphonie mobile et du régulateur de 2013 à 2017 avant d'émettre de nouvelles idées de SVA (**SMS JOB** et **VOICE BANK**) qui malheureusement ne resteront qu'à l'étape de projet jusqu'à nos jours pour défaut d'autorisations nécessaires et de non-implémentation du service aux réseaux des opérateurs.

Pour interconnecter le numéro court au réseau des opérateurs, **PEACEBOXCOM** a fait face à diverses situations

Pour **ETISALAT**, la demande d'interconnexion du 20 décembre 2013 n'a eu une première suite pour les tests qu'en juin 2014 soient six (06) mois après. Dès août 2014 la connexion a connue ses premières perturbations qui n'ont été résolues qu'en avril 2015, soient neuf (09) mois après. Une deuxième perturbation du réseau survenue en juillet 2015, n'a pas été résolue qu'en fin décembre 2015, soient six (06) mois d'attente. Sur une période vingt-quatre (24) mois, **PEACEBOXCOM** a attendu six (06) mois pour être connecté au réseau d'**ETISALAT** et douze (12) mois d'indisponibilité du réseau.

En ce qui concerne l'opérateur **SPACETEL**, la demande du 19 décembre 2013 n'a été satisfaite qu'en septembre 2014, soient neuf (09) mois d'attente pour être connecté au réseau de l'opérateur.

L'implémentation de numéro court "**7027**" sur le réseau des opérateurs mobiles est précédé de la signature d'un contrat de partenariat. La clé répartition des revenus est de **70%** pour l'opérateur **ETISALAT** et **30%** pour **PEACEBOXCOM** avec un tarif de cent (**100**) **FCFA** par SMS envoyé. Dans le contrat de l'opérateur **SPACETEL BENIN** la clé de répartition des revenus de **60%** pour **SPACETEL BENIN** et **40%** pour **PEACEBOXCOM** avec un tarif de cent cinquante (**150**) **FCFA** par SMS envoyé

De cette collaboration avec les opérateurs mobiles, on note les difficultés majeures ci-après :

- formalisation du partenariat à travers un contrat pratiquement imposé et qui viole les principes d'équité, de continuité et de loyauté entre les parties ;
- discontinuité du service assuré par les opérateurs mobiles ;

- perte de temps au FSVA qui est contraint de payer les redevances facturées par le régulateur à partir de la date de mise à disposition des ressources en numérotation ;
- non reversement à temps de la part des revenus au FSVA ;
- non mise à disposition de la copie du contrat signé au FSVA ;
- réclamations du FSVA non prise en compte par les opérateurs.

Par ailleurs, l'analyse du contrat de partenariat entre l'Opérateur SPACETEL BENIN et **PEACEBOXCOM** révèle des points à améliorer pour assurer la pérennité des activités des FSVA et une bonne collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobile.

Tableau 9 : Analyse du contrat de fourniture de services mobiles : "numéro court 7027"

I- Présentation sommaire du contrat	
Il s'agit ici d'un contrat de fourniture de services mobiles régit par le droit commercial. Les parties au contrat ici sont d'une part, l'Etablissement PEACEBOXCOM en qualité de « fournisseur de services » et d'autre part SPACETEL BENIN SA en qualité de « Opérateur ou MTN BENIN ». L'analyse approfondie du contenu de ce contrat révèle quelques axes susceptibles d'amélioration pour la pérennité des activités du FSVA.	
II- Analyse des Axes d'améliorations	
Axes d'amélioration identifiés	Analyse
Exclusion de la notion de mandat d'intérêt commun	Le partenariat entre l'opérateur mobile et le FSVA présente un intérêt pour les deux (02) parties qui doivent pour soucis le développement de la clientèle pour assurer une pérennité des activités. Aussi, toute révocation doit provenir de la volonté des deux (02) parties. L'exclusion de la notion de mandat d'intérêt commun empêcherait le FSVA de jouir de l'ensemble des possibilités évoqués ci-dessus.
La durée d'un an renouvelable par tacite reconduction	Le contrat a une durée d'un (1) an renouvelable à compter de la date de signature sous réserve d'une dénonciation par l'une des parties trois (03) mois avant le terme. Le fournisseur de SVA a un numéro court sur une période de cinq (05) ans. La durée d'un (1) an renouvelable du contrat ne permet pas de faire une

	projection de son activité à court terme et de mobiliser d'éventuelles ressources financières nécessaires à l'expansion de son activité.
Le droit exclusif de l'opérateur d'apporter des modifications au contrat.	Le consentement étant l'une des clauses de validité de tout contrat, il est important et impératif de permettre au fournisseur du service d'apporter ses amendements au contenu de tout avenant avant son adoption.
L'opérateur se réserve le droit de refuser la diffusion d'un service sur son réseau sans avoir à motiver son refus.	Cette disposition ne permet pas au FSVA de mettre en place une politique marketing nécessaire au développement de ses activités. Elle constitue un facteur sur lequel l'opérateur peut jouer pour ralentir le développement de l'activité du fournisseur et par conséquent celui du segment de SVA.
La répartition des revenus est 60 % pour l'opérateur et 40 % pour le FSVA sur le revenu final.	Le pourcentage de répartition est appliqué sur le revenu net après déduction du tarif d'appel, de la TVA et des frais de régulation, des commissions et des frais de management. L'analyse de la structure des coûts et des calculs y afférents donnent une clé de répartition effective de 70 % pour l'opérateur et 30 % pour le FSVA. Ce déséquilibre dans la répartition des revenus impacte négativement la rentabilité de l'activité du FSVA d'où son incapacité à faire face aux charges de régulation.

