



MINISTÈRE DU NUMÉRIQUE
ET DE LA DIGITALISATION
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



Agence Béninoise du Service
Universel des Communications
Électroniques et de la Poste

***EVALUATION A MI-PARCOURS DE LA MISE EN ŒUVRE
DU PROGRAMME NATIONAL DU SERVICE UNIVERSEL
DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE***

RAPPORT DEFINITIF

Juillet 2019

SOMMAIRE

SIGLES ET ACRONYMES.....	3
RESUME EXECUTIF.....	5
1. PRESENTATION DU PNSU-CEP.....	14
1.1. OBJECTIFS DU PNSU-CEP.....	14
1.2. LOGIQUE DU PNSU-CEP.....	14
1.3. BENEFICIAIRES DU PNSU-CEP.....	15
1.4. THEORIE DU CHANGEMENT RECONSTITUEE DU PNSU-CEP.....	15
2. APPROCHE METHODOLOGIQUE DE CONDUITE DE L'EVALUATION.....	29
2.1. OBJECTIF GENERAL DE LA MISSION D'EVALUATION.....	29
2.1. OBJECTIFS SPECIFIQUES.....	29
2.2. RESULTATS ATTENDUS.....	29
2.3. METHODOLOGIE DE REALISATION DE LA MISSION.....	29
2.4. LIMITES DE LA PORTEE DES TRAVAUX.....	34
2.5. DEROULEMENT DE LA MISSION.....	34
3. APPRECIATION DU POINT D'EXECUTION DU PNSU-CEP.....	41
3.1. POINT D'EXECUTION DE L'AXE « AMELIORATION DE LA COUVERTURE » DU PNSU-CEP.....	41
3.2. PROJETS DE L'AXE DE « PROMOTION DE L'USAGE DES TIC DANS LES SECTEURS PRIORITAIRES ET A LA POSTE ».....	48
4. EVALUATION DU PNSU-CEP ET DE SES PROJETS PILOTES.....	61
4.1. COHERENCE DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES.....	61
4.2. PERTINENCE DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES AVEC LES BESOINS ET ATTENTES DES BENEFICIAIRES.....	63
4.3. EFFICACITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES.....	65
4.4. EVALUATION DE L'IMPACT DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES SUR LES CIBLES BENEFICIAIRES.....	77
4.5. EVALUATION DE LA DURABILITE DU PNSU-CEP.....	80
4.6. FACTEURS DE REPLICABILITE DES PROJETS PILOTES.....	86
4.7. CONCLUSION PARTIELLE.....	88
5. EVALUATION DU DISPOSITIF DU SUIVI & EVALUATION DU PNSU-CEP.....	89
5.1. ANALYSE DU CADRE LOGIQUE DU DOCUMENT DE STRATEGIE ET PROGRAMME NATIONAL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE.....	90
5.2. L'EFFECTIVITE DU SUIVI DES ACTIVITES ET DES INDICATEURS.....	90
5.3. LA PRODUCTION ET L'UTILISATION DES RAPPORTS DE PERFORMANCE.....	91
5.4. LE CONTROLE DE QUALITE DES DONNEES.....	92
5.5. LE SUIVI DES RISQUES.....	92
5.6. LE PROCESSUS PARTICIPATIF DU MECANISME DE SUIVI & EVALUATION DE L'ABSU-CEP.....	93
6. QUELQUES PRATIQUES INTERNATIONALES EN MATIERE DE SU-CEP.....	94

6.1. EXPERIENCE DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES UNIVERSELS	94
6.2. ENJEUX ACTUELS DU BENIN : L'ACCES A INTERNET HAUT DEBIT.....	100
7. LEÇONS APPRISSES ET RECOMMANDATIONS	102
7.1. LEÇONS APPRISSES	102
7.2. RECOMMANDATIONS.....	103
ANNEXES	111
ANNEXE 1 : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCES DU PNSU-CEP	112
ANNEXE 2 : LISTE DE PRESENCE DE L'ATELIER D'ELABORATION DE LA THEORIE DU CHANGEMENT.....	119
ANNEXE 3 : LISTE DE PRESENCE DE LA REUNION DE CADRAGE	122
ANNEXE 4 : LISTE DE PRESENCE DE LA REUNION D'INFORMATION DES PARTIES PRENANTES ...	124
ANNEXE 5 : LISTE DE PRESENCE DE L'ATELIER DE RESTITUTION ET DE VALIDATION DU RAPPORT D'EVALUATION.....	126
ANNEXE 6 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES SUR LE TERRAIN	130
ANNEXE 7 : ITINERAIRE D'EVOLUTION SUR LE TERRAIN.....	133
ANNEXE 8 : COMPOSITION DE L'EQUIPE D'EVALUATION ET REPARTITION DES TACHES	134
ANNEXE 9 : LISTE DES LOCALITES BENEFICIAIRES DU PROJET COUVERTURE EN INFRASTRUCTURES DE TELEPHONIE MOBILE.....	135
ANNEXE 10 : LISTE DES DOCUMENTS EXPLOITES.....	136
ANNEXE 11 : PHOTOTHEQUE	137

SIGLES ET ACRONYMES

ABETIC	: Agence Béninoise des Technologies de l'Information et de la Communication
ABSU-CEP	: Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste
ADN	: Agence de Développement du Numérique
ARCEP	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste
ASSI	: Agence des Services et Système d'Information
ATDA	: Agence Territoriale de Développement Agricole
BEPPAAG	: Bureau d'Evaluation des Politiques Publiques et de l'Analyse de l'Action Gouvernementale
BTS	: Bénin Télécom Services
CARDER	: Centre Agricole Régional pour le Développement Rural
CCS	: Centre Communal de Santé
CEG	: Collège d'Enseignement Général
CEG	: Collège d'Enseignement Général
CEP	: Communications Electroniques et la Poste
CNO	: Conseil National d'Orientation
CPS	: Centre de Promotion Sociale
CPS	: Centre de Promotion Sociale
DAO	: Dossier d'Appel d'Offres
DESE	: Direction des Etudes et du Suivi-Evaluation
DGENP	: Direction Générale de l'Economie Numérique et de la Poste
DIP	: Direction de l'Informatique et du Pré-archivage
ENSTIC	: Ecole Nationale Supérieure des Technologies de l'Information et de la Communication
FAI	: Fournisseur d'Accès Internet
FASEG	: Faculté des Sciences Economiques et de Gestion
FAST	: Faculté des Sciences Techniques

IUT	: Institut Universitaire de Technologie
LPBSA	: La Poste du Bénin Société Anonyme
MAEP	: Ministère de l'Agriculture de l'Elevage et de la Pêche
MENC	: Ministère de l'Economie Numérique et de la Communication
PASA TIC	: Projet d'Appui au Secteur Agricole via les Technologies de l'Information et des Communications
PASS TIC	: Projet d'Appui au Secteur de la Santé via les Technologies de l'Information et des Communications
SBEE	: Société Béninoise d'Energie Electrique
S&E	: Suivi & Evaluation
SNSU-CEP	: Stratégie Nationale du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste
SU	: Service Universel
SUCEP	: Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste
TdC	: Théorie du Changement
TIC	: Technologie de l'Information et de la Communication
TIC	: Technologies de l'Information et des Communications
TICE	: Technologies de l'Information et des Communications dans le secteur de l'éducation
TNT	: Télévision Numérique Terrestre
UAK	: Université d'Agriculture de Kétou
UIT	: Union Internationale des Télécommunications
UPU	: Union postale universelle
VSAT	: Very Small Aperture Terminal
WIMAX	: Worldwide Interoperability for Microwave Access

RESUME EXECUTIF

A travers le Document de Politique et de Stratégie du Secteur des Télécommunications, des TIC et de la Poste (DPS) de 2008, le Gouvernement a affirmé sa volonté de « faire du Bénin le quartier numérique de l'Afrique à l'horizon 2025 ». Pour opérationnaliser cette vision, l'Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (ABSU-CEP) a été créée par décret N°2013-555 du 30-12-2013 avec pour mission de mettre en œuvre le dispositif de service universel prévu dans la loi 2014-14 du 09-07-2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

Dans cette perspective, et sur la base du principe de la coopération institué par la loi sur les communications électroniques et de la poste, le Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (PNSU-CEP 2016-2019) a été élaboré et adopté par le Conseil National d'Orientation (CNO). L'objectif de ce programme est de favoriser l'accessibilité et la disponibilité des services de communications électroniques et de la poste à des coûts abordables.

Avec le changement de gouvernement survenu suite aux élections présidentielles de mars 2016, le secteur des TIC est marqué par de profondes réformes entreprises par les nouvelles autorités qui ambitionnent de « positionner le Bénin comme la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale à l'horizon 2021 ». Dans un contexte de réforme de la gouvernance du secteur des TIC et conformément à l'article 103 de la loi N° 2017-20 portant Code du numérique qui a repris l'essentiel des dispositions de la loi susvisée sur l'accès au service universel, l'ABSU-CEP a retenu de faire procéder à l'évaluation à mi-parcours du PNSU-CEP après deux années de mise en œuvre pour tirer les enseignements nécessaires en termes de cohérence, de pertinence, d'efficacité, d'efficience, d'effet/impact, de durabilité et de répliquabilité.

Dans ce cadre, l'équipe d'Experts mobilisés par le bureau d'études GECA-PROSPECTIVE a élaboré, à partir des inputs de l'atelier organisé à cet effet, la Théorie de Changement du programme dont la raison d'être est « de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin » avec des objectifs spécifiques ci-après :

- améliorer d'ici 2019 la couverture du pays en infrastructures TIC (Téléphonie mobile et internet) ;
- promouvoir d'ici 2019 l'usage des TIC dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture) et la poste.

Pour y parvenir, le changement à court terme attendu est le développement de l'écosystème TIC dans les zones en déficit d'accès, dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture, ...) et à la poste. La disponibilité permanente de l'énergie électrique pour assurer le fonctionnement optimal des différentes infrastructures prévues au niveau des projets permettra à la clientèle cible

(populations, établissements ou entreprises publics et privés) d'en jouir pleinement en vue du développement de l'écosystème TIC espéré.

Ces actions induiront à moyen terme, une amélioration des performances dans les secteurs d'intervention du PNSU-CEP (éducation, santé, agriculture, ...) et de la poste grâce à l'utilisation des TIC. En effet, cette amélioration dans lesdits secteurs sera causée par la mise à leur disposition des outils de modernisation et de célérité des prestations qui leur feront gagner du temps et des économies sur les frais de transport et sur plusieurs autres éléments des coûts de production et de prestation.

L'évaluation s'est appuyée sur des questions d'évaluation. Des modèles d'évaluation ont été utilisés pour les analyses en tenant compte de la nature des projets et des données rendues disponibles grâce à l'analyse documentaire et aux travaux de terrain. Un échantillon représentatif de la population des cibles bénéficiaires de 981 personnes dont 33,7% de femmes a été interrogé au travers de quatre types d'outils que sont le Questionnaire, les Focus Groups, les Entretiens Individuels et les Observations directes.

En ce qui concerne l'axe 1, les équipements de couverture en téléphonie mobile sont déjà en exploitation. Par contre, les points d'accès Wi-Fi à la connexion internet déployés dans les universités et les cybers centres déployés dans les communes bénéficiaires ne sont plus fonctionnels, pour défaut d'abonnement internet et d'absence de gestionnaires dédiés.

S'agissant de l'axe 2, le projet relatif aux bibliothèques numériques est entièrement réalisé et fonctionne bien à Dassa-Zoumè (Village SOS). Par contre, les bibliothèques numériques installées dans les établissements publics d'enseignement à Bembèrèkè et à Zè, ne sont plus utilisées, faute de gestionnaire et de connexion. Pour les trois projets relatifs à l'appui aux agriculteurs, au système d'alerte et à l'appropriation du téléphone portable par les femmes, les plateformes ne sont plus exploitées depuis la fin de la période de mise en œuvre, au profit des cibles pour lesquelles elles ont été mises en place, faute de ressources pour supporter, d'une part, les charges salariales des téléopérateurs et d'autre part, les charges de fonctionnement. Au niveau du projet relatif à l'appui des jeunes entrepreneurs, les actions de renforcement de capacités ont été réalisées mais les financements planifiés n'ont pas pu être mis en place faute de garantie de la part des promoteurs.

Pour ce qui est des projets d'appui aux services postaux, ils sont exécutés et mis en service. Toutefois, la phase de mise en exploitation connaît des difficultés qui risquent de remettre en cause la durabilité de ces interventions. En effet, pour défaut de ressources nécessaires au financement des charges récurrentes de gestion, l'opérateur postal désigné a fini par mettre les CCATIC en gérance à travers la signature d'un contrat avec un opérateur économique. Cependant, ces centres ne fonctionnent pas encore comme souhaité et les recettes attendues ne sont pas encore réalisées. Quant au Centre du courrier hybride, il tourne en-deçà de ses capacités et peine à prendre une part croissante du marché de courrier des grands facturiers.

L'évaluation du PNSU-CEP montre que six (06) sur les sept (07) composantes du programme ont enregistré des projets de réalisation et que toutes les sous-composantes ne sont pas adressées par des projets pilotes. Le programme est en cohérence avec le DPS et e-NNOV 2021 bien qu'il soit élaboré après ces documents de stratégies. Il s'arrime bien avec la loi n° 2017-20 du 13 juin 2017 portant code du numérique en République du Bénin. Par ailleurs, le PNSU-CEP est aussi cohérent avec le PAG 2016-2021 bien qu'il lui soit antérieur. Les projets au sein des deux axes contribuent à l'objectif du PAG en ce qu'ils visent à favoriser l'inclusion numérique pour le développement des activités économiques et socio-culturelles dont la finalité est l'amélioration des revenus et du bien-être des populations. Mais le rythme de mobilisation des ressources nécessaires aux ambitions du PAG et celui de réalisation des infrastructures de couverture des zones peu ou mal desservies (16,35% des villages couverts à fin 2018) ne permettent pas d'espérer que les 208 villages concernés puissent sortir de l'exclusion numérique d'ici à l'échéance du PNSU-CEP qui est fin 2019.

En outre, le programme répond bien attentes des populations en ce sens qu'il contribue à réduire l'exclusion numérique dont sont victimes les populations des zones mal ou non desservies. Les travaux de terrain confirment bien cette assertion en ce sens que 96,4% des personnes enquêtées ont déclaré qu'il est pertinent mais les outputs des projets de promotion de l'usage des TIC ne sont pas exploités pour améliorer les performances des bénéficiaires.

Les services offerts ne sont disponibles que pour quelques projets en raison de l'inefficacité de l'approche de subvention et du partenariat informel mis en place qui n'a pas permis d'adresser efficacement la prise en charge des coûts récurrents des activités au cours de la période post-projet.

De manière succincte, l'évaluation à mi-parcours des projets de l'axe 1 indique que ceux-ci sont pertinents pour 97,3% des personnes enquêtées ; 64,9% trouvent qu'ils le sont encore fortement en termes d'utilité pour leurs activités tandis que 31,3% trouvent qu'ils sont moyennement pertinents. Les trois projets ont été réalisés conformément au calendrier établi. Du point de vue de l'efficacité, les 34 localités bénéficiaires sont couvertes en téléphonie mobile mais les équipements installés dans le cadre des deux autres projets (internet haut débit dans les universités et cyber centres) ne sont plus utilisés pour contribuer à la connexion internet et les populations estiment que le rayon annoncé n'est pas bien couvert en contradiction avec les données techniques de l'ARCEP.

S'agissant des impacts, 95 000 habitants des localités désormais couvertes par les infrastructures de téléphonie mobile peuvent émettre ou recevoir un appel téléphonique et peuvent bénéficier de ce fait des autres services connexes. Les cibles des deux autres projets ont bénéficié des services pendant la mise en œuvre. Pour 94,6% des enquêtés, la mise en œuvre de ces projets a contribué à l'amélioration du niveau de vie de la population et pour 60,5%, elle a également aidé à élever leur niveau de prise de conscience en matière de protection de l'environnement. La durabilité du Projet de couverture en téléphonie mobile est assurée mais elle n'est pas effective pour les deux autres projets.

Pour ce qui est de l'évaluation de l'axe 2, les projets sont pertinents pour 88,5% des personnes soumises l'enquête via le questionnaire et moyennement pertinents pour 9%. S'agissant de la pertinence pour les activités, 92,8% des personnes enquêtées ont déclaré que les projets sont pertinents et pour 7,2%, ils le sont faiblement. La faible satisfaction ressentie par les bénéficiaires contraste avec ces opinions en raison de ce que les outputs de la plupart des projets ne sont plus en exploitation.

En ce qui concerne l'efficience, le calendrier est globalement respecté dans la mise en œuvre de la plupart des projets. Les coûts réalisés sont au-dessus de 80% pour trois projets et un autre (CCATIC) a un coût équivalent à 168,75% des prévisions. Les projets relatifs aux agriculteurs, aux femmes et aux jeunes entrepreneurs ont enregistré de faibles taux de réalisation financière. Quant au Centre du courrier hybride, le coût de réalisation est raisonnable comparativement à un centre similaire en Côte d'Ivoire. La diversité de ces performances financières est le fait d'une mauvaise estimation du coût, ou d'une conduite rigoureuse du processus de passation des marchés ou encore du non achèvement de certains projets comme celui en faveur des jeunes entrepreneurs.

En termes d'efficacité, les outputs de tous les projets sont produits à l'exception de celui en faveur des jeunes entrepreneurs qui n'est pas allé à son terme même si ils ne sont plus en usage depuis la fin de la période de mise en œuvre.

En ce qui concerne les impacts générés par les projets de l'axe 2, ils peuvent être appréciés pour les projets portant sur les bibliothèques numériques (à Dassa), sur la subvention des kits de connexion, les CCATIC et le centre du courrier hybride qui sont encore en exploitation. Les élèves et enseignants jouissent des fruits des projets à eux adressés. L'insuffisance des services proposés par les CCATIC ne permet pas de contribuer à la réduction de l'exclusion numérique des populations des communes bénéficiaires. En outre, l'exploitation du Centre du courrier hybride est en-deçà de ses capacités pour défaut de marché rendant ainsi hypothétique sa rentabilité. Aucun des effets attendus n'a été enregistré pour les autres projets, en l'absence de la fonctionnalité des trois plateformes planifiées au profit des agriculteurs, des femmes et des populations rurales. De même, les entreprises n'ont pas été créées dans les domaines des TIC pour permettre aux populations des zones en déficit d'accès au SU-CEP et de quitter leur situation d'exclusion numérique.

Enfin, la durabilité de ce groupe de projets est handicapée par le manque d'engagement des cibles bénéficiaires qui sont incapables de mobiliser les ressources pour (i) payer un personnel existant ou pour recruter un nouvel agent dédié à la gestion des plateformes, (ii) financer les activités de collecte des informations à livrer aux usagers et (iii) payer toutes autres charges nécessaires. En outre, le modèle économique mis en place pour la gestion des CCATIC et du centre du courrier hybride n'assure pas la rentabilité escomptée. Toutes ces insuffisances soulèvent l'épineuse problématique du mécanisme de pérennisation de ces projets pilotes.

S'agissant du dispositif de Suivi & Evaluation, l'absence de la Théorie du Changement (TdC) du PNSU-CEP n'a pas permis, d'une part, d'établir des causalités fortes entre les activités réalisées

et les changements qu'elles doivent produire et, d'autre part, de disposer des résultats à court, moyen et long terme monnayés en indicateurs pour faciliter l'évaluation. Par conséquent, l'agence ne dispose pas d'un dispositif de S&E fondé sur la TdC et d'un Plan de Suivi & Evaluation pour organiser les activités de S&E. Les rapports d'activités périodiques sont publiés. Le dispositif de suivi & Evaluation en place ne renseigne pas sur le suivi des risques et les rapports de performance ne sont pas validés dans le cadre d'un processus participatif.

Le benchmarking a permis de passer en revue des projets et initiatives qui ont été de meilleures pratiques dans certains pays occidentaux (France et USA) et dans des pays africains (Maroc, Sénégal, Côte d'Ivoire et Ghana).

Sur la base des leçons issues des résultats de l'évaluation à mi-parcours et de la revue de littérature sur les expériences de certains pays, il est recommandé :

❖ à l'attention du Ministre chargé de l'Economie Numérique

- la diversification des sources de financement du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste en recourant au Partenariat Public-Privé (PPP);
- la revue du mode de financement des projets soutenus par l'ABSU-CEP qui accorde une bonne place au cofinancement, à l'inscription des contreparties au budget des structures partenaires ;
- la relecture de la Stratégie d'accès au Service Universel en vue de l'élaboration et de l'adoption d'une Politique d'accès au Service Universel conformément aux dispositions du Code du numérique et en lien avec les ambitions affichées dans le PAG 2016-2021 ;
- l'extension du champ d'intervention de l'ABSU-CEP au haut débit et aux programmes spécifiques en faveur des filières de production et de certaines catégories démunies ;
- le lobbying/plaidoyer en direction des autres ministres pour, d'une part, assurer le financement des activités propres à favoriser l'utilisation des TIC pour améliorer les performances des acteurs de leurs secteurs respectifs et, d'autre part, inciter les ministres de tutelle des grands facturiers à confier les marchés à La Poste du Bénin SA .

❖ à l'attention de l'ABSU- CEP

- la mise à jour de la Stratégie d'accès et du Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste dotés d'une Théorie de Changement bien élaborée assortie de son cadre de mesure de la performance et d'un Plan de S&E détaillant les activités et les outils de suivi et d'évaluation des interventions ;
- l'élaboration systématique d'un document de faisabilité de projet de projet pour tous les projets soumis au financement de l'ABSU-CEP ;

- l'insertion du mécanisme de pérennisation pertinent dans les documents de projet de l'ABSU-CEP ;
- l'amélioration de la capacité d'utilisation des financements obtenus de l'ARCEP et de toutes autres ressources ;
- la mise en place de protocoles d'accords avec les structures partenaires ;
- le recours à la concurrence dans le processus de sélection des projets et un niveau élevé d'implication des partenaires (prise d'initiatives et prise de décisions sur les projets) ;
- la mise en œuvre et un suivi efficace et participatif des projets.

❖ à l'attention de La Poste du Bénin SA

- la revue du modèle économique des CCATIC et notamment du centre du courrier hybride pour assurer l'autonomie d'action et de gestion requise pour être en mesure de concurrencer avec les entreprises privées concurrentes.

INTRODUCTION

Le Gouvernement de la République du Bénin, à travers le Document de Politique et de Stratégie du Secteur des Télécommunications, des TIC et de la Poste (DPS) de 2008 a affirmé sa volonté de faire du Bénin le quartier numérique de l'Afrique à l'horizon 2025.

Dans ce cadre, l'Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (ABSU-CEP) a été créée par décret N°2013-555 du 30-12-2013. Elle a essentiellement pour mission de mettre en œuvre le dispositif de service universel prévu dans la loi 2014-14 du 09-07-2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin, repris par la Loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin du 13-06-2017. Ce dispositif est destiné principalement à être actionné dans les zones non couvertes par les opérateurs Télécoms et par les opérateurs postaux non désignés. Il permet d'assurer à l'ensemble des citoyens l'accès aux services de télécommunications et de la poste, notamment à la téléphonie de base, aux services postaux de base et à l'internet.

En outre, cette loi a insisté sur le caractère non discriminatoire (juste et transparent) du service universel et sur le rôle prépondérant du Ministère en charge des TIC dans la mise en place de la politique du service universel ainsi que la conception de la réglementation et la promotion des communications électroniques et des services postaux.

En créant l'ABSU-CEP, la vision du Gouvernement est de « faire des services de communications et de la poste un levier important de croissance économique et de réduction de la pauvreté ». Toutefois, avec le changement du Gouvernement à la suite des dernières élections présidentielles d'avril 2016, le secteur des TIC au Bénin a connu de nouvelles orientations et de profondes réformes. En effet, les nouvelles autorités béninoises ambitionnent de « transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale à l'horizon 2021 ».

Un tel grand dessein ne peut produire ses effets les plus importants que lorsque le haut débit est suffisamment répandu sur toute l'étendue du territoire national et est, de façon effective, accessible à un coût abordable à tous les citoyens de notre pays sans considération de région. Ce préalable constitue pour le secteur des communications électroniques et de la poste le plus grand défi.

Aussi, l'examen des projets phares inscrits au Programme d'actions du gouvernement (PAG) (2016-2021), laisse-t-il apparaître avec certitude que les résultats attendus de ces interventions dépendent fortement des avancées dans le domaine du service universel des communications électroniques et de la poste. Il en est ainsi par exemple du :

- ❖ projet de déploiement de l'internet haut et très haut débit sur l'ensemble du territoire ;
- ❖ projet de mise en œuvre de l'administration intelligente (Smart Gouv) ;
- ❖ projet de généralisation de l'usage de l'e-commerce ;
- ❖ projet de généralisation de l'usage du numérique par l'éducation et la formation.

Outre le secteur numérique, le succès de plusieurs projets phares des secteurs comme l'agriculture, la santé, le tourisme et l'éducation repose dans une large mesure sur une bonne couverture du territoire national en infrastructure et services TIC.

De toute évidence, l'existence d'un réseau d'accès de portée nationale pouvant servir de support pour le développement d'une offre de service TIC de base et d'une offre de services à valeur ajoutée, contribue à une meilleure efficacité dans tous les domaines tout en ouvrant de nouvelles opportunités. Il apparaît alors que le Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (SUCEP) est sans nul doute un facteur clé d'inclusion numérique et de développement des activités économiques dans les zones rurales de notre pays. C'est dans ce cadre qu'il faut inscrire la Loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin qui définit dans son article 1^{er} le service universel comme « l'offre minimale au public sur l'ensemble du territoire national de services de communications électroniques à un prix abordable et ce, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'universalité ».

Le service universel étant destiné à servir de filet de protection et de justice sociale lorsque le marché ne parvient pas à lui seul à assurer la disponibilité, l'accessibilité physique et financière des services de base, les interventions de l'ABSU-CEP doivent nécessairement générer des changements notables dans la résorption des zones dites blanches et en matière de promotion de l'accès aux services TIC.

C'est dans ce cadre que l'ABSU-CEP a conçu et mis en œuvre un ambitieux Programme National de Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (PNSU-CEP 2016-2019) ayant pour objectif de « contribuer à la finalisation du déploiement des infrastructures sur tout le territoire béninois, tout en réservant une partie du fonds à la promotion de l'usage des TIC dans les domaines de l'éducation, la santé, l'agriculture et à la promotion de l'innovation postale».

Après deux années d'exécution de ce programme, il importe, conformément à l'article 103 de la loi N° 2017-20 portant Code du numérique de procéder à l'évaluation de « la portée du service universel en tenant compte, entre autres, des évolutions sociales, économiques et technologiques et de proposer les mesures correctives subséquentes».

C'est en application de cette disposition légale, que l'ABSU-CEP a commandité l'évaluation à mi-parcours, objet du présent rapport, pour apprécier les résultats générés par le PNSU-CEP afin de tirer leçons des expériences entreprises et de s'adapter à la nouvelle vision du Gouvernement. Cette évaluation du programme permettra de tirer les enseignements nécessaires en termes de pertinence, de cohérence, d'efficacité, d'efficience, d'impact, de durabilité.

Les leçons apprises permettront de proposer, d'une part des axes de capitalisation des acquis et d'autre part, les axes d'amélioration ou de recadrage des interventions de l'ABSU-CEP en tenant compte de l'environnement institutionnel actuel et des meilleures pratiques au niveau international.

Le présent rapport de l'évaluation à mi-parcours du Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (PNSU-CEP) est structuré autour de huit (08) chapitres. Il présente succinctement dans le premier chapitre le programme. Le deuxième chapitre décrit l'approche méthodologique utilisée pour réaliser la mission d'évaluation. Le troisième chapitre présente le point de mise en œuvre du PNSU-CEP suivi du quatrième qui expose les résultats de l'évaluation globale du PNSU-CEP. Le cinquième aborde les résultats de l'évaluation des projets regroupés au sein des deux axes. Le sixième chapitre procède à l'évaluation du système de Suivi & Evaluation. Le septième explore les expériences de service universel à travers le monde et le dernier est consacré aux leçons apprises et aux recommandations.

1. PRESENTATION DU PNSU-CEP

La Stratégie Nationale du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (SNSU-CEP) au Bénin a été adoptée par le Conseil National d'Orientation (CNO) de l'Agence en mai 2014. Son outil d'opérationnalisation qu'est le Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (PNSU-CEP) 2016-2019 l'a été suite aux études de définition des projets et programmes de service universel. Ce programme est adopté en mars 2016 par le CNO en remplacement du plan d'action intérimaire initial.

Le processus d'élaboration de ce programme a impliqué tous les principaux acteurs, notamment l'ABSU-CEP, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP), l'Agence Béninoise des Technologies d'Information et de Communication (ABETIC) devenue l'Agence des Services et Système d'Information (ASSI), la Direction Générale de l'Economie Numérique et de la Poste (DGENP), les Collectivités territoriales (association des communes), l'Opérateur désigné du Service Universel Postal (La Poste du Bénin SA), les Opérateurs de Téléphonie mobile, les Fournisseurs d'Accès Internet, Bénin Télécom, les ministères sectoriels (enseignements, santé, agriculture), etc.

1.1. OBJECTIFS DU PNSU-CEP

▪ Objectif global

Se fondant sur la Stratégie Nationale du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (SNSU-CEP), l'objectif général du PNSU-CEP 2016-2019 est de contribuer à améliorer l'accessibilité des populations aux services des communications électroniques et de la poste à des coûts abordables.

▪ Objectifs spécifiques

De manière spécifique, le PNSU-CEP vise à :

- ❖ assurer la disponibilité des infrastructures de télécommunication (téléphonie et haut débit) dans les zones non/mal desservies ;
- ❖ promouvoir l'utilisation des TIC dans les secteurs prioritaires à travers le développement des e-services ;
- ❖ améliorer les services de la poste.

1.2. LOGIQUE DU PNSU-CEP

Le Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste 2016-2019 s'est donné comme priorités majeures de contribuer à la finalisation du déploiement des infrastructures sur tout le territoire béninois (Téléphonie, Haut débit) tout en réservant une partie du fonds à la promotion de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et à la promotion de la diversification et de l'innovation postale pour un développement durable. Il couvre les deux domaines : Communication Electronique et Poste.

Le Service universel est composé de trois types distincts et complémentaires de services :

- ❖ des services de connectivité pour les particuliers capitalisant sur une large pénétration des services mobiles et la mise en place de points d'accès publics ;
- ❖ des services d'échanges de données adaptés aux besoins des professionnels ; et
- ❖ des services d'accompagnement des utilisateurs rencontrant des difficultés dans l'usage des services TIC.

En ce qui concerne le volet Communications Electroniques, la priorité porte à la fois sur la dotation du pays et en particulier des populations des zones non ou mal desservies en infrastructures de base (téléphonie et réseau haut débit) et sur la promotion du « Contenu » ou « Usage » à travers des projets pilotes avec comme objectif d'intensifier le volet « Usage » au fur et à mesure que le déploiement de l'infrastructure se réalise.

Le service postal universel englobe les services postaux de base que le Gouvernement s'est engagé à garantir à tous les segments de la population, de manière permanente, selon les normes de qualité spécifiques et à des prix abordables.

Mais dans un contexte de marché postal ouvert à la concurrence, de nombreuses entreprises privées se cantonnent uniquement dans les zones urbaines à forte potentialité de rentabilité délaissant de ce fait une grande majorité de la population.

Pour combler cette exclusion de jouissance d'un droit fondamental qui est le droit à la communication, les pays-membres de l'Union postale universelle (UPU) ont décidé de faire figurer les obligations de service postal universel dans la convention postale universelle adoptée par le Congrès de Beijing en 1999.

Pour ce volet, il est attendu que le programme 2016-2019 contribue à la diversification et à l'innovation postale pour un développement durable et à la modernisation de l'opérateur public.

1.3. BENEFICIAIRES DU PNSU-CEP

Les bénéficiaires sont :

- ❖ les populations (individus ou professionnels) des villages faisant partie des zones blanches en matière de communications électroniques ;
- ❖ les acteurs et les bénéficiaires des prestations des services de l'agriculture, de la santé et de l'éducation à savoir les agriculteurs et les agents des services agricoles, les patients et les agents de santé, les élèves, étudiants et les enseignants ;
- ❖ les commerçants et commerçantes opérant dans les marchés.

1.4. THEORIE DU CHANGEMENT RECONSTITUEE DU PNSU-CEP

1.4.1. Concept de la Théorie du Changement

La Théorie du Changement est la description claire du processus par lequel une intervention devrait produire les résultats escomptés, la chaîne de causalité sous-jacente ainsi que les conditions externes qui pourraient influencer l'observation des changements. L'outil adapté pour sa visualisation est le modèle logique. Comme ce modèle n'illustre pas parfaitement le contexte

de l'intervention publique (Ridde et Dagenais, 2012, p.92), un résumé narratif de ce contexte et des facteurs externes est nécessaire (SCT Canada, 2012, p.6-7).

C'est pourquoi, il est présenté plus bas le modèle logique fondé sur l'approche basée sur la « chaîne de résultats » et son narratif qui indiquent :

- la raison d'être du programme ou projet ;
- les changements souhaités à atteindre à court, moyen et long terme ;
- les objectifs à atteindre à court, moyen et long terme ;
- les résultats ainsi que les indicateurs de mesure à court, moyen et long terme ;
- les cibles bénéficiaires à chacune des échéances susmentionnées ;
- les hypothèses critiques à envisager ou les risques à atténuer.

1.4.2. Théorie du Changement du PNSU-CEP

La Théorie du Changement du PNSU-CEP n'avait pas été conçue lors de l'élaboration dudit programme. Le narratif présenté ci-dessous présente la Théorie du Changement reconstituée (schéma n° 1 ci-dessous) pour les besoins de la présente étude d'évaluation à partir des inputs fournis par les participants à un atelier organisé en juin 2019 bien après la validation du rapport d'évaluation.

