

SECRETARIAT EXECUTIF

Annuaire Statistique 2015 des Communications Electroniques et de la Poste au Bénin

I- Données démographiques et économiques

	2012	2013	2014	2015
Population	9 364 619	9 983 884	9 988 068	10 721 622
Ménages*	1 836 200	1 957 624	1 958 445	2 102 279
PIB à prix constant en milliards de FCFA (Base 1985)	1 289,40	1 362	1 362	1 462
Taux de croissance réelle	5,4%	5,6%	5,6%	6,0%
Indice Harmonisé des Prix à la Consommation (HIPC) du secteur des télécommunications	76,08	76,20	75,00	77,00

Source : (INSAE, 2015) * Estimation ARCEP BENIN à partir des données d'enquête de l'INSAE

II - Réseau de téléphonie fixe

	2012	2013	2014	2015
Abonnements à la téléphonie fixe	156 715	159 443	195 662	194 666
- Réseau filaire (Conventionnel)	60 345	58 168	57 435	57 987
- Réseau sans fil (CDMA)	96 370	101 275	138 227	136 679
Téledensité fixe	1,67	1,60	1,96	1,82

Source : (BTSA, 2015)

III - Réseaux Mobiles Cellulaires

	2012	2013	2014	2015
Abonnements à la téléphonie mobile	8 407 846	9 627 447	10 780 875	11 556 665
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	2 729 716	3 464 683	3 893 252	4 428 953
- Abonnement au réseau ETISALAT	2 795 566	3 311 468	3 586 006	4 546 195
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	1 514 548	1 468 289	1 908 653	2 293 034
- Abonnement au réseau BBCOM	1 074 666	1 103 014	1 103 629	-
- Abonnements au réseau LIBERCOM	293 350	279 993	289 335	288 483
Téledensité mobile (%)	89,78	96,43	107,94	107,79
Pourcentage du territoire couvert par la téléphonie mobile*				
Pourcentage de population couverte par la téléphonie mobile*				

Source : (Données opérateurs, 2015)

* Extrait rapport cartographie de couverture des réseaux GSM de 2011

	2012	2013	2014	2015
Abonnements actifs à la téléphonie mobile	5 390 720	7 520 173	8 660 432	9 323 318
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	2 336 528	3 323 638	3 825 743	4 327 411
- Abonnement au réseau ETISALAT	2 022 866	2 448 826	2 866 013	3 265 691
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	678 874	1 171 474	1 596 053	1 668 367
- Abonnement au réseau BBCOM	293 332	516 156	304 678	-
- Abonnements au réseau LIBERCOM	59 120	60 079	67 945	61 849
Téledensité mobile (base abonnements actifs)	57,56	75,32	86,71	86,96

Source : (Opérateurs, 2015; CGT- ARCEP-BENIN, 2015)

IV - Internet

	2012	2013	2014	2015
Abonnements Internet (Fixe + FAI + Mobile)	456 884	1 129 923	1 962 309	2 229 642
Télédensité Internet (Fixe + FAI + Mobile)	4,9	11,3	19,6	20,8

Source : (Données Opérateurs, 2015)

IV.1 - Internet sur fixe

	2012	2013	2014	2015
Largeur de bande Internet (en Mbit/s)	1 085	1 595	1 595	2 217
- Largeur de bande Internet Internationale	1 085	1 595	1 595	2 217
Abonnements à l'Internet fixe chez l'opérateur BTSA	42 159	42 834	42 806	73 168
- Abonnements à l'Internet fixe (RTC)	737	678	673	641
- Abonnements au RNIS	35	41	46	46
- Liaisons Louées	45	25	27	27
- Abonnements à l'Internet fixe (filaire) à large bande par technologie ADSL	4 578	4 338	4 278	4 848
- Abonnements à l'Internet fixe (filaire) à large bande par débit (WIMAX)	374	362	354	270
- Abonnements à l'Internet fixe sans fils (CDMA)	36 390	37 390	37 428	67 336
Abonnements à l'Internet fixe chez les FAI (BLR)	0	0	4 051	1 433
Parc Internet ISOCEL			2 666	677
Parc Internet OTI			950	756
Parc Internet CANALBOX BENIN			435	-
Abonnements à l'Internet fixe (filaire + sans fils)	42 159	42 834	46 857	74 601
Télédensité Internet sur fixe (%)	0,45	0,43	0,47	0,70
Abonnements à l'Internet large bande fixe (filaire)	4 997	4 725	4 659	5 145
Télédensité large bande fixe (%)	0,05	0,05	0,05	0,05