Source : Nous même à partir du contrat entre SPACETEL et PEACEBOXCOM.

C'est dans cet environnement assez difficile avec ces deux puissants opérateurs de téléphonie mobile qui sont en même temps ses concurrents que **PEACEBOXCOM** devra faire face aux exigences de charges de régulation pour lesquelles il est en difficultés avec le régulateur.

Les difficultés de collaboration entre les Opérateurs mobiles et les FSVA sont réelles et se lisent aisément à travers l'analyse ci-dessus.

2. Vérification de l'hypothèse H2

L'analyse de la collaboration entre PEACEBOXCOM et les opérateurs montre clairement les dysfonctionnements induits par les rapports de force des opérateurs dominants. Ainsi, l'hypothèse selon laquelle « **La mauvaise collaboration entre les FSVA et les opérateurs** »

de téléphonie mobile s'explique par les rapports de force et les difficultés d'accès au réseau et d'implémentation des ressources en numérotation » est bien confirmée.

B. Observations faites sur les charges de régulation de PEACEBOXCOM et vérification de l'hypothèse H3

1. Observations faites sur les charges de régulation de PEACEBOXCOM

Pour la mise en route de son projet, PEACEBOXCOM a payé cent cinquante **(150 000) F CFA** de frais de déclaration de service à valeur ajoutée, cinq cent mille **(500 000) FCFA** de frais d'étude de dossier et deux millions **(2 000 000) FCFA** comme frais d'attribution de numéro court. Il a également payé au titre des frais d'interconnexion cent cinquante **(150 000) F CFA** au niveau de chaque opérateur soit un total de trois cent mille **(300 000) FCFA**.

Au total, avant le démarrage de ces activités, PEACEBOXCOM a payé un montant de deux millions neuf cent cinquante mille **(2 950 000) FCFA** dont deux millions six cent cinquante mille **(2 650 000) FCFA** comme frais de régulation.

L'exploitation commerciale des SVA ouvre droit à des redevances collectées par le régulateur. Dans le cadre du recouvrement de ces redevances, des factures sont régulièrement adressées à PEACEBOXCOM.

De 2013 à 2019, le régulateur a régulièrement facturé PEACEBOXCOM la redevance annuelle de cinq millions **(5 000 000) FCFA** soit un montant de vingt-cinq millions quatre cent seize mille six cent soixante-sept **(25 416 667) F CFA** avec un prorata de quatre cent seize mille six cent soixante-sept **(416 667) F CFA** pour l'année 2013. A ce jour, PEACEBOXCOM n'a pas honoré le paiement de ces dettes vis-à-vis de l'ARCEP BENIN. Une procédure de recouvrement forcé a été engagée en 2015 à l'encontre de PEACEBOXCOM pour les créances portant sur les redevances des années 2013 et 2014. Le jugement n°049/19/CJ/S111 a été rendu le 28 février 2019 et condamne PEACEBOXCOM au paiement d'un montant de **5.416.667 F CFA**.

Face à l'accumulation des dettes de PEACEBOXCOM, le régulateur a enclenché une procédure de retrait du numéro court en s'appuyant sur la violation des dispositions de

l'article 3 de la décision n°2013-222/ATRTP/PT/DAF/DO/DAJRC/SA du 16 décembre 2013, portant attribution du numéro court "7027"

Pour faire suite à la procédure, PEACEBOXCOM a sollicité une séance de travail qui a eu lieu le 06 mai 2019. Au cours de cette séance, ce dernier a contesté les redevances annuelles d'utilisation de la ressource en numérotation dues au titre des années 2013 et 2014 en arguant de la non-implémentation du numéro court sur le réseau des opérateurs. A contrario, il ne conteste pas les redevances des années 2015, 2016, 2017, 2018 et 2019. Il a d'ailleurs payé la redevance de 2015. En ce qui concerne le règlement des créances dues et non contestées par PEACEBOXCOM, aucune piste sérieuse n'a été donnée. Il n'a ni proposé un échéancier, ni évoqué d'autres modalités de paiement.

Au sujet de la contestation des redevances de 2013 et 2014, PEACEBOXCOM évoque les retards d'implémentation du numéro court sur le réseau des opérateurs et surtout les multiples perturbations enregistrées après les connexions et le manque de diligence de la part des opérateurs.

En conclusion on note :

- la date de prise d'effet de paiement des redevances d'utilisation de numéro court est immédiate alors que l'exploitation commerciale du service n'a pas été lancée ;
- le long délais mis par les opérateurs pour implémenter le numéro court ;
- les délais très long d'indisponibilité du réseau ;
- le manque de réactivité de la part des opérateurs pour le relèvement des pannes ;
- l'impossibilité pour l'ARCEP BENIN de faire droit aux contestations de PEACEBOXCOM portant sur les redevances de 2013 et 2014 au regard des textes ;
- la persistance du non-paiement des dettes révèle les difficultés de PEACEBOXCOM à faire face aux charges de régulation.

2. Vérification de l'hypothèse H3

De l'analyse des charges de régulation, il ressort une application stricte des textes législatifs et réglementaires qui ne garantit pas la solvabilité et la rentabilité des FSVA face aux réalités du marché.

- Comment une jeune structure pourrait-elle rester viable et faire face au niveau élevé des charges de régulation de démarrage d'activités de fourniture de SVA qui varie entre

deux millions six cent cinquante mille **(2 650 000) F CFA** et quatre millions six cent cinquante mille **(4 650 000) F CFA** selon qu'il s'agit d'un numéro ordinaire ou spécial auxquelles s'ajoutent la redevance annuelle d'utilisation de cinq millions **(5 000 000) F CFA** par numéro court attribué ?