Les infrastructures jouent un rôle important dans le développement de tout pays. En effet, selon Alinsato (2012)¹, celles-ci peuvent influencer l'investissement privé et la croissance à travers plusieurs canaux notamment (i) la baisse du coût des inputs dans le processus de production, (ii) l'amélioration de la productivité de la main d'œuvre, (iii) le soutien à la création de l'emploi et (iv) les effets positifs sur l'éducation et la santé. En ce qui concerne plus spécifiquement les infrastructures TIC, elles peuvent favoriser une croissance économique favorable aux pauvres² en ce sens que :

- elles augmentent les économies dans certains, voire dans plusieurs secteurs ;
- elles complètent les activités propices à la croissance pro-pauvre ;
- elles améliorent les conditions d'existence des pauvres ;
- elles servent à surmonter les obstacles à la croissance favorable aux pauvres.

C'est consciente de cette réalité, que la République du Bénin s'est dotée du Document de Politique et Stratégie (DPS) et que le Gouvernement lui a accordé une place de choix dans le PAG 2016-2021 qui vise à utiliser les TIC comme catalyseur de dynamique économique et de modernisation du Bénin pour l'accélération de la croissance économique et l'inclusion sociale d'ici à 2021,

Mais, la seule logique commerciale a conduit les opérateurs GSM à privilégier les zones peuplées et potentiellement viables pour installer les infrastructures d'accès aux TIC, laissant ainsi de

¹ Rapport d'étude sur « Energie Electrique, Investissement Privé et Croissance Economique au Bénin, mars 2012

² Source : Revue de l'OCDE sur le développement 2005/3 (n° 6), Chapitre 2 : Contribution des TCI à une croissance favorable aux pauvres

nombreuses localités à la marge de la révolution numérique. Ce faisant, les citoyens vivant dans ces zones ne profitent pas bien du potentiel de croissance lié à la disponibilité des infrastructures TIC et de leurs apports au développement des activités économiques et sociales.

C'est pour relever le défi de l'inclusion numérique et pour donner corps à l'un des paradigmes des Nations Unies qui prescrivent, à travers l'Agenda 2030 des Objectifs du Développement du Millénaire (ODD), que personne ne soit laissé pour compte, que le pays a adopté la Loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin qui prescrit l'accès au SU CEP à tous les citoyens quelle que soit leur localisation géographique.

C'est dans ce cadre qu'il convient d'inscrire la mise en place du PNSU-CEP dont la raison d'être est de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin. L'objectif général du PNSU-CEP est de contribuer à la croissance économique. De manière spécifique, il s'agira de :

- améliorer d'ici 2019 la couverture du pays en infrastructures TIC (Téléphonie mobile et internet) ;
- promouvoir d'ici 2019 l'usage des TIC dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture) et la poste.

Pour y parvenir, le changement à court terme attendu est le développement de l'écosystème TIC dans les zones en déficit d'accès, dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture, ...) et à la poste. La disponibilité permanente de l'énergie électrique pour assurer le fonctionnement optimal des différentes infrastructures prévues au niveau des projets permettra à la clientèle cible (populations, établissements ou entreprises publics et privés) d'en jouir pleinement en vue du développement de l'écosystème TIC espéré.

Ces actions induiront à moyen terme, une amélioration des performances dans les secteurs d'intervention du PNSU-CEP (éducation, santé, agriculture, ...) et de la poste grâce à l'utilisation des TIC. En effet, cette amélioration dans lesdits secteurs sera causée par la mise à leur disposition des outils de modernisation et de célérité des prestations qui leur feront gagner du temps et des économies sur les frais de transport et sur plusieurs autres éléments des coûts de production et de prestation.

Dans le sous-secteur de l'enseignement primaire, l'amélioration de la performance serait vite observée si les écoles dotées de bibliothèques numériques disposent de cantines scolaires fonctionnelles conformément aux directives gouvernementales. Au niveau de l'ensemble des secteurs prioritaires du PNSU-CEP en général, l'amélioration des performances dépend de la disponibilité et de la motivation des ressources humaines qui y sont affectées.

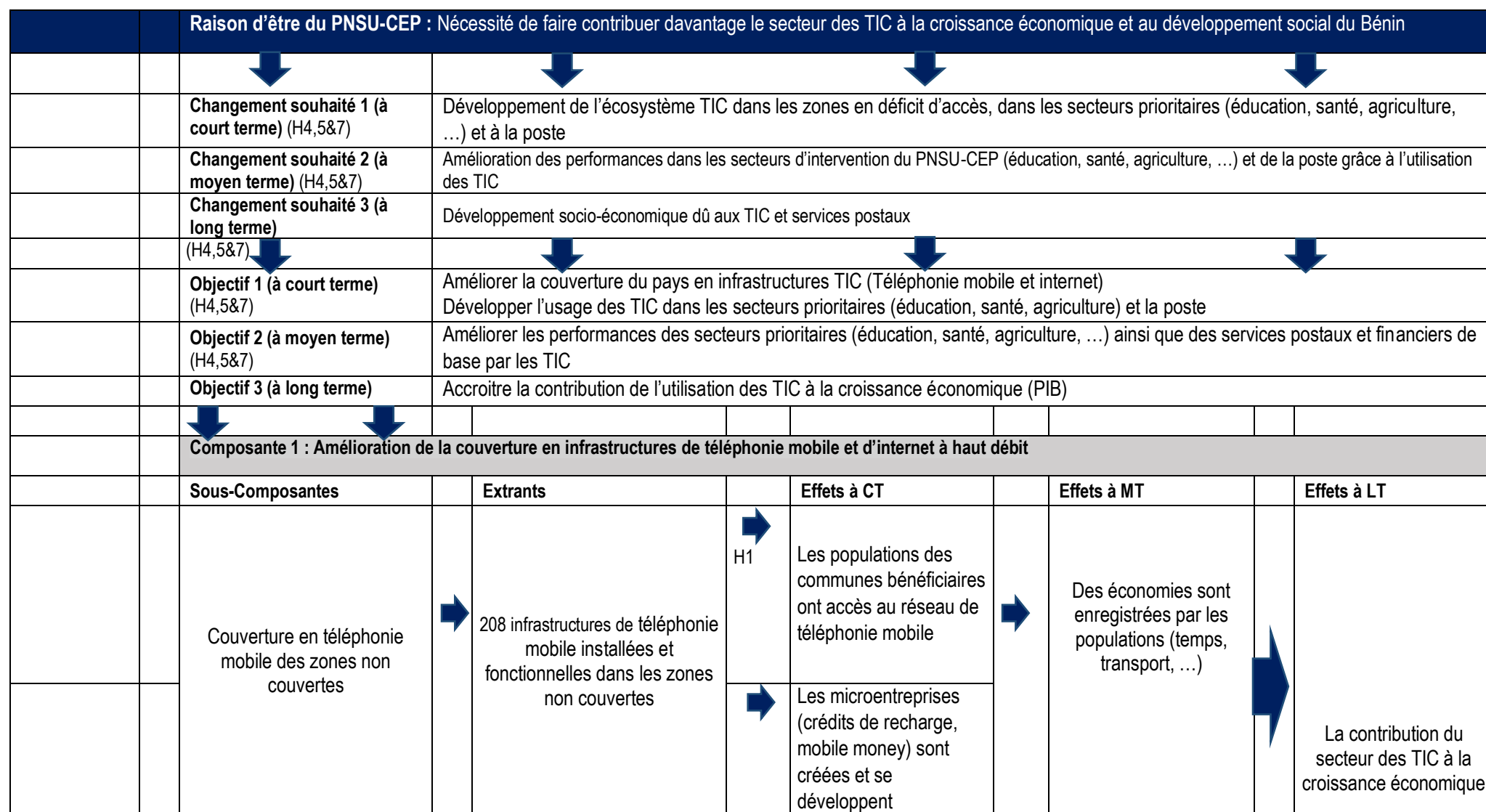
Dans la même veine, les plateformes mises en place nécessitent un système d'information adéquat et des coûts d'accès supportables pour permettre aux bénéficiaires que sont les agriculteurs, les agents de santé et les femmes opérant dans les marchés des zones bénéficiaires d'en tirer le meilleur profit pour l'amélioration de la rentabilité de leurs activités et la réduction des coûts de transaction associés.

En outre, le soutien aux jeunes entrepreneurs opérant dans le domaine des TIC va permettre à ceux-ci de fournir les services dans les zones en déficit grâce aux crédits qui leur seront accordés dont la mise en place est conditionnée par la disponibilité de garantie pour rassurer les institutions financières.

L'engagement durable des autorités, la collaboration franche et étroite des partenaires (universités, santé, éducation, agriculture, la PBSA, Administrations communales, Associations des femmes, ...) et le suivi rigoureux des projets sont les facteurs transversaux qui déterminent le succès non seulement dans la réalisation des activités des projets mais aussi de leur exploitation par les différentes cibles bénéficiaires qui sont :

- les populations des zones mal ou peu desservies ;
- les élèves et enseignants des établissements bénéficiaires ;
- les agriculteurs bénéficiaires des centres d'appel ;
- les agents des services d'encadrement agricole ;
- les femmes des marchés ;
- les agents des services déconcentrés du ministère de la santé et des administrations communales ;
- les populations des zones bénéficiaires du système d'alerte ;
- les populations des zones CCATIC ;
- les clients et les agents du centre du courrier hybride de la PBSA ;
- les prestataires de services TIC.

SCHEMA 1: MODELE LOGIQUE DE LA THEORIE DU CHANGEMENT DU PNSU-CEP



Raison d'être du PNSU-CEP : Nécessité de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin										
		Création de points d'accès public à internet fixe dans les communes d'Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè	➡	3 points d'accès public à internet fixe installés et fonctionnels dans les communes (Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè)	H1	➡	Les populations des communes bénéficiaires ont accès à l'internet (échange et accès aux informations diverses)	➡	Des économies sont enregistrées par les populations et les agents de l'administration communale (temps, transport, ...)	et à la réduction de la pauvreté est accrue
		Mise en place de point d'accès collectif dans les universités	➡	6 universités disposent d'un point d'accès collectif à internet à travers le wifi	H1	➡	Les étudiants des universités bénéficiaires ont accès à l'internet	➡	Des économies sont enregistrées par les étudiants (temps, transport, ...)	
		Composante 2 : Promotion de l'usage des TIC dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture) et la poste								
		Sous-Composantes		Extrants			Effets à CT		Effets à MT	Effets à LT
		Installation de bibliothèques numériques à SOS Village d'enfant à Dassa-Zoumè, au CEG Gbéto dans la Commune de Zè et au CEG 1 à Bembèrèkè	➡	3 bibliothèques numériques sont installées et fonctionnelles dans les établissements scolaires bénéficiaires	(H1&4)	➡	Les élèves des établissements bénéficiaires s'approprient l'utilisation du micro-ordinateur	➡	Des économies sont enregistrées par les élèves & enseignants (temps, transport, ...) Les rendements scolaires connaissent des améliorations La contribution du secteur des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté est accrue	
							Les TIC sont utilisées pour dispenser certains cours			
		Subvention de 1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet au profit des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire	➡	1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet sont mis à la disposition des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire	(H1)	➡	Les étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire utilisent le micro-ordinateur dans leurs activités académiques			

Raison d'être du PNSU-CEP : Nécessité de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin										
		Assistance aux agriculteurs via les TIC (centre d'appel)		4 centres d'appels sont mis en place et fonctionnels dans les communes de Bantè, Savalou, Djidja et Aplahoué	 (H2 &6)	Les agriculteurs des communes bénéficiaires ont accès aux informations sur les techniques culturales		La productivité des petites exploitations agricoles est accrue		La sécurité alimentaire est assurée
				La production agricole est accrue				La contribution du secteur des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté est accrue		
				Les revenus de 80 micro-entrepreneurs ruraux sont accrus						
		Appropriation de l'usage de téléphone portable par les femmes (système d'information sur les marchés)		3 systèmes d'information sur les marchés sont mis en place et fonctionnels dans les communes de Dassa, de Kétou et de Savè	 (H2, 6&8)	Les femmes rurales ont accès à l'information sur les marchés		Des économies sont enregistrées par les femmes rurales bénéficiaires (temps, transport, ...)		La contribution du secteur des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté est accrue
								Les revenus des femmes bénéficiaires sont accrus		
		Service d'alerte pour la prévention des risques sanitaires en milieu rural		4 services d'alerte pour la prévention des risques sanitaires et environnementaux sont mis en place et fonctionnels dans les communes de Bantè, Savalou, Djidja et Aplahoué	 (H8)	Les services déconcentrés des ministères en charge de l'agriculture et de la santé utilisent le système d'alerte en cas de besoin	 (H4)	Les risques sanitaires et environnementaux sont prévenus		La contribution du secteur des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté est accrue
						Les populations des communes bénéficiaires sont				

Raison d'être du PNSU-CEP : Nécessité de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin										
						informées à temps sur les risques				
						Les populations des communes bénéficiaires sont informées à temps sur les risques				
		Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC (PAEJTIC)	➔	50 petites entreprises sont créées dans les zones en déficit d'accès	(H9) ➔	Des jeunes entrepreneurs sont sélectionnés et formés	➔	Des emplois sont créés dans les zones bénéficiaires	➔	La contribution du secteur des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté est accrue
						Des petites entreprises sont créées pour offrir les Services TIC				
		Installation de Centre Communautaire d'Accès aux TIC	➔	4 CCATIC sont créés et fonctionnels dans les communes de Malanville, de Glazoué (photo 4), de Ouaké et d'Aplahoué (Azovè)	(H1) ➔	Les populations des zones bénéficiaires ont accès aux TIC	(H4) ➔	Le chiffre d'affaires de la PBSA a augmenté	➔	La contribution du secteur des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté est accrue
								Le taux de bancarisation est amélioré dans les zones bénéficiaires		
		Mise place d'un centre de courrier Hybride	➔	centre de traitement du courrier hybride est installé et fonctionnel	➔	La capacité et la vitesse de traitement du courrier par la PBSA sont accrues	(H4) ➔	Le chiffre d'affaires de la PBSA a augmenté		
						A court terme		A moyen terme		A long terme
Nature de l'intervention : Maîtrise d'Ouvrage Délégué				Bénéficiaires	➔	Populations des zones en déficit Prestataires		Elèves des établissements bénéficiaires Enseignants des établissements bénéficiaires		Elèves des établissements bénéficiaires Enseignants des établissements bénéficiaires

Raison d'être du PNSU-CEP : Nécessité de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin							
					Elèves des établissements bénéficiaires Enseignants des établissements bénéficiaires Agriculteurs bénéficiaires des centres d'appel Agents des services d'encadrement agricole Femmes des marchés Agents des services déconcentrés du ministère de la santé Populations des zones bénéficiaires du système d'alerte Populations des zones CCATIC Agents du centre du courrier hybride de la PBSA Clients du centre du courrier hybride	Agriculteurs bénéficiaires des centres d'appel Agents des services d'encadrement agricole Femmes des marchés Agents des services déconcentrés du ministère de la santé Populations des zones bénéficiaires du système d'alerte Populations des zones CCATIC Agents du centre du courrier hybride de la PBSA Clients du centre du courrier hybride	Agriculteurs bénéficiaires des centres d'appel Agents des services d'encadrement agricole Femmes des marchés Agents des services déconcentrés du ministère de la santé Populations des zones bénéficiaires du système d'alerte Populations des zones CCATIC Agents du centre du courrier hybride de la PBSA Clients du centre du courrier hybride
		Période de mesure des effets		2 ans (2018)		5 ans (2021)	10 ans (2026)

Raison d'être du PNSU-CEP : Nécessité de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin		
Hypothèses critiques/Risques		- Disponibilité d'énergie électrique (H1) - Disponibilité et motivation des agents dédiés aux plateformes H(2) - Présence de cantines scolaires dans les établissements bénéficiaires des Bibliothèques Numériques (H3) - Engagement durable des autorités (H4) - Collaboration franche et étroite des partenaires (universités, santé, éducation, agriculture, la PBSA, Administrations communales, Association des femmes, ...) (H5) - Accessibilité financière aux plateformes (H6) - Suivi rigoureux des projets (H7) - Mise en place de système d'information adéquat (H8) - Disponibilité de garantie pour obtenir les crédits (H9)

Pour atteindre les objectifs indiqués plus haut, deux principales composantes sont retenues³ :

- amélioration de la couverture du pays en infrastructures TIC (Téléphonie mobile et internet) ;
- promotion de l'usage des TIC dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture) et la poste.

Compte tenu de l'envergure de ces deux composantes, onze (11) projets pilotes inter reliés ont été définis pour produire l'ensemble des extrants attendus pour ces deux composantes. La nature d'intervention de la quasi-totalité de ces projets est la Maîtrise d'Ouvrage Délégue (MOD).

TABLEAU 1 : LISTE DES PROJETS PILOTES

	Axes	N° des projets	Projets pilotes
1	Axe 1 : « Amélioration de la couverture en infrastructures de télécommunication »	1	Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes
		2	Création de points d'accès public à internet fixe dans les communes d'Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè
		3	Fourniture de l'Internet haut débit dans les universités
2	Axe 2 : « Promotion de l'usage des TIC dans les secteurs prioritaires et la poste »	4	Installation de bibliothèques numériques à SOS Village d'enfant à Dassa-Zoumè, au CEG Gbéto dans la Commune de Zè et au CEG 1 à Bembèrèkè
		5	Subvention de 1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet au profit des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire
		6	Assistance aux agriculteurs via les TIC (centre d'appel)
		7	Appropriation de l'usage de téléphone portable par les femmes (système d'information sur les marchés)
		8	Service d'alerte pour la prévention des risques sanitaires en milieu rural
		9	Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC (PAEJTIC)
		10	Installation de Centre Communautaire d'Accès aux TIC
		11	Mise en place du Centre National de Traitement du Courrier Hybride

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation à partir des documents de l'ABSU-CEP

1.4.3. Budget et financement du PNSU-CEP

Selon le décret n°2013-555 du 30 décembre 2013, en son article 15, les ressources de l'ABSU-CEP sont constituées de :

- de la contribution des opérateurs au titre du service universel à hauteur de 1% de leur chiffre d'affaires ;
- de toutes autres taxes parafiscales autorisées par la loi des finances ; et

³ Dans le document portant PNSU-CEP, le programme avait trois (03) axes (i) Appui au développement des infrastructures de télécommunication, (ii) Promotion de l'usage des TIC et (iii) Appui au Service Postal Universel.

- des contributions de l'Etat, les subventions de l'Etat, les dons et les emprunts.

Le coût du programme est de 53 814 855 000 FCFA répartis à hauteur de 84,88% pour les projets, le pilotage et le Suivi & Evaluation et 15,12% pour le fonctionnement. Les programmations annuelles indiquent que le coût du programme est alloué à hauteur de 19,84% et 26,37% respectivement à 2016 et 2017, 26,68% à 2018 et 27,11% à 2019.

TABEAU 2 : REPARTITION DU COUT DU PNSU-CEP

N°	Logique d'intervention	Montant total	2016	2017	2018	2019
I	AXE AMELIORATION DE LA COUVERTURE EN INFRASTRUCTURES DE TELECOMMUNICATIONS	32 799 999 990	4 642 917 540	9 385 694 150	9 385 694 150	9 385 694 150
1.1	Composante Infrastructure de téléphonie	21 799 999 990	4 142 917 540	5 885 694 150	5 885 694 150	5 885 694 150
1.2	Composante Infrastructure d'accès au haut débit	11 000 000 000	500 000 000	3 500 000 000	3 500 000 000	3 500 000 000
II	AXE PROMOTION DE L'USAGE DES TICs	7 853 750 000	2 400 000 000	1 817 916 700	1 817 916 650	1 817 916 650
2.1	Composante Education	4 753 750 000	1 150 000 000	1 201 250 020	1 201 249 990	1 201 249 990
2.1.1	Sous-composante Enseignement primaire	460 000 000	160 000 000	100 000 000	100 000 000	100 000 000
2.1.2	Sous-composante Enseignement secondaire	1 552 000 000	510 000 000	347 333 340	347 333 330	347 333 330
2.1.3	Sous-composante Enseignement supérieur	2 538 000 000	325 000 000	737 666 680	737 666 660	737 666 660
2.1.4	Sous-composante Alphabétisation	203 750 000	155 000 000	16 250 000	16 250 000	16 250 000
2.2	Composante Santé	1 500 000 000	500 000 000	333 333 340	333 333 330	333 333 330
2.3	Composante Agriculture	1 100 000 000	500 000 000	200 000 000	200 000 000	200 000 000
2.4	Composante Renforcement de capacités	500 000 000	250 000 000	83 333 340	83 333 330	83 333 330
2.5	Composante Appui aux Services Postaux Universels	3 522 000 010	812 000 000	906 666 670	901 666 670	901 666 670
2.5.1	Sous-composante Appui à la promotion de la diversification et de l'innovation postale pour un développement durable -	0				
2.5.2	Sous-composante Appui à la modernisation de l'Opérateur désigné au plan tridimensionnel (physique, financier et électronique)	3 517 000 010	812 000 000	901 666 670	901 666 670	901 666 670
2.5.3	Sous-composante Contribution à la mise en place d'un système d'adressage et de codes postaux	5 000 000		5 000 000		
IV	POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DES PROJETS PILOTES	802 670 275	802 670 275			
V	PILOTAGE, SUIVI ET EVALUATION	700 000 605	265 696 480	150 000 000	134 304 125	150 000 000

N°	Logique d'intervention	Montant total	2016	2017	2018	2019
	TOTAL DU PROGRAMME	45 678 420 880	8 923 284 295	12 260 277 520	12 239 581 595	12 255 277 470
	BUDGET DE FONCTIONNEMENT	8 136 434 120	1 753 164 000	1 928 480 400	2 121 328 440	2 333 461 280
	TOTAL	53 814 855 000	10 676 448 295	14 188 757 920	14 360 910 035	14 588 738 750
	Part du budget de fonctionnement (%)	15,1	16,4	13,6	14,8	16,0

Source : PNSU-CEP

A ce jour, le PNSU-CEP n'est financé qu'à partir de la contribution des opérateurs au titre du service universel. Les montants mobilisés sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

TABEAU 3 : MOBILISATION DES RESSOURCES

	2014	2015	2016	2017	2018
Ressources mobilisées (millions de FCFA)	9 597,53	2 066,60	2 253,52	2 316,75	2 053,51
Taux de mobilisation des ressources (%)	186,12	145,57	100,1	91,25	83,40

Source : ABSU-CEP, Rapports annuels d'activités de 2015 à 2018

Le montant du programme tel qu'indiqué dans le document de Stratégie et du PNU-SEP pour la période 2016-2019 est de 53, 815 milliards de FCFA répartis comme suit : 45,79 milliards de FCFA, soit 84,88% pour les projets, le pilotage et le Suivi & Evaluation et 8,14 milliards de FCFA, soit 15,12% pour le fonctionnement.

Sur les 45,79 milliards de FCFA, 44,98 milliards de FCFA vont aux projets dont 44,18 milliards affectés et 802,67 millions de FCFA non affectés mais réservés pour la poursuite de la mise en œuvre des projets pilotes.

Il faut préciser que pour la suite de l'analyse, ce sont les fonds affectés aux projets (44,18 milliards de FCFA) qui seront utilisés.

TABEAU 4 : PART DU PNSU-CEP ET DU BUDGET DE L'ABSU-CEP ALLOUEE AUX AXES

	Coût PNSU-CEP affecté aux axes pour 2016-2019	Montant programmé pour 2016-2017	Part 2016-2017 dans l'ensemble des fonds destinés aux axes	Budget de l'ABSU-CEP alloué aux projets pilotes	Part du budget dans les fonds programmés pour 2016-2017
Axe 1 Amélioration de la couverture	32 799 999 990	14 028 611 690 (74,25%)	42,77	5 122 504 857	36,51
Axe 2 Promotion de l'usage des TIC	11 375 750 010	5 936 583 370 (25,75%)	52,19	4 282 800 000	72,14
Total	44 175 750 000	19 965 195 060	45,19	9 405 304 857	47,11

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation à partir du Document PNSU-CEP et des Rapports d'activités de l'ABSU-CEP

Le contenu du tableau ci-dessus laisse apparaître qu'environ trois quarts (74,25%) du budget sont consacrés à l'Axe 1 « Amélioration de la couverture » contre un quart (25,75%) pour l'Axe 2 « Promotion de l'usage des TIC ». L'axe 1 occupe cette place probablement en raison du coût unitaire relativement élevé des infrastructures à réaliser.

Dans le tableau ci-dessus, le coût du PNSU-CEP alloué aux projets pour le biennal 2016-2017 est de 19,97 milliards de FCFA, soit 45,19% du fonds programmés pour les quatre (04) années (2016-2019). Par conséquent, il faudra mobiliser pour la période 2018-2019, les 24,21 milliards de FCFA restants, soit 54,81% pour achever la mise en œuvre des projets. Quand on sait qu'aucun projet n'a été exécuté en 2018, il faudra dépenser donc, en 2019 qui est la dernière année de mise en œuvre, les 54,81% restants pour achever le programme.

En outre, seulement 9,41 milliards de FCFA (soit 47,11%) ont été budgétisés par l'agence, au profit des projets pilotes, sur les 19,97 milliards de FCFA que le document du PNSU-CEP a programmés pour la période 2016-2017. Il s'en suit donc que le PNSU-CEP ne peut pas enregistrer une exécution financière de 100% au terme de sa période de mise en œuvre (2016-2019).

L'allocation des ressources aux axes indique clairement la première priorité à l'axe 1 avec 54,46% et la seconde à l'axe 2 avec 45,54%. A la phase de réalisation, la priorité a été inversée avec 52,57% pour le second axe et 47,43% pour le premier.

Ce changement de priorité en défaveur des projets de l'axe relatifs à l'amélioration de la couverture en infrastructures TIC résulte, d'une part, du nombre limité d'équipements de couverture retenus pour la phase pilote et, d'autre part, du coût de la mise en place des CCATIC qui est largement au-dessus du coût initialement budgétisé (168,75%) en raison des travaux de réhabilitation nécessaires mais insuffisamment appréhendés lors de la phase de formulation.

TABLEAU 5 : ALLOCATIONS BUDGETAIRES AUX AXES

	Part coût PNSU-CEP alloué à chaque axe (%)	Budget alloué aux axes	Part allouée à chaque axe (%)	Montant réalisé par axe	Part de chaque axe (%)
Axe 1 Amélioration de la Couverture	74,25	5 122 504 857	54,46	3 108 402 424	47,43
Axe 2 Promotion de l'usage des TIC	25,75	4 282 800 000	45,54	3 445 946 264	52,57
Total du programme	100,00	9 405 304 857	100,00	6 554 348 688	100,00

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation à partir du Document PNSU-CEP et des Rapports d'activités de l'ABSU-CEP

2. APPROCHE METHODOLOGIQUE DE CONDUITE DE L'EVALUATION

2.1. OBJECTIF GENERAL DE LA MISSION D'EVALUATION

Conformément aux termes de référence, la mission consiste en l'évaluation à mi-parcours de la Stratégie Nationale du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste, et vise à repositionner les interventions de l'ABSU-CEP dans l'environnement institutionnel et stratégique actuel du secteur des TIC au Bénin.

2.1. OBJECTIFS SPECIFIQUES

De manière spécifique, la mission d'évaluation permet de :

- ❖ évaluer le niveau de satisfaction des parties prenantes aux différentes interventions de l'ABSU-CEP ;
- ❖ analyser la conduite du programme suivant, entre autres, les critères de cohérence, de pertinence, d'efficacité, d'efficience, de durabilité et d'impact ;
- ❖ déterminer si l'ABSU-CEP était positionnée efficacement pour obtenir des résultats ;
- ❖ identifier les meilleures pratiques en matière d'offres de service universel de communications électroniques et de la poste ;
- ❖ proposer des recommandations concrètes et pertinentes pour l'amélioration de la mise en œuvre des interventions et activités et pour un meilleur recadrage des interventions de l'Agence.

2.2. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus au terme de la mission sont :

- ❖ le niveau de satisfaction des parties prenantes aux différentes interventions de l'ABSU-CEP est évalué ;
- ❖ la conduite du programme est analysée suivant, entre autres, les critères de cohérence, de pertinence, d'efficacité, d'efficience, de durabilité et d'impact ;
- ❖ le positionnement de l'ABSU-CEP pour l'obtention des résultats est analysé ;
- ❖ les meilleures pratiques en matière d'offres de service universel de communications électroniques et de la poste sont identifiées et présentées ;
- ❖ des recommandations concrètes et pertinentes sont proposées pour l'amélioration de la mise en œuvre des interventions et activités et pour un meilleur recadrage des interventions de l'Agence.

2.3. METHODOLOGIE DE REALISATION DE LA MISSION

Cette section présente successivement l'objet de l'évaluation, les questions évaluatives et la matrice d'évaluation, le choix des indicateurs et l'échantillonnage, la méthode utilisée pour conduire l'évaluation.

2.3.1. Objet de l'évaluation et questions évaluatives⁴

2.3.1.1. Objet de l'évaluation

L'opérationnalisation de la stratégie de service universel a conduit l'Agence à mettre en œuvre les projets et actions cités plus haut dont elle souhaite apprécier la pertinence, la cohérence, l'efficacité, l'efficience, l'impact, la durabilité et la répliquabilité.

Conformément au Guide méthodologique national d'évaluation au Bénin (décembre 2017), les travaux de cette évaluation porteront sur les trois dimensions que sont :

- l'évaluation cognitive qui consiste en l'examen des réalisations au niveau du programme ; l'examen des réalisations est appréhendée dans la section portant sur l'efficacité ;
- l'évaluation formative dans le cadre de laquelle il sera procédé à l'appréciation des résultats obtenus sous le prisme (i) de la disponibilité des SU-CEP et (ii) de l'utilisation des critères d'évaluation (Pertinence/Cohérence, Efficience/Efficacité, Effet/Impact et Durabilité/Répliquabilité) ; et
- l'évaluation instrumentale qui permettra de ressortir les éléments d'appui pour l'amélioration des futures interventions.

2.3.1.2. Questions évaluatives et matrices d'évaluation

Les questions évaluatives consistent en des interrogations se rapportant aux objets d'évaluation. Elles correspondent à ce que l'ABSU-CEP veut réellement savoir à propos de ses interventions ou programmes.

Les questions d'évaluation sont de deux ordres : (i) les questions relatives aux critères de mise en œuvre du Service Universel et (ii) les questions évaluatives proprement dites. Elles sont indiquées le tableau de la matrice d'évaluation (cf. annexe 1) qui renseignent sur les indicateurs à exploiter, les outils de collecte, de traitement et d'analyse des données à utiliser pour procéder à l'évaluation.

2.3.1.3. Le choix des principaux indicateurs

Les indicateurs indiqués dans la matrice d'évaluation sont choisis pour répondre aux questions évaluatives et permettent l'appréciation du niveau d'atteinte des résultats. Les indicateurs sont des variables quantitatives et qualitatives qui fournissent un moyen simple et fiable de mesurer les changements provoqués par les différentes interventions ou en mesurant la performance de l'Agence au regard des réalisations escomptées. Les données relatives à ces indicateurs proviennent aussi bien des documents et rapports divers exploités que des résultats des travaux de terrain.

⁴ Conformément aux conclusions de l'atelier de démarrage tenu le 29 août 2018, il n'a pas été réalisé l'évaluation du cadre institutionnel de l'ABSU-CEP.

TABLEAU 6 : MATRICE D'EVALUATION DU PNSU-CEP

CRITERES	QUESTIONS EVALUATIVES RELATIVES	Indicateurs	Méthodes/outils d'évaluation	Méthode de collecte	Sources
COHERENCE	- Dans quelle mesure le PNSU-CEP est-il en adéquation avec les politiques et programmes nationaux notamment le PAG et le DPS? - Dans quelle mesure les projets sont-ils en adéquation avec les objectifs et les résultats attendus du PNSU-CEP ?	-	- Analyse documentaire - Analyse de cohérence	- Collecte et revue documentaires	- DPS - PAG 2016-2021 - Rapports d'activités ABSU-CEP - Tous autres documents pertinents
PERTINENCE	- Dans quelle mesure les projets du PNSU-CEP répondent-ils aux besoins des populations des zones blanches en matière de produits TIC et postaux ? - Dans quelle mesure les projets du PNSU-CEP comblent-ils les attentes des populations cibles ?	- Perception des cibles	- Analyse documentaire - Analyse des données d'enquêtes traitées avec le CSPRO	- Collecte et revue documentaires - Questionnaires - Focus Groups - Entretiens Individuels - Observations directes	- DPS - PAG 2016-2021 - Rapports d'activités ABSU-CEP - Tous autres documents pertinents - Enquêtes
EFFICIENCE	- Quel est le rapport coût/ efficacité de la réalisation des activités ? - Dans quelle mesure le calendrier de réalisation a-t-il été respecté ?	- Statistiques budgétaires - Coûts et coûts unitaires - durée de mise en œuvre - Taux de réalisation financière	- Analyse des statistiques - Comparaison avec d'autres cas	- Collecte des données sur les taux de réalisation des activités et des cibles - Analyse documentaire	- Rapports d'activités ABSU-CEP - Tous autres documents pertinents
EFFICACITE	- Dans quelle mesure les composantes du PNSU-CEP ont-elles fait l'objet de projets ? - Quel a été le degré de réalisation des cibles retenues au niveau du programme? - Dans quelle mesure la mise en œuvre du programme a-t-elle permis la disponibilité du SU ?	- Taux de réalisation des composantes du programme - Taux de réalisation des extrants des projets et du programme	- Analyse documentaire - Analyse des statistiques - Analyse comparative	- Collecte des données sur les taux de réalisation des activités et des cibles - Collecte et revue documentaires	- Rapports d'activités ABSU-CEP - Tous autres documents pertinents - Rapports produits par des prestataires - Rapports de l'ARCEP

CRITERES	QUESTIONS EVALUATIVES RELATIVES	Indicateurs	Méthodes/outils d'évaluation	Méthode de collecte	Sources
	- Dans quelle mesure la mise en œuvre du programme a-t-elle permis d'assurer la qualité des services offerts ? - Quelle est la place accordée à la préservation de l'environnement et la santé dans les composantes ou les projets du programme ? - Dans quelle mesure les ressources sont-elles disponibles pour les ambitions du programme ? - Quel est le niveau de réalisation des activités planifiées ? - Dans quelle mesure les extrants des projets ont-ils été exploités ? - Quels sont les principaux obstacles à l'atteinte des objectifs ? - Dans quelle mesure le dispositif de S&E permet-il la mise en œuvre efficace des projets et leur évaluation ? - De quelle manière les partenariats en place ont-ils facilité la mise en œuvre des activités des projets et leur utilisation ?	- Indicateurs de qualité du réseau - Statistiques budgétaires			
EFFETS/IMPACT	- Dans quelle mesure le programme a-t-il permis l'amélioration des performances dans les secteurs prioritaires ? - Quels sont les effets positifs ou négatifs suscités par les activités du PNSU-CEP ? - Comment les structures partenaires et les bénéficiaires apprécient-ils les résultats obtenus ? - De quelle manière les effets/impacts sont ressentis par les bénéficiaires ?	- Taux de réalisation de cibles d'indicateurs - Statistiques sur les perceptions des acteurs issues des travaux de terrain	- Analyse documentaire - Analyse des statistiques - Analyse des données d'enquêtes - Modèle implicite - Modèle de rendement	- Collecte et revue documentaires - Questionnaires - Focus Groups - Entretiens Individuels - Observations directes	- Rapports d'activités ABSU-CEP - Tous autres documents pertinents - Rapports produits par des prestataires - Rapports de l'ARCEP - Enquêtes

CRITERES	QUESTIONS EVALUATIVES RELATIVES	Indicateurs	Méthodes/outils d'évaluation	Méthode de collecte	Sources
DURABILITE	- Dans quelle mesure les bénéficiaires pourront-ils pérenniser les services et les contenus développés ? - Dans quelle mesure les approches (subvention, faire faire, partenariat informel) choisies ont-elles permis la durabilité de l'utilisation post-projet ? - Dans quelle mesure les services offerts sont-ils accessibles et abordables pour les cibles bénéficiaires ? - Quel est le degré de survie des activités soutenues par les projets à la fin de la mise en œuvre ?	- Statistiques sur les perceptions des acteurs issues des travaux de terrain - Données budgétaires de l'ABSU-CEP	- Analyse statistique des données de terrain - Analyse documentaire	-	- Rapports d'activités ABSU-CEP - Tous autres documents pertinents - Rapports produits par des prestataires - Rapports de l'ARCEP - Enquêtes
REPLICABILITE	- Dans quelle mesure les projets peuvent-ils être reproduits ailleurs ? - Quels sont les facteurs à prendre en compte ?	- Statistiques sur les perceptions des acteurs issues des travaux de terrain	- Analyse statistique des données de terrain	- Enquêtes	

2.3.2. Les modèles d'évaluation

La diversité des questions évaluatives, les particularités des projets composant chaque axe et la nature des données primaires (provenant des travaux de collecte de terrain) et secondaires (collectées à travers les documents) ont conduit à recourir à plusieurs méthodes d'évaluation non expérimentales.