Source : (Données Opérateurs, 2015)

IV.2 - Internet sur mobile

	2012	2013	2014	2015
Abonnements à l'Internet sur mobile	414 725	1 087 089	1 915 452	2 155 041
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	155 367	533 379	1 120 855	1 055 159
- Abonnement au réseau ETISALAT	203 110	496 525	737 989	1 042 883
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	6 808	7 607	9 107	9 498
- Abonnements au réseau LIBERCOM	49 440	49 578	47 501	47 501
- Abonnement au réseau BBCOM				
Télédensité Internet sur mobile (%)	4,43	10,89	19,18	20,10

Source : (Données Opérateurs, 2015)

	2012	2013	2014	2015
Abonnements à l'Internet sur mobile (bas débit)	382 035	934 090	1 614 723	1 694 014
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	124 981	384 306	828 147	737 135
- Abonnement au réseau ETISALAT	203 110	496 525	737 989	909 179
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	4 504	3 681	1 086	199
- Abonnements au réseau LIBERCOM	49 440	49 578	47 501	47 501
- Abonnement au réseau BBCOM				
Télédensité Internet bas débit sur mobile (%)	4,08	9,36	16,17	15,80

Source : (Données Opérateurs, 2015)

	2012	2013	2014	2015
Abonnements à l'Internet sur mobile (haut débit)	32 690	152 999	300 729	461 027
- Abonnements au réseau SPACETEL BENIN	30 386	149 073	292 708	318 024
- Abonnement au réseau ETISALAT	0	0	0	133 704
- Abonnement au réseau GLO MOBILE	2 304	3 926	8 021	9 299
- Abonnements au réseau LIBERCOM	0	0	0	0
- Abonnement au réseau BBCOM				
Télédensité Internet haut débit sur mobile (%)	0,35	1,53	3,01	4,30

Source : (Données Opérateurs, 2015)

V - Trafic

	2012	2013	2014	2015
Trafic de téléphonie fixe	132 088 551	102 848 721	148 397 730	110 752 561
Trafic téléphonique fixe à fixe national (en minute)	14 638 840	10 505 973	10 705 991	8 421 039
Trafic téléphonique fixe à mobile (en minute)	27 413 942	23 311 886	45 794 575	26 264 058
Trafic téléphonique fixe international entrant et sortant (en minute)	90 035 769	69 030 862	91 897 164	76 067 464
Trafic téléphonique mobile	3 681 990 418	4 514 246 393	4 915 146 226	5 072 409 185
Trafic téléphonique mobile national (en minutes)	3 117 459 190	3 855 935 581	4 246 558 481	4 417 799 384
Trafic mobile sortant vers l'international	237 865 185	289 272 767	306 174 448	302 099 695
Trafic international entrant à destination d'un réseau mobile	326 666 043	369 038 045	362 413 297	352 510 106
Trafic SMS mobile	1 039 375 410	2 702 365 610	4 412 018 292	4 216 141 641
SMS envoyés	998 354 998	2 410 522 997	4 326 773 834	4 202 526 204
SMS internationaux	41 020 412	291 842 613	85 244 458	13 615 437

Source : (ARCEP BENIN, CGT 2015)