- Comment trouver une solution aux difficultés rencontrés par les FSVA face au mutisme des textes selon certains aspects du fonctionnement du marché des SVA ?

Ces deux principales interrogations viennent recentrer le débat sur l'accessibilité, la tarification et les positions dominantes des opérateurs par rapport au mutisme de la réglementation qui en principe constitue une barrière à lever pour le développement des SVA au Bénin.

Répondre à la question de la pérennité et de la croissance des activités des FSVA grâce à un encadrement légal et réglementaire dans cet environnement caractérisé par le niveau élevé des charges de régulation nous permet de vérifier aisément l'hypothèse selon laquelle **« La faible rentabilité des SVA est due aux obstacles liés à la tarification et au niveau élevé des charges de régulation ».**

SECTION 2 : RECOMMANDATIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES SVA AU BENIN.

Pour contribuer au développement des SVA au Bénin et au vu des obstacles révélées, nous ferons des recommandations d'ordre générale par rapport au mutisme des textes réglementaires sur l'accessibilité, la tarification et les rapports de forces entre les acteurs et des recommandations par nature des obstacles identifiés dans le paragraphe 1.

Le paragraphe 2 sera consacré à la stratégie de mise en œuvre des recommandations.

Paragraphe 1 : Recommandations générales et par nature des faiblesses

A. Recommandations générales

Le régulateur étant l'arbitre du marché des communications électroniques, il lui revient d'orienter à travers la mise en œuvre de la loi, des décrets, des arrêtés et la prise de décisions pour répondre aux options stratégiques du secteur des télécommunications, et particulièrement du segment des SVA.

Le régulateur pourra donc utiliser les manettes réglementaires pour mettre en place un cadre incitatif et attrayant pour le développement des SVA. La définition de ce cadre implique l'accomplissement de certaines actions primordiales à savoir :

- la relecture des textes ;
- la mise à jour de décisions applicables aux SVA ;
- les actions pour dynamiser le segment du marché des SVA au Bénin ;
- l'assouplissement des conditions d'exploitation commerciale des SVA ;
- la création d'un cadre de concertation permanent impliquant tous les acteurs pour échanger sur des préoccupations du segment des SVA ;
- la mise en place d'un contrat-type pour organiser les collaborations entre opérateurs et FSVA ;
- encourager la création d'une association des FSVA pour l'animation du marché ;
- la démocratisation des codes USSD ;
- la réduction des frais et redevances d'utilisation de numéros courts ;

- encourager l'introduction sur le marché des agrégateurs de services mobiles à valeur ajouté.

B. Recommandations spécifiques

Les recommandations spécifiques sont formulées par rapport aux obstacles regroupés par centre d'intérêts et par rapport aux axes susceptibles d'être prise en compte dans un contrat type pour la formalisation des partenariats entre FSVA et opérateurs.

1. Recommandations par centres d'intérêts

Le tableau ci-dessous rappelle les obstacles identifiés par centres d'intérêts et propose des recommandations en vue de leur correction.

Tableau 10 : Tableau récapitulatif des recommandations par centres d'intérêts

CENTRES D'INTERETS	OBSTACLES	RECOMMANDATIONS
Règlementation	Méconnaissance de la réglementation des SVA par les FSVA	Sensibiliser les FSVA sur leurs droits et faire la vulgarisation des textes relatifs au segment des SVA
	Délai de paiement des redevances d'utilisation à l'ARCEP BENIN (dès signature de la décision d'attribution du numéro) ;	Mettre en adéquation le délai d'exploitation commerciale de ressources en numérotation attribuées (06 mois) et la date d'effet du premier paiement de la redevance d'utilisation.
	Mutisme de la réglementation par rapport aux difficultés d'accès au réseau par les FSVA et de l'utilisation des codes pour la fourniture des SVA	Prévoir une obligation d'accessibilité au réseau des opérateurs de téléphonie mobile qui doivent faire droit aux demandes d'accès des FSVA dans les conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et mettre en place un cadre pour la démocratisation des codes USSD
Collaboration	Délai de négociation et des installations techniques trop long pour les FSVA.	Encadrer les délais de négociation d'interconnexion au réseau des opérateurs dans les contrats types et y adosser des sanctions de non-respect.
	Sous-utilisation des ressources en numérotation (numéros courts et codes USSD) par les opérateurs.	Prévoir les conditions de mise à disposition des ressources en numérotation non utilisées ou sous utilisées par les opérateurs à la

		disposition des FSVA qui manifestent le besoin.
	Rapport de force entre les acteurs du marché des SVA	Implication du régulateur pour réduire les inégalités en mettant en place un contrat-type pour organiser les collaborations entre opérateurs et FSVA
	Délai de reversement de la part de revenus au FSVA (souvent trop long).	Prévoir les conditions de rétrocession de la part des revenus des FSVA dans le contrat-type.
Rentabilité	Niveau élevé des redevances de ressources en numérotation	Réduire les charges de régulation (frais de déclaration de service, frais d'étude de dossier d'attribution de numéro court, redevances d'attribution et d'utilisation de ressources en numérotation).
	Partage inéquitable des revenus en défaveur des FSVA	Encadrer la répartition des revenus entre opérateur et FSVA dans le contrat-type.