2.3.2.1. Le modèle implicite

Le modèle implicite consiste à évaluer le bénéfice engrangé par le groupe qui a reçu l'intervention. Il consiste en une comparaison entre les situations avant et après l'intervention. Ce modèle a été retenu en raison de l'absence de séries statistiques sur les variables pertinentes de l'intervention aussi bien pour les bénéficiaires que pour les non bénéficiaires.

Il s'agit de modèles souples, polyvalents et faciles à appliquer mais qui produisent très peu de preuves sur les résultats de l'intervention (Guide méthodologique national d'évaluation, Avril 2016). Cependant, ils fournissent des indications sur les effets observés même si ceux-ci peuvent ne pas être attribués exclusivement à l'intervention.

Ce modèle a été utilisé pour évaluer les effets du Projet « Couverture en téléphonie mobile ».

2.3.2.2. La méthode d'analyse des données : analyse descriptive

L'analyse descriptive consiste en un ensemble de méthodes, graphiques et caractéristiques numériques, pour synthétiser les données. C'est cette méthode qui est utilisée pour l'ensemble des projets sur la base des données d'enquête et des informations collectées à travers les Focus Groups et les Entretiens Individuels.

2.4. LIMITES DE LA PORTEE DES TRAVAUX

Les projets évalués sont achevés. Dans la majorité des cas, les outputs ne sont plus exploités depuis la fin de la période de mise en œuvre desdits projets. Les effets/impacts ne sont donc perceptibles pour quelques rares cas. Cependant, l'analyse des effets a été conduite pour certains d'entre eux comme indiqué dans le présent chapitre.

2.5. DEROULEMENT DE LA MISSION

L'étude a été réalisée en quatre phases conformément aux Termes de Référence à savoir :

2.5.1. Phase 1 : Préparation de la mission

Cette phase a connu la revue documentaire, une séance de cadrage pour une compréhension commune de la mission et l'élaboration d'un rapport de cadrage qui a été examiné et validé par les parties prenantes le 29 août 2018.

2.5.2. Phase 2 : Collecte de données de terrain

Au cours de cette phase, des outils de collecte et une application d'administration informatique ont été conçus et utilisés. Cette phase prévue pour durer neuf (9) jours s'est en fait déroulée pendant vingt (20) jours du 13 septembre au 5 octobre 2018 avec l'implication de trois (3) superviseurs, cinq (5) chefs d'équipe et dix (10) agents enquêteurs. Les travaux de terrain ont pris plus de temps que prévu parce qu'il a été nécessaire de retourner dans les établissements d'enseignement pour administrer les outils aux élèves et enseignants qui ont repris le chemin des classes bien après le démarrage de l'enquête.

Le mécanisme de contrôle de qualité inclut :

- l'intégration de procédures de contrôle aux applications de collecte informatisée ;
- le contrôle du travail des enquêteurs par cinq chefs d'équipe qui ont opéré de la façon suivante :
 - o la revue systématique de tous les questionnaires remplis sur le papier les deux (02) premiers jours ;
 - o l'amélioration et la stabilisation de l'application informatisée après la saisie des questionnaires sus-indiqués ;
 - o l'intégration des procédures de contrôle dans l'application ;
- la supervision par les trois experts mobilisés.

2.5.3. Outils de collecte

Les questions d'évaluation et les indicateurs qui sont au cœur de tout processus d'évaluation ont servi à structurer les outils de collecte utilisés. Ainsi, outre la revue documentaire, deux catégories d'outils ont été conçues et déployées pour collecter les données de terrain :

- la première consiste au questionnaire structuré ;
- la seconde est constituée de guides élaborés pour conduire les Focus Groups, les Entretiens Individuels et les Observations Directes.

2.5.3.1. La revue documentaire

Elle a permis de collecter les informations pertinentes sur l'ABSU-CEP et ses textes, le PNSU-CEP, les projets mis en œuvre, le PAG, etc., de sélectionner les indicateurs à évaluer, d'analyser les rapports et autres documents pertinents pour apprécier l'avancement de la mise en œuvre des projets.

L'ABSU-CEP a mis à la disposition des experts de la mission d'évaluation tous les documents nécessaires à la réalisation de la mission, notamment les rapports d'activités et de performance ainsi que les documents d'orientation nationale (PAG, DPS), les documents juridiques (loi sur les CEP, le code du numérique), les rapports d'études, les rapports d'état des lieux, les comptes

rendus de revues trimestrielles et annuelles, les rapports sur l'état d'avancement, et tous les autres documents pour mener à bien l'évaluation.

2.5.3.2. *Les questionnaires d'enquête*

L'enquête de terrain est réalisée à l'aide d'un questionnaire structuré en modules pour l'appréciation selon les critères d'évaluation. Les cinq cent treize (513) personnes prévues ont été enquêtées.

2.5.3.3. *Les Focus Groups*

Vingt-deux (22) Focus Groups ont été organisés et ont rassemblé 364 personnes sur les 360 attendues, soit en moyenne 17 personnes par séance. L'administration du guide de discussion élaboré à cet effet a respecté le critère d'homogénéité des participants (jeunes, femmes, hommes, etc.) et du lieu de l'entretien.

Les acteurs réunis dans ces Focus Groups sont des représentants des communautés bénéficiaires.

2.5.3.4. *Les Entretiens Individuels avec les personnes ressources*

Soixante-deux (62) Entretiens Individuels sur quatre-vingt-dix-huit (98) ont été administrés aux acteurs individuels ayant des responsabilités techniques, administratives et financières dans le processus d'élaboration et de mise en œuvre des projets. Cette situation est liée à l'indisponibilité des cibles retenues pendant la phase terrain, notamment les prestataires et plusieurs responsables au niveau des structures partenaires.

2.5.3.5. *Les observations directes*

Les observations directes ont permis d'apprécier, selon la nature du projet, l'existence des infrastructures physiques réalisées et leur fonctionnalité. C'est le cas par exemple de l'existence des points d'accès à internet, des bibliothèques numériques et des infrastructures de couverture en téléphonie mobile, etc. Ces observations directes auprès de 42 personnes ont été assorties de prises de notes et d'images rassemblées dans une photothèque ayant fait l'objet d'un fichier spécifique.

2.5.4. *La formation des enquêteurs*

Les enquêteurs recrutés ont été choisis parmi les agents disposant d'expériences avérées dans les travaux de terrain et dans la maîtrise de l'outil informatique. Au nombre de quinze (15), Ils ont été formés pendant deux journées sur la connaissance de la mission et à la maîtrise des outils de collecte sus indiqués. Les agents ont été déployés sur le terrain à Cotonou pour tester lesdits outils. La restitution de l'enquête pilote et les enseignements tirés ont permis de procéder à la correction desdits outils pour assurer une collecte efficace des informations sur le terrain.

A l'issue de cette formation, dix (10) ont été sélectionnés et déployés dans les différentes zones retenues.

2.5.5. L'échantillon de l'enquête

Plusieurs méthodes sont combinées pour retenir l'échantillon représentatif de la population cible suivant le mode de collecte et les caractéristiques de la population et en tenant compte des spécificités de chaque projet, du mode de collecte à utiliser, de la nature des cibles à interroger et des contraintes calendaires de la mission.

L'échantillon est constitué pour assurer sa représentativité aux multiples plans (i) des projets cités plus haut, (ii) des localités couvertes, (iii) des catégories socio-professionnelles bénéficiaires et celles concernées, (iv) des zones de résidence et (v) de la prise en compte du genre. Cet échantillon est réparti, par outil de collecte et par zone, comme indiqué dans les graphiques ci-dessous. Les zones sont telles qu'il suit :

- la zone sud incluant les communes d'Agbangnizoun, Aplahoué, Cotonou, Kétou, Lokossa et Zè ;
- la zone centre 1 composée des communes de Bantè, Savalou, Savè ;
- la zone centre 2 comprenant les communes de Dassa-Zoumé, Djidja, Glazoué ;
- la zone nord 1 intégrant les communes de Malanville, Bembéréké, N'dali ;
- la zone nord 2 composée des communes de Ouaké, Ouèssè, Tchaourou.

Dans les localités retenues, les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête sont les bénéficiaires, les acteurs situés dans les zones des projets selon un tirage à 2 degrés :

- de façon raisonnée pour assurer la présence (i) de tous les groupes de secteurs couverts par les projets, (ii) des femmes et (iii) de tous les départements abritant les sites retenus ;
- de façon aléatoire parmi les bénéficiaires joignables.

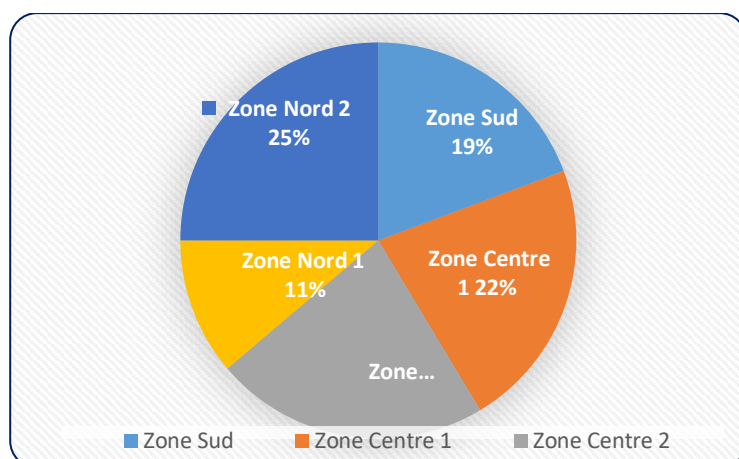
En ce qui concerne des Focus Groups, les participants sont les bénéficiaires ayant répondu à l'invitation à participer.

Pour ce qui est des Entretiens Individuels, les personnes interrogées sont les responsables et agents représentant les différents acteurs du secteur de l'économie numérique, les élus locaux, les services départementaux, municipaux et communaux et enfin les Organisations Non Gouvernementales.

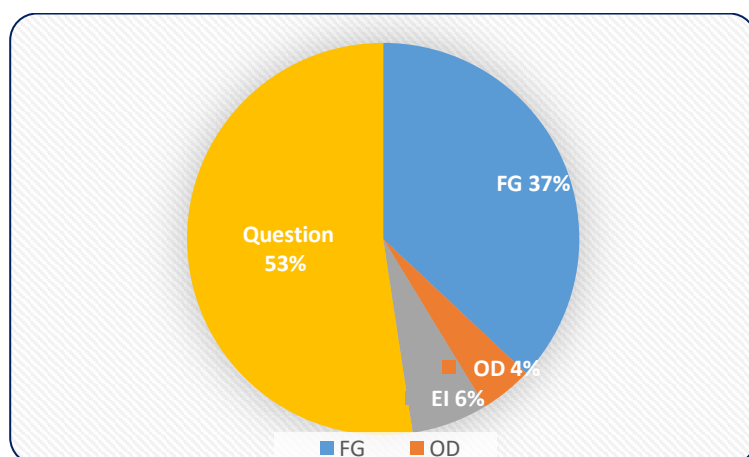
S'agissant des Observations Directes, ce sont les gestionnaires des infrastructures des projets réalisés/en cours dans les localités retenues, ceux qui sont chargés de la maintenance et d'éventuels utilisateurs rencontrés sur le site.

Au total, 981 personnes ont été interrogées soit 95,43% de l'échantillon. Il inclut 66,3% d'hommes et 33,7% de femmes. L'échantillon est réparti tel qu'indiqué dans les graphiques ci-dessous pour chaque zone et chaque type d'outils de collecte.

GRAPHIQUE 1 : REPARTITION EN % DE L'ECHANTILLON PAR ZONE



GRAPHIQUE 2 : REPARTITION EN % DE L'ECHANTILLON PAR OUTIL DE COLLECTE



Légende :

- Question : Questionnaire
- FG : Focus Group
- EI : Entretiens Individuels
- OD : Observations Directes

2.5.6. Phase 3 : Elaboration du rapport d'état des lieux

Après l'envoi d'un rapport d'étape rendant compte de la mission, le rapport d'état des lieux présente de façon plus élaborée, l'état de mise en œuvre du programme, notamment des différents projets.

2.5.7. Phase 4 : Elaboration du rapport provisoire

Cette phase a été l'occasion de traiter et d'analyser les données collectées pour produire le rapport provisoire.

2.5.8. Phase 5 : Validation et élaboration du rapport définitif

C'est la dernière phase du processus de réalisation de la mission d'évaluation. Dans ce cadre, l'atelier de validation s'est tenu le 27 décembre 2018 avec la participation d'une trentaine de personnes provenant des structures et institutions clés du secteur des Services Universels et de celles qui en sont des utilisatrices potentielles.

La prise en compte des observations issues de cet atelier a permis d'améliorer le document et de produire le rapport définitif de la mission d'évaluation. Le rapport final a pris en compte, d'une part, la Théorie du Changement élaborée à partir des inputs fournis par l'atelier du 6 juin 2019 et d'autre part, les autres observations du Bureau de l'Evaluation des Politiques Publiques et de l'Analyse de l'Action Gouvernementale (BEPPAAG).

2.5.9. Difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées sur le terrain sont de plusieurs ordres. Elles portent sur la difficulté, voire l'impossibilité d'identifier les bénéficiaires de certains projets et la réticence de certaines cibles, la non adaptation du calendrier de terrain à tous les bénéficiaires, et l'indisponibilité de certains bénéficiaires à répondre aux questions.

2.5.9.1. Difficulté d'identification sur le terrain des bénéficiaires de certains projets

Les cibles identifiées pour certains projets n'étaient pas identifiables sur le terrain ; c'est le cas notamment du Projet d'assistance aux agriculteurs via les TIC et du Projet de service d'alerte pour les risques en milieu rural.

2.5.9.2. Non adaptation du calendrier du terrain à tous les bénéficiaires

Les travaux de terrain ont démarré quelques jours avant la rentrée scolaire et universitaire. Il était donc difficile voire impossible de rencontrer les élèves les 13 et 14 septembre qui sont les deux premiers jours de terrain. C'est le cas à Bembèrèkè et à Zè pour les bénéficiaires du Projet de mise en place d'une bibliothèque numérique; c'est aussi le cas sur les campus universitaires bénéficiaires du Projet Fourniture d'internet haut débit dans les universités. L'équipe de terrain a été amenée à se rendre à nouveau sur le terrain au début du mois d'octobre.

2.5.9.3. Indisponibilité de certains bénéficiaires à répondre aux questions

D'autres cibles, comme celles du Projet d'appui à l'appropriation du téléphone portable par les femmes n'étaient pas disposées à être questionnées. A Savè, elles n'ont cédé à aucune des propositions consistant soit au report de date ou d'heure de réalisation du Focus Group et d'administration du Questionnaire. La Secrétaire de l'Association des femmes du marché a fini par accepter un Entretien Individuel.

A Pahouingnan (Commune de Dassa) par exemple, les femmes bénéficiaires déclarent ne pas connaître le projet et n'ont donc pas accepté de se faire administrer les outils de collecte alors que leur nom figure sur la liste des bénéficiaires du projet. Le recours au Chef d'Arrondissement n'a pas permis d'inverser la situation. Il faut signaler que la situation décrite a été aggravée par

le manque de coopération des prestataires qui auraient pu fournir des indications utiles pour faciliter l'origine ou la manière dont les listes ont été confectionnées.

Pour les deux derniers cas, un nombre supplémentaire de cibles ont été enquêtées sur des Campus universitaires bénéficiaires du projet Internet à haut débit dans les Universités et dans le Collège de Gbété (Commune de Zè) bénéficiaire du Projet de mise en place d'une bibliothèque numérique.

Enfin, les cibles de l'administration des entretiens individuels n'étaient pas disponibles, surtout dans la zone sud et notamment à Cotonou.

3. APPRECIATION DU POINT D'EXECUTION DU PNSU-CEP

L'appréciation du point d'exécution s'effectuera successivement pour les deux axes.

3.1. POINT D'EXECUTION DE L'AXE « AMELIORATION DE LA COUVERTURE » DU PNSU-CEP

Cet axe est composé des trois (03) projets présentés dans les sous-sections ci-dessous.

3.1.1. *Projet de couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes*

3.1.1.1. *Contenu du projet*

L'objectif global du projet est d'assurer la couverture intégrale du territoire national en téléphonie mobile. La phase pilote du projet vise à assurer la couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes identifiées dans les communes de Savè, Glazoué, Dassa-Zoumé, Bantè, Savalou, Djidja, Ouèssè et Tchaourou.

La durée prévue pour la mise en œuvre de ce premier lot est d'un (01) an pour un coût prévisionnel de 4.372.504.857 FCFA.

Le résultat attendu se résume en ce que les infrastructures de téléphonie mobile soient installées dans les zones cibles grâce aux deux activités :

- identification et acquisition du site devant accueillir les infrastructures ;
- installation des infrastructures de téléphonie avec des BTS de 5 km de rayon de portée.

Les bénéficiaires sont les populations vivant dans les zones concernées, les établissements et entreprises publics et privés fournissant divers services aux populations locales. Les localités concernées dans chaque commune sont récapitulées en annexe.

3.1.1.2. *Point de la mise en œuvre*

L'appel d'offres concernant la couverture des zones blanches a abouti à la signature en 2016, avec l'opérateur SPACETEL-Bénin (MTN), du contrat pour le démarrage de la couverture des zones blanches en téléphonie dans sept (07) communes rurales du Bénin (Glazoué, Dassa-Zoumé, Bantè, Savalou, Djidja, Ouèssè et Tchaourou) soit trente-quatre (34) sites couvrant quarante (40) localités. Cette phase porte sur les villages classés priorité 1 (villages non couverts et où les appels in-door et out-door ne peuvent pas être établis en condition normale) par l'étude de l'exploitation des systèmes télécoms dans les zones non desservies.

Les sites potentiels d'implantation des équipements ont été identifiés par l'opérateur et approuvés par l'ARCEP. Il faut noter que le lot de marché relatif aux deux localités Igbodja et Okpa de la commune de Savè s'est révélé infructueux au terme du processus de passation des marchés.

En exécution du contrat signé en 2016 entre la Société SPACETEL-Bénin (MTN) et l'ABSU-CEP, 34 sites mobiles, couvrant 40 localités, ont été construites pour un coût réel de 2.580.090.042 FCFA, permettant ainsi à au moins 95 000 citoyens résidant dans ces localités d'avoir accès à la téléphonie mobile. Les rayons de couverture indiqués par l'opérateur varient de 4055 mètres à Amakpa (Commune de Djidja) à 6.040 mètres à Fita dans la Commune de Dassa en passant par

4 500 mètres à Aghao (Commune de Dassa) et 5.600 à Djagbalo (Commune de Bantè). Les zones blanches de sept (07) communes sont concernées à savoir : Glazoué, Dassa-Zoumé, Bantè, Savalou, Djidja, Ouèssè et Tchaourou.

Les infrastructures sont mises en service en septembre 2017 bien qu'elles ne soient pas encore réceptionnées en raison de désaccord, notamment sur la hauteur des pylônes, la clôture des installations et la capacité des équipements de fourniture d'énergie solaire installés.

Des constats faits sur le terrain, il en ressort que les infrastructures réalisées sont visibles et concrètes. Cependant, plusieurs dysfonctionnements sont enregistrés, lesquels ne permettent pas aux populations de jouir pleinement des investissements consentis en vue de l'observation rapide des changements décrits dans la TdC qui réside dans le développement de l'écosystème TIC dans les zones en déficit d'accès pour améliorer les performances dans les secteurs prioritaires (éducation, santé, agriculture, ...) et à la poste. Il s'agit :

- de l'instabilité de la couverture réseau pour pratiquement l'ensemble des sites en période de faible ensoleillement (temps de pluie, ciel nuageux, pendant la nuit) où le dispositif d'énergie photovoltaïque installé n'arrive pas à fournir l'énergie nécessaire à l'alimentation des antennes ;
- de la recharge de la batterie par le générateur dédié qui ne parvient pas à tenir pendant les 6 heures définies dans plusieurs localités comme Bobè (Commune de Bantè) ;
- du rayon de couverture du pylône, les habitants n'arrivent pas souvent à se connecter au réseau de la téléphonie mobile ; ce cas est relevé lors des travaux de terrain dans plusieurs localités dans les communes de Bantè, de Dassa, de Savalou.

TABLEAU 7 : CIBLES PREVUES POUR LES INDICATEURS DU PROJET COUVERTURE EN TELEPHONIE MOBILE

Indicateurs de produit (IP) / effets (IE)	Valeur de référence (2015)	Valeur 2016	Cible cumulée 2017	Valeur cumulée 2017	Taux de réalisation 2016	Taux de réalisation 2017
Population des zones blanches ayant accès à la téléphonie mobile	0	0	95 000	95 000	0%	100%
Population ayant accès aux points de présence d'accès collectif internet	0	7 545	7 545	7545	100%	100%
Nombre de sites	0	0	36	34	0%	83,3%

Source : ABSU-CEP, Rapport annuel 2017

PHOTO 1 : UNE ANTENNE DE TELEPHONIE MOBILE



Source : Image prise sur le terrain, septembre 2018

3.1.2. Projet de création de points d'accès public à internet fixe dans les communes d'Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè

3.1.2.1. Contenu du projet

L'objectif global du projet est de contribuer à l'accessibilité et à la disponibilité des services de l'Internet à des coûts abordables au Bénin. De façon spécifique, il s'agit de favoriser l'accès à l'Internet fixe dans chacune des communes ciblées qui en sont dépourvues et d'augmenter le taux de pénétration de l'internet fixe au Bénin (taux estimé à 11,32% en 2013 par l'ARCEP), en particulier dans les Communes ciblées, ainsi que la contribution de ce secteur aux ressources budgétaires de l'Etat.

Prévu pour s'exécuter en douze (12) mois, le projet consiste à mettre en place dans chaque chef-lieu de Commune un cyber centre et un point d'accès du type Wifi. Cet accès collectif permettra notamment : (i) au public d'accéder à l'Internet à un tarif raisonnable (du même ordre de grandeur que celui des cybercafés des grandes villes), (ii) le raccordement d'administrations et/ou de clients professionnels à leur demande (Service d'abonnement), (iii) la desserte d'une radio communautaire et (iv) le renforcement de capacités ciblées visant à sensibiliser, inciter et accompagner les populations bénéficiaires à l'usage de l'Internet fixe.

Les résultats attendus de ce projet sont les suivants :

- les infrastructures de connexion fixe sont déployées dans les communes ;
- les populations et les administrations communales ont accès à l'internet fixe ;
- les capacités des autorités locales, des populations et des administrations publiques à utiliser Internet sont renforcées.

Les bénéficiaires sont les populations des communes concernées, les agents des administrations locales et des services déconcentrés.

Le budget prévisionnel du projet qui est de 600.000.000 FCFA comprend (i) le financement des infrastructures d'Internet fixe dans les Communes ciblées, (ii) les subventions des coûts récurrents d'exploitation (y compris les dépenses de fonctionnement des cybers centres), (iii) les dépenses liées aux mesures de renforcement de capacités et (iv) les coûts liés à l'évaluation.

3.1.2.2. *Point de la mise en œuvre*

Les quatre cybers ont été construits et équipés pour un coût réel de 429.074.382 FCFA. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, les locaux devant abriter les quatre cybers centres ont été réhabilités et équipés par le prestataire recruté à cet effet, Internet Alink Telecoms : un à la Mairie d'Agbangnizoun, un dans le bâtiment de l'arrondissement central de Ouèssè, et deux à N'Dali (au CEG 1 et à l'ex-maternité de N'Dali). Le projet a également permis de connecter, au haut débit, les mairies des trois communes et trois administrations déconcentrées (CPS Ouèssè, CSC Agbangnizoun et CEG N'Dali).

Les équipements, matériels et applications prévus et installés se récapitulent comme suit :

TABEAU 8 : EQUIPEMENTS ET MATERIELS SUR LES DIFFERENTS SITES DU PROJET

Commune	Site	Type de liaison	Nombre d'ordinateurs		Nombre de serveurs		Contenus	Bande passante prévue & installée	Source d'énergie prévue & installée
			Prévu	Installé	Prévu	Installé			
Agbangnizoun	Mairie	Fibre Optique	11	11	2	2	Application de gestion médicale	2 Mbps	Solaire
Ouèssè	Bâtiment arrondissement central	VSAT	11	11	2	2	Application de caractérisation des populations vulnérables	1 Mbps	Solaire
N'Dali	CEG 1	Fibre Optique	11	11	2	2	Application e-éducation	2 Mbps	Energie fournie par la SBEE
	Ex-maternité		10	10					Solaire
TOTAL			43	43	6	6			

Source : ABSU-CEP, Rapport annuel 2015

A fin septembre 2018, la situation de chaque centre se présente comme suit :

- à Agbangnizoun, le projet a fonctionné pendant la période de mise en œuvre ; les équipements sont en place mais la salle qui abrite le cyber a été transformée en salle de formation ;

- à Ouèssè, le centre est fermé depuis la fin de la mise en œuvre du projet ; la mission de terrain a pu constater que les équipements sont en place (11 microordinateurs et 2 climatiseurs, ...) ;
- les cybers centres installés à N'Dali équipés n'ont fonctionné que pendant les douze (12) mois de mise en œuvre, le temps de la disponibilité de la connexion internet. La mission de terrain a pu constater que les équipements sont en place dans les deux centres (au CEG 1 et à l'ex-maternité de N'Dali). La salle abritant les équipements au CEG1 sert de salle de cours et de travaux pratiques pour certains enseignants.

3.1.3. *Projet de Fourniture d'internet haut débit dans les universités*

3.1.3.1. *Contenu du projet*

Le projet consiste à créer un point d'accès collectif à internet wifi au profit des étudiants des campus et centres universitaires de Savè, Dassa-Zoumè, Savalou, Lokossa et Kétou. Le projet vise à mettre à la disposition des universitaires un outil permettant d'accéder à la connexion haut débit afin d'orienter de façon efficace et rationnelle les recherches en ligne et tous travaux en ligne. Son coût prévisionnel est de 150.000.000 FCFA.

3.1.3.2. *Point de la mise en œuvre*

La mise en œuvre du projet a démarré en 2015 par la sélection des centres universitaires de Savè, Dassa-Zoumè, Savalou, Lokossa et Kétou. Le coût effectivement engagé pour le projet est de 99.238.000 FCFA.

Dans l'ensemble, bien que bien appréciés par la communauté universitaire, les points d'accès WIFI à internet n'ont pas été fonctionnels après la période de mise en œuvre pour défaut d'abonnement de connexion internet et de maintenance des équipements installés.

TABLEAU 9 : TYPE DE CONNEXION ET DEBIT PREVUS SUR CHAQUE SITE

Caractéristiques	IUT Lokossa	FAST Dassa	FASEG Savè	ENSTIC Savalou	ENSTAG Djougou	UAK Kétou
Type de liaison	Very Small Aperture Terminal (VSAT)	Fibre optique (FO)	Very Small Aperture Terminal (VSAT)	Very Small Aperture Terminal (VSAT)	Fibre optique (FO)	Very Small Aperture Terminal (VSAT)
Débit à souscrire	2Mb/s	4Mb/s	2Mb/s	2Mb/s	4Mb/s	2Mb/s

Source : ABSU CEP

Les constats effectués par site se présentent ainsi qu'il suit :

- Kétou : les facilités de connexion mises en place par le projet ont été utilisées pendant la période de mise en œuvre. Depuis la fin 2016 avec l'expiration de l'abonnement, elles ne sont plus utilisées ; cette information est confirmée par le Coordonnateur du cycle d'agronomie générale et le Directeur de l'Ecole de production végétale et semencière ;

- Lokossa : le point d'accès Wifi installé à l'Université a fonctionné seulement pendant 1 mois et a été très apprécié. Les équipements sont en panne depuis longtemps et n'ont pas encore fait l'objet de réparation ;
- Savalou : le point d'accès Wifi installé n'a fonctionné que pendant quelques mois et n'était accessible que lors des travaux pédagogiques. Depuis près de deux ans, ce dispositif ne fonctionne plus ;
- campus de Dassa-Zoumè : la situation est la même qu'à Savalou ;
- campus de Savè : ce campus est fermé à la suite de la réorganisation de la carte universitaire.

PHOTO 2 : ANTENNE DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SAVALOU



Source : Images prises sur le terrain, septembre 2018

TABLEAU 10 : CIBLES DES INDICATEURS DU PROJET

Indicateurs de produit (IP) / effets (IE)	Valeur de référence (2015)	Valeur 2016	Cible 2016	Taux de réalisation 2016	Observations
Nombre d'étudiants ayant un accès collectif à internet à travers le wifi	0	3241	3241	100%	Les sites universitaires réalisés sont Lokossa, Dassa-Zoumè, Savalou, Savè, Kétou
Nombre d'universités ayant bénéficié de l'installation d'un point d'accès collectif à internet à travers le wifi	0	5	6	83%	

Source : ABSU CEP

3.1.4. Eléments de synthèse de la réalisation des projets d'Amélioration de la couverture en infrastructures de télécommunication

Les activités réalisées des projets sont présentées de manière synthétique dans le tableau ci-dessous.

TABEAU 11 : SYNOPTIQUE DE LA REALISATION DES PROJETS DE L'AXE 1

Activités	Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes (Projet 1)	Création de points d'accès public à internet fixe dans des communes (Projet 2)	Mise en place de point d'accès collectif dans les universités (Projet 3)
Durée prévisionnelle	1 an	1 an	1 an
Durée de réalisation	1 an	1 an	1 an
Identification et acquisition du site devant accueillir les infrastructures	++	NR	NR
Installation des infrastructures de téléphonie	++	NR	NR
Sensibilisation des utilisateurs potentiels des infrastructures réalisées	++	NR	NR
Déploiement des infrastructures de connexion fixe dans les communes	NR	++	NR
Construction et équipement des cybers centres pour l'accès public	NR	++	NR
Câblage réseau des administrations publiques présentes	NR	++	NR
Connexion des administrations publiques présentes	NR	++	NR
Promotion et offre d'abonnement internet aux particuliers et aux entrepreneurs à des coûts abordables	NR	++	NR
Renforcement des capacités des autorités locales, des populations et des administrations publiques à utiliser Internet	NR	NR	NR
Tournée d'information et de sensibilisation dans les établissements concernés	NR	NR	++
Evaluation des besoins en connectivité	NR	NR	++
Equiper les espaces publics	NR	NR	++
Installer internet (Wi-Fi) dans les espaces publics	NR	NR	++
Gérer les espaces publics numériques	NR	NR	++
IEC		NE	NE

Activités	Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes (Projet 1)	Création de points d'accès public à internet fixe dans des communes (Projet 2)	Mise en place de point d'accès collectif dans les universités (Projet 3)
Légende :			
++	activités réalisées		
NR	activités non requises pour les projets concernés		
NE	activités non exécutées		

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation

En résumé, les projets sont réalisés. Les équipements de couverture en téléphonie mobile sont déjà en exploitation. Les activités planifiées ont été exécutées sauf l'IEC. Les facilités mises en place par les deux autres projets ne sont plus exploitées pour défaut d'abonnement pour la connexion internet, défaut de réparation d'équipements en panne et de gestionnaires dédiés.