VI - Tarification

	2012	2013	2014	2015
Tarification du service téléphonique fixe local				
Frais d'installation, service téléphonique résidentiel	131 538	131 538	131 538	131 538
Abonnement téléphonique mensuel, résidentiel	2 700	2 700	2 700	2 700
Prix d'un appel local de trois minutes vers une ligne fixe	40	120	120	120
Prix d'un appel local de trois minutes vers un téléphone mobile cellulaire	360	180	180	180
Frais d'installation, service téléphonique professionnel	210 738	210 738	210 738	210 738
Abonnement téléphonique mensuel, professionnel	2 700	2 700	2 700	2 700
Tarification du trafic mobile cellulaire				
Carte de recharge la moins chère	100	100	100	100
Prix d'une minute de communication intra-réseaux mobile prépayé	60	60	30/72	30/72
Prix d'une minute de communication inter-réseaux mobile prépayé et vers le fixe	60	60	60/90	60/90
Prix d'un SMS intra-réseaux mobile prépayé	15/25	10/14	10/14	10/14
Prix d'un SMS inter-réseaux mobile prépayé	50	25	25	25
Tarifs Internet large bande par réseau fixe (filaire)				
Taxe de raccordement au large bande par réseau fixe filaire	20 000	20 000	20 000	20 000
Frais d'abonnement mensuel pour l'accès Internet large bande par réseau fixe filaire	25 000	25 000	25 000	15 000
Limite imposée au large bande par réseau fixe filaire	1024kbps	1024kbps	1024kbps	1024kbps
Tarifs Interconnexion				
Voix				
Fixe vers Mobile	27	27	27	27
Mobile vers Fixe local	27	27	27	27
Mobile vers fixe Interurbain	27	27	27	27
Transit national	5	5	5	5
Transit international entrant	62	62	62	62
SMS				
Tarifs Interconnexion SMS Mobile	10	10	10	10

Source : (Données Opérateurs, 2015)

VII - Personnes employées

	2012	2013	2014	2015
Personnel permanent dans les télécoms	1 757	1 406	1 426	1 214
- Personnel permanent chez BENIN TELECOMS	754	451	529	508
- Personnel permanent chez SPACETEL BENIN	344	344	303	287
- Personnel permanent chez ETISALAT BENIN	196	173	178	171
- Personnel permanent chez GLO MOBILE	140	137	130	149
- Personnel permanent chez BBCOM	215	201	187	-
- Personnel permanent chez LIBERCOM	108	100	99	99

Source : (Données Opérateurs, 2015)

VIII - Recettes (en millions de FCFA)

	2012	2013	2014	2015
Recettes des services de télécommunications	241 723	244 749	257 730	289 777
Recettes des services de téléphonie fixe (Benin Télécoms)	19 775	12 616	18 044	26 633
Recettes des services cellulaires mobiles	221 948	232 133	239 686	263 143

Source : (Données Opérateurs, 2015)

IX - Investissements (en millions de FCFA)

	2012	2013	2014	2015
Investissements annuels dans les services de télécommunications	77 792	99 114	42 556	35 525
Investissements annuels dans les services de téléphonie fixe (BENIN TELECOMS)	3 957	96	ND	734
Investissements annuels dans les services de téléphonie cellulaire mobile	73 835	99 019	42 556	34 791
- Investissements SPACETEL BENIN	65 676	17 365	9 220	14 487
- Investissements ETISALAT BENIN	6 520	76 566	29 855	18 758
- Investissements GLO MOBILE BENIN	ND	3 799	2 656	986
- Investissements BBCOM	746	614	5	-
- Investissements LIBERCOM	893	675	820	560

Source : (Données Opérateurs, 2015)

X - Autres Indicateurs/Informations

X.1 Liste des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) au Bénin

Identité du prestataire	Année d'obtention de l'Autorisation			
	2012	2013	2014	2015
OMNIUM DES TELECOMMUNICATIONS ET DE L'INTERNET (OTI)		Néant		Néant
ISOCEL TELECOM				
UNIVERCELL TELECOM				
ESPECE INFORMATIQUE ET TELECOMS (EIT)				
MARLAN'S TELECOMS				
ALINK TELECOM				
ABC CORPORATION				
FIRST NET				
SUD TELECOM SOLUTIONS				
JENY SAS				