Source : Nous même à partir des données collectées

2. Autres Recommandations liées à l'analyse des contrats entre les acteurs

Au terme d'une analyse du contenu du contrat, des recommandations ont été formulées par rapport aux axes d'améliorations à prendre en compte pour l'élaboration du modèle de contrat type.

Tableau 11 : Recommandations pour un contrat type

Axes d'amélioration identifiés	Recommandations
Exclusion de la notion de mandat d'intérêt commun	Réintroduire cette notion pour une équité contractuelle.
La durée d'un (01) an renouvelable par tacite reconduction	Arrimer la durée du contrat au moins à celle de l'autorisation d'exploitation commerciale de SVA accordée par le régulateur .
Le droit exclusif de l'opérateur d'apporter des modifications au contrat.	Donner la possibilité au fournisseur de services d'analyser et de porter ses réserves à tout avenant au contrat initial.
L'opérateur se réserve le droit de refuser la diffusion d'un service sur son réseau sans avoir à motiver son refus.	Introduire une obligation de motivation des refus par de diffusion d'un service sur le réseau de l'opérateur concerné

Source : Nous même à partir des données collectées

Paragraphe 2 : Stratégies de mise en œuvre des recommandations

Pour aborder sereinement les réformes nécessaires à la mise en place d'un cadre incitatif et attrayant pour le développement des SVA au Bénin, il est souhaitable que le régulateur utilise une approche participative afin de réduire les limites d'adaptation des procédures qui seront constituées après les réformes.

Il est donc opportun de commencer par la mise en place du cadre de concertation permanente des acteurs qui en principe doit être consulté sur certains aspects des réformes à opérer.

Concernant les recommandations nécessitant un suivi, une commission composée des responsables des services concernés initiée par Note Service peut se pencher là-dessus.

Quant aux autres recommandations, elles relèvent de décisions opérationnelles qui seront prises par le régulateur.

CONCLUSION

Le développement harmonieux des SVA et l'essor fulgurant des OTT constatés ailleurs conjuguée à l'inéluctabilité de leur expansion en Afrique condamnent les opérateurs télécoms béninois à se réinventer s'ils veulent continuer à exister face à ces géants de l'internet.

Leur survie en tant que FSVA dans un environnement national fortement influencé par les puissants opérateurs de téléphonie repose sur leur capacité à anticiper les profondes mutations qui viendront à eux et qui seront induites par le régulateur pour réduire les inégalités et rendre beaucoup plus accessibles les ressources en numérotation.

La bataille entre les FSVA et les opérateurs peut paraître, à première vue, rude et perdue d'avance pour les premiers tant les rapports de force semblent être en faveur des seconds. Les opérateurs sont de grands groupes multinationaux qui bénéficient de nombreux avantages dont la disponibilité des capitaux pour de grands investissements et l'engouement des consommateurs pour leurs services de base. De leur côté, les FSVA sont handicapés par leur modèle économique et par la structure des revenus tirés de leurs activités. L'essentiel des revenus des SVA transitent par les opérateurs à travers le mécanisme de partage de revenus.

Malgré tout, les FSVA ne sont pas totalement désarmés, ni démunis face à ces opérateurs car ils disposent d'importants atouts. En effet, les pouvoirs publics commencent à s'intéresser à la rentabilité des SVA dont l'expansion pourrait impacter positivement l'économie numérique au Bénin. Les actions entreprises par le régulateur pourraient aboutir dans le moyen terme à l'adoption d'un cadre juridique et fiscal plus équitable et plus approprié. De même, le développement de l'usage des SVA qui a pour conséquence une augmentation des besoins d'implémentation et d'interconnexion ouvre des perspectives prometteuses pour les opérateurs qui disposent d'une opportunité de réadapter leur modèle économique en fonction des enjeux de l'heure. En outre, compte tenu de l'importance de leurs réseaux, les opérateurs de téléphonie sont des acteurs incontournables auxquels les FSVA et les OTT sont obligés de recourir pour atteindre l'utilisateur. Cela ouvre des perspectives objectives de partenariat avec les FSVA d'une part et les OTT d'autre part et une opportunité de profiter de l'économie réalisée par les OTT.

Par ailleurs, il est important de noter que, la démocratisation des codes USSD reste et demeure le principal défi à relever par le régulateur pour booster et faire émerger le segment des SVA au Bénin.

Enfin, pourquoi ne pas créer un environnement incitatif et attrayant pour le développement des SVA afin de réduire l'impact de l'ampleur que prennent les OTT qui échappent à toute réglementation sur le plan national ?

BIBLIOGRAPHIE

REGLEMENTATION

A. Communautaire

1. CEDEAO

- Acte additionnel A/SA 1/01/07 du 19 janvier 2007 relatif à l'harmonisation des politiques et du cadre réglementaire du secteur des technologies de l'information et de la communication ;
- Acte additionnel A/SA 2/01/07 du 19 janvier 2007 relatif à l'accès et à l'interconnexion des réseaux et services du secteur des TIC ;
- Acte additionnel A/SA 3/01/07 du 19 janvier 2007 relatif au régime juridique applicable aux opérateurs et fournisseurs de service ;
- Acte additionnel A/SA 4/01/07 relatif à la gestion du plan de numérotation.