Tous les centres ont donc été bien installés et équipés et n'ont été exploités que pendant les douze (12) mois qui sont intégrés à la période de mise en œuvre. Au moment de l'évaluation, aucun n'est exploitation par les cibles bénéficiaires. Les informations contenues dans le tableau ci-dessus indiquent que les activités de sensibilisation en direction de ces acteurs avant l'installation n'ont pas été requises pour les projets et par conséquent, les cibles n'ont pas été sensibilisées sur l'usage des outputs et les avantages qu'elles peuvent en tirer pour la performance de leurs activités. Il en est de même pour les campagnes d'IEC planifiées après l'installation des centres qui n'ont pas été réalisées.

Cette situation se justifie puisque les bénéficiaires que sont les enseignants des établissements scolaires, les élus locaux et les agents des mairies n'ont pas participé à la phase d'identification et de formulation du projet. Elle est la manifestation du faible degré de prise en compte des parties prenantes dans le montage des projets.

3.2. PROJETS DE L'AXE DE « PROMOTION DE L'USAGE DES TIC DANS LES SECTEURS PRIORITAIRES ET A LA POSTE »

Cet axe comprend huit (08) projets.

3.2.1. Le Projet Installation de bibliothèques numériques à Village SOS à Dassa-Zoumè, au CEG Gbéto dans la Commune de Zè et au CEG 1 à Bembèrèkè

3.2.1.1. Contenu du projet

L'objectif du projet est de faciliter l'accès à l'information et aux documents virtuels en lieu et place des supports physiques. Il a pour but d'aider (i) les enseignants à se connecter, à partager des contenus, de stocker les cours (vidéos, textes, images, etc.), à faire les travaux pratiques et les démonstrations, et (ii) les élèves à consulter les contenus numériques sur le serveur. Le coût prévisionnel du projet est de 50.000.000 FCFA.

Une bibliothèque numérique est une infrastructure constituée de matériels informatiques, de logiciels spécialisés et de documents numériques (contenus) enregistrés sous un certain format et accessibles dans un but de recherche et/ou de formation. Les trois établissements

d'enseignement retenus sont situés dans les départements de l'Atlantique (Zè), des Collines (Dassa-Zoumè) et du Borgou (Bembèrèkè).

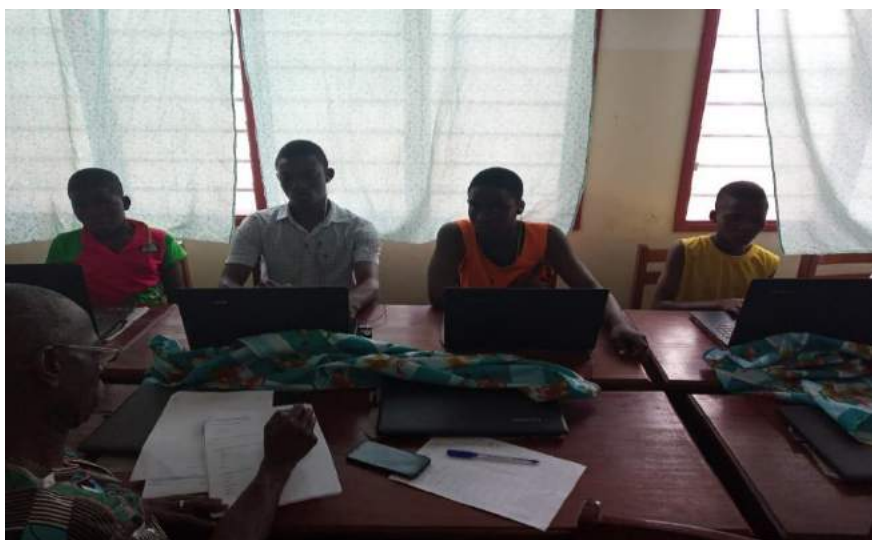
Le contenu d'une bibliothèque numérique retenu pour chaque site comprend (i) des équipements incluant dix (10) ordinateurs utilisateurs, un (01) ordinateur administrateur, un (01) serveur pour le stockage des contenus, un (01) tableau numérique interactif, un (01) vidéo projecteur et une (01) imprimante-scanner et (ii) des services incluant des Solutions logicielles pour le e-learning est tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous.

3.2.1.2. *Point de la mise en œuvre*

Les bibliothèques ont été aménagées, équipées et mises en place dans les trois établissements concernés pour un coût réel de 41.603.308 FCFA. Les gestionnaires ont bénéficié de formation et lesdites bibliothèques numériques ont fait l'objet d'inauguration en 2016.

A fin septembre 2018, la bibliothèque du Village SOS de Dassa est fonctionnelle. Les élèves s'y rendent deux fois par semaine et y travaillent sous la supervision et l'encadrement de la responsable recrutée il y a six (06) mois. Celle de Zè n'est plus fonctionnelle depuis la fin du projet. La salle qui l'abrite est fermée. Selon les déclarations des responsables du collège, elle sera ouverte si l'on parvient à recruter un gérant. A Bembèrèkè, la bibliothèque n'est plus fonctionnelle depuis la fin du projet selon le Directeur du collège. Les ordinateurs sont stockés dans des pochettes et la salle qui l'abrite sert de salle de cours.

PHOTO 3 : BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE A DASSA



Source : Image prise sur le terrain, septembre 2018

3.2.2. *Projet de subvention de 1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet au profit des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire*

3.2.2.1. *Contenu du projet*

L'objectif du projet est de favoriser l'utilisation de l'internet dans les établissements d'enseignement supérieur, secondaire, technique et professionnel. Le projet consiste en une subvention de 1000 kits au profit des enseignements supérieur, secondaire technique et professionnel. Il s'agit de fournir à chacune des cibles bénéficiaires un ensemble composé d'un ordinateur portable, un sac, un modem de connexion internet et un abonnement internet d'une durée de douze mois avec un forfait de données de 3 Go par mois. Le tout est subventionné à hauteur de 85% par l'ABSU-CEP et le bénéficiaire prend en charge 15 % du coût total.

La durée de mise en œuvre du projet pilote est de douze (12) mois. Le coût prévisionnel du projet est de 450.000.000 FCFA financé sur budget de l'ABSU-CEP. Il est prévu que 300 kits soient distribués dans les lycées et 700 dans les universités retenues.

3.2.2.2. *Point de la mise en œuvre*

Les kits ont été acquis en 2015 pour un coût réel de 409.400.000 FCFA. Sur les 1000 kits prévus, 893 ont été effectivement distribués au profit de 282 inspecteurs du secondaire et lycéens ainsi que 611 étudiants en fin de formation dans les filières industrielles et techniques. En 2017, le reliquat de 107 kits restant a été distribué au profit de trois structures d'enseignement supérieur notamment :

- Ecole Supérieure des Télécommunications du Bénin (Cotonou) ;
- Ecole Supérieure de Génie Télécom et TIC (Cotonou) ;
- Institut National Supérieur des classes Préparatoires aux Etudes d'Ingénieurs (INSPEI Savalou).

Le projet a donc pris fin avec la distribution des 1000 kits.

3.2.3. *Projet de service d'assistance aux agriculteurs via les TIC*

3.2.3.1. *Contenu du projet*

L'objectif est de contribuer à l'amélioration de la productivité des petites exploitations agricoles et à la sécurité alimentaire dans les communes de Bantè, Savalou, Djidja et Aplahoué.

Plus spécifiquement, le projet vise à :

- fournir un accès aux informations sur les techniques culturales à 7 000 petits producteurs (représentant 1% de la population agricole de la zone ciblée estimée par le recensement de 2002 à 685 076) grâce à la télé assistance et aux conseils en techniques culturales ;
- améliorer les revenus de 80 micro-entrepreneurs ruraux (vendeurs de cartes de recharge/services de ventes de recharge).

Pour un coût estimatif de 200.000.000FCFA, le projet est mis en œuvre dans les Communes de Savalou, Djidja et Aplahoué en synergie et en complémentarité avec le Projet Couverture en téléphonie mobile.

Le projet consiste en l'installation au Centre Agricole Régional pour le Développement Rural (CARDER) Zou-Collines à Bohicon⁵ d'un centre d'appel dont la mise en place est confiée à un prestataire. Le centre comprend dix (10) positions (ordinateurs), dix (10) télé-assistants ou opérateurs (à raison de cinq pour deux communes) dont le rôle est de fournir des informations aux producteurs via des appels.

La plate-forme est constituée d'un logiciel de base de données de connaissances sur les techniques culturales, de deux serveurs pour stocker les informations notamment un serveur de relai et un serveur de production.

3.2.3.2. *Point de la mise œuvre*

Le projet est mis en œuvre par le prestataire Oceanic SARL au profit des communes suscitées avec la plateforme au CARDER à Bohicon. Les équipements et le logiciel sont acquis et installés, les Points Focaux formés. Les télé-assistants ont été équipés et formés. Le projet a réellement coûté 133.800.000 FCFA.

Le processus d'obtention du numéro court pour faciliter les appels a nécessité plus de temps qu'espéré mais ledit numéro a été finalement obtenu pendant la mise en œuvre du projet. En outre, des points focaux ont été désignés dans les communes ciblées et ont reçu des ordinateurs pour le suivi.

Il faut signaler que la mise en œuvre du projet a été perturbée par la restructuration des CARDERs dont la réforme a abouti à la création des Agences Territoriales de Développement Agricole (ATDA) et des Directions Départementales de l'Agriculture, de l'Elevage et de la Pêche (DDAEP) qui sont en phase de réorganisation lors de la mission de terrain.

Cette situation est à l'origine de la non réalisation de certaines activités, notamment l'identification des bénéficiaires, la formation de ceux-ci, le suivi de l'exploitation de la plateforme par ces derniers.

L'inexploitation de la plateforme et le vide créé par les réformes indiquées ci-dessus ont conduit les responsables du Ministère en charge de l'agriculture à garder, à Cotonou, les clés du local qui abrite les équipements.

⁵ Initialement, il était prévu deux centres : un pour les communes d'Aplahoué et Djidja et un pour Bantè et Savalou. Mais pour des raisons d'efficacité et de concert avec le MAEP, ces deux centres ont été fusionnés en un seul centre installé au CARDER

3.2.4. *Projet d'appropriation de l'usage de téléphone portable par les femmes rurales*

3.2.4.1. *Contenu du projet*

Le projet a pour objectif de contribuer à l'autonomisation et à l'émancipation des femmes rurales au Bénin (par les TIC) à travers la mise en place d'un système d'information sur les marchés au profit des femmes rurales des communes de Dassa, de Kétou et de Savè pour un coût prévisionnel de 200.000.000 FCFA. Ledit système porte sur :

- d'une part, des informations régulières sur les prix des produits de transformation que les femmes rurales commercialisent (Gari, Tapioca, huile de palme, huile d'arachide, savon, etc.) ;
- d'autre part les informations sur l'offre de matières premières (manioc, noix de palme, arachide, etc.) pour la fabrication de ces produits.

Le système envisagé permet d'accroître les relations commerciales des femmes ou leurs groupements (environ 2 000 femmes bénéficiaires) avec les fournisseurs et les acheteurs potentiels. Il est prévu que la plateforme soit transférée au bout d'un (01) an au Ministère de l'Agriculture, de l'Elevage et de la Pêche qui en est le bénéficiaire.

3.2.4.2. *Point de mise en œuvre*

Plusieurs activités planifiées ont été réalisées, notamment l'acquisition et l'installation des équipements, le développement des applications, la constitution des listes des bénéficiaires par commune. Des relevés de prix ont été effectués et ont servi à alimenter la base de données. Des essais ont été effectués et les bénéficiaires formées. La distribution du portable qui faisait partie du montage initial du projet a finalement été abandonnée en raison de ce que la plupart des femmes ciblées en disposaient et que par conséquent, la possession d'un téléphone portable n'était pas donc une contrainte pour l'accès aux services.

Le projet a coûté 116.839.479 FCFA. Dénommée « OWODARA ». La plateforme de diffusion des SMS est développée et administrée par le prestataire (Akasi Group SARL) recruté à cet effet. Elle a été mise en service en décembre 2015 mais elle n'est pas exploitée.

Le projet a été clôturé le 28 septembre 2016 et la plate-forme OWODARA a été transférée au MAEP comme prévu.

3.2.5. *Projet de service d'alerte pour la prévention des risques d'alerte en milieu rural*

3.2.5.1. *Contenu du projet*

L'objectif du projet est de contribuer à la prévention des risques à travers le développement des applications et des contenus dans les communes de Bantè, Savalou, Djidja et Aplahoué. Spécifiquement, il s'agit de fournir aux populations des zones d'intervention du projet, des services d'alerte via des applications d'accès au service d'alerte pour la prévention des risques, notamment au plan sanitaire (humain, animal, végétal, environnement). Deux ministères, ceux

en charge de l'agriculture et de la Santé sont les partenaires de l'ABSU-CEP dans la mise en œuvre de ce projet. Le coût prévisionnel du projet est de 200.000.000 FCFA.

Il est prévu qu'en cas de risques, les Directeurs de l'Informatique et du Pré-archivage (DIP) se chargent d'envoyer des sms et/ou des messages vocaux à ces relais via le serveur de l'application. Ces derniers informent à leur tour les populations à travers des canaux appropriés (Radios locales, crieurs publics, élus locaux,...).

3.2.5.2. *Point de la mise en œuvre*

Un prestataire (Sinadex SARL) a été recruté pour la mise en place de la plateforme munie d'un logiciel. Le projet a coûté 199.609.750 FCFA. Chacun des deux ministères concernés par le projet dispose de son gestionnaire de la plateforme à savoir le Directeur de l'Informatique et du Pré-archivage (DIP). Le contenu des messages sur chaque risque est défini par les techniciens du domaine concerné (santé humaine, animale, végétale ou environnementale) et saisi dans le serveur de base de données par le DIP. Ce serveur contient aussi les contacts des relais du secteur (les RDR, les Médecins-Chefs, les Médecins coordonnateurs de zone, les infirmiers de zone...).

Le système est mis en place dans les communes bénéficiaires en 2016. Les applications d'accès au service d'alerte sont développées au profit des populations bénéficiaires et sont validées. Le personnel chargé d'animer la plateforme a été recruté et formé. Des tests concluants ont été effectués.

3.2.6. *Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC*

3.2.6.1. *Contenu du projet*

Le projet vise à accroître l'offre de Services de Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication particulièrement dans les zones en déficit d'accès à travers un soutien à l'entrepreneuriat des jeunes.

La mise en œuvre consiste à sélectionner, dans tous les départements du pays, 100 jeunes porteurs de projets dans le domaine des TIC, à les former à la création et à la gestion de 50 entreprises TIC, à les financer à travers un mécanisme de taux bonifié de 6%.

Pour un montant de 200.000.000FCFA et ayant le Fonds national de Microfinance comme partenaire stratégique, le projet appuiera au moins 50 jeunes entrepreneurs sur la base d'une stratégie de faire faire, prioritairement dans les Communes rurales du Bénin où l'offre de services TIC est particulièrement faible. Pour la composante financement des projets proposés par les jeunes entrepreneurs, un fonds de 300.000.000 FCFA est prévu et financé à hauteur de 200.000.000 FCFA par l'ABSU CEP et 100.000.000 FCFA par le FNM qui a identifié par département des institutions de microfinance qui seront chargées de la mise en place des fonds et de leur recouvrement.

3.2.6.2. Point de la mise en œuvre

Plusieurs activités ont été réalisées dans le cadre de la mise en œuvre du projet en 2015 pour un coût de 27.715.000 FCFA. En effet, après son lancement, une campagne de sensibilisation a été organisée à l'endroit des jeunes. Cent (100) jeunes « entrepreneurs » potentiels ont été sélectionnés et formés. C'est le cabinet BY KYMA VENTURES qui a assuré la formation. Quarante-cinq projets (19 au FNM et 26 à la CPEC) ont été soumis à l'étude de dossier.

Les quarante-cinq promoteurs n'ont pas obtenu le financement comme planifié par le projet. La méfiance des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) et le défaut de garantie par les jeunes entrepreneurs n'ont pas permis au projet d'aller au terme de ses activités. Il faut signaler que les 200.000.000 FCFA ont été retournés dans les comptes de l'agence.

3.2.7. Centres Communautaires d'Accès aux TIC (CCATIC)

3.2.7.1. Contenu du projet

Le projet prévoit appuyer la Poste du Bénin à la mise en place dans les zones rurales des Centres Communautaires d'accès aux services TIC. La mise en place des centres est subdivisée en deux phases : une phase pilote dans quatre communes (Malanville, Glazoué, Ouaké et Azovè à Aplahoué) et une phase de généralisation.

Ces nouvelles agences postales dites de « génération TIC » ambitionnent d'être de véritables vecteurs de l'e-gouvernement et de l'e-business et permettre de connecter la poste pour faciliter la pénétration des services postaux proprement dits et d'autres Services à Valeur Ajoutée (SVA) financiers par exemple dont les marges bénéficiaires pourraient supporter la partie internet.

Le projet de Centres Communautaires d'Accès aux TIC dont le coût prévisionnel est de 200.000.000 FCFA est conçu pour répondre aux besoins TIC des populations rurales en général et en particulier à ceux des :

- Elèves et Enseignants des milieux ruraux ;
- Groupements et associations de développement des communes rurales ;
- Populations lettrées et instruites à l'usage des TIC habitants dans zones dites blanches ; Populations analphabètes en TIC.

Les services offerts par les Centres communautaires d'accès aux TIC peuvent être regroupés en 4 grandes catégories :

- Services TIC : navigation internet, accès internet par hotspot et formation en bureautique (Word, Excel, PowerPoint ...).
- Services Multimédias : conception et réalisation des supports de communication (cartes de visite, faire part, affiches publicitaires), formation aux outils de traitement d'images.
- Services d'assistance aux élèves et enseignants : mise à disposition d'une banque numérique d'épreuves d'examens avec corrigés, formation aux outils de recherche en ligne, initiation aux outils TIC.

- Services de la bureautique : scannage de documents, photocopie et reliure, impression couleur et blanc noir.

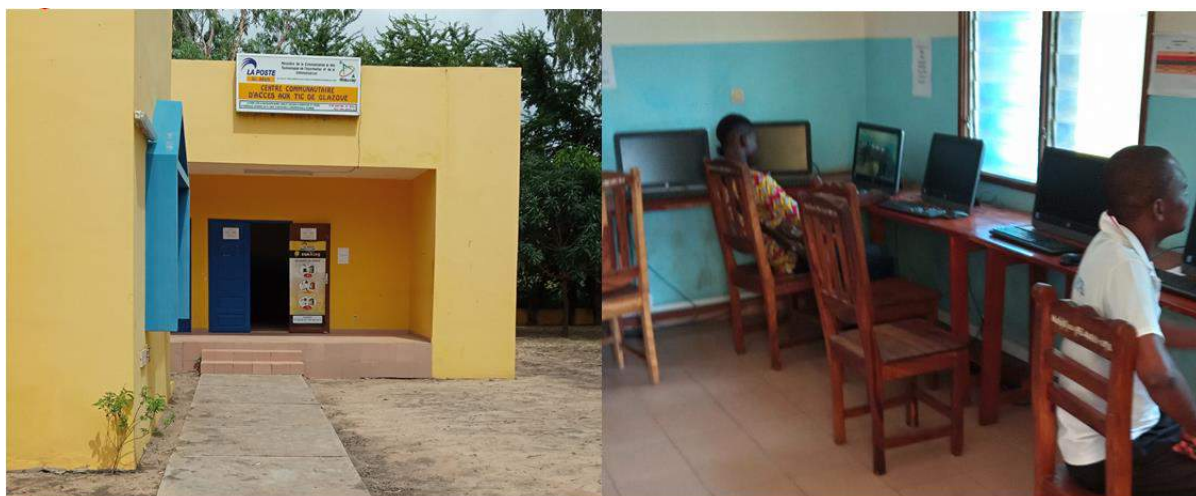
3.2.7.2. *Point de la mise en œuvre*

La réalisation des travaux de la phase pilote est entièrement financée par l'ABSU-CEP pour un montant total de 337.499.408 FCFA.

Les centres sont livrés à la Poste du Bénin courant décembre 2015 pour être mis en exploitation. Dans le but de permettre à la Poste du Bénin SA de bien se préparer pour assurer la couverture des charges récurrentes liées à l'exploitation de ces infrastructures, l'ABSU-CEP a pris en charge le paiement des frais de connexion internet pendant une année.

Mais au terme d'une année de mise en exploitation, La Poste du Bénin SA s'est retrouvée dans l'incapacité de poursuivre l'exploitation continue de ces unités. Ce qui l'a contrainte à recourir à une mise en gérance. Ainsi, depuis le 2 mai 2018, les quatre centres sont confiés à un prestataire privé du nom de TECHNODATA moyennant le paiement d'une redevance mensuelle de 130.000F CFA par centre.

PHOTO 4 : CENTRE COMMUNAUTAIRE D'ACCES AUX TIC DE GLAZOUE



Source : Image prise sur le terrain, septembre 2018

En dépit de la mise en gérance, les centres enregistrent une faible fréquentation en raison de la lenteur de la connexion au niveau de tous les centres et de la faible capacité des installations solaires en place (cas de Ouaké et de Malanville). Il faut noter qu'après la période de grâce de 3 mois accordée au prestataire, aucun versement n'a été effectué à La Poste du Bénin SA.

3.2.8. *Projet de la mise place d'un centre de courrier hybride*

3.2.8.1. *Contenu du projet*

Le plan de développement de la Poste du Bénin ambitionne de moderniser, de diversifier les activités postales, de consolider la qualité de services et prestations rendus, et de développer des services créateurs de valeur ajoutée pour ses clients, publics ou privés.

C'est dans ce contexte que l'ABSU-CEP a financé au profit de La Poste du Bénin SA la construction d'un centre de traitement du courrier hybride pour un coût prévisionnel de 2.782.800.000 FCFA. L'objectif de ce centre est non seulement de dématérialiser les produits postaux mais surtout de renforcer le chiffre d'affaires de la Poste du Bénin SA.

Les principales caractéristiques de cette infrastructure hautement technologique se présentent comme suit :

- solution de production de courrier ayant fait ses preuves chez plusieurs opérateurs postaux à l'échelle internationale (Poste Allemande, Poste du Canada, Postes Scandinaves, Postes Africaines : Maroc, Sénégal, Algérie, Tunisie, Côte d'Ivoire) en terme de sécurité, intégrité, personnalisation des traitements et couverture fonctionnelle ;
- centre de Courrier Hybride bâti sur une superficie de plus de 600 m² et intégré au Centre de Tri de Courrier sis à la zone aéroportuaire ;
- connexion directe au réseau de distribution postal 7j/7 et 24h/24 ;
- large capacité pouvant atteindre 2 Millions pages A4 /mois soit environ 300 mille pages A4/jour et 300 milles plis/jour ;
- gestion électronique et qualifiée des retours courrier ;
- solution d'archivage des documents traités à la demande ;
- solution de paiement des factures au sein des agences postales ;
- traçabilité, Reporting et statistiques de production ;
- interlocuteur unique pour la production, la distribution et la gestion des retours de courriers.

La Poste du Bénin, étant l'intégrateur unique capable de prendre en charge toute la chaine depuis la réception des fichiers clients, jusqu'à la livraison finale du courrier au destinataire.

Il faut noter que la capacité de la machine d'impression est de 135 pages/ minutes, soit 120 000 impressions environ pour une vacation de 08 heures et sa capacité de mise sous plis est de 8000 plis/heure, soit 120 000 plis pour une vacation de 08 heures.

Les prestations du centre de courrier hybride s'adressent essentiellement aux grands facturiers que sont (i) les services et institutions publics : Ministère des finances (Impôts, Douanes, Trésor), Caisse sociale, caisse de la retraite, etc., (ii) les banques et compagnies d'assurance et (iii) les opérateurs Télécoms, Energie et Eau.

Ainsi selon les prévisions, le centre devrait déjà dès sa première année de mise en exploitation générer un résultat excédentaire. L'accumulation des excédents successifs sur cinq ans doit permettre d'amortir le coût de l'investissement et dégager une valeur ajoutée au profit de La Poste du Bénin SA.

3.2.8.2. *Point d'exécution du projet*

Réalisé par l'entreprise marocaine GEMADEC pour un coût de 2.184.479.319 FCFA, le Centre de Courrier Hybride a été inauguré le 20 Janvier 2017.

PHOTO 5 : CENTRE DU COURRIER HYBRIDE



Source : Image prise sur le terrain, septembre 2018

3.2.9. *Eléments de synthèse relatifs à la réalisation des projets pilotes de promotion de l'usage des TIC*

Le niveau de la réalisation des activités est résumé dans le tableau ci-dessous. Les projets ont été réalisés sauf celui destiné aux jeunes entrepreneurs qui n'est pas allé à son terme. Le projet relatif aux bibliothèques numériques est entièrement réalisé et fonctionne bien à Dassa-Zoumè. A Bembèrèkè et à Zè, celles-ci ne sont pas utilisées, faute de gestionnaire et de connexion. Le village SOS de Dassa est un établissement autonome appartenant à une ONG et les responsables ont pu trouver des ressources pour financer son fonctionnement. A l'opposé, les deux autres sont des établissements publics ne disposant pas de ressources pouvant être allouées à la prise en charge du fonctionnement de la bibliothèque.

S'agissant du projet portant sur les kits de connexion, les cibles savent manipuler elles-mêmes l'ordinateur et il n'est pas nécessaire de les former et, par conséquent, ce projet a atteint ses objectifs du point de vue des activités réalisées.

Pour les trois projets relatifs à l'appui aux agriculteurs, au système d'alerte et à l'appropriation du téléphone portable par les femmes, les plateformes ne sont plus exploitées au profit des cibles pour lesquelles elles ont été mises en place, faute de ressources pour financer le salaire des télé-opérateurs et le fonctionnement.

Pour défaut de prise en charge correcte de l'exploitation, les CCATIC ont fini par être mis en gérance. Cependant, ces centres ne fonctionnent pas encore comme souhaité et les recettes attendues ne rentrent pas encore.

Le Centre du courrier hybride, quant à lui, tourne en-deçà de ses capacités et peine à prendre une part croissante du marché.

S'agissant des bénéficiaires, ils sont connus et identifiés pour les projets. Cependant, il n'a pas été possible d'interviewer les femmes bénéficiaires d'appropriation du téléphone portable dans certaines localités lors des travaux de terrain. Il n'a pas été aussi possible d'identifier sur le terrain les bénéficiaires du projet d'assistance aux agriculteurs. Les cibles du projet au profit des jeunes entrepreneurs ont été formées et certains de ceux-ci ont élaboré des plans d'affaires mais n'ont pas obtenu le financement comme planifié.

Les équipements et les plateformes existent et peuvent devenir opérationnels si les conditions requises sont réunies et si les structures partenaires s'engagent effectivement.

A l'analyse, de tous les huit (08) de cet axe, seule la bibliothèque de Dassa est en exploitation. Deux autres projets (les CCATIC et le centre du courrier hybride) ne fonctionnent pas comme planifié. Ces projets ont souffert du manque de participation réelle des parties prenantes et de leur engagement qui sont des éléments déterminants de la réussite de tout projet. Cette insuffisance est aggravée par la non réalisation des activités d'IEC (mises en œuvre seulement pour trois (03) des huit (08) projets) qui auraient pu permettre de la corriger.

TABEAU 12 : SYNOPTIQUE DE LA REALISATION DES PROJETS DE L'AXE 2

Activités	Subvention de 1000 kits de connexion	Mise en place de bibliothèques numériques	Appui aux agriculteurs via les TIC	Appropriation du téléphone portable par les femmes	Système d'alerte sur les risques en milieu rural	Appui aux jeunes entrepreneurs dans les domaines des TIC	Centres Communautaires d'Accès aux TIC (CCATIC)	Projet de mise place d'un centre de courrier Hybride
Durée prévisionnelle	12 mois	11 mois	1 an	1 an	1 an	3 ans	1 an	3 ans
Durée de réalisation	15 mois	6 mois	1 an	1 an	1 an	4 mois	1 an	2 ans
Recrutement de prestataires	++	++	++	++	++	++	++	++
Identification des bénéficiaires	++	++	NE	++	NR	++	++	++
Acquisition des équipements	++	++	++	++	++	NR	++	++
Développement d'applications	NR	++	++	++	++	NR	++	++
Installation des équipements	NR	++	++	++	++	NR	++	++
Remise des équipements	++	++	++	++	++	NR	++	++
Développer les contenus des plateformes	NR	++	++	++	++	NR		
Formation des téléopérateurs/gestionnaires	NR	++	++	++	++	NR	++	++
Formation des Partenaires	NR	++	++	++	++	NR	++	++
Formation des bénéficiaires	NE	++	NE	++	NE	++	NR	NE
Activités IEC	++	++	NE	NE	NE	++	NR	NR
Exploiter les plateformes	NR	++	NE	NE	NE	NR	++ (mais connexion lente et problème énergie électrique)	++

Activités	Subvention de 1000 kits de connexion	Mise en place de bibliothèques numériques	Appui aux agriculteurs via les TIC	Appropriation du téléphone portable par les femmes	Système d'alerte sur les risques en milieu rural	Appui aux jeunes entrepreneurs dans les domaines des TIC	Centres Communautaires d'Accès aux TIC (CCATIC)	Projet de mise place d'un centre de courrier Hybride
Elaborer les business* plans	NR	NR	NR	NR	NR	++	NR	NR
Mobiliser le financement pour jeunes porteurs de projets	NR	NR	NR	NR	NR	NE	NR	NR
Légende : ++ activités réalisées NR activités non requises pour les projets concernés NE activités non exécutées								

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation

4. EVALUATION DU PNSU-CEP ET DE SES PROJETS PILOTES

Ce chapitre présente successivement l'évaluation :

- de la cohérence du programme et de ses projets pilotes ;
- de la pertinence du PNSU et de ses projets pilotes avec les besoins des cibles bénéficiaires ;
- de l'efficacité dans la mise œuvre ;
- de l'impact sur les bénéficiaires ;
- de la durabilité ;
- des facteurs de répliquabilité.

4.1. COHERENCE DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES

L'analyse de la cohérence a pour but d'apprécier l'adéquation du PNSU-CEP avec les stratégies et programmes nationaux dans le domaine des Communications électroniques et de la poste.

Le Document de Politique et de Stratégie (DPS) du secteur des Télécommunications, des TIC et de la Poste de 2008 vise à faire du Bénin, le quartier numérique de l'Afrique à l'horizon 2025. L'ambition affichée par le Gouvernement à travers e-NNOV Bénin 2021 est de « positionner le Bénin comme la plateforme des services numériques de l'Afrique de l'Ouest et d'utiliser les TIC comme catalyseur d'accélération de croissance et d'inclusion sociale ». Cette vision est déclinée à travers les cinq axes ci-après :

- assurer une connectivité internet accessible à tous (couverture et prix) ;
- rendre accessibles les équipements terminaux utilisés par tous ;
- permettre un accès à internet et contenu numérique dans toutes les écoles et universités ;
- améliorer la qualité de l'éducation par les TIC ;
- développer des services essentiels et quotidiens pour le citoyen disponibles en ligne.

A l'analyse, le PNSU-CEP est en cohérence avec le DPS. En outre, bien qu'il soit antérieur à e-NNOV 2021, il est bien en cohérence avec les ambitions affichées par le Gouvernement en ce sens qu'elle fait des TIC un « levier important de croissance économique et de réduction de la pauvreté ». De plus, le PNSU-CEP qui est l'outil d'opérationnalisation de cette stratégie comprend des axes désagrégés en composantes tel qu'indiqué dans le modèle logique présenté plus haut (schéma 1). Ces dernières s'arriment bien avec la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 remplacée depuis peu par la loi n° 2017-20 du 13 juin 2017 qui prescrit le droit à l'accès de tous les citoyens au service universel.

Par ailleurs, le PNSU-CEP est aussi cohérent avec le PAG 2016-2021 bien qu'il lui soit antérieur. En effet, l'objectif défini pour le PNSU-CEP est de contribuer à améliorer l'accessibilité des populations aux services des communications électroniques et de la poste à des coûts abordables. Les projets des deux axes ont contribué à opérationnaliser cet objectif en ce qu'elles ambitionnent de favoriser l'inclusion numérique pour le développement des activités économiques et socio-culturelles dont la finalité est l'amélioration des revenus et du bien-être des populations.

En effet, les projets d'amélioration de la couverture visent à assurer la couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes identifiées dans certaines communes à travers, entre autres, le déploiement d'infrastructures de couverture en téléphonie mobile. Ceux de l'axe de promotion de l'usage des TIC visent à mettre en place des outils de modernisation et d'amélioration des services via les TIC en s'appuyant sur les projets du premier axe. Ces projets sont donc nécessaires pour la mise en œuvre du PAG 2016-2021 à travers lequel le Gouvernement ambitionne d'utiliser les TIC comme catalyseur de dynamique économique et de modernisation du Bénin pour l'accélération de la croissance économique et l'inclusion sociale d'ici à 2021, et ceci en deux étapes que sont (i) la modernisation et le renforcement des capacités en matière de TIC et (ii) la transformation du pays en une plateforme de services numériques pour l'Afrique de l'ouest.

Les axes du programme sont cohérents avec cette stratégie qui s'appuie notamment, sur :

- le développement massif des infrastructures et la généralisation de l'accès au haut débit en vue d'atteindre un taux de couverture de 80 % ;
- l'enracinement des usages numériques au sein des entreprises, de l'administration publique et du secteur de l'éducation ;
- le développement et la modernisation des services postaux.

Ces axes contribuent au renforcement de trois projets phares du PAG 2016-2021 que sont :

- le déploiement de l'Internet haut et très haut débit sur l'ensemble du territoire ;
- la généralisation de l'usage du e-commerce ;
- la généralisation de l'usage du numérique par l'éducation et la formation.

Par ailleurs, les projets dans leur ensemble sont également en cohérence avec le PNSU-CEP en ce qu'ils participent bien à son objectif qui est, à terme, de faire contribuer davantage le secteur des TIC à la croissance économique et au développement social du Bénin.