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

X.2 Tableau de bord des autorisations et agréments délivrés par l'ARCEP-BENIN

	Année d'obtention de l'Autorisation			
	2012	2013	2014	2015
Nombre de prestataires exploitants de réseaux VSAT autorisés par l'ARCEP-BENIN	2	5	4	56
Nombre de prestataires exploitants de réseaux PMR autorisés par l'ARCEP-BENIN	1	7	1	3
Nombre de prestataires exploitants de station amateur autorisés par l'ARCEP-BENIN	1	2	9	3
Nombre de prestataires exploitants de station maritime autorisés par l'ARCEP-BENIN	1	3	-	1
Nombre de fournisseurs de SVA autorisés par l'ARCEP-BENIN	6	3	5	10
Nombre d'équipements terminaux agréés par l'ARCEP-BENIN	27	83	13	9
Nombre d'installateurs d'équipements agréés par l'ARCEP-BENIN	7	-	2	6
Nombre de prestataires de numero court autorisé par l'ARCEP-BENIN	7	4	6	15
Nombre de prestataires exploitants des liaisons FH autorisés par l'ARCEP-BENIN	-	-	-	80

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

X.3 Numéros courts d'accès aux service d'urgence et d'assistance				
Structures	Numéros affectés	Année d'obtention de l'Autorisation		
		2013	2014	2015
SAMU-BENIN	112			
BRIGARDE DES MINEUR	160			
GENDAMAIRE NATIONALE	116			
PALAIS DE LA PRESIDENCE	115			
POLICE NATIONALE	117			
SAPEUR POMPIER	118			
ARCEP-BENIN	131			
ABETIC	135			
ONU-BENIN	132			

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

X.4 Les ressources en numerotation				
Identité du prestataire	2012	Année d'obtention de l'Autorisation		
		2013	2014	2015
SPACETEL BENIN (AB 97)				
SPACETEL BENIN (AB 96)				
SPACETEL BENIN (AB 66)				
SPACETEL BENIN (AB 67)				
SPACETEL BENIN (AB 61)				
SPACETEL BENIN (AB 62)				
ETISALAT BENIN (AB 95)				
ETISALAT BENIN (AB 94)				
ETISALAT BENIN (AB 64)				
ETISALAT BENIN (AB 65)				
ETISALAT BENIN (AB 63)				
GLO MOBILE (AB 98)				
GLO MOBILE (AB 99)				
GLO MOBILE (AB 68)				
LIBERCOM (AB 90)				
LIBERCOM (AB 91)				
BBCOM (AB 92)				
BBCOM (AB 93)				
BENIN TELECOM SERVICES SA (AB 24)				

Source : (ARCEP-BENIN, 2015)

DONNEES STATISTIQUES DU SECTEUR POSTAL

EVOLUTION DES EMPLOIS GENERES PAR LE SECTEUR POSTAL

Evolution du personnel de La Poste du Bénin

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
nombre d'employés à plein temps	517	475	518	487	461	426
nombre d'employés à temps partiel	0	18	38	0	76	
nombre total d'employés	517	493	556	487	537	426
pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés)	35,20%	34,68%	31,66%	30,80%	33,33%	31,69%
pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés cadres)	29,52%	38,88%	28,82%	25%	25%	25,84%

Source : (Données Opérateurs, 2015)

Evolution du personnel des opérateurs privés

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
nombre d'employés à plein temps	150	149	155	140	163	167
nombre d'employés à temps partiel	0	0	8	2	8	8
nombre total d'employés	150	149	163	142	171	175
pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés) en %	129	136	177	205	228	105,4358
pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés cadres en %)	95	92	68,4	111	152	75,9675

Source : (Données Opérateurs, 2015)

EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE POSTALE

Infrastructure postale de La Poste du Bénin

Etablissements postaux ouverts au public

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de bureau de poste sédentaires gérés par des agents de l'opérateur désigné	91	89	91	92	95	95
Nombre de bureau de poste sédentaires gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné (y compris les commerces offrant des services postaux)	9	10	13	14	12	12
Bureau de poste mobiles (y compris les facteurs ruraux fournissant à domicile des prestations, des guichets, des bureaux de poste)	13	13	21	21	20	0
Bureaux de poste acceptant les transactions financières (bureaux sédentaires et mobiles, gérés par des agents de l'opérateur désigné ou non)	100	99	91	106	107	108