2. UEMOA

- Règlement n°03/2002/CM/UEMOA du 23 mai 2002 relatif aux procédures applicables aux ententes et abus de positions dominante à l'intérieur de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africains ;
- Règlement N°02/2002/CM/UEMOA, du 23 mai 2002, relatif aux pratiques anticoncurrentielles à l'intérieur de l'UEMOA ;
- Directive n°01/2006/CM/UEMOA du 23 mars 2006 relative à l'harmonisation des politiques de contrôle et de régulation du secteur des télécommunications ;
- Directive n°02/2006/CM/UEMOA du 23 mars 2006 relative à l'harmonisation des régimes applicables aux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services ;
- Directive n°03/2006/CM/UEMOA du 23 mars 2006 relative à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications.

B. Nationale**1. Lois et décrets**

- Loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste ;
- Loi 2017-20 du 20 avril 2018 portant Code du Numérique en République du Bénin
- Décret n°2008-507 du 08 septembre 2008 portant conditions d'acceptation et d'attribution des autorisations, des permis et des déclarations préalables pour l'exploitation des réseaux ou services de télécommunications et République du Bénin ;
- Décret n°2019 - 216 du 31 juillet 2019 fixant les modalités d'octroi des licences, des autorisations et des conditions de réalisation de la déclaration relatives à l'exercice des activités de communications électroniques en République du Bénin.

2. Arrêtés et décisions

- Arrêté n°044/MCTIC/DC/SGM/CTJ/DGER/SA du 29 décembre 2008 fixant la liste et les modalités de déclaration d'exploitation commerciale des services à valeur ajoutée (Arrêté d'application du Décret n°2008-507) ;
- Arrêté n°047/MCTIC/DC/SGM/CTJ/DGER/SA du 29 décembre 2008 portant fixation des frais et redevances d'exploitation des services de télécommunications autres que GSM (Annexe 3) ;
- Arrêté 2014-102/MCTIC/DC/SGM/DGCEP/DRC/SA du 20 août 2014 fixant les éléments constitutifs de la déclaration et les conditions particulières d'exploitation des activités de communications électroniques sous le régime de l'entrée libre en République du Bénin ;
- Arrêté 2016-013 du 20 août 2016 fixant les modalités et conditions particulières d'exploitation des SVA en République du Bénin ;
- Décision n°023 portant règles de gestion du plan national de numérotation du 12 octobre 2009 ;
- Décision n°024 portant conditions d'utilisation des ressources en numérotation du 12 octobre 2009 ;

- Décision n°10 portant liste des numéros spéciaux d'accès aux services à valeur ajoutée du 10 Janvier 2010 ;
- Décision n°2015-189 portant fixation de la liste des services à valeur ajoutée ;
- Décision n°2019-038 fixant les obligations des opérateurs dominants sur les marchés pertinents des communications électroniques au Bénin pour l'exercice 2019 ;
- Décision 2016-23 du 22 juin 2016 portant modalités d'organisation des publicités commerciales autour des produits et services de communications électroniques ;
- Décision 2016-022 du 21 juin 2016 fixant les modalités de promotion des services de communications électroniques.

OUVRAGES GENERAUX

- Cathérine Bertho LAVENIR, « Les grandes découvertes des télécommunications », Paris, éditions Romain 1991 ;
- Louis-Joseph LIBOIS, « Genèse et croissance des télécommunications », Paris, éditions Masson 1983.

OUVRAGES SPECIALISES

- Marie-Anne FRISON-ROCHE, « Le droit de la régulation », Paris, Dalloz 2001 ;
- Marie-Anne FRISON-ROCHE, « Le couple ex-ante- ex post, justificatif d'un droit spécifique et propre de la régulation, Dalloz, 2006 ;
- Jacques BONJAWO, Révolution numérique dans les pays en développement. L'exemple africain, Paris : Dunod, 2011.
- Jacques CHEVALLIER, « Les autorités administratives indépendantes et la régulation des marchés », Paris, Justices 1995-1, Justice et économie ;
- Marc BOURREAU, « Régulation des Communications électroniques » Collection IRIS 2016 ;
- Christian Parfait AHOYO, « Pour une vraie économie numérique au Bénin » Bénin 2006.

ETUDES, ARTICLES, NOTES ET RAPPORTS D'ACTIVITES

- ARCEP BENIN : PLAN STRATEGIQUE 2018 – 2021, Novembre 2017 ;
- ARCEP BENIN : Rapport d'activités 2018 et 2019 ;
- ARCEP BENIN : « Rapport d'études sur l'élaboration des dossiers de sélection des MVNO/MVNE et le développement des services à valeur ajoutée (SVA) », 2016 ;
- ARCEP France, « Marché de gros de l'interconnexion SVA », 2014
- Enjeux et impacts des « Over-The-Top » (OTT) sur le secteur des télécommunications en Afrique, Kurt Salmon, 2016,
- AUGUSTIN F. CHABOSSOU : Etude de la performance du Secteur des Télécommunications, Bénin 2007.