De ces points de vue, les projets sont cohérents en ce que les objectifs qui leur sont attribués cadrent bien avec les ambitions affichées dans le PNSU-CEP dont l'objectif est de faire contribuer l'utilisation des TIC à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté par le biais de la réduction de la fracture numérique. Ainsi, le programme lui-même contribue aux objectifs retenus dans le Document de Politique et Stratégie du secteur. Ces projets, orientés vers les secteurs de l'éducation, de la santé, de l'agriculture, du commerce, de l'entrepreneuriat et de la poste

contribuent à l'un des objectifs du DPS qui est de contribuer, via la numérisation de l'économie, au développement des autres secteurs. Ils s'insèrent bien dans le cadre de la mise en œuvre des axes définis dans le DPS, notamment ceux consistant à :

- rendre accessibles les équipements terminaux utilisés par tous ;
- améliorer la qualité de l'éducation par les TIC ;
- développer des services essentiels et quotidiens disponibles en ligne pour le citoyen.

4.2. PERTINENCE DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES AVEC LES BESOINS ET ATTENTES DES BENEFICIAIRES

4.2.1. Pertinence du PNSU-CEP

Evaluer la pertinence consiste à apprécier dans quelle mesure le PNSU-CEP répond aux besoins des populations bénéficiaires. Se fondant sur les diverses études commanditées par le projet e-Bénin⁶, il a été distingué des besoins selon la spécificité de chaque groupe de bénéficiaires. Ainsi, en ce qui concerne les Communications électroniques et la Poste, le besoin prioritaire en matière de Service universel est,

-  pour les particuliers, (i) de disposer de moyens de communication leur permettant de créer davantage de lien social (notamment pour le développement des contacts avec leurs proches) et de contribuer au développement de leurs activités économiques, ce qui se traduit dans le contexte béninois d'aujourd'hui par le souhait de voir se développer la couverture mobile sur la totalité du territoire et (ii) en deuxième priorité la connexion à Internet.
-  s'agissant des professionnels, les besoins essentiels s'orientent vers (i) la connexion à haut débit des chefs-lieux de l'ensemble des communes, (ii) l'accès à des informations sur les marchés agricoles et sur les techniques culturelles ou en matière de santé infantile, (iii) la nécessité de disposer de bases de données statistiques dans certaines administrations communales, (iv) la découverte, pour les acteurs ruraux, des services TIC et (v) la possession d'équipements adaptés.

Au niveau de la Poste, les besoins définis à travers les études sus indiquées portent sur la mise en œuvre des réformes structurelles afin que le secteur postal soit doté d'infrastructure capable de véhiculer les produits TIC aussi bien en milieu urbain que rural.

⁶ La première étude réalisée par le groupe de cabinets Artelia et Bird & Bird, porte sur « La définition de la stratégie d'accès universel Télécom et TIC et du plan d'actions pour la mise en œuvre de projets pilotes en République du Bénin ». La deuxième pour ce qui concerne la Poste, a été réalisée par le cabinet CERT (Centre d'Etudes et de Recherche des Télécommunications) et porte sur « l'élaboration de stratégie et plan d'actions accès universel et mise en œuvre de projets pilotes au profit de la poste du Bénin ». Il y a aussi plusieurs autres études, notamment sur la cartographie des zones blanches, l'étude TICE, l'étude PASA-TIC, l'étude PASS-TIC et l'étude concernant la Poste.

Les deux axes du PNSU-CEP ont été conçus pour répondre à ces besoins. En effet, les projets de couverture qui permettent de sortir les populations des zones blanches de l'enclavement et de l'exclusion apparaissent comme salvateurs. Les actions de promotion de l'usage des TIC à travers notamment les projets de mise en place de plateformes en faveur des agriculteurs, des femmes des marchés, des établissements scolaires et des agents des services de la santé ainsi que les projets d'appui aux services postaux répondent aux besoins exprimés par les professionnels.

Le PNSU-CEP est donc pertinent pour les bénéficiaires participant à l'enquête qui sont 96,4% à le déclarer.

Plus spécifiquement, quand on considère le niveau de pertinence pour les projets d'amélioration de la couverture, les résultats de l'enquête indiquent que 97,3% de la population enquêtée sur le terrain trouvent que les projets sont très pertinents. 64,9% des enquêtés trouvent qu'ils sont fortement pertinents en termes d'utilité pour leurs activités contre 31,3% qui trouvent qu'ils sont moyennement pertinents. Des entretiens individuels, il ressort aussi qu'ils sont pertinents pour 94,3 % des personnes interrogées.

Les mêmes statistiques au niveau des projets de promotion de l'usage des TIC sont de 88,5% pour la forte pertinence, de 92,8% pour la forte pertinence par rapport à leurs activités.

Cependant, la satisfaction des personnes enquêtées s'écarte de cette tendance aussi bien au niveau de l'ensemble du programme que des projets constitutifs de ses axes. En effet, seulement 70,3% des personnes enquêtées déclarent être très satisfaites du programme. Cette statistique ressort à 71,5% pour les projets d'amélioration de la couverture et à 64,30% pour les projets du second axe.

Le niveau relativement faible de la satisfaction des bénéficiaires est à mettre en lien avec (i) l'inexploitation des outputs des projets de cyber dans les communes et d'internet haut débit dans les universités après la période de mise en œuvre, (ii) la non exploitation des plateformes mises en place au profit des agriculteurs, des femmes des marchés et des agents de santé, (iii) le non aboutissement du projet d'appui aux jeunes entrepreneurs faute de mobilisation des garanties nécessaires à la mise en place des crédits, (iv) l'insuffisante prise en charge des projets d'appui aux services postaux.

TABLEAU 13 : STATISTIQUES RELATIVES A CERTAINS CRITERES D'EVALUATION POUR LES PROJETS D'AMELIORATION DE LA COUVERTURE

Importance	Pertinence	Pertinence par rapport à l'utilité pour les activités	Satisfaction des usagers
Forte	97,3	64,9	71,5
Moyenne	2,7	31,3	18,4
Passable	0,0	0,0	4,7
Faible	0,0	3,8	5,4

Importance	Pertinence	Pertinence par rapport à l'utilité pour les activités	Satisfaction des usagers
Mauvaise	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

Source : Données provenant de l'enquête

TABLEAU 14 : STATISTIQUES RELATIVES A CERTAINS CRITERES D'EVALUATION POUR LES PROJETS DE PROMOTION DE L'USAGE DES TIC

Importance	Pertinence	Pertinence par rapport à l'utilité pour les activités	Satisfaction des usagers
Forte	88,5	92,8	64,30
Moyenne	9,0	7,2	9,40
Passable	0,0	0,0	7,60
Faible	2,5	0,0	18,70
Mauvaise	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

Source : Données provenant de l'enquête

4.3. EFFICACITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES

L'efficacité porte sur l'atteinte des résultats ciblés au cours de sa période de mise en œuvre. Son évaluation consiste à apprécier (i) le point de réalisation des composantes du programme, (ii) l'exécution financière, (iii) les taux de réalisation des cibles, (iv) la disponibilité, (v) la qualité des services et (vi) l'efficacité dans la réalisation des projets de chacun des deux axes.

4.3.1. Point de la réalisation des composantes du PNSU-CEP

Le PNSU-CEP a prévu sept (07) composantes pour lesquelles des projets devraient être élaborés et mis en œuvre. Les données du tableau ci-dessous indiquent que des projets pilotes ont été initiés et mis en œuvre pour six (06) composantes sur les sept (07).

En effet, au titre de l'Axe 1 (Amélioration de la couverture en infrastructures TIC), le projet de couverture en téléphonie mobile est réalisé mais celui relatif au haut débit ne l'a pas été alors que le programme prévoit que 50% des chefs-lieux des communes dans les zones blanches soient connectées à l'internet à haut débit à l'horizon 2019.

Les projets mis en œuvre couvrent les cinq (05) composantes de l'Axe 2 (Promotion de l'usage dans les secteurs prioritaires et à la poste) mais, pour certaines, des sous-composantes n'ont pas fait l'objet de projets pilotes. Ainsi, pour la composante « Education », trois (03) sous-composantes sur quatre (04) ont fait l'objet de projet. Aucun projet pilote n'a été initié au profit de l'alphabétisation. De plus, même au sein des sous-composantes ayant fait l'objet de projets, des initiatives n'ont pas été entreprises. Au titre de cette catégorie, il faut citer, entre autres, le

déploiement de la plateforme e-éducation de gestion des statistiques scolaires, la mise en place des Smart schools dans le secteur de l'éducation.

Il en est de même pour la composante « Santé » au titre de laquelle deux (02) composantes sur les cinq (05) ont bénéficié de projets. Ici aussi, des préoccupations telles que la gestion des urgences et des systèmes de référencement dans le secteur de la santé n'ont pas été adressées par des projets.

La mise en œuvre d'activités d'adaptation des TIC pour les personnes vulnérables est aussi une préoccupation non adressée par un projet pilote au titre de la composante « Renforcement des capacités ».

Enfin, en ce qui concerne la composante « Appui aux services postaux », la sous-composante « Appui à la promotion de la diversification et de l'innovation postale pour un développement durable » qui inclut des actions de préservation de l'environnement n'a pas bénéficié de projet, par exemple, la réalisation d'une étude de détermination de la présence postale en soutien à la politique nationale de décentralisation, la sensibilisation des cadres de LPB.SA sur les effets négatifs de l'activité postale sur l'environnement, l'élaboration et l'implémentation des programmes annuels de sauvegarde de l'environnement, ...

Quant à la sous-composante portant sur la mise en place d'un système d'adressage et de codes postaux, elle n'a pas enregistré de projets pilotes en raison de l'absence de consensus sur :

- l'objectif à attribuer au projet : pour l'ABSU-CEP, il s'agissait de mettre en place un système d'adressage pour faciliter les e-services alors que pour la Mairie de Cotonou par exemple, le projet devrait avoir un objectif fiscal ; et
- le portage institutionnel du projet à la fois à l'intérieur du Ministère chargé de l'Economie Numérique (entre plusieurs directions) et entre celui-ci et d'autres structures comme les Ministères chargés de la décentralisation, de l'intérieur, ...

TABLEAU 15 : ETAT DE MISE EN ŒUVRE DES COMPOSANTES ET SOUS-COMPOSANTES CONTENUES DANS LE CADRE LOGIQUE DU PNSU-CEP

Axes	Composantes de réalisation prévues	Sous-composantes	Sous-composantes dotées de projets réalisés ou en cours de réalisation (Oui/Non)
Axe 1 « Amélioration de la couverture en infrastructures de télécommunications »	Composante Infrastructure de téléphonie : Etendre les réseaux téléphoniques à l'ensemble du territoire national	--	OUI
	Composante Infrastructure d'accès au haut débit : Assurer la disponibilité du haut débit au niveau des zones mal desservies	--	NON
Axe 2 « Promotion de l'usage des TICs dans les secteurs et à la poste »	Composante Education : Généraliser l'usage et l'équipement en TIC des acteurs de l'enseignement	Sous-composante Enseignement primaire	OUI
		Sous-composante Enseignement secondaire	OUI
		Sous-composante Enseignement supérieur	OUI
		Sous-composante Alphabétisation	NON
	Composante Santé : Favoriser l'accès aux services de santé à travers les TICs	Sous-composante Système d'Information hospitalier	NON
		Sous-composante Système d'Information extra hospitalier	OUI
		Sous-composante Télémédecine	NON
		Sous-composante Pharmacopée	NON
		Sous-composante Renforcement des capacités du MS dans la mise en œuvre des TICs	OUI
	Composante Agriculture : Contribuer à l'amélioration de la productivité des petites exploitations agricoles et à la sécurité alimentaire	--	OUI
	Composante Renforcement de capacités : Généraliser	--	OUI

Axes	Composantes de réalisation prévues	Sous-composantes	Sous-composantes dotées de projets réalisés ou en cours de réalisation (Oui/Non)
	l'usage des TICs par les acteurs d'autres secteurs		
	Composante Appui aux services postaux universels	Sous-composante Appui à la promotion de la diversification et de l'innovation postale pour un développement durable	NON
		Sous-composante Appui à la modernisation de l'Opérateur désigné au plan tridimensionnel (physique, financier et électronique)	OUI
		Sous-composante Contribution à la mise en place d'un système d'adressage et de codes postaux	NON

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation

Bien que ce soit récemment que l'impact environnemental et social des TIC est devenu une préoccupation majeure des pays, la nécessité de la prise en compte de l'environnement n'a pas échappé au PNSU-CEP. Il a en effet, prévu au titre de l'axe 2 au profit de la composante portant sur les services postaux, (i) de promouvoir la capacité des postes à protéger l'environnement, (ii) réduire le volume des émissions polluantes des moyens de transport postaux, (iii) réaliser des économies d'énergie par des actions de sensibilisation de son personnel, ...

Malheureusement, le document du programme ne prévoit pas des composantes ou des activités relatives à la préservation de l'environnement pour le compte de l'Axe 1. En outre, comme indiqué ci-dessus, même les projets ou activités spécifiques prévues au titre de l'Axe 2 n'ont pas été réalisés.

4.3.2. Analyse du niveau d'atteinte des indicateurs

Le tableau ci-dessous présente les performances enregistrées au niveau de certains indicateurs clés. Le tableau est lui-même aligné sur le cadre logique en annexe au document portant Stratégie et Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste 2016-2019 qui n'a indiqué les cibles que pour 2019 qui est l'année de fin du programme. Cette situation ne permet pas de tracer l'évolution des performances vers l'atteinte de l'objectif final. Elle est aussi à l'origine de l'absence des cibles annuelles qui auraient pu guider l'agence dans la planification des projets.

En ce qui concerne les données contenues dans le tableau, le programme a prévu de couvrir tous les 208 villages cibles en infrastructure de télécommunications à l'horizon 2019. A fin 2017, 34 l'ont été, soit 16,35% et les populations qui y vivent bénéficient déjà des services attachés à ces investissements. Aucun investissement n'a été réalisé en 2018 pour sortir d'autres villages de l'enclavement numérique. Le chemin à parcourir pour atteindre la cible fixée est encore long et requiert d'importants efforts de mobilisation de ressources.

Aucune des plateformes réalisées n'est mise en exploitation par les acteurs (ministères et associations des femmes de marchés). Par ailleurs, ni les CCATIC, ni le Centre du courrier hybride ne fonctionnent encore comme planifié pour produire suffisamment de ressources.

Ces performances sont insuffisantes pour les ambitions affichées dans le PAG 2016-2021 tant en ce qui concerne l'Action 10 « Utiliser les TIC comme catalyseur de dynamique économique et de modernisation » de l'Axe 4 de son Pilier 2 « Amélioration de la croissance économique » que l'Action 4 « Dynamiser et moderniser notre économie » de l'Axe 2 « Amélioration de la gouvernance » de son premier Pilier « Consolider la démocratie, l'État de droit et la bonne gouvernance ».

TABEAU 16 : TAUX DE REALISATION DE QUELQUES INDICATEURS DU PNSU-CEP

Logique d'intervention	Indicateurs	Valeur de référence 2016	2017		2018		2019
			Cible	Réalisation	Cible	Réalisation	Cible
Objectif spécifique : Améliorer la couverture du pays en infrastructures de télécommunication (téléphonie et haut débit) dans les zones non/mal desservies	Nombre de nouveaux villages sont connectés à la téléphonie	0		34 (soit 16,35%)		0	208 (soit 100%)
	Taux d'augmentation des communes connectées						15%
	Part des chefs-lieux des communes connectés à internet haut débit						50%
Objectif spécifique : Promouvoir l'utilisation des TIC dans les secteurs prioritaires et la poste à travers le développement des e-services	Nombre de e-services développés et mis en ligne	0		--		--	10
	Taux d'accroissement du chiffre d'affaires de Centre du courrier hybride (%)	0		182,14%		- 3,50%	8,23%

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation

4.3.3. Disponibilité des SU CEP

L'évaluation de la disponibilité est mesurée par l'existence des services offerts dans le cadre des projets pilotes du PNSU-CEP. Ces services sont disponibles pour les populations des localités bénéficiaires des infrastructures de couverture en téléphonie mobile, pour les cibles du centre du courrier hybride, pour les bénéficiaires des microordinateurs et des kits de connexion et de la

bibliothèque numérique du village SOS Dassa. Ils le sont en partie pour les bénéficiaires des CCATIC qui peinent à offrir des prestations de qualité.

Les services attendus ne sont pas disponibles pour les autres projets. Par exemple, le système d'information sur les marchés du projet mis en place à leur profit n'est pas disponible. La plateforme en faveur des agriculteurs est dans la même situation. Le système d'alerte lui aussi n'a plus d'existence depuis la fin de la mise en œuvre. La plupart des projets ont vu les extrants se mettre en place. Le manque de motivation du personnel qui devrait les exploiter, l'absence de financement des charges d'exploitation, l'inefficacité du mécanisme de participation et le faible engagement des bénéficiaires sont autant d'obstacles à la disponibilité des services pourtant jugés nécessaires par les cibles pour lesquelles les projets ont été mis en place.

Cette situation est corroborée par les données collectées à l'occasion des Focus Groups⁷ qui indiquent que les services sont toujours disponibles dans 18,2% des cas. Ils sont parfois disponibles dans 73,3% des cas et jamais disponibles dans 4,5% des cas. Les causes de ces opinions sont à rechercher dans la non fonctionnalité de plusieurs services prévus dans le cadre des projets, notamment les centres d'appel des Projets « d'Appui aux agriculteurs via les TIC », « de système d'alerte sur les risques », « d'Appropriation du téléphone portable par les femmes ». Il convient de citer également les déclarations des populations desdites localités selon lesquelles la connexion est absente entre 22 heures et 9 heures dans les zones où les équipements de couverture en téléphonie mobile sont alimentés par les panneaux solaires.

A la date de l'évaluation, en septembre 2018, aucun de ces centres n'est plus fonctionnel en raison de l'incapacité de renouveler les abonnements, de l'absence de gestionnaires attitrés, de l'absence de ressources d'exploitation et de la faiblesse de la demande potentielle.

La réalité est la même en ce qui concerne les points d'accès Wifi déployés dans les universités pilotes. Pour les mêmes raisons d'incapacité à renouveler l'abonnement, ces points d'accès ne sont plus opérationnels par manque de ressources spécifiques dédiées à leur exploitation

4.3.4. Qualité du service universel

Evaluer la qualité du SU-CEP revient à apprécier la continuité et la stabilité. 24,7% des enquêtés ont déclaré que la qualité des services est bonne et 64,0% estiment que la qualité est acceptable. Pour 11,3% par contre, les services de sont de mauvaise qualité. Ces résultats sont dus, notamment, à la lenteur de la connexion dans les CCATIC et les Points d'accès à internet fixe dans les localités bénéficiaires. Il faut également citer l'inexistence fonctionnelle des projets d'internet dans les universités et de toutes les plateformes installées.

Les résultats des Focus Groups sont un peu proches de ceux révélés par l'enquête. En effet, la qualité de la connexion à la téléphonie mobile et à Internet est très bonne et bonne dans 28% des cas. A travers ces Focus Groups, 50% estiment la connexion acceptable pendant que 14,0%

⁷ Les statistiques relatives aux Focus Groups sont les fréquences des modalités concernées au sein des 22 Focus Groups réalisés sur le terrain.

la qualifient de mauvaise. Ces appréciations sont justifiées par les constats faits par les bénéficiaires, notamment ceux du Projet couverture en téléphonie mobile pour qui, certains villages pourtant situés dans le rayon de couverture des infrastructures ne sont pas bien couverts.

Il convient de signaler que ces opinions ne concordent pas avec les données techniques élaborées par l'ARCEP qui indiquent que :

- pour l'ensemble des 34 sites, les taux de succès d'envoi de SMS est de 100%, soit supérieur au seuil des 99% fixé par l'organe de régulation et les taux de coupure et de blocage des appels sont inférieurs aux 2% fixés ;
- dans les zones couvertes, les taux de succès des appels sont supérieurs au seuil de 98% fixé sauf dans six (06) localités.

La divergence de point de vue entre les deux sources (ARCEP et enquête) pose le problème de la période de collecte des données techniques relevées qui devrait privilégier les moments de faible ensoleillement, les temps nuageux et la nuit en raison de ce que, dans les zones concernées, les infrastructures de téléphonie mobile sont alimentées par l'énergie solaire. Cette divergence entre les données techniques et l'opinion des bénéficiaires suggère aussi la nécessité de confronter périodiquement les informations provenant des deux sources en vue des actions orientées vers la satisfaction effective des populations desdites zones.

4.3.5. Appréciation de l'efficacité de la mise en œuvre des projets pilotes

Les deux tableaux ci-dessous renseignent sur les réalisations. Pour le premier résultat qui est de disposer des antennes fonctionnelles, il est réalisé à 94,4% avec la fonctionnalité des 34 sites construits sur les 36 prévus à la phase pilote.

Pour le projet relatif aux centres d'accès à internet, les centres cybers ont été également réalisés et ont fonctionné durant la période couverte par les abonnements gratuits subventionnés par l'ABSU-CEP. En ce qui concerne le Projet Internet à haut débit dans les universités, cinq (05) ont été installés sur les six (06) planifiés.

Les résultats planifiés sont réalisés comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Globalement, les projets ont été réalisés de manière efficace même si un seul des trois projets (Couverture en téléphonie mobile) est fonctionnel après la période de mise en œuvre.

TABLEAU 17 : NIVEAU DE REALISATION DES OUTPUTS CLES DES PROJETS D'AMELIORATION DE LA COUVERTURE

Projets	Indicateurs	Cibles	Réalisations	Taux de réalisation %
Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes	Nombre de sites déployés	36	34	94,4
création de points d'accès public à internet fixe dans des communes	Nombre de points d'accès collectif à internet mis en place	3	3	100,0%
Fourniture d'internet haut débit dans les universités	Nombre de points d'accès collectif à internet à travers le wifi	6	5	83,3%

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

4.3.6. Efficacité de la mise en œuvre des projets de promotion de l'usage des TIC

Tous les indicateurs d'extrants prévus dans le cadre de ces projets listés dans le tableau 24 sont réalisés à 100% pendant la période de mise en œuvre. Les projets sont donc efficaces. Cependant comme établi ci-dessus, la plupart des projets ne fonctionnent plus après la période de mise en œuvre sauf le cas de de la bibliothèque numérique de Dassa et dans une moindre mesure les CCATIC qui souffrent des problèmes de gestion et de qualité de service et le centre du courrier hybride qui fonctionne en deçà de ses capacités, faute de marchés.

TABLEAU 18 : NIVEAU DE REALISATION DES OUTPUTS CLES

Projets	Indicateurs	Cibles	Réalisations	Taux de réalisation
Mise en place de bibliothèques numériques	Nombre de bibliothèques numériques installées	3	3	100,0%
Subvention de 1000 kits de connexion	Nombre de Kits de connexion distribués	1000	1000	100,0%
Appui aux agriculteurs via les TIC	Nombre de plateformes installées	1	1	100,0%
Appropriation du téléphone portable par les femmes	Nombre de plateformes installées	1	1	100,0%
Système d'alerte sur les risques en milieu rural	Nombre de plateformes installées	1	1	100,0%
Appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans les domaines des TIC	Nombre de jeunes promoteurs sélectionnés	100	100	100,0%
	Nombre de jeunes promoteurs formés	100	100	100,0%
	Nombre de jeunes promoteurs disposant d'un business plan	100	100	100,0%
Mise en place des CCATIC	Nombre de CCATIC installés et équipés	4	4	100%

Projets	Indicateurs	Cibles	Réalisations	Taux de réalisation
Mise en place du centre du courrier hybride	Nombre centre installé et équipé	1	1	100%

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

4.3.7. Evaluation de l'efficacité des projets du PNSU-CEP

L'efficacité d'un projet porte sur le respect de la qualité, du temps et des coûts au cours de sa période de réalisation. Il s'agit du résultat obtenu de manière économique au regard des ressources et des moyens mis en œuvre. Ce sont les paramètres « calendrier, réalisation financière et physique » qui ont été utilisés pour cette évaluation.

4.3.7.1. Evaluation de l'efficacité des projets de l'axe Amélioration de la couverture

Au regard du délai d'exécution, les trois projets ont été réalisés conformément au calendrier établi. Ils ont donc été menés de manière efficace de ce point de vue. Cependant, du point de vue financier, l'efficacité varie suivant les projets comme le présente le tableau suivant.

TABLEAU 19 : COMPARAISON COÛTS PREVUS ET PLANIFIES

N°	Projets	Coût		Taux de réalisation financière %	Taux de réalisation physique %
		Prévu	Réalisé		
1	Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes	4 372 504 857	2 580 090 042	59,01	94,44
2	Création de points d'accès public à internet fixe dans les communes d'Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè	600 000 000	429 074 382	71,51	100,00
3	Fourniture de l'Internet haut débit dans les universités	150 000 000	99 238 000	66,16	83,33

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

Pour le projet de couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes, les infrastructures ont été réalisées avec une exécution financière de 59,01% du montant prévu et 94,44% au plan physique. Pour les deux autres projets du tableau, la situation est la même avec des réalisations financières en-deçà des prévisions et un niveau de réalisation physique supérieur.

L'analyse croisée des statistiques relatives aux réalisations financières et des taux de réalisation physique montre une grande divergence. Le faible taux de réalisation financière du Projet couverture en infrastructures de téléphonie mobile s'explique par le faible coût de l'option technologique proposée par l'opérateur adjudicataire du marché y relatif. Pour les autres projets, le niveau des coûts est à mettre à l'actif de la tendance baissière de l'évolution des coûts des équipements en matière de TIC et d'une conduite efficace du processus de passation de marché.

TABLEAU 20 : COUTS UNITAIRES DES OUTPUTS DES PROJETS DE L'AXE

	Nombre prévu	Coût prévu	Coût unitaire prévu	Nombre réalisé	Coût réalisé	Coût unitaire réalisé
Projet Couverture en infrastructure de téléphonie mobile	36	4 372 504 857	121 458 468	34	2 580 090 042	75 885 001
Projet de création de points d'accès public à internet fixe dans les communes	4	600 000 000	150 000 000	4	429 074 382	107 268 596
Projet de fourniture de l'Internet haut débit dans les universités	6	150 000 000	25 000 000	5	99 238 000	19 847 600

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

Quand on considère les délais d'exécution, les activités planifiées ont été réalisées conformément au calendrier établi pour les trois projets de plateforme et pour les CCATIC. Le projet relatif aux bibliothèques numériques a nécessité la moitié du temps planifié. Celui au profit des jeunes entrepreneurs n'a été exécuté que pendant quatre (4) mois sur les 36 mois prévus, le volet « mise en place de crédit » n'ayant pas été réalisé. La mise en œuvre du projet portant sur les 1 000 kits de connexion a consommé quinze (15) mois contre douze (12) planifiés et celui du centre du courrier hybride en a consommé 24 mois contre 36 planifiés. Le calendrier est donc globalement respecté dans la mise en œuvre de la plupart des projets.

4.3.7.2. *Evaluation de l'efficacité des projets de l'axe promotion de l'usage des TIC*

TABLEAU 21 : COMPARAISON DES COUTS PREVUS ET REALISES DES PROJETS DE L'AXE

N°	Projets	Coût		Taux de réalisation financière %	Taux de réalisation physique %
		Prévu	Réalisé		
1	Installation de bibliothèques numérique à SOS Village d'enfant à Dassa-Zoumè, au CEG Gbéto dans la Commune de Zè et au CEG 1 à Bembèrèkè	50 000 000	41 603 308	83,21	100,00
2	Subvention de 1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet au profit des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire	450 000 000	409 400 000	90,98	100,00
3	Assistance aux agriculteurs via les TIC (centre d'appel)	200 000 000	133 800 000	66,90	100,00

N°	Projets	Coût		Taux de réalisation financière %	Taux de réalisation physique %
		Prévu	Réalisé		
4	Appropriation de l'usage de téléphone portable par les femmes (système d'information sur les marchés)	200 000 000	116 839 479	58,42	100,00
5	Service d'alerte pour la prévention des risques d'alerte en milieu rural	200 000 000	199 609 750	99,80	100,00
6	Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC (PAEJTIC)	200 000 000	22 715 000	11,36	35,00
7	Installation de Centre Communautaire d'Accès aux TIC	200 000 000	337 499 408	168,75	100,00
8	Mise en place du Centre du Courrier hybride	2 782 800 000	2 184 479 319	78,50	100,00

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

Les données du tableau ci-dessus indiquent qu'il y a trois (03) projets dont les taux de réalisation financière sont inférieurs à 70,00%, un (01) est réalisé à 78,50%, un (01) autre à 83,21% et deux (02) autres à plus de 90,00%. Le projet relatif au CCATIC l'a été à hauteur de 168,75%. Pour tous ces projets, le taux de réalisation physique est de 100,00% à l'exception du projet en faveur des jeunes entrepreneurs.

Les raisons de cette diversité de situations au niveau des taux de réalisation du tableau sont :

- ✚ la rigueur dans la conduite du processus de passation des marchés ;
- ✚ l'inefficacité du mécanisme de suivi mis en place par l'agence qui n'a pas permis un suivi rapproché qui aurait contraint les prestataires à accorder toute l'attention à l'étape de l'exploitation des plateformes ;
- ✚ une mauvaise évaluation du montant de certains projets, notamment de celui des CCATIC pour lesquels les travaux de réhabilitation des locaux devant les abriter n'ont pas été bien évalués lors de la phase de préparation.

Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, les coûts unitaires moyens réels sont inférieurs aux coûts prévisionnels pour tous les projets. Bien que le taux de réalisation physique (35,00%) soit supérieur au taux de réalisation financière, le cas du Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC (PAEJTIC) est spécifique en raison de ce que la principale composante qu'est la mise en place de crédits au profit des jeunes entrepreneurs n'a pas été réalisée pour les raisons déjà évoquées plus haut.

S'agissant des CCATIC, le coût de réalisation des CCATIC (337 499 408 FCFA) est supérieur à la prévision initiale (200 000 000 FCFA), soit un taux d'augmentation de 68,75%. Le coût unitaire moyen de ces centres a aussi enregistré une augmentation dans les mêmes proportions. Cette situation est liée aux travaux de réhabilitation nécessaires pour rendre des locaux aptes à remplir la fonction dédiée à ces centres et dont les coûts n'ont pas été bien évalués lors de la phase de préparation du projet. Elle prouve une fois encore la nécessité d'études approfondies des projets à réaliser.

En ce qui concerne le centre de courrier, son efficience est évidente en comparaison avec celui de la Poste ivoirienne dont le coût d'installation est le double celui de la Poste du Bénin avec les mêmes fonctionnalités (tri automatique ultra performant, mise sous pli automatique et suite logicielle de courrier hybride), toutes choses égales par ailleurs. En outre, bien qu'il ait entièrement achevé et fonctionnel, 78,50% du coût initial ont été dépensés pour la réalisation. Cette situation est le résultat d'une bonne conduite du processus de passation de marché qui a abouti à des coûts concurrentiels en comparaison des cas similaires dans la sous-région.

TABEAU 22 : COUTS UNITAIRES DES OUTPUTS DES PROJETS DE L'AXE

	Nombre prévu	Coût prévu	Coût unitaire réalisé	Nombre prévu	Coût prévu	Coût unitaire réalisé
Installation de bibliothèques numérique à SOS Village d'enfant à Dassa Zoumè, au CEG Gbéto dans la Commune de Zè et au CEG 1 à Bembèrèkè	3	50 000 000	16 666 667	3	41 603 308	13 867 769
Subvention de 1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet au profit des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire	1 000	450 000 000	450 000	1 000	409 400 000	409 400
Assistance aux agriculteurs via les TICS (centre d'appel)	4	200 000 000	50 000 000	4	133 800 000	33 450 000
Appropriation de l'usage de téléphone portable par les femmes (système d'information sur les marchés)	3	200 000 000	66 666 667	2	116 839 479	58 419 740
Service d'alerte pour la prévention des risques d'alerte en milieu rural	2	200 000 000	100 000 000	2	199 609 750	99 804 875
Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC (PAEJTIC)	100	200 000 000	2 000 000	100	22 715 000	227 150
Installation de Centre Communautaire d'Accès aux TICS	4	200 000 000	50 000 000	4	337 499 408	84 374 852

	Nombre prévu	Coût prévu	Coût unitaire réalisé	Nombre prévu	Coût prévu	Coût unitaire réalisé
Mise en place du Centre National de Traitement du Courrier hybride	1	2 782 800 000	2 782 800 000	1	2 184 479 319	2 184 479 319

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

4.4. EVALUATION DE L'IMPACT DU PNSU-CEP ET DES PROJETS PILOTES SUR LES CIBLES BENEFICIAIRES

4.4.1. Evaluation de l'impact du PNSU-CEP

L'impact d'un projet est l'ensemble des changements durables positifs et négatifs, prévus et imprévus sur les personnes, les groupes et l'environnement ayant un lien de causalité avec les projets.

L'impact le plus visible du PNSU-CEP, c'est déjà la couverture des localités anciennement situées dans les zones blanches (non couvertes). Avant la mise en œuvre du programme, 208 localités étaient non couvertes, aujourd'hui, 34 ne le sont plus.

Malheureusement, les projets de l'axe 2 « Promotion de l'usage dans les secteurs et à la poste », notamment ceux de mise en place des plateformes qui devraient aider à améliorer les performances des prestations dans les domaines de l'éducation et de la santé n'ont pas été fonctionnels, ils n'ont donc pas pu impacter les services publics et les cibles dans ces secteurs. Les améliorations des performances attendues dans les secteurs concernés n'existent donc pas.

Les projets d'appui aux services postaux ne fonctionnent pas encore à pleine capacité pour contribuer à renforcer la rentabilité financière de LPBSA.

Les bénéfices des TIC sur l'environnement sont nombreux. Elles permettent en effet de réduire la paperasserie, de faire des économies sur les coûts de transactions dans presque tous les domaines d'activité (santé, éducation, agriculture, transport, échange d'informations, télédétection, ...).

Mais, d'une part, les équipements et matériels TIC (téléphones portables, Android, micro-ordinateurs, équipements et matériels de connexion, ...) contiennent en général des substances toxiques qui nuisent à l'environnement et à la santé de l'homme comme l'antimoine, le chlore, le plomb, le lithium, le mercure, les phosphores, l'arsenic, etc. (Drezet, 2006). D'autre part, l'utilisation de ces équipements produit des déchets qu'il convient de gérer de façon appropriée et des champs magnétiques dont il faut tenir compte pour éviter les effets dangereux sur l'environnement et la santé des populations des zones bénéficiaires.