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Etablissements postaux non ouverts au public

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de centres de tri	1	1	1	1	1	1

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Infrastructure des opérateurs postaux privés**Points d'accès aux services postaux**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de points d'accès aux services postaux	6	8	8	9	11	15

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

COLLECTE ET DISTRIBUTION**Collecte et Distribution du courrier par La Poste du Bénin****Collecte du courrier par La Poste du Bénin**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par jour ouvrable en zone urbaine	1	1	1	1	1	1
Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par semaine en zone rurale	3	2	3	3	3	3
Nombre de boîtes aux lettres (boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les bureaux de postes)	138	120	120	120	120	120

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Distribution de courrier par La Poste du Bénin

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre moyen de distributions par jour ouvrable en zone urbaine	1	1	1	1	1	1
Nombre moyen de distributions par semaine en zone rurale	3	2	3	3	3	3

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile	ND	6,00%	8,00%	10,00%	6,00%	6,00%
pourcentage de la population devant retirer son courrier à un établissement postal	ND	89,00%	88,00%	85%	90%	90,00%
pourcentage de la population sans desserte postale	ND	ND	ND	5%	4%	4,00%
total = 100%	%	%	%	100%	100%	100%

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de boîtes postales	60 899	65 329	62 232	64 673	64 675	64 673
Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes postale	100	100	104	104	104	104

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pourcentage des envois distribués par boîtes postales	ND	80%	85%	85%	95%	95%

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Collecte et Distribution du courrier par Les Opérateurs Privés

Collecte et distribution domestique

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'envoi domestique reçu et distribué	0	0	0	0	0	0

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

Collecte et distribution internationale

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'envoi pour l'étranger	21 701	21 192	24 677	26 392	26 541	29 550

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de courriers reçus de l'étranger et distribuer	61 860	62 307	62 001	67 619	71 754	69 691

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

POSTE AUX LETTRES ET PRODUITS DE COMMUNICATION

Données Statistiques exclusives de La Poste du Bénin

Envois de la poste aux lettres

	Nombre total d'envois (envois prioritaires+envois non prioritaire)					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	ND	2 416 668	2 650 147	1 100 116	2 217 600	2 593 750
service international-expédition	627 750	212 684	1 486 700	695 807	826 473	
service international -réception	3 401 172	874 282	481 800	2 321 860	810 709	

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Envois recommandés

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	41 673	1 918	3 175	51 503	56 061	3 246
service international-expédition	16 011	5 076	14 867	13 008	12 717	12 748
service international -réception	11 691	5 809	9 304	8 628	9 012	7 264

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Envois avec valeur déclarée

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	0	ND	0	194	0	975
service international-expédition	0	ND	0	ND	0	0
service international -réception	0	ND	0	ND	0	0

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Journaux et périodiques

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	ND	5209	4864	ND	12090	915

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Envois Publicitaires

Service intérieur

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
envoi adressé	ND	2147749	ND	0	0	ND
envoi non adressés	ND	ND	ND	250000	250000	ND
total	ND	2147749	ND	250000	250000	ND

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Service international – Expédition

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
envoi adressé	ND	ND	ND	0	ND	ND
envoi non adressés	ND	ND	ND	0	ND	ND
total	ND	ND	ND	0	ND	ND

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Courriers hybrides

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	ND	ND	ND	ND	ND	2 075 000
service international expédition	ND	ND	ND	ND	ND	186 750

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Colis Postaux de La Poste du Bénin**Colis postaux ordinaires**

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	55406	30279	45374	24170	10	0
service international expédition	1463	4408	124	98	2300	2588
service international réception	1194	2546	1509	1228	6113	5926

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Colis postaux avec valeur déclarée

	Nombre total d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	0	0	ND	0	0	0
service international expédition	ND	0	ND	0	0	0
service international réception	ND	0	ND	0	0	0

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

ENVOIS EXPRESS**Envois Express de La Poste du Bénin**

	Nombre d'envois					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Service intérieur	55406	30279	45374	24170	38243	20385
Service international-expédition	1793	1685	3444	2587	2306	687
Service international -réception	1194	9342	8913	6385	6113	1193