THESE ET MEMOIRES

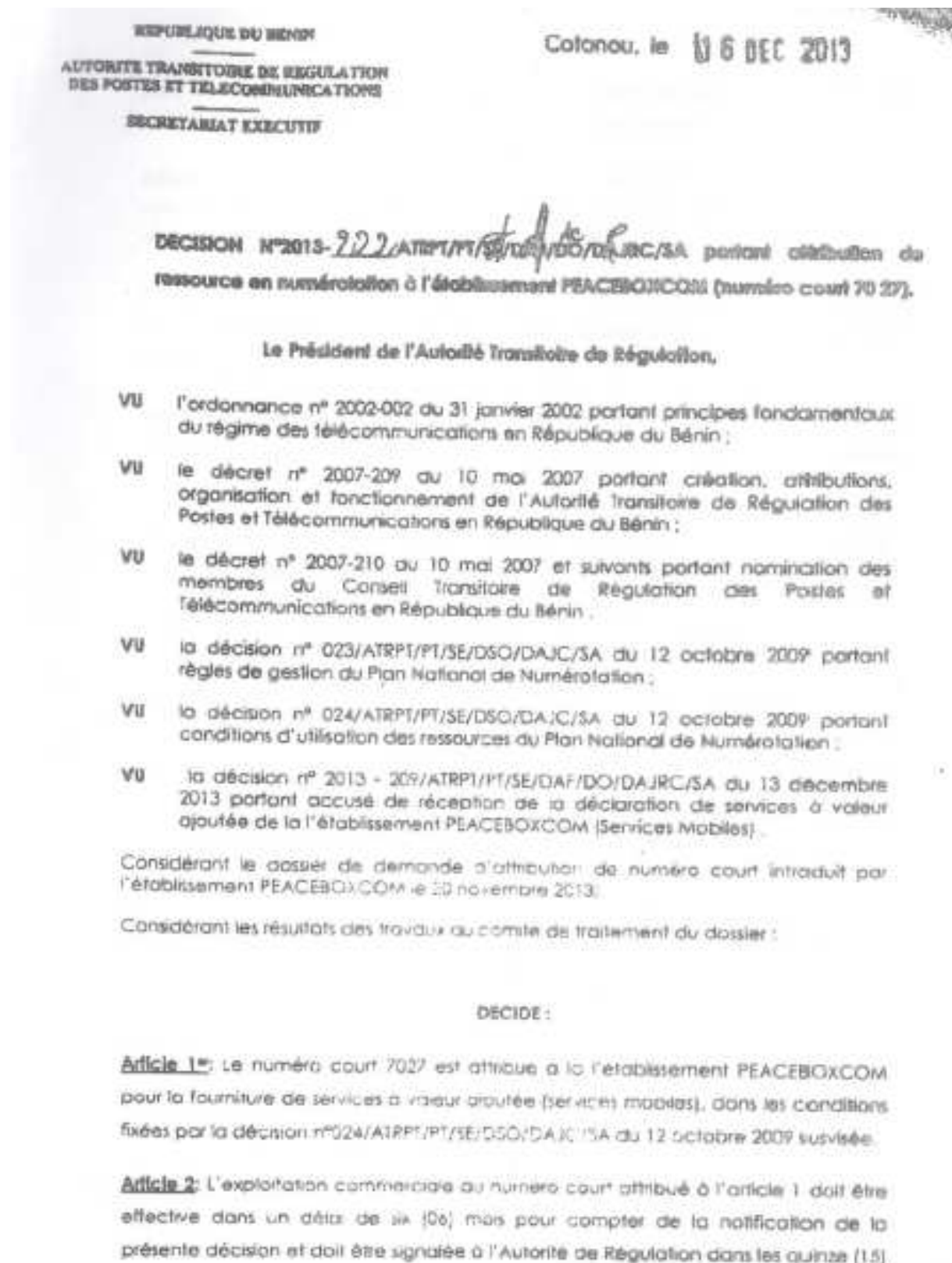
- Alexandre IPOU : « quels sont les principaux obstacles à l'accès des fournisseurs de services à valeur ajoutée aux réseaux publics de télécommunications en Côte d'Ivoire », 2017 ;
- Coovi Hervé GUEDEGBE, Contribution à la gestion des fins de licence de réseau de téléphonie mobile dans l'UEMOA : Étude de cas au Bénin ; mémoire en régulation des télécommunications, Juin 2018.

SITES WEB VISITES OU WEBOGRAPHIE

- www.arcepbenin.bj;
- www.arcep.fr;
- www.artci.ci;
- www.commentcamarche.com;
- www.ecofin.com;
- www.itu.int;
- www.fr.wikipedia.org;

ANNEXES

ANNEXE 1



jours qui suivent la mise en service dudit numéro, conformément aux dispositions de la décision n°023/ATRPT/PT/SE/DSO/DAJC/SA du 12 octobre 2009 susvisée.

Article 3: L'établissement PEACEBOXCOM est assujéti au paiement d'une redevance annuelle d'utilisation dont le montant est fixé par la décision n°024/ATRPT/PT/SE/DSO/DAJC/SA du 12 octobre 2009 susvisée.

Article 4: Le numéro court attribué à l'article 1 ne peut pas être protégé par un droit de propriété Intellectuelle ou industrielle. Il est incessible et ne peut faire l'objet d'un transfert qu'après l'accord de l'Autorité de Régulation.

Article 5: Au 31 janvier de chaque année, l'établissement PEACEBOXCOM adresse à l'Autorité de Régulation, un rapport sur l'utilisation effective du numéro court attribué à l'article 1.

Article 6: Le Secrétaire Exécutif est chargé de l'exécution de la présente décision qui prend effet pour compter de la date de sa notification à l'établissement PEACEBOXCOM. Elle sera publiée partout où besoin sera.



Le Président
Evariste JIMENOU

AMPLIATIONS

Original	1
MCTIC	1
Archives	1

ANNEXE 2

PEACEBOXCOM
UNE BONNE TRANSMISSION DE VOTRE IMAGE
Marketing et Communication
Tél : 00229 20 06 03 51 / 97 58 68 33 RC : 13-A-559 Porto-Novo

Porto-Novo, le 19 Décembre 2013

Réf : 018/PBC/13

Objet : Demande d'interconnexion
pour le numéro court 7027

A
Monsieur le Directeur Général
de MTN-Bénin (COTONOU)

Monsieur le Directeur,

Nous avons l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance,
l'interconnexion du numéro court 7027.