Les populations ont conscience de l'impact des infrastructures TIC sur la santé. *La preuve, c'est la réaction d'un habitant de Bobè (Commune de Bantè) : « J'ai appris que ce n'est pas bon de*

vivre à côté d'un pylône. Mais, le voilà devant moi là. Voyez chers frères, si on nous considérait, est-ce que cette antenne sera positionnée à moins de trente mètres de ma maison ? ».

Le manque d'intérêt sur le sujet dans le document du PNSU-CEP n'a pas permis d'éviter que les sites abritant les équipements de couverture en téléphonie mobile soient aux abords des habitations avec les conséquences des champs magnétiques sur la santé des populations résidant dans les environs immédiats desdites installations.

4.4.2. Evaluation des effets/impacts des projets de l'axe d'amélioration de la couverture

Les effets attendus des projets de cet axe sont : (i) 95 000 citoyens dans les zones blanches concernées, répartis sur 40 localités, ont une couverture réseau mobile et peuvent utiliser les services de la téléphonie mobile dans ces localités ; (ii) 7 545 citoyens ont accès aux points de présence d'accès collectif internet et (iii) 3 241 étudiants des universités concernées ont un accès collectif permanent à internet à travers le Wifi pendant la période de mise en œuvre.

A l'analyse, le premier impact est atteint (95 000 citoyens dans les zones blanches concernées, répartis sur 40 localités, ont une couverture réseau mobile et peuvent utiliser les services de la téléphonie mobile dans ces localités).

Le fonctionnement des 34 sites pour la période septembre - novembre 2017 qui est le premier trimestre de leur mise en exploitation fait ressortir les indicateurs suivants :

- nombre total de SIM activé : 3 064 ;
- nombre d'appels sortants : 4 106 581 ;
- nombre d'appels entrants : 3 256 233 ;
- niveau de revenu retiré (montant total engendré) : 118 063 595 FCFA ;
- revenu moyen par abonné par mois : 1 250 FCFA ;
- coût total des charges induites (maintenance, entretien,...) de l'ensemble des sites de septembre à novembre 2017 : 102 667 488 FCFA.

Ces données qui sont fournies par l'opérateur montrent bien que les revenus tirés de la mise en exploitation des sites du projet de couverture sont bien supérieurs aux coûts d'entretien.

Par ailleurs, on perçoit à travers ce projet certains changements socioéconomiques au niveau des localités. En effet, les personnes enquêtées ont déclaré que les possibilités offertes par la couverture de leurs localités leur facilitent la vie : 92,25% pour les opérations de transfert d'argent, 98,31% pour les échanges d'information avec les parents au Bénin et à l'extérieur, et 95,17% pour l'accès à l'utilisation du téléphone portable.

Ceci justifie l'opinion des bénéficiaires enquêtés dont 42,5% ont une bonne appréciation et 44,5% ont une appréciation moyenne quant aux résultats de ces projets sur le développement de leurs activités économiques et socio-culturelles. 48,8% ont signalé que les projets ont bien contribué à l'amélioration de leur niveau de vie, 45,8% ont enregistré un impact moyen. Seulement 5,4% ont déclaré n'avoir rien enregistré.

Le deuxième effet, quant à lui, n'est pas atteint du fait que les cybers centres ne sont plus fonctionnels. Quant au troisième effet, sa manifestation n'a été observée qu'à court terme. Juste après le déploiement des points d'accès Wifi dans les universités, la connexion internet était très bien utile et utilisée par les étudiants. Pour 93,20% en effet, le projet leur a facilité les recherches sur internet pour mieux préparer les cours, bien approprier leur contenu et effectuer des exercices en rapport avec les matières enseignées.

Les personnes enquêtées estiment que les projets ont eu d'impact sur leurs localités à travers le soutien à l'utilisation du téléphone portable (35,3% de l'effectif enquêté), l'accès à l'informatique, à l'internet et aux réseaux sociaux (27,5%), l'appui aux activités facilitant le fonctionnement des mouvements associatifs (19,3%) et l'amélioration des activités (17,9%).

La non réception des infrastructures de couverture pour raison de désaccord mentionné plus haut n'a donc pas d'effet sur la fonctionnalité des installations et la fourniture des facilités de téléphonie mobile et de connexion internet aux usagers.

4.4.3. Evaluation des effets/impacts des projets de l'axe de promotion de l'usage des TIC

L'objectif assigné aux projets de cet axe est de promouvoir l'usage des TIC dans les secteurs prioritaires à travers le développement des e-services. C'est l'angle sous lequel ils doivent aider à atteindre l'objectif du PNSU-CEP qui est de contribuer à améliorer l'accessibilité des populations aux services des communications électroniques et de la poste à des coûts abordables.

Cette accessibilité rentre dans le cadre de la vision stratégique énoncée dans le cadre du service universel est : « faire des services des communications électroniques et de la poste un levier important de croissance économique et de réduction de la pauvreté ». Les effets attendus des projets de cet axe sont :

- ✚ 7 000 petits producteurs agricoles utilisent la plateforme pour améliorer les méthodes culturales et par conséquent améliorent leur productivité et leurs revenus ;
- ✚ 2 000 femmes utilisent la plateforme pour accéder à l'information pertinente sur les marchés des produits et par conséquent leurs affaires et leurs revenus ;
- ✚ 80 micro-entrepreneurs voient leurs revenus augmentés grâce à la vente de produits et services TIC ;
- ✚ 50 entreprises sont créées dans les domaines des TIC ;
- ✚ le centre d'affaires du centre du courrier hybride enregistre un accroissement de 8,23% au terme du programme

Aucun de ces effets n'a été enregistré, en l'absence de la fonctionnalité des trois plateformes planifiées au profit des agriculteurs, des femmes et des populations rurales. De même, les entreprises n'ont pas été créées dans les domaines des TIC pour permettre aux populations des zones en déficit d'accès au SU-CEP et de quitter leur situation d'exclusion numérique. Les élèves

de deux établissements sur les trois ne jouissent pas des bénéfices attendus des bibliothèques électroniques.

S'agissant du Centre du courrier hybride, les ressources générées ne sont pas suffisantes pour contribuer à améliorer la situation financière de sa structure qu'est La Poste du Bénin SA. En effet, le taux d'accroissement du chiffre d'affaires de Centre du courrier est passé de 182,14% en 2017 à une chute de 3,86% en 2018 pour une prévision de 8,23% en 2019. Les difficultés à obtenir des marchés auprès des grands facturiers n'augurent pas d'une meilleure situation dans le futur. Les changements attendus ne sont donc pas encore réalisés pour les deux projets.

Les données collectées lors des Focus Groups confirment cette analyse. En effet, 66,6% déclarent qu'ils n'ont enregistré aucun changement après le projet contre 33,3% qui disent en avoir obtenu. Cette appréciation est à l'opposé des données enregistrées pour les Entretiens Individuels où il y a un changement positif après le projet pour 71,4% des personnes participantes et pas de changement pour 19,0%. Cette dualité dans l'appréciation vient de la nature des cibles pour les deux outils de collecte :

- les Focus Groups ont rassemblé les bénéficiaires qui sont plus portés vers les résultats concrets des projets et la contribution de ces derniers à l'amélioration de leurs conditions de vie ;
- alors que la majorité des participants aux Entretiens Individuels sont les prestataires, les responsables au niveau des ministères et des agences intervenant dans le domaine des TIC, plus portés sur les outputs des projets réalisés.

En outre, pour les personnes enquêtées par questionnaire, les projets ont contribué à l'accès à l'informatique, à l'internet et aux réseaux sociaux (35,2%), à l'utilisation du téléphone portable (30,6% de l'effectif enquêté), l'appui aux mouvements associatifs (19,2%) et à l'amélioration des activités (12,2%).

4.5. EVALUATION DE LA DURABILITE DU PNSU-CEP

Evaluer la durabilité consiste à apprécier dans quelle mesure les bénéfices produits se poursuivront après la phase de mise en œuvre. L'évaluation de la durabilité s'apprécie à travers celle de l'approche de mise en œuvre, du processus participatif, de l'accessibilité physique et de l'abordabilité des services offerts par les outputs des projets.

4.5.1. Appréciation de l'approche de mise en oeuvre

L'approche retenue pour la réalisation des projets est celle de faire faire et celle de subvention pour assurer leur financement. Le point de mise en œuvre des projets établi plus haut montre qu'en dehors du projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC, tous les autres ont été réalisés globalement dans les délais impartis. Cette performance démontre bien l'efficacité de l'approche du faire-faire.

Cependant, à l'exception du projet de couverture en infrastructures de téléphonie mobile, la bibliothèque numérique de Dassa, les kits de connexion, les projets d'appui aux services postaux,

l'exploitation des extrants des autres projets exécutés n'a pas survécu à la fin de la période de mise en œuvre. Cette situation est imputable à l'approche subvention mise en œuvre pour assurer le financement qui n'a pas permis, lors de la phase de formulation, d'engager une réflexion approfondie sur la prise en charge du financement des actions d'exploitation des extrants produits par les projets.

La situation du projet d'appropriation du téléphone portable par les femmes en est une illustration. Lors des travaux de terrain et face à la difficulté de rencontrer les femmes bénéficiaires dont la liste existe, un Chef d'Arrondissement rencontré a dit : *« chers mesdames et messieurs, moi je vous comprends et je comprends les dames qui disent qu'elles ne connaissent pas le projet. Mais vous ne comprenez pas. En réalité, ces listes sont des listes politiques. C'est sûr que c'est une femme leader qui a donné les noms »*.

L'ensemble des projets n'est pas mis en œuvre dans une approche holistique qui garantirait les chances de survie des infrastructures mises en place. Le sort de la quasi-totalité des projets après la période de mise en œuvre montre que l'approche « subvention » est une condition nécessaire parce qu'elle a permis de réaliser les projets dans les délais impartis mais insuffisante puisque presque tous n'ont pas survécu. Cette situation suggère de consacrer une bonne place (i) à l'environnement d'accueil des projets, (ii) à la participation active des bénéficiaires à la formulation et à toutes les phases du projet, (iii) à l'acceptabilité et à l'engagement de ces derniers et (iv) au nécessaire portage par les autorités des services publics au profit desquels des projets sont formulés.

4.5.2. Appréciation de l'approche participative et partenariat en place

Tous les projets ont été formulés avec la participation des cibles bénéficiaires avec des approches différentes d'un projet à un autre. Ainsi, pour les projets d'installation des infrastructures de téléphonie mobile, les populations ont été sollicitées pour l'identification de la parcelle devant abriter les équipements et les personnes chargées de la sécurité des installations sont choisies au sein des jeunes gens de la localité. Le mécanisme informel consistant à autoriser les populations à venir charger leurs appareils a été mis en œuvre avec plus ou moins de succès d'une localité à une autre à la discrétion des agents chargés de la sécurité des installations.

Pour tous les autres projets, un processus d'implication et de participation active des structures partenaires (ministères, établissements publics d'enseignement, administrations communales, ...), a été mis en place. Ce processus a profité à tous les projets qui ont pu produire leurs extrants. La seule exception est le projet d'appui aux jeunes entrepreneurs qui a souffert de la non prise en compte de tous les paramètres (mise en place des garanties) lors de l'implication des institutions de microfinance.

Cependant, le processus d'implication n'a pas pu aider à la pérennisation de l'utilisation desdits extrants. Le seul extrant encore en cours d'utilisation au service des élèves est la bibliothèque du village SOS de Dassa grâce à l'engagement des responsables de cet établissement. Tous les autres projets au profit des secteurs de l'éducation, de l'agriculture, de la santé, des administrations locales et des femmes des marchés n'ont pas prospéré. L'inefficacité du processus d'implication a été ressentie au niveau de tous les projets. Ainsi, par exemple, pour le projet d'appui à l'appropriation du téléphone portable par les femmes, celles-ci n'ont pas du tout

apprécié le retrait de la composante d'attribution de téléphones portables initialement prévue. Cette désapprobation est à l'origine de l'opposition des femmes du marché de Savè à l'administration des outils de collecte. Elle justifie également le fait que les agents enquêteurs n'aient pas pu rencontrer les bénéficiaires à Panhouignan (commune de Dassa).

Ces situations sont la manifestation de l'absence d'un processus formel d'identification des bénéficiaires et par-delà, posent le problème de leur implication effective. En outre, tout porte à croire que l'appui de l'ABSU-CEP devrait s'adresser à des structures bien organisées et capables de trouver en leur sein des mécanismes durables d'exploitation des projets de promotion de l'usage des TIC.

Quant aux projets d'appui aux services postaux, le centre du courrier hybride et dans une moindre mesure les CCATIC s'inscrivent dans le registre des projets partiellement fonctionnels après la période de mise en œuvre en ce que le premier tourne largement en-deçà de ses capacités et que le second peine à satisfaire sa clientèle. Cette situation montre que, pour La Poste du Bénin SA qui se bat a posteriori pour montrer la pertinence et la rentabilité des investissements soumis à l'agence, les faits démontrent qu'elle n'était préparée ou qu'elle n'a pas pris les dispositions pour les accueillir et les pérenniser.

Pour tous les autres projets, les structures partenaires n'ont pas su ou n'ont pas pu créer toutes les conditions d'exploitation des extrants en raison du peu d'attention accordée à la période post-projet qui devrait avoir été examinée en profondeur et faire l'objet d'un cadre formel de partenariat à suivre et à évaluer par les parties en présence (ABSU-CEP, bénéficiaires et partenaires) avant, pendant et après la mise en œuvre du projet.

4.5.3. Accessibilité au SU CEP

L'accessibilité est mesurée sous l'angle de la possession du téléphone portable qui constitue le matériel de choix et les difficultés d'utilisation des services. L'enquête montre que la quasi-totalité des enquêtés (96,8%) disposent de ce matériel. 32,1% déclarent avoir des difficultés d'utiliser les services offerts et ils sont 77,9% à ne pas en avoir. La quasi-totalité des personnes enquêtées (98,0%) déclarent ne pas avoir été formés pour l'utilisation des services.

Quant aux résultats obtenus avec les Focus Groups, 31,8% n'ont pas de téléphone portable pour manque de moyens financiers (57,1% des enquêtés), pour appareil défectueux (14,3%) et pour coût élevé des frais de communication (14,3%). Parmi ceux qui ont des difficultés d'utilisation, les raisons évoquées sont les difficultés de connexion (23,8 %), le coût d'accès trop élevé (4,8%), les problèmes d'énergie (4,8%) et le problème de restitution des crédits par l'opérateur Etisalat (4,8%) en cas de réclamation.

La fermeture de certains centres d'accès à Internet fixe à d'Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè pour défaut d'abonnement à Internet, l'inexistence sur le terrain des centres d'appels des projets en faveur des agriculteurs, des femmes et des populations rurales sont aussi les raisons qui expliquent qu'un tiers (1/3) des participants à l'enquête soient dans la situation de difficultés d'accès aux services offerts.

4.5.4. Abordabilité du SU CEP

L'abordabilité qui consiste en la fourniture de Service Universel à moindre coût est appréciée sous le double angle de la part du revenu consacrée aux frais de communication et de l'opinion des bénéficiaires sur le coût des connexions.

Des travaux de recherche (GSMA, 2006 : Universal Access: How Mobile can bring communications to all) ayant porté sur 61 opérateurs, dont presque la moitié dans des pays en développement, indiquent que le montant minimum qu'un abonné doit dépenser pour l'utilisation de son système afin que l'opérateur ne le déconnecte pas pour cause d'inactivité était de moins de 24 \$US par an. En partant de ce postulat et en faisant l'hypothèse que les coûts unitaires de communication n'ont pas augmenté, on peut estimer que le Béninois dépense en moyenne annuelle, 14 400 FCFA (600 FCFA pour un 1\$US en 2017), soit 2,7% de son revenu brut disponible. Ce chiffre est en cohérence avec les statistiques de l'UIT qui indiquent que les pays en développement consacraient moins de 4% de leur revenu aux dépenses de communication.

Par contre, en considérant la structure des dépenses des ménages, la situation est différente. En effet, les données de l'Enquête Modulaire Intégrée sur les Conditions de Vie des Ménages (EMICoV) réalisée par l'INSAE en 2015 révèlent que les populations du Département des Collines qui abritent 26 sur les 34 pylônes installés consacrent 6,2% de leurs dépenses totales aux frais de communication. Au plan national, cette statistique est de 5,6%.

S'agissant des résultats des travaux de terrain, 72,8% des Focus Groups organisés estiment que les frais de connexion via les réseaux mobiles sont chers. Ils sont 18,2% à dire que les frais sont acceptables et 4,8% les qualifient de moins chers. Pour les frais de connexion internet via les réseaux mobiles, ils sont respectivement 68,2% et 18,2% pour les deux premières modalités. Ces résultats diffèrent de ceux résultant de l'enquête où 63,5% des personnes enquêtées estiment que les coûts payés sont raisonnables pendant que 36,5% disent le contraire.

Ces résultats ont dû avoir été influencés par la mise en application de la décision gouvernementale de taxer les connexions, décision mise en application trois jours avant la fin des travaux sur le terrain. Les usagers reconnaissent que l'usage des forfaits vient atténuer les coûts élevés des connexions même s'ils se plaignent des plages horaires couvertes par les forfaits pratiqués par les opérateurs GSM.

4.5.5. Evaluation de la durabilité des projets pilotes

4.5.5.1. Evaluation de la durabilité des projets d'amélioration de la couverture

En dehors du projet de couverture en téléphonie mobile, dont les bénéficiaires pensent pouvoir contribuer à pérenniser les services déployés à travers leur utilisation, il n'a pas été noté une appropriation des activités de manière durable par les structures partenaires pour les deux autres projets. Les résultats de l'enquête confirment également ce constat.

Tous les cybers déployés dans les communes concernées, de même que les points d'accès Wifi dans les universités ne sont plus fonctionnels après la phase de mise en œuvre des projets.

Cette situation révèle que les approches de mise en œuvre (partenariat) par l'ABSU-CEP, méritent d'être revues aux prochaines phases de formulation des projets futurs.

Tableau 23 : Fonctionnement des infrastructures installées après la période de mise en œuvre

Projets	Indicateurs	Cibles	Réalisations	Taux de réalisation %
Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes	Nombre de sites déployés	36	34	94,4
Création de points d'accès public à internet fixe dans des communes	Nombre de cybers centre fonctionnels	3	0	0,0%
Fourniture d'internet haut débit dans les universités	Nombre d'universités ayant son point d'accès collectif à internet à travers le wifi fonctionnel	6	0	0%

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

Selon les personnes enquêtées, les facteurs contributifs à la pérennisation, sont par ordre d'importance, la qualité de la connexion (35,9% des personnes enquêtées), la qualité des équipements installés (22,9%), la qualité de l'étude du projet (13,0%), la qualité du matériel utilisé par l'utilisateur (12,2%), le coût d'accès aux services (8,4%) et la formation (7,6%).

4.5.5.2. *Evaluation de la durabilité des projets d'amélioration de la couverture*

Les bénéficiaires du Projet « Subvention de 1000 kits de connexion » ont déclaré lors de l'enquête qu'ils continuent d'utiliser leur microordinateur et prennent en charge eux-mêmes les frais de connexion. Les bénéfices de ce projet sont donc durables.

Au niveau des bibliothèques, seule (celle du village SOS de Dassa) est toujours en exploitation. La durabilité de cette bibliothèque est liée à deux facteurs (i) l'autonomie du Village SOS et (ii) l'importance que lui accordent les responsables qui (i) ont recruté un gestionnaire pour encadrer les élèves et (ii) paient les frais d'électricité et les autres charges de fonctionnement. Ce n'est pas le cas à Bembèrèkè et à Zè, tous deux des établissements publics qui reconnaissent l'importance mais qui ne disposent pas de ressources propres pour financer les charges de fonctionnement. Le cas de Bembèrèkè où le Directeur s'est vu refuser l'utilisation des subventions allouées par le budget de l'Etat pour recruter un gestionnaire en est une illustration.

S'agissant des projets au profit des agriculteurs, des femmes des marchés et des populations rurales, aucune des plateformes n'est en exploitation. On ne saurait donc parler de durabilité. Les équipements existent mais sont inutilisés depuis plusieurs mois. Les applications sont développées. Mais dans aucun des cas, il n'y a pas eu de ressources (i) pour payer un personnel existant ou pour recruter un nouvel agent dédié à la gestion des plateformes, (ii) pour financer

les activités de collecte des informations à livrer aux usagers et (iii) pour payer toutes autres charges nécessaires. Enfin, la question des frais d'appel par les bénéficiaires (agriculteurs et femmes des marchés) n'a pas été adressée.

TABEAU 24 : NIVEAU DE REALISATION DES OUTPUTS CLES

Projets	Indicateurs	Cibles	Réalisations	Taux de réalisation
Mise en place de bibliothèques numériques	Nombre de bibliothèques numériques fonctionnelles	3	1	33,3%
Subvention de 1000 kits de connexion	Nombre de Kits de connexion distribués	1000	1000	100,0%
Appui aux agriculteurs via les TIC	Nombre de plateformes fonctionnelles	1	0	0,0%
Appropriation du téléphone portable par les femmes	Nombre de plateformes fonctionnelles	1	0	0,0%
Système d'alerte sur les risques en milieu rural	Nombre de plateformes fonctionnelles	1	0	0,0%
Appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans les domaines des TIC	Nombre de jeunes promoteurs ayant obtenu un crédit	50	0	0,0%
Installation des CCATIC	Nombre de CCATIC fonctionnels	4	4	100%
Mise en place du centre du courrier hybride	Nombre de centre fonctionnel	1	1	100%

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP

Les bénéficiaires du Projet « Appui aux jeunes entrepreneurs » n'ayant pas obtenu de financement pour leurs entreprises, il ne saurait être question de durabilité en raison de ce que le mécanisme d'implication des Institutions de Microfinance n'a pas bien appréhendé les capacités des jeunes promoteurs à remplir les conditions d'accès aux crédits. Ces insuffisances n'ont pas permis la mise en place des crédits en faveur des bénéficiaires du projet.

S'agissant du Centre de courrier hybride, la rentabilité demeure encore très hypothétique. En effet, le rythme d'activités du centre est très largement inférieur à sa capacité qui est de 300.000 plis par jour. Le centre n'a pas pu capter les activités des grands facturiers relevant du secteur public et étendre son réseau de clients vers d'autres entreprises du secteur privé. Cette situation est imputable au manque d'autonomie d'action pourtant nécessaire en matière de négociation commerciale avec les clients potentiels.

Le plan d'exploitation prévisionnel du centre prévoit dès sa première année de mise en exploitation (2017), (i) la réalisation d'un chiffre d'affaires de montant de 603 548 024 FCFA avec une charge d'exploitation de 101 436 868 FCFA et (ii) des taux d'augmentation du chiffre d'affaires qui vont de 11,06% en 2018 à 6,40% en 2021. Mais en réalité comme chiffre d'affaires,

le centre n'a pu générer que 182 140 728 FCFA en 2017, soit un taux de réalisation de 30,18%. En 2018, le centre n'a réalisé qu'un chiffre d'affaires de 175 109 503 FCFA sur les sept (07) premiers mois de l'année et aucune recette n'a été enregistrée par le centre d'août à décembre 2018. Les charges contenues dans le tableau ci-dessous, bien que non exhaustives, montrent que le problème du centre, c'est de gagner une part substantielle du marché.

En 2018, le chiffre d'affaires est réalisé à 25,90% des prévisions et a connu une chute de 3,50% contre un accroissement attendu de 11,06%. Si la stratégie commerciale du centre n'est pas revue, la tendance d'évolution de ses activités ne garantit pas l'atteinte du seuil de rentabilité au bout de cinq ans d'exploitation, période au terme de laquelle le retour sur investissement devrait être observé. Il importe alors d'entrevoir un autre business model.

TABEAU 25 : EVOLUTION DU CHIFFRES D'AFFAIRES DU CENTRE DU COURRIER HYBRIDE

Eléments	2017	2018	2019	2020	2021
Chiffre d'affaires prévisionnel	603 548 024	678 563 619	739 394 716	804 612 514	859 673 372
Chiffre d'affaires réalisé	182 140 728	175 764 285			
Taux de réalisation (%)	30,18	25,90			
Taux d'augmentation prévisionnel du Chiffre d'affaires (%)		12,43	8,96	8,82	6,84
Taux d'augmentation réel du Chiffre d'affaires (%)		-3,50			
Total des charges (non compris les frais de personnel)	59 219 036	847 458			

Source : Données provenant des rapports d'activités de l'ABSU-CEP et du Centre du courrier hybride

Les problèmes touchant aux capacités des bénéficiaires des projets (insuffisance de formation et d'information, manque de garanties, ...) sont confirmés par les Entretiens Individuels réalisés qui montrent que 31,8% des personnes interrogées ont de faibles capacités pour continuer d'utiliser les services fournis par les projets, 13,6% ont de fortes capacités pendant que 27,8% ont une capacité jugée moyenne.

Par ailleurs, les facteurs de pérennisation, selon les personnes enquêtées, sont par ordre d'importance la qualité de la connexion (33,3% des personnes enquêtées), la qualité des équipements installés (16,6%), la qualité de l'étude du projet (13,3%), la qualité du matériel utilisé par l'utilisateur (12,8%), le coût d'accès aux services (12,3%) et la formation (11,7%).

4.6. FACTEURS DE REPLICABILITE DES PROJETS PILOTES

La répliquabilité examine la possibilité de concevoir et de mettre en œuvre des projets similaires dans d'autres régions. Elle est évaluée ici à partir des facteurs susceptibles d'assurer le succès des projets pilotes au cas où l'ABSU-CEP serait amenée à les entreprendre ailleurs.

TABLEAU 26 : FACTEURS DE REPLICABILITE DES PROJETS DE L'AXE (EN %)

Facteurs de réplabilité	Projets amélioration couverture	Projets promotion usage des TIC
Sélectionner les partenaires suivant leur besoin et des critères bien définis	16,1	17,24
Tenir compte des facteurs socio-culturel, économique, démographique, environnemental et politique des populations	14,73	10,34
Faire une bonne étude de faisabilité et un bon suivi du projet	13,01	13,79
Impliquer les bénéficiaires/partenaires, les sensibiliser et les former	12,33	15,17
Augmenter l'accès à la connexion et assurer la stabilité du réseau	11,3	12,41
Revoir le nombre et la qualité équipements	10,27	8,28
Mettre en place des équipements d'énergie solaire de qualité et de capacités suffisantes	9,25	0
Disposer du personnel adéquat et revoir la gestion	8,9	10,34
Disposer de fonds suffisants et rechercher de l'aide auprès de partenaires	4,11	12,41
Total	100,00	100,00

Source : Données d'enquête

Tous les facteurs de réplabilité cités par les enquêtés et repris dans le tableau ci-dessus sont importants et l'importance varie d'un groupe de projets à un autre. Les statistiques présentées montrent que le tout premier facteur à prendre en considérer est le même pour les deux axes, à savoir, « sélectionner les bénéficiaires suivant leur besoin et des critères bien définis » avec respectivement 16,10% et 17,24% pour le premier et le second axes. Les quatre (04) autres facteurs les plus importants sont aussi les mêmes avec des degrés d'importance variables. Ce sont :

- tenir compte des facteurs socio-culturel, économique, démographique, environnemental et politique des populations ;
- réaliser une étude de faisabilité et assurer un bon suivi ;
- impliquer les bénéficiaires, les sensibiliser et les former ;
- augmenter l'accès à la connexion et assurer la stabilité du réseau.

Il faut signaler que, pour les projets de l'axe 2, « Disposer de fonds suffisants et rechercher de l'aide auprès de partenaires » est crédité du même pourcentage (12,41%) que le dernier des facteurs les plus importants ci-dessus listés.

4.7. CONCLUSION PARTIELLE

Le PNSU-CEP est cohérent avec les stratégies et programmes nationaux et le PAG 2016-2021. Il est pertinent en ce qu'il répond aux attentes des cibles bénéficiaires même si ces attentes sont restées insatisfaites après la période de mise en œuvre. Le programme contribue à la disponibilité du service universel, notamment ceux destinés à assurer une meilleure couverture du territoire national même si par endroits, la couverture du rayon annoncé n'est pas ressentie par les populations. La contribution du programme à l'accessibilité physique aurait été totale si les outputs des projets de promotion de l'usage sont exploités. La question de l'accessibilité financière reste entière pour les populations des zones bénéficiaires qui estiment que les coûts d'accès aux services sont élevés.

La mise en œuvre du service universel requiert des dizaines de milliards de FCFA que le rythme actuel de mobilisation des ressources au profit de l'ABSU-CEP ne pourra pas permettre de soutenir. La faible mobilisation des ressources, la faible capacité d'absorption de l'agence, le changement de priorité dans l'allocation des ressources et l'absence d'investissement en 2018 constituent un obstacle à l'ambition de couvrir les 208 villages d'ici à fin 2019.

Les indicateurs contenus dans le tableau 16 ci-dessus et provenant du cadre logique du document portant Stratégie et Programme du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste sont des indicateurs de résultat. L'absence des indicateurs d'effets/impacts est à imputer à la non conception, lors de la phase de formulation, de la Théorie du Changement (TdC) qui aurait permis, d'une part, d'identifier les différents niveaux d'indicateurs et de les assortir des valeurs de référence et cibles à renseigner dans le cadre de mesure des performances et, d'autre part, de relier les investissements réalisés aux changements qu'ils devraient produire sur les cibles bénéficiaires.

La préoccupation environnementale n'est pas omise dans le programme mais elle n'a pas été prise en compte dans les deux axes. En effet, des activités ont été prévues uniquement pour les projets d'appui aux services postaux de l'axe 2 mais elles n'ont ni fait l'objet de projets pilotes, ni été intégrées aux projets initiés. Aucune activité n'a été intégrée aux projets de l'axe 1.

En outre, les limites de l'approche de subvention pour l'intégralité du financement des projets suggèrent un autre mode de financement qui accorde une place de plus en plus importante aux structures bénéficiaires des interventions de l'Agence.

Enfin, les facteurs de répliquabilité examinés dans la sous-section ci-dessus doivent être suffisamment pris en compte lors de la formulation des interventions futures de l'agence.

5. EVALUATION DU DISPOSITIF DU SUIVI & EVALUATION DU PNSU-CEP

Le dispositif de Suivi & Evaluation est inclus dans le document portant Stratégie et PNSU-CEP dans son cadre logique (annexe 1) qui comporte deux composantes :

- une Composante suivie du S&E du PNSU-CEP 2016-2019 qui a pour objectifs :
 - de suivre et de mesurer les résultats et la performance du programme pendant sa mise en œuvre afin de s'assurer que les objectifs et les résultats attendus seront réalisés et de permettre des ajustements durant l'exécution ;
 - de suivre certains risques opérationnels ("fonction Suivi des Risques") liés à certains résultats dans le but de mettre en œuvre des processus de planification et de management ;
 - de suivre les résultats et les performances du programme qui permettent d'apprécier la pertinence des stratégies et mécanismes particuliers de mise en œuvre et de coordination des différents projets et des activités du PNSU-CEP 2016-2019 ;
- une Composante Evaluation qui a pour objectifs :
 - d'analyser de manière rétrospective (évaluation récapitulative) les résultats atteints à la lumière des effets attendus ;
 - d'évaluer l'impact des projets du programme sur les bénéficiaires, y compris sur les groupes vulnérables qui pourraient avoir moins d'accès aux bénéfices sur les activités du programme ;
 - d'analyser les résultats des différents projets mis en œuvre de manière à améliorer leur exécution et d'atteindre les objectifs fixés.

Cette composante inclut :

- la Stratégie d'Evaluation intégrant les méthodologies spécifiques pouvant fournir des indications sur les impacts des programmes mis en œuvre et attribuables aux interventions des projets financés.
- le recours à des modèles scientifiques coût-efficacité qui assurent la neutralité, de l'exactitude, de l'objectivité et de la validité des informations.

L'évaluation à mi-parcours est prévue pour fin 2017 pour permettre d'apporter les éventuels ajustements et réorientations requis. Il est aussi prévu des évaluations indépendantes par des bureaux d'études et des évaluations internes selon des méthodes participatives.

Dans son opérationnalisation, le dispositif de Suivi & Evaluation est inclus dans le Plan de Travail Annuel et se limite à l'analyse de l'évolution des livrables des activités de l'agence et des indicateurs qui leur sont associés.

5.1. ANALYSE DU CADRE LOGIQUE DU DOCUMENT DE STRATEGIE ET PROGRAMME NATIONAL DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

L'examen du cadre logique contenu dans le document portant Stratégie et PNSU-CEP et du dispositif de Suivi & Evaluation en place à l'ABSU-CEP indique que :

- la quasi-totalité des indicateurs sont des indicateurs d'intrants et d'extrants avec quelques rares cas d'indicateurs de résultat ; l'agence a donc privilégié ces indicateurs au détriment de ceux qui permettraient d'apprécier les changements au niveau stratégique ;
- l'ABSU-CEP n'a pas élaboré un document pour fournir les précisions sur l'identification des indicateurs, notamment leur valeur de référence, leur nature, la définition, leur mode de calcul, la périodicité de leur collecte, les cibles à atteindre,... ;
- l'agence ne dispose pas de Plan de S&E fondé sur la Théorie du Changement du programme et du cadre de performance pour guider et organiser ses activités de S&E.

La place prépondérante accordée aux indicateurs d'inputs et d'extrants est imputable à l'absence de la Théorie du Changement du programme qui aurait permis (i) de préciser la raison d'être de ce dernier, (ii) de renforcer la prise de conscience sur la manière dont les projets constitutifs du programme vont y contribuer, (iii) d'accorder une plus grande attention aux indicateurs de mesure des impacts souhaités sur les cibles bénéficiaires et sur l'économie nationale et (iv) de faciliter l'évaluation.

Cette insuffisance a été comblée avec la TdC élaborée par l'équipe d'évaluation avec le soutien du BEPPAAG, des structures intervenant dans le domaine des TIC, des structures partenaires et bénéficiaires ainsi que de la DESE/ABSU-CEP. Cette TdC reconstituée a servi de base à l'élaboration du cadre de performance en annexe.

Ce cadre de performance devra servir de document de base pour l'amélioration du dispositif du S&E et de la mise en place d'un système d'information approprié.