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Envois Express des Opérateurs Privés**Envois express de la poste aux lettres**

	Nombre total d'envoi express de la poste aux lettres					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Service intérieur	71 610	74 353	69 866	69 213	75 342	147 207
Service international-expédition	21 701	21 192	24 677	26 392	26 544	29 351
Service international -réception	61 860	62 307	62 001	67 619	72 398	75 170

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

Envois express de colis postaux

	Nombre total de colis					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
service intérieur	3 024	992	2 743	753	1 236	4
service international-expédition	8	18	12	49	19	0
service international -réception	76	36	43	45	50	0

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

RESPECT DES NORMES DE QUALITE

Respect des normes par La Poste du Bénin

Réclamation	Nombre de réclamation					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de réclamations reçue	617	406	575	316	437	245
Nombre de réclamations instruite	14	160	138	137	117	55
Nombre de réclamation dédomagé	ND	nd	23	10	12	10

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations(en pourcentage)

	Objectifs atteints					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations	99%	96%	97%	99%	100%	98%

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Respect des délais indiqués de distribution (en pourcentage)

	Objectifs atteints					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Respect des délais indiqués pour la poste aux lettres	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	66%
Respect des délais indiqués pour les colis postaux	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	78%

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Respect des normes par les Opérateurs privés

Réclamation	Nombre de réclamation					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de réclamations reçue	28	17	9	29	15	21
Nombre de réclamations dédomagée	10	7	8	10	10	8

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

Dédommagements	Montant des dédommagements					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Montant des dédommagements	450 685	1 148 000	0	3 357 579	2 473 120	123 200

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

	Objectifs atteins par rapport aux délais prévus					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations concernant les express de la poste aux lettres en %	95	95	83,5	95,5	96,5	42,1
respect des délais indiqués pour le traitement des réclamations concernant les colis express postaux en %	93	93	97	98	98	98

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

	Objectifs atteints par rapport aux délais prévus					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Respect des délais indiqués pour la distribution des envois express de la poste aux lettres en %	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Respect des délais indiqués pour la distribution des colis postaux en %	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Source : (Opérateurs Privés, 2015)

SERVICES FINANCIERS POSTAUX

Mandats de poste ordinaires

Service intérieur						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de mandats de poste ordinaires	9 311	154 240	228 332	353 437	17 477	33 873
Montant des mandats de poste ordinaires	700 084	8 933 810	11 286 778	85 171 119	8 129 261 061	22 911 822 780

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Service international – Expédition

Service international – Expédition						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de mandats de poste ordinaires	6 365	ND	6 007	2 559	577	449
Montant des mandats de poste ordinaires	1 567 739	74 151	953 492	643 614	49 529 780	24 665 554

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Service international – Réception

Service international – Réception						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de mandats de poste ordinaires	45 189	2 837	27 824	12 032	542	447
Montant des mandats de poste ordinaires	8 118 785	694 583	4 323 659	2 550 041	63 891 333	53 216 666

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Comptes de chèques postaux

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de CCP	1	1	1	1	1	1
Nombre de comptes CCP	27 697	43 576	46 297	46 795	47 126	47 935
Avoirs en fin d'année sur les comptes	15 600 130	21 979 836	23 958 724	23 535 836	13 221 541 039	12 124 302 535

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

Caisse d'épargne postale ou Banque postale

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de comptes CNE	495 450	505 701	514 058	520 545	537 238	574 087
Avoirs en fin d'année sur les comptes	53 672 928	52 437 268	51 776 868	55 285 316	44 116 396 679	47 637 188 696

Source : (La Poste du Bénin, 2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'employés à plein temps	517	475	518	487	461	453
Nombre d'employés à temps partiel	0	18	38	0	76	76
Nombre total d'employés	517	493	556	487	537	537
Pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés)	35,20%	34,68%	31,66%	30,80%	33,33%	31,56%
Pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés cadres)	29,52%	38,88%	28,82%	25%	25%	25,51%

Source : (La Poste du Bénin, 2015)