Cette interconnexion nous permettra d'exécuter les projets suivants :

- Le projet SMS-Notes, qui va permettre aux parents d'élèves des collèges et lycées d'initier une requête par SMS à partir de leur numéro en direction de PeaceBoxCom afin d'obtenir les informations sur les notes de devoir, le niveau de paiement des frais de la scolarité, la conduite de l'élève.
- Le projet SMS-PF (SMS-Planification Familiale), qui va permettre aux couples qui peuvent utiliser le préservatif ou s'abstenir, d'initier une requête par SMS à partir de leur numéro en direction de PeaceBoxCom afin d'obtenir les jours où la femme peut tomber enceinte.

Dans l'espoir d'une suite favorable, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de notre haute considération.

Pièce jointe
Copie de décision de l'ATRPT

SP
01 01 5291 Tel. 31-66-41
Pa 31-66-41 COTONOU

TEL-BENIN

PDG

13

Falagiyati

Akinvi DJOSSA

ANNEXE 3

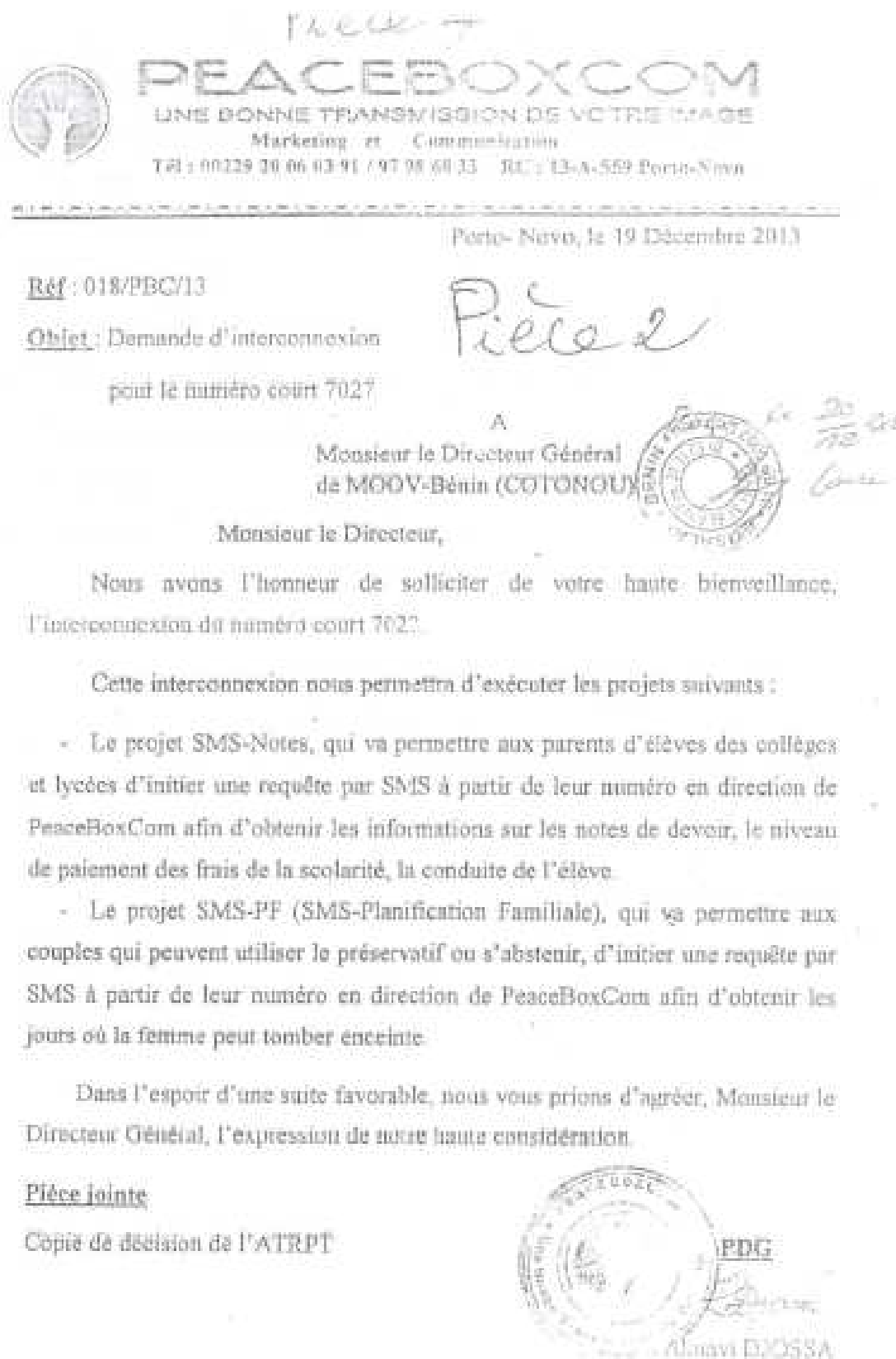


TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT	i
DEDICACE.....	ii
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	iv
LISTE DES TABLEAUX	v
LISTE DES FIGURES	vi
LISTE DES GRAPHIQUEST	vi
RESUME	vii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION.....	1
Chapitre I : CADRE CONTEXTUEL DE L'ETUDE.....	4
SECTION 1 : SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES	4
Paragraphe 1 : Acteurs du secteur des communications électroniques au Bénin.....	4
A. Les structures publiques.....	4
1. Le Ministère en charge des communications électroniques.....	4
2. L'Autorité de Régulation.....	5
B. Les opérateurs et les associations de consommateurs	6
1. Les opérateurs	6
2. Les consommateurs et associations de consommateurs.....	8
Paragraphe 2 : Statistiques du secteur des communications électroniques	8
A. Les segments infrastructures et Téléphonie fixe	9
1. Le segment Infrastructures	9
2. Le segment de la téléphonie fixe.....	9
B. Les segments de téléphonie mobile et du DATA.....	11
1. Le segment de téléphonie mobile	11
2. Le segment du FAI : les Fournisseurs d'accès à Internet.....	14
SECTION 2 : CADRE CONTEXTUEL DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE AU BENIN	19
Paragraphe 1 : Etat des lieux des SVA du Bénin	19