5.2. L'EFFECTIVITE DU SUIVI DES ACTIVITES ET DES INDICATEURS

Le dispositif de Suivi & Evaluation est intégré au PNSU-CEP. Sur la Composante Suivi, l'agence suit les indicateurs d'activités et d'utilisation des extrants liés à la mise en œuvre des projets tels que le nombre de personnes utilisant les services, les populations ayant potentiellement accès aux services, les taux de pénétration et de télé-densité, la bande passante consommée, ...

Pour la plupart de ces indicateurs, ils sont produits par l'ARCEP et par les prestataires à travers les rapports d'utilisation des services ou à la demande de la Direction des Etudes et du Suivi & Evaluation. Les valeurs de référence et les cibles ne sont pas indiquées dans les fiches élaborées pour les projets en raison d'une part de l'absence d'activité de collecte des données lors du formatage des projets et, d'autre part, de la non réalisation de sérieuses études de faisabilité et d'évaluation qui auraient permis de proposer des valeurs cibles aux indicateurs d'effet et d'impact.

Le suivi au niveau l'agence porte plus sur l'évolution de la mise en œuvre des projets et par conséquent, quand il n'y pas de projets en exécution, il n'y a pas d'activités de suivi. Cela traduit

l'absence de suivi des projets après la période de mise en œuvre. Or, un tel suivi est plus que nécessaire. Si la période post projet avait fait l'objet de suivi, les résultats auraient permis de pallier les défaillances observées sur le terrain en ce qui concerne par exemple la non mobilisation de ressources pour payer le personnel dédié et financer les frais d'exploitation des plateformes mises en place.

Par ailleurs, il convient de signaler que l'évaluation à mi-parcours, initialement prévue pour fin 2017 n'a été lancée qu'en septembre 2018. Cette situation ne pourra pas permettre d'exploiter les résultats de l'évaluation à mi-parcours pour opérer les ajustements nécessaires à l'optimisation de la mise en œuvre des projets constitutifs du programme qui s'achève en 2019.

5.3. LA PRODUCTION ET L'UTILISATION DES RAPPORTS DE PERFORMANCE

En raison de la nature des projets, l'ABSU-CEP n'exige pas de rapports de suivi à tous les prestataires et/ou partenaires. Pour ceux qui sont astreints à l'obligation de production de rapports périodiques, la plupart n'envoient plus de rapports à l'Agence puisque les projets sont achevés. Il convient cependant de signaler le cas de la Poste du Bénin SA qui est une des structures du MENC et qui continue de faire parvenir ses rapports. L'opérateur Spacotel (MTN) quant à lui n'envoie pas systématiquement son rapport.

La DESE produit environ 70 rapports par an allant des rapports hebdomadaires, mensuels et annuels à des rapports ad hoc parfois sollicités par la hiérarchie. Les rapports font l'objet de plusieurs usages. Seul, le rapport annuel est publié sur le site web de l'agence et exploité lors des sessions du Conseil National d'Orientation de l'agence. Les autres rapports sont adressés à l'Autorité de tutelle (le MENC) soit pour rendre compte, soit pour solliciter des appuis nécessaires pour lever certains goulots.

L'examen des rapports d'activités de la période 2015-2017 montre que les rapports sont bien élaborés et contiennent certaines informations clés, notamment l'organisation et le fonctionnement de l'agence, la performance dans l'utilisation des moyens mobilisés et dans la réalisation des activités planifiées, l'évolution des indicateurs, les difficultés rencontrées et les recommandations.

Il manque cependant certains éléments d'appréciation, par exemple :

- des informations sur le mode de calcul des indicateurs de délais calculés dans le Système de Management Qualité ;
- l'incidence des activités de l'agence sur les indicateurs de performance ;
- le ciblage des structures ou responsables destinataires des recommandations suggérées à la fin des rapports ;
- la suite réservée aux recommandations suggérées au titre de la période précédente.

5.4. LE CONTROLE DE QUALITE DES DONNEES

Le dispositif de Suivi & Evaluation ne dispose pas d'un mécanisme systématique de contrôle de qualité des données sur les indicateurs qui sont produits par les prestataires et les partenaires. Les activités de contrôle de qualité des informations transmises consistent en :

- ✚ l'analyse de cohérence des données transmises d'un rapport à un autre ;
- ✚ la confrontation desdites données avec celles collectées lors des visites et tournées de terrain ;
- ✚ la cohérence des données de terrain avec les exigences des cahiers de charge des prestataires.

Il convient de noter que le contrôle de qualité des données tel que décrit ci-dessus relève du contrôle de cohérence des données qui sont collectées et analysées dans le cadre des activités d'analyse quotidiennes. Cet aspect est important et devrait aider à déceler certaines erreurs. Le système d'information et la nature des statistiques utilisées par l'agence commandent de se limiter au processus ci-dessus décrit.

Cependant, un système d'informations plus complexe devra donner lieu à un contrôle de qualité qui va au-delà des éléments indiqués ci-dessus et porter aussi bien sur les données d'enquêtes que sur les données administratives collectées et exploitées en instant notamment sur l'évaluation :

- de la pertinence pour savoir si la donnée ou l'indicateur permet de mesurer le résultat qu'il est censé démontrer ;
- de la validité pour mesurer la qualité de la définition de la donnée, son mode de calcul et la fréquence de sa production ;
- de la fiabilité pour apprécier la présence d'éventuelles contradictions ou erreurs, la constance des méthodes de calcul et la disponibilité de la documentation sur les procédures de calcul.

5.5. LE SUIVI DES RISQUES

Les perturbations au bon déroulement des activités et les risques influençant la mise en œuvre des projets font l'objet d'attention, notamment dans le système de management qualité en application dans le cadre du suivi de la Certification ISO que l'agence a obtenue depuis 2015.

Cependant, selon les responsables de la DESE/ABSU-CEP, le suivi des risques ne fait l'objet d'attention dans le dispositif de Suivi & Evaluation en raison de ce qu'il ne constitue pas une exigence dans les dispositifs de suivi du MENC qui est la structure de tutelle et parce que non prévu dans les canevas des rapports attendus de l'agence. Cette situation mérite d'être corrigée avec la prise en compte du suivi des risques dans le dispositif de S&E à rebâtir au sein de l'agence.

5.6. LE PROCESSUS PARTICIPATIF DU MECANISME DE SUIVI & EVALUATION DE L'ABSU-CEP

Le mécanisme de S&E de l'ABSU-CEP est conduit par le personnel de la DESE en ce qui concerne la collecte des données sur les indicateurs auprès des producteurs pour alimenter les rapports d'activités.

S'agissant des rapports de performance, le processus de leur élaboration et de leur validation n'implique pas des structures et acteurs clés telles que la Direction de la Programmation et de la Prospective du ministère de tutelle, les autres agences et structures opérant dans le domaine des TIC et les structures partenaires et bénéficiaires des projets.

Tous les constats identifiés au niveau du mécanisme de Suivi & Evaluation commandent un processus de formulation des projets qui facilite l'évaluabilité à travers la Théorie du Changement, un processus participatif d'examen des outputs, notamment du rapport de performance, le suivi des projets et des risques qui leur sont associés pour assurer le bon déroulement de toutes leurs phases.

6. QUELQUES PRATIQUES INTERNATIONALES EN MATIERE DE SU-CEP

De par le monde, de multiples stratégies ont été expérimentées offrant une palette de solutions possibles, tenant compte des évolutions technologiques et des spécificités liées à chaque pays. En matière de dispositif de service universel, il n'y a ni généralisation, ni de prêt-à-porter. Chaque pays adapte son modèle à ses propres réalités socio-économiques. Ce qui fait que l'expérience des pays est riche d'enseignements et ne manque pas de recéler certains paradoxes.

Dans un premier temps, il sera dressé un panorama des meilleures pratiques relatives au service universel en Europe, aux Etats Unis d'Amérique et dans quelques pays africains, puis dans un second, il sera abordé les évolutions attendues et les enjeux de demain.

6.1. EXPERIENCE DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES UNIVERSELS

6.1.1. Dispositif français du service universel

Le périmètre français du service universel des communications électroniques comprend :

- l'accès pour tous, à un service téléphonique de qualité à un prix abordable ;
- l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
- la fourniture d'un service de renseignements ;
- la fourniture d'un annuaire d'abonnés, sous forme imprimée et électronique regroupant l'ensemble des abonnés fixes et mobiles dans une liste universelle ;
- la desserte du territoire national en cabines téléphoniques ;
- les tarifs sociaux pour les usagers à faibles ressources ou handicapés.

En France, le financement du service universel des communications électroniques est assuré par le Fonds de service universel des communications électroniques (FSUCE) qui est géré par la Caisse des dépôts sous la surveillance de l'ARCEP.

6.1.2. Service universel des communications électroniques : Modèle américain

Aux Etats-Unis, le dispositif actuel, instauré par le « Communication Act » de 1996 élargit le périmètre classique avec l'inclusion du haut débit au sein de l'accès universel. Cette option a été réaffirmée à la fin des années 2000 avec la mise en place du « Connect America Fund ».

6.1.2.1. Périmètre du service universel

Sont compris dans le service universel américain :

- l'accès aux services de voix sur le réseau téléphonique public commuté avec la possibilité d'émettre et de recevoir des appels ;
- les services de réception d'appel uniquement ;
- l'accès aux services d'urgence ;
- l'accès aux services de l'opérateur local ;
- l'accès aux services longue distance et internationaux ;
- l'accès aux services de renseignements.

Outre ces services, quatre types de programmes de financement du service universel sont pris en compte par le fonds de service universel américain. Il s'agit de :

- l'aide aux zones à coûts élevés : cette composante recouvre les subventions au titre des surcoûts supportés par les opérateurs en zone rurale qui réalisent le dernier kilomètre « last mile » permettant l'interconnexion aux réseaux longue distance ;
- l'aide aux abonnés à faibles revenus : ce programme correspond à des réductions sur les factures téléphoniques des abonnés à faibles revenus. Sont considérées comme à faibles revenus « lifeline », les personnes déjà éligibles pour d'autres types d'aide (pour la santé, la nourriture...). Fait partie aussi de ce programme, les réductions des coûts d'installation de téléphone pour les personnes bénéficiaires ;
- l'aide aux écoles et bibliothèques pour le raccordement à internet. Ce type d'aide est lié à deux facteurs : l'ampleur des populations désavantagées et la localisation de l'école ou de la bibliothèque ;
- l'aide aux centres de santé en zone rurale : ce programme subventionne les services de communications électroniques nécessaires à des soins de santé (par exemple envoi de radiographies numérisées, vidéo-conférences, etc.).

6.1.2.2. *Financement de service universel américain*

Le financement du service universel aux USA au niveau fédéral est géré par un fonds de service universel, auquel contribuent tous les opérateurs fixes et mobiles de communications électroniques fournissant des services entre-Etats fédérés et à l'international. Les fournisseurs d'accès internet (FAI) ne contribuent pas au fonds.

6.1.3. *Dispositifs de service universel dans quelques pays africains*

En Afrique, le service universel a beaucoup évolué au cours des deux dernières décennies. Jadis, les politiques nationales visaient à promouvoir la téléphonie fixe dans les ménages ainsi que l'accès communautaire. De nos jours, plusieurs pays se sont dotés d'objectifs ambitieux comme la généralisation de l'accès aux services mobiles et large bande. Pour y arriver, les décideurs politiques, dans nombre de pays, ont mis en place des fonds de service universel extrêmement actifs qui permettent de mettre en œuvre de gigantesques programmes d'inclusion numérique.

6.1.3.1. *Cas du Maroc*

6.1.3.1.1. *Périmètre du service universel des communications électroniques*

Conformément à la réglementation en vigueur, le service universel au Maroc comprend :

- le service de télécommunications de base dont un service téléphonique d'une qualité spécifiée à un prix abordable ;
- les services permettant l'accès à internet ;

- l'acheminement des appels d'urgence, la fourniture d'un service de renseignements et d'un annuaire sous forme imprimée ou électronique ;
- les services à valeur ajoutée dont la liste est fixée dans un cahier de charges ;
- les missions d'aménagement du territoire qui consistent en la desserte du territoire national en cabines téléphoniques installées en zones rurales et en zones industrielles.

Par ailleurs, en application de la stratégie gouvernementale, un Comité de Gestion du Service Universel des Télécommunications (CGSUT) a été créé pour préparer et valider les programmes de Service Universel. Il en est ainsi du programme PACTE qui vise à apporter l'accès à la téléphonie et à l'internet pour 9.263 localités rurales impactant ainsi une population d'environ 2 Millions de personnes. Il en est de même du programme INJAZ qui permet aux étudiants du second cycle universitaire de certaines filières éligibles, d'acquérir un ordinateur portable/tablette et un abonnement d'une année de service Internet mobile (3G et 4G).

6.1.3.1.2. *Financement des missions de service universel*

Le financement des missions de service universel est réalisé à travers les contributions annuelles des opérateurs ou toute autre contribution sous forme de dons, legs. Ces contributions sont versées dans le Fonds de service universel de télécommunications (FSUT).

6.1.3.2. *Cas de la Côte d'Ivoire*

La mise en œuvre des programmes de service universel en Côte d'Ivoire est assurée par l'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications (ANSUT)

6.1.3.2.1. *Périmètre du Service universel*

Le périmètre du service universel en Côte d'Ivoire comprend :

- la fourniture sur l'ensemble du territoire national de services de téléphonie, de transmission de données et de l'accès à internet haut débit ;
- l'installation de postes téléphoniques publics payants et/ou de centres de télécommunications/Tic multimédia ;
- un acheminement gratuit et prioritaire des appels téléphoniques et autres communications électroniques d'urgence à partir de tout terminal fixe, mobile et autre terminal multimédia ;
- un service de renseignements et un annuaire universel regroupant les coordonnées des abonnés sous forme imprimée ou électronique.

Le dispositif ivoirien de service universel des communications électroniques est bâti autour de cinq programmes majeurs :

- le programme de gouvernance électronique (e-GOUV) qui a pour objectif d'améliorer les conditions de travail de l'administration, des services publics et des entreprises par l'usage des Tic ;

- le programme de vulgarisation des TIC dont la composante majeure est le projet « un citoyen, un ordinateur, une connexion internet » visant l'amélioration des conditions d'accessibilité des populations à des services TIC de qualité ;
- le programme de cyber centres communautaires qui vise l'appropriation des TIC par les populations et le développement de plusieurs secteurs d'activités (enseignement) ;
- le programme du réseau national haut débit qui ambitionne la fourniture et l'établissement d'un réseau de transmission de 7.000 km en fibre optique ;
- le programme de service de communication d'urgence qui vise la mise à disposition d'un numéro d'urgence unique pour les populations.

6.1.3.2.2. *Financement du service universel*

Le financement du service universel est assuré principalement par la contribution des opérateurs, mais aussi par des concours bancaires et des subventions de l'Etat.

6.1.3.3. *Cas du Sénégal*

Suite à la libéralisation du secteur des télécommunications, l'exploitation des réseaux de télécommunications a été concédée à des opérateurs privés. Dans ce contexte, le Sénégal, pour continuer à assurer sa mission de service public et éviter l'exclusion de certaines catégories de population ou de zones géographiquement éloignées et économiquement non rentables, a mis en place un dispositif d'accès au service universel.

6.1.3.3.1. *Périmètre du service universel*

L'Acte additionnel de la CEDAO relatif à l'accès/service universel transposé dans les dispositions législatives de l'Etat du Sénégal précise les services minima obligatoires entrant dans le champ du service universel comme suit :

- la fourniture du service de télécommunications ;
- l'édition d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements ;
- les services d'urgence ;
- l'accès public payant aux postes téléphoniques publics ;
- des mesures particulières en faveur de certains groupes sociaux.

6.1.3.3.2. *Financement du service universel*

Il est assuré par le Fonds de Développement du Service Universel des Télécommunications (FDSUT). Ce fonds a entre autres pour objectifs :

- promouvoir l'accès des populations rurales et/ou démunies aux services de télécommunications/TIC afin d'améliorer leur intégration dans le développement économique et social du pays et contribuer à leur épanouissement ;
- promouvoir la participation du secteur privé dans la prestation des services de télécommunications dans les zones rurales et les zones démunies ;

- promouvoir le développement économique et social des zones rurales et des zones démunies, leur permettant d'avoir accès à l'internet et d'assurer leur intégration dans la société de l'information.

Les ressources du FDSUT proviennent, entre autres, des versements suite à l'attribution d'une licence de télécommunications, des taxes sur le chiffre d'affaires des opérateurs et des appuis des partenaires au développement.

Dans le cadre de la stratégie Sénégal numérique 2025, le FDSUT vient d'être réaménagé et actualisé en vue de contribuer plus efficacement à la politique d'inclusion numérique du Sénégal.

6.1.3.4. Cas du Ghana

Le Ghana a mis en place une législation très souple permettant d'élargir les missions du service universel en tenant compte de l'évolution socio-économique. C'est dans ce cadre que le Fonds d'investissement du Ghana pour les communications électroniques (GIFEC) a été créé en 2008.

6.1.3.4.1. Périmètre du service universel

Le GIFEC structure le programme d'accès universel au Ghana à travers des projets à géométrie variable allant des projets d'infrastructure aux projets de connectivité et à ceux portant sur des filières, notamment :

- les Projets d'infrastructure : Extension du réseau en zones rurales
- le « Rural Telephone Project » qui vise à motiver les opérateurs à étendre leurs services en zones rurales, en finançant le coût de construction des pylônes ;
- le « Common Telecommunications Facilities Project » qui vise à inciter les opérateurs à construire des pylônes dans des zones peu desservies dans une logique de co-localisation ;
- les Projets de connectivité
 - o Connectivité des établissements publics : il s'agit de connecter les écoles, les universités, les bibliothèques, les bureaux de poste et les prisons ;
 - o Community Information Centers : il s'agit de centres mixtes composés d'un télé-centre à but lucratif et d'un centre de ressources communautaires à but non lucratif destinés à tous les habitants de la localité, aux écoliers, aux jeunes déscolarisés, aux femmes, aux entreprises privées, aux organisations non gouvernementales et aux collectivités territoriales. Ces centres mettent à disposition un accès internet, des ordinateurs, des logiciels et proposent également de la formation.
- les Projets de constructions de kiosques aux handicapés pour créer des emplois aux handicapés, avec la construction de Kiosques pour vendre des cartes de recharges, des modems, des cartes SIM, etc. ;
- les Projets d'appui aux filières incluant :

- « Last Mile Initiative » : ce projet concerne les régions rurales de production de citron et d'ananas et porte sur des dispositifs d'accès internet et des applications logistiques d'identification (codes barre). Ce projet pourrait être à terme étendu vers les filières de coton, de mangue et de riz ;
- Projet d'appui aux pêcheurs : il consiste à doter les pêcheurs de technologies de repérage des poissons (Sondes et GPS).

6.1.3.4.2. *Financement du service universel au Ghana*

Les opérateurs titulaires d'une licence versent une contribution correspondant à 1% de leur chiffre d'affaires annuel. Les autres sources légales du Fonds GIFEC sont :

- les fonds provenant des investissements effectués par les fiduciaires du Fonds ;
- les dons, les subventions et les libéralités ;
- toute autre somme allouée au Fonds pouvant devenir légalement éligible.

TABLEAU 27 : PERIMETRE ET FINANCEMENT DU SU SELON LES PAYS

	France	USA	Maroc	Côte d'Ivoire	Sénégal	Ghana	Bénin
Accès aux services de voix sur le réseau téléphonique public commuté avec la possibilité d'émettre et de recevoir des appels	Oui (prix abordable)	Oui	Oui (prix abordable)	Oui	Oui (payant)		Oui
Accès aux services d'urgence	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès aux services de renseignements.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui
Annuaire d'abonnés fixes et mobiles	Oui		Oui (hard & soft)	Oui	Oui		
Desserte du territoire national en cabines téléphoniques	Oui	Oui	Oui (priorité zones rurales et industrielles)	Oui	Oui	Oui	Oui
Tarifs sociaux pour les usagers à faibles ressources ou handicapés.	Oui	Oui (subvention via réduction de factures téléphoniques)					
Aide aux zones à coûts élevés		Oui (subvention pour le last mile (dernier Km))					

	France	USA	Maroc	Côte d'Ivoire	Sénégal	Ghana	Bénin
Aide aux écoles et bibliothèques		Oui (zones isolées à population pauvres)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Aide aux centres de santé en zones rurales		Oui (envoi fichiers médicaux, vidéoconférences)				Oui	
Services d'accès à internet	Oui (haut débit)	Oui (haut débit)	Oui	Oui (haut débit)	Oui	Oui	Oui
Projets de constructions de kiosques aux handicapés						Oui	
Projets d'appui aux filières						Oui	
Cybers communautaires				Oui			Oui

Source : élaboré par l'équipe d'évaluation

6.2. ENJEUX ACTUELS DU BENIN : L'ACCES A INTERNET HAUT DEBIT

Selon le Benchmark IDI (ICT Development Index) de l'Union Internationale des Télécommunications, le Bénin dans le domaine de la maturité digitale, arrive à la 151^{ème} position, juste devant le Togo voisin, mais derrière le Sénégal, le Mali, le Ghana et le Nigéria. Pour combler ce retard et bien opérationnaliser la vision du Gouvernement dans le domaine du numérique, l'accès haut débit à internet sur la quasi-totalité du territoire national apparaît de plus en plus comme une commodité essentielle à l'intégration sociale et économique de la population.

Cette ambition est clairement affichée dans le PAG à travers le Projet de déploiement de l'internet haut et très haut débit sur l'ensemble du territoire national qui a, entre autres, pour objectifs de : « Faire passer le taux de pénétration de l'internet au Bénin du 24,90% en janvier 2017 à 60% pour le Haut débit et à 80% pour l'internet en général d'ici fin 2021 »

Se fondant sur les pratiques ci-dessus présentées, il est indiqué que le Bénin élargisse le périmètre du Service Universel, recourt à de nouvelles sources de financement et s'engage sur des projets et programmes novateurs. L'ABSU-CEP devra s'appuyer sur le contexte favorable actuel caractérisé par :

- un leadership politique manifeste ;
- une vision claire déclinée en plateforme programmatique (eNNOV Benin 2021) ;
- une ambition de transformation structurelle de l'économie nationale ;
- une population jeune et de plus en plus éduquée ;
- deux câbles sous-marins faiblement exploités ;
- une proximité avec le Nigéria ayant un dynamisme digital attractif.

Il s'agira d'élargir le champ des Service Universel au haut débit à l'instar de plusieurs pays africains qui ont considéré le haut débit comme socle de développement de l'économie numérique et y ont inclus dans leur définition de service universel. Sur la base de cette considération majeure, ces pays ont pu élaborer et mettre en œuvre des initiatives innovantes et variées du service universel répondant aux besoins de leur population. Ces initiatives qui servent de « best practices » en Afrique en matière de service universel couvrent divers domaines comme :

- les initiatives de service universel portant sur des applications telles que :
 - les applications e-gouv au Maroc portant sur (i) la numérisation des actes de naissance (ii) la numérisation des textes législatifs et réglementaires (iii) la numérisation de l'opération de signification des jugements de la cour de cassation ;
 - les applications e-health en Ouganda ;
 - les applications donnant accès à des bases de données pédagogiques dans les établissements d'enseignement au Ghana.
- les initiatives de service universel en matière d'accès à internet haut débit incluant :
 - la connexion des postes de police et des orphelinats à internet haut débit au Rwanda ;
 - la connexion des bureaux de poste et des prisons au haut débit au Ghana.
- les initiatives de service universel portant sur le financement de terminaux comme :
 - le Programme « un ordinateur par enfant » au Rwanda ;
 - le Programme « un ordinateur par foyer » au Soudan ;
 - le Programme « INJAZ : un ordinateur pour chaque étudiant » au Maroc ;
- les initiatives de service universel relatives à l'inclusion des personnes handicapées telles que :
 - la mise à disposition de Centres d'accès TIC aux personnes handicapées Mali ;
 - l'e-accessibility Project au Nigéria ;
- les initiatives en faveur du développement de filières porteuses comme celles en faveur du citron et de l'ananas au Ghana.

7. LEÇONS APPRISSES ET RECOMMANDATIONS

7.1. LEÇONS APPRISSES

L'évaluation a montré que les projets de couverture ont eu plus de succès que les autres. En effet :

- des résultats satisfaisants ont été obtenus pour les projets de couverture même si ce n'est pas le cas pour certains projets de l'axe (Internet haut débit dans les universités et centres publics d'accès à internet fixes) à cause d'un manque d'implication et d'appropriation des structures partenaires ;
- en dehors des projets « Subvention de kits de connexion » et dans une moindre mesure celui portant sur les bibliothèques numériques, les projets de l'axe « Promotion de l'usage des TIC », notamment ceux portant sur la mise en place des plateformes, sont ceux qui n'ont produit aucun résultat pour défaut d'exploitation des plateformes mises en place.
- les projets d'appui aux services postaux ont eu des résultats mitigés pour défaut de captation de part croissante de marché en raison (i) du manque d'autonomie qui aurait permis au centre de courrier hybride de mettre en place une politique commerciale plus agressive et (ii) des modalités inappropriées de gestion des CCATIC.

L'évaluation a également montré que :

- une bonne exécution des projets et une implication efficace des structures partenaires sont nécessaires pour la réalisation des extrants ; des insuffisances dans la préparation technique des projets notamment l'implication effective des parties prenantes ; l'insuffisance de la prise en compte de ces paramètres est aggravée par l'absence de protocole d'accord indiquant les droits et les obligations de chaque partie au projet ;
- un suivi ciblé sur des étapes cruciales dans la mise en œuvre des projets et l'exploitation de leurs outputs est une condition essentielle pour la réussite des interventions ;
- davantage de ressources sont nécessaires pour l'atteinte de couverture de toutes les localités situées dans les zones blanches sur le territoire national ;
- des projets spécifiques en direction de certaines cibles (handicapées par exemple) et en faveur du développement des filières retenues dans les politiques et programmes de développement agricole sont nécessaires pour faire contribuer davantage les TIC à la croissance économique et à l'inclusion sociale.

7.2. RECOMMANDATIONS

Sur la base des résultats des évaluations et des expériences des pays ci-dessus présentées, les recommandations suivantes sont formulées à l'attention du Ministre en charge de l'Economie Numérique, de l'ABSU-CEP et de La Poste du Bénin SA.

7.2.1. *Recommandations à l'attention du Ministère chargé de l'Economie Numérique*

7.2.1.1. *Extension du champ d'intervention de l'agence*

Sur la base des benchmarks et se fondant sur la revue de littérature sur les expériences de promotion du SU à travers le monde et présentées dans le chapitre précédent, il importe que :

- l'ABSU-CEP intègre de manière formelle l'accès au très haut débit dans le périmètre du service universel pour optimiser l'utilisation du maillage du pays grâce au déploiement de la fibre optique (Projet TNT), l'Agence devrait prendre des initiatives pour réaliser le « last mile ou dernier kilomètre » pour permettre la réalisation des ambitions affichées par le Gouvernement ;
- en application de l'article 102 du code du numérique, l'agence mette en place un dispositif incitatif destiné à encourager la fourniture d'offres sociales multiservices : « tarif social mobile » ou « tarif social internet ». Un tel mécanisme faciliterait l'accès des personnes handicapées et même des personnes non bancarisées aux services de communications électroniques et de la Poste.

7.2.1.2. *Poursuite de programmes spécifiques en faveur de certaines cibles et de certains secteurs d'activités*

Au sein des projets pilotes de l'ABSU CEP, figurent des projets en direction des secteurs de l'éducation, de l'agriculture, de la santé, ... Il y en a aussi au profit de certaines cibles comme les femmes commerçantes des marchés. L'évaluation a montré que des actions prévues au PNSU-CEP ne sont pas encore adressées par des projets. C'est le cas des préoccupations liées à l'environnement, aux personnes handicapées, à l'alphabétisation, au système de référencement et de contre-référencement, ...

En s'appuyant sur ces résultats et sur les expériences des pays présentées ci-dessus, il conviendra de mettre en place des projets/programmes spécifiques en se basant sur les recommandations formulées aussi bien en ce qui concerne la sélection des projets, leur contenu et leur financement que les conditions de mise en œuvre.

7.2.1.3. *Diversification des sources de financement des actions de Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste*

La promotion des SU-CEP requiert d'importants investissements nécessitant des moyens largement au-dessus des financements mobilisés jusqu'à présent par l'agence. L'objectif du Document de Politique et Stratégie vise à « Faire du Bénin le quartier Numérique de l'Afrique à

l'horizon 2025». Pour opérationnaliser un tel grand dessein, l'ABSU-CEP n'a pu mobiliser que 32,330 milliards de FCFA sur une période de 10 ans (2007-2017). Ces ressources proviennent exclusivement de la contribution des opérateurs GSM.

Si cette tendance de mobilisation de ressources est maintenue, il faudra plus d'engagement de la part de l'Etat pour mobiliser les 94 milliards de FCFA⁸ requis pour la période 2019-2021 afin de pouvoir ambitionner de « positionner le Bénin comme la plateforme numérique de l'Afrique de l'Ouest à l'horizon 2021 » et davantage d'efforts pour la finalité retenue pour l'horizon 2025.

Dans ce cadre, l'enjeu demeure principalement le mode de financement. Pour assurer la couverture universelle en haut débit, la puissance publique (Etat et collectivités territoriales) doit apporter des ressources supplémentaires substantielles par l'intermédiaire des ressources internes et auprès des Partenaires Techniques et Financiers. De même, des mécanismes de financement basés sur le Partenariat Public-Privé (PPP) doivent être explorés.

7.2.1.4. *Actualisation de la politique nationale d'accès/ service universel*

Il est nécessaire de procéder à la relecture de la Stratégie d'accès au Service Universel pour doter le Bénin d'une politique nationale d'accès au service universel qui offre un cadre stratégique cohérent et stable aux interventions de l'agence et de toutes les parties prenantes. Cette exigence qui est en cohérence avec le Code du Numérique qui prescrit, en ses articles 93 et 94, doit tenir compte des orientations du PAG et des nouvelles missions dévolues à l'Agence à travers le code du numérique.

7.2.1.5. *Mode de financement des projets appuyés par l'ABSU-CEP*

Le mode de financement des projets pilotes est basé sur les subventions dans le cadre duquel toutes les dépenses requises sont financées sur les ressources de l'agence. Bien qu'apprécié par les structures partenaires, ce modèle a montré ces limites.

C'est pourquoi, le financement des futurs projets devra privilégier :

- le cofinancement comme élément d'engagement ferme de toutes les parties aux projets ;
- l'inscription de la contrepartie au budget de la structure partenaire dans le cadre d'une structure publique ou d'une collectivité locale ;
- les preuves de mobilisation de l'apport du partenaire s'il s'agit d'individus spécifiques éligibles au financement de l'agence.

L'agence devra également s'activer à (i) promouvoir le Partenariat Public Privé (PPP) et (ii) mobiliser des Partenaires Techniques et Financiers en faveur des projets rentrant dans les champs de l'accès au service universel.

⁸ Selon les déclarations du DG/ABSU-CEP lors de l'administration de l'outil « Entretien Individuel » en octobre 2018

7.2.1.6. *Mise en œuvre d'un cadre de coopération entre les principales parties prenantes*

Il est nécessaire pour l'agence de mettre en œuvre les dispositions du Code du numérique, en particulier, mettre en place un cadre de coopération entre acteurs (secteur privé, collectivités territoriales, départements ministériels, organismes publics) conformément à l'article 104 du code du numérique.

Ce cadre de coopération est d'autant plus important que l'effectivité de l'accès universel aux communications électroniques et à la poste ainsi que la généralisation de l'usage des TIC requièrent la synergie et la complémentarité des actions et des énergies qu'un tel cadre permettrait d'optimiser.

7.2.1.7. *Actions de mobilisation de ressources en direction des autres ministères en faveur des projets appuyés par l'ABSU-CEP*

Le défi au niveau de ces projets est la disponibilité des ressources pour (i) doter tous les villages cibles d'infrastructures de couverture en téléphonie mobile et connexion internet et (ii) maintenir les cybers et les facilités de connexion en état de fonctionnement performant et permanent. C'est pourquoi, il est demandé :

- de faire le plaidoyer en faveur de la contribution du budget aux ressources de l'agence ;
- de requérir de ses collègues en charge des différents ordres d'enseignement et de la santé de prendre des textes réglementaires qui inscrivent le financement de l'accès et de l'usage des communications électroniques (i) dans les dépenses éligibles aux budgets des subventions aux établissements scolaires, (ii) dans les crédits délégués aux centres de santé et (iii) dans les crédits aux structures déconcentrées des différents ministères ;
- d'effectuer la même mission auprès de tous les autres ministères susceptibles de contribuer à la promotion du service universel.

7.2.1.8. *Actions spécifiques au profit du centre du courrier hybride*

Le défi de la transformation de la Poste du Bénin au triple plan physique, financier et numérique et de la durabilité des prestations ainsi que sa modernisation résident dans la capacité de la société à créer les conditions pour rendre les CCATIC et le Centre du courrier hybride attractifs et rentables.

C'est pourquoi, il faudra faire le lobbying auprès de ses collègues membres du gouvernement afin que les gros facturiers appartenant à l'Etat (SBEE, SONEB, CNSS, etc.) confient au centre du courrier hybride les commandes d'impression de factures et d'autres documents tels que les avis d'imposition, ...

7.2.2. Recommandations à l'attention de l'ABSU-CEP

7.2.2.1. Nécessité de mise à jour du PNSU-CEP

L'évaluation a montré que les projets des deux axes ont enregistré des performances diverses. Elle a également fait ressortir les problèmes spécifiques qui ont entravé l'exploitation des outputs après la période de mise en œuvre. Elle a aussi indiqué les difficultés d'évaluation de la contribution aux résultats d'ordre stratégique à cause de l'absence d'indicateurs d'impact.

Les résultats de l'évaluation et les recommandations subséquentes formulées doivent être exploités pour procéder :

- à la mise à jour du document de stratégie nationale de service universel des communications électroniques et de la poste ;
- à la mise à jour du Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste doté de sa Théorie du Changement (TdC) ;
- à l'intégration des préoccupations environnementales et sociales dans toutes les composantes du programme.