A. La chaîne des valeurs et le contexte opérationnel des SVA.....	19
1. La Typologie et la chaîne des valeurs des SVA au Bénin	19
2. Contexte opérationnel des SVA.....	23
B. Ressources en numérotation	26
1. Etat des lieux des ressources en Numérotation.....	26
2. Charges de régulation des ressources en numérotation.....	29
Paragraphe 2 : Constats du marché des services à valeur ajoutée.....	31
A. Analyse SWOT du segment de marché des services à valeur ajoutée	31
1. Analyse interne	31
2. Analyse externe	32
B. Regroupement des obstacles au développement des SVA par centre d'intérêt	32
1. La réglementation	32
2. La collaboration	33
3. La rentabilité	33
Chapitre II : PROBLEMATIQUE DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE	
APPLIQUEE	34
SECTION 1 : PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE	
RECHERCHE	34
Paragraphe 1 : Problématique de recherche	34
A. Le problème général.....	35
B. Les problèmes spécifiques.....	35
1. Problème spécifique n°1 :.....	35
2. Problème spécifique n°2 :.....	35
3. Problème spécifique n°3 :.....	35
Paragraphe 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude	36
A. Objectifs de la recherche	36
1. Objectif général.....	36
2. Objectifs spécifiques.....	36
B. Hypothèses de conduite des travaux.....	37
1. Hypothèse n°1	37

2. Hypothèse n°2.....	37
3. Hypothèse n°3.....	37
SECTION 2 : REVUE DE LITTERATURE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE	39
Paragraphe 1 : Revue de littérature et des travaux antérieurs.....	39
A. Revue de littérature.....	39
1. Clarification de concepts.....	39
2. Généralités sur les télécommunications de base et les services à valeur ajoutée	40
B. Revue des travaux antérieurs.....	44
1. Point des recommandations de cette étude.....	44
2. Point de la mise œuvre des recommandations de cette étude	44
Paragraphe 2 : Méthodologie de la recherche	46
A. Les Variables utilisées et la méthode de collecte des données.....	46
1. Les Variables utilisées.....	46
2. Méthode de collecte des données	46
B. Les méthodes, outils d'analyse utilisés et la validation des hypothèses.	46
1. Les méthodes et outils d'analyse	46
2. Validation des hypothèses	47
3. Difficultés rencontrées et limites de l'étude	47
Chapitre III : ANALYSE DES DONNEES ET RECOMMANDATIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES SVA AU BENIN.	49
SECTION 1 : VERIFICATION DES HYPOTHESES.....	49
Paragraphe1 : Analyse du cadre légal et réglementaire des SVA pour la vérification de l'hypothèse H1.....	49
A. Cadre législatif et réglementaire des SVA.....	49
1. Cadre légal et réglementaire communautaire	49
2. Cadre légal et réglementaire des SVA au Bénin.....	51
B. Analyse du cadre législatif et réglementaire des SVA au Bénin.....	53
1. Dispositions législatives et réglementaires applicables aux SVA au Bénin ...	53

2. Vérification de l'hypothèse H1	59
Paragraphe 2 : Cas PEACEBOXCOM et la vérification des hypothèses H2 et H3. .	60
A. Collaboration entre les opérateurs et la structure PEACEBOXCOM et vérification de l'hypothèse H2.....	60
1. Collaboration entre les opérateurs et la structure PEACEBOXCOM.....	60
2. Vérification de l'hypothèse H2	63
B. Observations faites sur les charges de régulation de PEACEBOXCOM et vérification de l'hypothèse H3.....	64
1. Observations faites sur les charges de régulation de PEACEBOXCOM.....	64
2. Vérification de l'hypothèse H3	65
SECTION 2 : RECOMMANDATIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES SVA AU BENIN.	67
Paragraphe 1 : Recommandations générales et par nature des faiblesses.....	67
A. Recommandations générales	67
B. Recommandations spécifiques.....	68
1. Recommandations par centres d'intérêts.....	68
2. Autres Recommandations liées à l'analyse des contrats entre les acteurs	69
Paragraphe 2 : Stratégies de mise en œuvre des recommandations.....	70
CONCLUSION.....	71
BIBLIOGRAPHIE	73
REGLEMENTATION	73
A. Communautaire.....	73
1. CEDEAO	73
2. UEMOA.....	73
B. Nationale.....	74
1. Lois et décrets.....	74
2. Arrêtés et décisions.....	74
OUVRAGES GENERAUX.....	75
OUVRAGES SPECIALISES	75
ETUDES, ARTICLES, NOTES ET RAPPORT D'ACTIVITES	76

THESE ET MEMOIRES	76
SITES WEB VISITES OU WEBOGRAPHIE.....	76
ANNEXES.....	77
TABLE DES MATIERES.....	81