Cette mise à jour du programme doit être l'occasion pour élaborer la TdC pour :

- mieux traduire la contribution des interventions de l'agence (i) à la dématérialisation et à la modernisation de l'administration et (ii) à la transformation structurelle de l'économie nationale qui sont des ambitions affichées dans le PAG 2016-2021 ;
- faciliter son évaluabilité.

7.2.2.2. Nécessité d'améliorer la capacité d'absorption de l'agence

Au niveau de l'exécution budgétaire, l'agence peine encore à utiliser les ressources mises à sa disposition puisque le meilleur taux est de 45,5% en 2016. La raison d'une telle situation est, pour les exercices 2016 et 2017, la non consommation des crédits des opérations du service universel due au défaut d'approbation du budget 2016 par le Conseil des Ministres dans l'attente de la mise en cohérence des actions de l'Agence avec le Programme d'Actions du Gouvernement dans le secteur. Pour 2017, cette situation a engendré la non consommation des crédits des opérations du service universel qui constituent 46,49% du coût de l'ensemble des projets pilotes. Il est à espérer que la mise en œuvre de la décision prise par le Conseil des Ministres en sa séance du 02 août 2017 de transférer la responsabilité d'approbation des différents budgets aux Conseils d'Administration puisse permettre une nette amélioration des niveaux d'exécution des budgets.

7.2.2.3. Mise en place des protocoles ABSU-CEP et structures partenaires

Une fois les projets identifiés et évalués, il convient d'accorder toute l'attention requise aux conditions de leur mise en œuvre. Les projets évalués ont été lancés sans un cadre formel de

partenariat entre l'ABSU-CEP et les structures partenaires dont l'absence a nui à des projets qui avaient pourtant des objectifs pertinents vis-à-vis du PNSU-CEP.

C'est pourquoi, pour les futures interventions de l'ABSU-CEP, il est fortement conseillé de conclure avec les structures partenaires des protocoles d'accords qui spécifient les obligations de chaque partie. Pour ces obligations, les constats de terrain et les entretiens individuels réalisés suggèrent de veiller :

- au pilotage du processus d'identification des projets ;
- aux conditions physiques d'installation des projets : locaux, équipement mobilier et informatiques, ... ;
- aux ressources humaines chargées de la gestion des projets, notamment leur recrutement ou désignation, les modalités et la source de la prise en charge de leurs émoluments et toutes autres conditions nécessaires à la motivation ;
- au mécanisme de revue périodique pour apprécier l'évolution des activités planifiées, appréhender les problèmes et mettre en œuvre des solutions appropriées.

7.2.2.4. *Amélioration du mécanisme de sélection des projets*

L'identification est une étape très importante des projets en ce qu'elle permet de comprendre l'environnement du projet et d'en déduire les éléments d'appréciation pour mieux en définir le contenu, d'en assurer un bon ciblage, de définir les conditions de succès dans la mise œuvre.

C'est pourquoi, il est recommandé pour les projets futurs

- de laisser l'initiative des projets aux structures partenaires, notamment en ce qui concerne les projets d'application et de cyber centres ;
- d'encourager et appuyer la mise en place des projets identifiés par les bénéficiaires, de façon à la fois à ancrer les projets dans la réalité du terrain et à garantir l'adhésion forte des cibles ;
- de réaliser de sérieuses études de faisabilité des projets qui suivent les étapes d'identification, de faisabilité, de sélection avant d'entreprendre la mise en œuvre conformément aux diverses suggestions contenues dans ce chapitre ;
- d'intégrer les préoccupations environnementales et sanitaires dans les projets ;
- de mettre en place un système participatif de sélection concurrentielle des projets proposés par les structures partenaires ;
- de réaliser l'analyse des différentes parties prenantes au projet pour d'une part, bien cerner les différents acteurs avec leur degré d'influence et d'autre part, organiser efficacement la concertation entre toutes les parties prenantes : opérateurs, associations, organisations professionnelles, ONG, membres des communautés, fournisseurs d'équipements, prestataires, services publics et institutions, etc.

Il est indiqué que ces recommandations fassent l'objet d'un guide à élaborer dans un processus participatif pour orienter les soumissionnaires potentiels et faciliter le travail de formulation des projets à soumettre.

7.2.2.5. *Nécessité d'activités d'IEC et de promotion des services fournis par les projets*

Les études ont montré qu'il y a des acteurs qui disposent de capacités limitées pour exploiter le service universel et que par conséquent des actions spécifiques de renforcement de capacités s'avèrent nécessaires pour ces cibles bénéficiaires. L'absence de telles activités ainsi que des actions d'IEC et de promotion ont été ressenties par les populations qui l'ont fortement signalée au cours des travaux de terrain.

Il est donc suggéré d'intégrer aux projets futurs une composante à part entière sur les activités examinées ci-dessus pour optimiser la participation des bénéficiaires et le bénéfice qu'ils vont en tirer.

7.2.2.6. *Mise en place d'un dispositif efficace de Suivi & Evaluation des projets*

Les documents de plusieurs projets ont prévu l'élaboration de Plan de S&E, la réalisation des études de référence pour définir les valeurs de référence des principaux indicateurs de performance. Dans la réalité, ces activités n'ont pas été réalisées. Pour inverser une telle situation, il conviendra de :

- élaborer un Plan de Suivi & Evaluation de l'agence qui intègre un cadre de performance à partir de la TdC à construire à la fois pour le programme et pour ses projets constitutifs ;
- mettre en place un système de suivi et d'évaluation axé sur les résultats qui est un puissant outil de gestion qui permet aux organisations d'améliorer leurs résultats ;
- intégrer, au plan d'action de l'agence, le suivi au cours de la période post-projets ;
- intégrer le suivi des risques au mécanisme de Suivi & Evaluation ;
- retenir le modèle d'évaluation des projets à l'étape de mise en place pour disposer de la liste des indicateurs requis et faciliter leur évaluation ;
- inclure, dans les études de faisabilité des projets, la collecte de données en vue de rendre disponibles les statistiques sur les valeurs de référence des indicateurs d'effet et d'impact ;
- impliquer toutes les parties prenantes à l'examen et à la validation des outputs du mécanisme de S&E.

L'un de ces outputs est le rapport de performance qu'il conviendra de restructurer en mettant le focus sur :

- l'analyse de l'incidence des activités de l'agence sur les indicateurs de performance ;
- le suivi des risques et le suivi des indicateurs ;

- l'analyse de l'incidence des paramètres du Système de Management Qualité sur la performance dans la mise en œuvre des projets ;
- la suite réservée aux recommandations suggérées au titre de la période précédente.

7.2.3. Recommandations à l'adresse de La Poste du Bénin SA

La rentabilité des CCATIC et du Centre du courrier hybride commande :

- de repenser les processus opérationnels et commerciaux dans l'optique de faire des Centres communautaires d'accès aux TIC (CCATIC) de véritables centres de ressources (centres d'affaires) en milieu rural, capables d'offrir une gamme de services innovants et diversifiés, accessibles et à des prix abordables ;
- de poursuivre l'extension du réseau postal dans les communes non encore desservies ainsi que la mise en place de CCATIC repensés comme indiqué ci-dessus ;
- de revoir le business model du Centre de courrier hybride en vue de le rendre rentable et performant : Pour y parvenir deux options sont à explorer :
 - soit, faire du Centre du courrier hybride et du Département EMS, qui sont tous deux, des services à valeur ajoutée, une filiale de la Poste du Bénin avec toute l'autonomie organisationnelle, managériale et financière requise ;
 - soit, confier la gestion du centre de courrier hybride à une structure privée dans le cadre d'un contrat d'affermage.

CONCLUSION

Le Gouvernement du Bénin a adopté en décembre 2016 le Programme d'Actions de Gouvernement (PAG 2016-2021) qui met un accent particulier sur l'utilisation « des technologies de l'information et de la communication (TIC) comme catalyseur de dynamisme économique et de modernisation pour l'accélération de la croissance économique et de l'inclusion sociale d'ici 2021 ».

Pour que les projets phares qui composent ce programme soient viables et produisent l'impact attendu, il s'avère indispensable que soit accéléré le processus d'accès universel notamment la couverture des zones blanches et la promotion des usages TIC.

En conséquence, l'ABSU-CEP doit repenser sa stratégie et son programme d'intervention assis sur une Théorie de Changement bien élaborée qui est en parfaite harmonie avec les ambitions du Gouvernement qui sont clairement affichées dans e-NNOV-Bénin 2021 et dans le PAG. En tout état cause, il importe que l'ABSU-CEP envisage la reconfiguration du périmètre du service universel/accès universel pour y intégrer (i) le haut débit et large bande en vue de permettre l'accès à l'internet de qualité dans les écoles, les formations sanitaires, les services de sécurité, les bibliothèques, les bureaux de poste et autres centres communautaires (ii) un dispositif incitatif destiné à encourager la fourniture d'offres sociales multiservices.

Il est aussi important d'accorder toute l'attention requise aux recommandations contenues dans le présent rapport pour permettre un plus grand impact des interventions de l'ABSU CEP.

ANNEXES

Annexe 1 : Cadre de mesure de performances du PNSU-CEP

Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de référ	Cible s	Réalisat °	Cible s	Réalisat °	Cible s	Réalisat °	Cibles	Réalisat °	
Objectif à long terme												
Accroître la contribution de l'utilisation des TIC à la croissance économique (PIB)	Développement socio-économique dû aux TIC et services postaux	Taux de croissance du PIB										
		Indice de pauvreté										
		Taux de réussite dans l'enseignement secondaire										Fiabilité de la connexion
		Gain de temps										
		Gain sur frais transport										
		Taux d'autosuffisance alimentaire										
		Taux accroissement revenus des femmes										
Objectif à moyen terme												
Améliorer les performances des secteurs (éducation, santé, agriculture,	Les performances sont améliorées dans le secteur de l'éducation	Taux de rendement dans le secondaire										
		Taux de rendement dans le supérieur										

Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de référ	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	
...) ainsi que des services postaux et financiers de base par les TIC		Taux de rendement dans le primaire										Fiabilité de la connexion
		Gain de temps pour les bénéficiaires										
		Gain sur frais transport pour les bénéficiaires										
	Les performances sont améliorées dans le secteur de la santé	Taux de prévalence des maladies épidémiques (palu, choléra, ...)										Fiabilité de la connexion
		Gain de temps pour les bénéficiaires										
		Gain sur frais transport pour les bénéficiaires										
	Les performances sont améliorées dans le secteur de l'agriculture	Rendements agricoles des principales spéculations										
		Taux accroissement revenus des agriculteurs										
		Taux accroissement revenus des femmes										

Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de réf	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	
		bénéficiaires du SIM										Fiabilité de la connexion
		Gain de temps pour les 80 producteurs ruraux										
		Gain sur frais transport pour les bénéficiaires										
	Les performances de la PBSA sont améliorées	Taux d'augmentation du chiffre d'affaires de la PBSA	0	0	0		182,14 %		-4,01%	8,23 %		
		Taux d'accroissement bancarisation dans les zones bénéficiaires										
	Les activités du secteur sont développées	Nombre d'emplois créés										
		Taux d'accrois des investissements dans le secteur des TIC&										
Objectif à court terme												
	Les infrastructures de téléphonie mobile	Nombre de sites équipés en infrastructures de téléphonie mobile	0	0	0	34	34					

Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de référ	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	
Améliorer la couverture du pays en infrastructures de téléphonie mobile	sont installées et fonctionnelles	Nombre de nouveaux villages couverts	0	0	0	36	34			208		
		Population couverte	0	0	0	95 000	95 000					
		Taux d'accroissement de la pénétration										Disponibilité de l'électricité
		Taux d'accroissement de la desserte										
	Des équipements de connexion à internet fixe sont installés et fonctionnels dans les communes bénéficiaires	Nombre d'utilisateurs des points d'accès public à internet	0	3	3	3	3					Disponibilité de l'électricité Fiabilité de la connexion Collaboration étroite avec les parties prenantes
		Nombre de communes bénéficiaires des points d'accès public à internet fixe										
		Population ayant accès à ces installations	0	7 545	7 545	7 545	7 545					
	Des équipements de connexion à internet fixe sont installés et fonctionnels dans certaines universités	Nombre d'universités dotées d'équipements de connexion à haut débit installés	0	5	6							Fiabilité de la connexion
		Nombre d'équipements de	0	6	0							

Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de référ	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	
		connexion à haut débit fonctionnels dans les universités										
		Nombre d'universités bénéficiaires des équipements de connexion à haut débit fonctionnels	0	6	0							
		Nombre d'étudiants utilisant les équipements dans les universités bénéficiaires	0	3 241	0							
	Les activités pédagogiques sont modernisées via les TIC	Nombre d'étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire bénéficiaires des kits de connexion	0	1 000	1 000							
		Nombre de bibliothèques numériques installées	0	3	3							
		Nombre de bibliothèques numériques fonctionnelles	0	3	0							

Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de référ	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	
Développer l'usage des TIC dans les secteurs (éducation, santé, agriculture) et la poste		Nombre d'élèves utilisant les bibliothèques numériques										
	L'assistance est fournie aux agriculteurs via les TIC	Nombre de plateformes installées	0	2	1							Disponibilité et motivation du personnel dédié aux plateformes Collaboration étroite avec les parties prenantes Accessibilité financière aux plateformes
		Nombre de plateformes fonctionnelles	0	1	0							
		Nombre d'agriculteurs des communes bénéficiaires utilisant la plateforme	0	7 000	0							
	Les femmes rurales ont accès au SIM	Nombre de SIM installés	0	3	3							
		Nombre de SIM fonctionnels	0	3	0							
		Nombre de femmes rurales utilisant la plateforme du SIM	0	2 000	0							
	Les populations des communes de Bantè, Savalou, Djidja et Aplahoué sont informées sur les risques sanitaires et	Nombre de systèmes d'alerte installés dans les communes bénéficiaires	0	4	4							Collaboration étroite avec les parties prenantes
		Nombre de systèmes d'alerte	0	4	0							

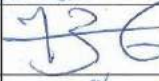
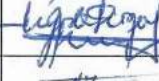
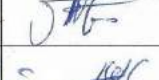
Objectifs	Résultats	Indicateurs	2015	2016		2017		2018		2019		Hypothèses critiques
			Val de réf	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	Cibles	Réalisat°	
	environnementaux	fonctionnels dans les communes bénéficiaires										
		Nombre d'alertes signalées										
	L'entrepreneuriat des jeunes est promu dans le domaine des TIC	Nombre d'entrepreneurs formés	100	0	0							Disponibilité de garantie pour obtenir les crédits
		Nombre de petites entreprises créées pour offrir les Services TIC	0	50	0							
		Nombre d'entrepreneurs ayant bénéficié de crédit	0	50	0							
	La PBSA participe à l'inclusion numérique	Nombre de CCATIC installés	4									
		Nombre de CCATIC fonctionnels	0	4	4							
		Nombre d'utilisateurs des CCATIC										
	Les prestations de la PBSA sont modernisées via les TIC	Nombre de courriers traités par le centre du courrier hybride										

Annexe 2 : Liste de présence de l'atelier d'élaboration de la Théorie du Changement

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste @bsu-cep	Atelier d'élaboration de la théorie de changement du Programme National du Service Universel des Communications Électroniques et de la Poste (PNSU-CEP)	E_007	Page 1 sur 3
		Indice B	06/06/2019

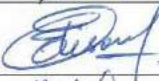
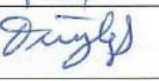
LISTE DE PRESENCE

Lieu : INFOSEC DE COTONOU

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
1	SALIFOU Sikanonou	LDP	DRP	97988277 sikanonousalifou@gmail.com	
2	TOSSOGBE Bencout	MESTFP (DRP)	collaborateur	95151028	
3	KOUSSAN GNIMONÉ Arnaud Fortune	ARCEP BENIN	DR	66546574 kfortune@arcep.bj	
4	KOUSSAN Waleyeu	ARCEP-BENIN	SCS	61657157 kwaleyeu@arcep.bj	
5	VIDEGOLA Gbedogo Elias	MESTFP	Coordonnateur	mvidegola@gouv.bj	
6	SEHLOUAN Boris Rodrigue	MEM/DIP	Cadre de la DIP	66557817 bsehlouan@gouv.bj	
7	CHABI BOUHARRI Mama	MEM/DIP	DIP	05496975 bmchabi@gouv.bj	
8	TOBOSSI A. OLIVIER	CSI-DIP	CSI	otobossi@gouv.bj	
9	HOUNTEHONOU M. Z. Armand	MP/MS	Cadre de la DIP	ahountehonou@gouv.bj	

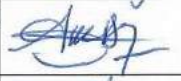
 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste	Atelier d'élaboration de la théorie de changement du Programme National du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste (PNSU-CEP) LISTE DE PRESENCE	E_007	Page 2 sur 3
		Indice B	06/06/2019

Lieu : INFOSEC DE COTONOU

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
10	GOUDALO Lambert	DGENP/MENC	Representant DSP	90922460 lengoudalo@yahoofr	
11	SEGLA Elias	BEPRAAG/SGPR	Membre	62 18 51 05 esegla@gmail.com	
12	BODRAITA Abdul J. A.	BEPRAAG/SGPR	Membre	97 87 87 90 abduljaneade@yahoo.fr	
13	VIEIRA Dominique J.	DIP/MS	CISPAS Representant DIP/MS	97 73 58 73 dnieyda@gouv.bj	
14	DOWMEPIO Hervé Euloge	DPP/MS	Statutaire (PSE) Representant de la DSP	97 73 58 73 dherveeuloge@yahoo.fr	
15	DEGBOEVI Eric	MTN	DS1	eric.degboevi@mtn.com	
16	HEUKENOU Harous	MTN	Officer Regulatory	marcus.heukenua@mtn.com	
17	DOSSOLVI Cedric	MESRS	CST/DIP	edjovouri@gouv.bj	
18	ASSOUMA Hamal	DPP/MESRS	CD-GSI	abdouph1@hotmail.com	

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste	Atelier d'élaboration de la théorie de changement du Programme National du Service Universel des Communications Électroniques et de la Poste (PNSU-CEP) LISTE DE PRESENCE	E_007	Page 3 sur 3
		Indice B	06/06/2019

Lieu : INFOSEC DE COTONOU

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
19	HOUNSEGBE Roméo	DPP/TEMP	Collaborateur	Shounsegbe@gmail.com	
20	ATINDOKPO Max	DPP/MENC	statisticien	maxatindokpo@cehps natindokpo@gouv.bj	
21	BOLYEJE Sonia	ABSU-CEP	CSGP	sonia.bouyeje@absucep.bj	
22	EDENAKPO K. Edouard	ABSU-CEP	CSSE	edouard.edenakpo@absucep.bj 9571617	

Annexe 3 : Liste de présence de la réunion de cadrage

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Électroniques et de la Poste @bsu-cep	Réunion de cadrage de la mission d'évaluation du programme national du service universel des communications électroniques et de la poste et des projets pilotes LISTE DE PRESENCE	E_007	Page 1 sur 2
		Indice B	29 août 2018

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
1	M ^{me} Aurélie ADAM SOULE ZOU MAROU	MENC	Ministre		
2	KOU GBADI Emile	ABSU-CEP	DA/ABSU-CEP	99 98 09 28 emile.kougbadi@absucep.bj	
3	AMOISSOU Armel	ABSU-CEP	DESE	97 64 14 40 armel.amoussou@absucep.bj	
4	DOSSEU Lionel	ABSU-CEP	DT	95 70 86 00 lionel.dosseu@absucep.bj	
05	EDENALPO K. Enefnon	ABSU-CEP	C/SSE	95 70 16 12 edenalpo.k@absucep.bj	
06	BOUEYE Sonia	ABSU-CEP	CSSP	97 57 58 12 sonia.boueye@absucep.bj	
07	BAMIGBOTCHE Mbarino	APP/MENC	C/CSE	mbamigbotche@zoum.bj	
08	KOSSI Carmel	ABSU-CEP	C/SDA	61 01 50 35 carmel.kossi@absucep.bj	
09	MOUSSOUGAN Daniel	GECA-PROSPECTIVE	Consultant	mdaniel@geca-prospective.com	
10	YAGBO Aristide	GECA-PROSPECTIVE	Consultant	yagboaristide@aigonal.com	
11	SOUMANOU Latifou	GECA-PROSPECTIVE	Chef de Mission	soumanoulatifou@yahoo.fr	
12	HOUNGNISSI Amore	GECA-PROSPECTIVE	Directrice Technique	a.houngnissi@geca-prospective.com michelamoras@chmail.com	

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste	Réunion de cadrage de la mission d'évaluation du programme national du service universel des communications électroniques et de la poste et des projets pilotes LISTE DE PRESENCE	E_007	Page 2 sur 2
		Indice B	29 août 2018

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
13	LAY/WOLA Laurent Nere	MENC	CAST	llayiwola@presidence.bj	
14	BONOU Geoffroy	DGENP/MENC	DGENP	gbonou@gouv.bj 97950142	
	ADJOVI SERGE	DG ADN		SADJOVI@PRESIDENCE.bj 92039998	
	YORO Black	AM/ENC		byoro@gouv.bj	

Annexe 4 : Liste de présence de la réunion d'information des parties prenantes

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste @bsu-cep	Réunion d'information des parties prenantes de l'ABSU-CEP sur la mission d'évaluation du programme national du service universel des communications électroniques et de la poste et des projets pilotes	E_007	Page 1 sur 3
		Indice B	07/09/ 2018

LISTE DE PRESENCE

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
1	AMOUSSOU, Arnel	ABSU-CEP	DESS	arnel.amoussou@absu-cep.bj	[Signature]
2	FATEMBO, A. Edgar	Benin Telecom	Analyste	fedgar@benintelecoms.bj	[Signature]
3	CHABI BOUKARI MAMA	CEMP	DTP	chabiboukari@yahoo.fr	[Signature]
4	SECLONDE James	ABCEP	Conseiller	jseclonde@gmail.com	[Signature]
5	LORO Marc-André	ADN	Directeurs de Projets	638442637 marcandrolito@gmail.com marcandrolito@presidence.bj	[Signature]
6	YAGBO Aristide	RECA	Consultant	yagboaristide@gmail.com	[Signature]
7	HOUNDEKON BOSSCA	MTN	Agent	bossca.houndekon@mtn.com	[Signature]
8	ALLADAGNINWEKE Louis	MTN	Agent	louis.alladagninweke@mtn.com	[Signature]
9	ASSOGBA Rosius	BTI	DSIM	nasogba@bntelecom.bj	[Signature]
10	BAGNAN Ismaël	LPB	Responsable suivi école	ismaelbagnan@yahoo.fr	[Signature]
11	ADJAMAKAN Arnel	LPB	Chef Centre Louis Houndekon	arnel.adjamakan@gmail.com	[Signature]



Agence Béninoise du Service
Universel des Communications
Electroniques et de la Poste

Réunion d'information des parties prenantes de l'ABSU-CEP sur la mission
d'évaluation du programme national du service universel des
communications électroniques et de la poste et des projets pilotes

E_007

Page 2 sur 3

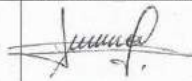
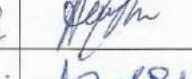
Indice B

07/09/ 2018

LISTE DE PRESENCE

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
12	KOUASSI Jean	Alink T	Gerant	6245 2025 j.kouassi@alinktelecom.bj	
13	HOUEGBAY ETIENNE	Alink Telecom	DT	etienne.houegbay@alinktelecom.bj	
14	OKE C. Séverin	DIP/MS	Informaticien	96370709/soke@gouv.bj	
15	BLASSOU Bienvenue	DIP/MEFP	DIP	37-47-31.15 blassou@gouv.bj	
16	MOUSSOUGAN Daniel	GECA - PROSPECTIVE	Charge d'Etudes / Chef Projet	m.daniel@gecaprospective.com	
17	de SOUZA Norberto	ASSI	CP	97985468 ndesouza@proindia.bj	
18	DJOSSOUVI Edouard	DIP MESRS	CSI	92 26 49 36 edjossouvi@gouv.bj	
19	EDENAKPO K. Esseynon	ABSU-CEP	CSRE	95977617 esseynon.edenakpo@absu-cep.bj	
20	AGBLO NON	GECA	Consultant	96 83 86 76	
21	BOUEYE Sonia	ABSU-CEP	CSGP	Sonia.bouye@absu-cep.bj 97575812	
22	BAKARY Abdel Ganiyi	AKASI Group	Directeur Commercial	abdel.bakary@akasigroup.com	

Annexe 5 : Liste de présence de l'atelier de restitution et de validation du rapport d'évaluation

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste @bsu.cop	Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire de la mission d'évaluation du programme national du service universel des communications électroniques et de la poste et des projets pilotes	E_007	Page 1 sur 10		
		Indice B	27/12/2018		
LISTE DE PRESENCE					
N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
01	PEDRO Eunice	MS/DIP	directrice	97873670 epedro@gouv.bj	
02	KPEDJO Guy	Rep/DIP/ MESRS	chef division Généraliste et Formation	95290476 gkpedjo@gouv.bj	
03	ATAYI-GUEDEGBE nanou	DPP/MENC	Directeur	942483 96	
04	BLASSOU Bienvenu	DIP/MESTFP	Directeur	97.47.31.15 blassou@gouv.bj	
05	DOSSOU Lionel	ABSU-CEP	Directeur Technique	95708600 lionel.dossou@absu.bj	
06	MADOHONAN Joachim	ABSU-CEP	C/cep	6666 2066 madohonan@yahoo.fr	
07	KOUADIO Waluyo	ARCEP-BENIN	C/SCRS	kwaligou@arcep.bj 61657157	
08	HOUNTONDI Comlan Herve'	UPS		95 95 33 53 hhountondji@presidence.bj	



Agence Béninoise du Service
Universel des Communications
Électroniques et de la Poste

Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire de la mission
d'évaluation du programme national du service universel des
communications électroniques et de la poste et des projets pilotes

E_007

Page 2 sur 10

Indice B

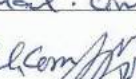
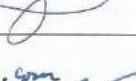
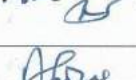
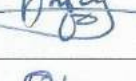
27/12/2018

LISTE DE PRESENCE

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
09	LAYIWOLA Laurent Marc	MENC	CAST	65282121 llayiwola@presidence.bj	
10	SABI BOVN ADAMOU Barkah	MENC	CT-GEN	96532492 bsabiboun@gouv.bj	
11	ADJASSA Azimath	ADN	Chef Projet Connectivité	95000251 aadjassa@presidence.bj	
12	Quenum Opportune	MENC	DAC	oquenum@gouv.bj	
13	KOUGBADI Emile	ABSU-CEP	DG	97980928 emile.kougbadji@absucep.bj	
14	AKOUMOU Amel	ABSU-CEP	DGSE	97641110 amelakoumou@absucep.bj	
15	Perfot AGBLONON	GECA-Direction	Consultant	95637676 perfotag@guisei.com	
16	Latife SOUMANOU	GECA-Direction	Consultant		

 Agence Béninoise du Service Universel des Communications Electroniques et de la Poste	Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire de la mission d'évaluation du programme national du service universel des communications électroniques et de la poste et des projets pilotes	E_007	Page 3 sur 10
		Indice B	27/12/2018

LISTE DE PRESENCE

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
17	YAGBO B. Aristide	GEC-PROSPECTIVE	Consultant	97847203 yagboaristide@gmail.com	
18	SALIFOU Sikanerou	L PB.	Directeur du Réseau Postal	97988277 sikanerousalifou@gmail.com	
19	GBENAMETO S. Jonas.	L PB	DG	96071455 jonasgbenameto@gmail.com	
20	BONOU Geoffroy	DGENP/MENC	DG	97950148 gbonou@gouv.bj	
21	ALLADAGNIWERE Louis	NTN	Gestionnaire de Projet	louis.alladagniere@ntn.com	
22	AHOUANTCHEDE Enlorge	NTN	Directeur des Risques NTN	97777598	
23	CHABI BOUHARI Mama	DIP/MAEMP	DIP	95496975 bmchabi@gouv.bj	
24	EDENAKPO K. Edouard	C/SE/ABU-CEP	C/SE	95971617 edegna.edenakpo@abucep.bj	



Agence Béninoise du Service
Universel des Communications
Electroniques et de la Poste

Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire de la mission
d'évaluation du programme national du service universel des
communications électroniques et de la poste et des projets pilotes

E_007

Page 4 sur 10

Indice B

27/12/2018

LISTE DE PRESENCE

N°	NOM - PRENOM (S)	STRUCTURE	QUALITE/FONCTION	TEL/E-MAIL	SIGNATURE
25	BOUEYE Sonia	ABSU-CEP	sonia.boueye@absucep.bj	97575812	
26	Mde Diane LALEYE ADEUTHY	DSP/MIENC	laleyediane@mienc.bj	95952871	
27	BENJAMIN Aloumpa	MTN	benjamin.aloumpa@mtn.com	97977767	
28	LOKO Thierry	Etsalat Benin	Responsable SSS & Traffic	95060601 / lthierry@mts.bj	

Annexe 6 : Liste des personnes rencontrées sur le terrain

N°	Nom & Prénoms	Localité	Genre (M/F)	Profession/Fonction	Contacts
1	ADOMOU Alain	IUT DE Lokossa	M	Directeur/Université de Lokossa	96 86 46 03
2	MEKOU Michèle	Zè	M	Directeur/CEG Zè Gbeto	95 34 55 25 97 03 40 90
3	FANDOHAN Belamain	Kétou	M	Coordonnateur/ Cycle d'Agronomie Générale/Université Agricole de Kétou	95 41 47 26
4	OLADEDJI Arielle	COTONOU	F	Agent du Prestataire Oceanic	96 39 43 39
5	GNONLON Pascal	Kétou	M	Coordonnateur/ zone Adja-ouère et Kétou DDAEP	
6	GNANSOUNOU Aristide	Agbangnizoun	M	1 ^{er} Adjoint au Maire	67 15 26 25
7	ADANDONON Appolinaire	Kétou	M	Directeur de l'école de Production Végétale et semencière/Université Agricole de Kétou	95 07 11 49
8	KANTCHI armand	Zè	M	Censeur du CEG ZE GBOTO	95 34 38 79
9	EWINSOU ANAGNON HONORE	Zè	M	Gestionnaire Comptable CEG ZE	96 15 86 46
10	AKOTAGNI CHARLES	Ketou	M	SGA de la mairie KETOU	
11	GNOLONFOUN Jean – Marc	Lokossa	M	Chef Service scolarité, examen et Coopération	95 15 38 60
12	Brice TOMEHO TONASSE	Lokossa	M	Chef Division Scolarité et Examen	96 02 36 30
13	AHOVI Patrick	Glazoué	M	Chef Arrondissement	97 73 74 96
14	HOUEHOU Martin	Glazoué	M	Chargé de Communication de la mairie	94 59 59 01
15	ALIDOWE Roger	Dassa	M	Chef Arrondissement Adihilindji (Dassa)	94 33 43 64
16	DJIMA Brice	Dassa	M	Chef Arrondissement Kéré (Dassa)	94 08 80 42
17	FAGNON Nicaise	Dassa	M	Maire de Dassa	96 33 33 53
18	DAWA Simon	Tangbé/Dassa	M	Habitant de Tangbé	95 76 83 54 / 66 45 54 95

N°	Nom & Prénoms	Localité	Genre (M/F)	Profession/Fonction	Contacts
19	KOUKPONOU Justine	Paouignan/ Dassa	F	Chef d'Arrondissement de Paouignan	66 34 51 34 / 97 55 04 22
20	GBAGUIDI Donat	Savalou	M	Stagiaire au Service de Planification et de Développement Local à la Mairie de SAVALOU	64 94 71 45
21	AGBODOSEDJI Corneille	Djidja	M	Secrétaire au Maire de DJIDJA	96 81 28 44
22	DOSSOUHOUAN Cassien	Djidja	M	Chef Service Planification et Développement Local à la Mairie de DJIDJA	66 94 42 14
23	AVOGBE Germain	Djidja	M	Agent d'encadrement sous le Service Communal	94 44 18 37 / 97 82 33 07
24	CHABI KOBİ Machoudou	N'dali	M	Gestionnaire du site et chargé de la maintenance	
25	ZOUNMENOU Gérard	N'dali	M	Enseignant d'Anglais	66 62 75 86
26	GOUNOU Salim	Bembèrèkè	M	Gestionnaire du site et chargé de la maintenance	95 84 67 60
27	SARE Hakime	Bembèrèkè	M	Agent à la DDEPS	62 15 43 33
28	DJARA Alilou	Bembèrèkè	M	Secrétaire	66 29 16 34
29	AMON Robert	Bembèrèkè	M	Directeur du CEG1 Bembèrèkè	97 19 14 39
30	YINDE BOUKARI Yazid	Malanville	M	Gestionnaire du site et chargé de la maintenance	60 73 27 73
31	GOUDA Ghazaliou	Malanville	M	Enseignant de SVT au CEG1 Malanville	97 29 09 68
32	DAGBEDE David	Ouaké	M	Gestionnaire du site - Chargé de la maintenance	
33	SOUMANOU Arouna	Ouaké	M	Chef Agence Poste Ouaké	96 28 82 63
34	SOUNON Bouko Bio	Tchaourou	M	Maire de Tchaourou	-
35	AMOUSSA Salami Ganiou	Tchaourou	M	Chef d'arrondissement Cenre/Tchaourou	64 49 07 35
36	MAMA Chabi	Tchaourou	M	Gardien du site TC13 à Gokanna	66 25 62 76

N°	Nom & Prénoms	Localité	Genre (M/F)	Profession/Fonction	Contacts
37	SAMANI YAYA	Tchaourou	M	Secrétaire/ Arrondissement de Goro	97 49 51 93
38	AKPO Ibidoun Firmin	Ouesse	M	Maire de Ouessè	
39	BIBI Ibrahim Ogushola	Ouesse	M	Chef d'arrondissement d'ikemon	95 29 86 10
40	AHOUANDJINO S ; Marius	Ouesse	M	Surveillant Général du CEG OUESSE 2	
41	DAVAKAN Paul	Ouesse	M	Secrétaire d'Arrondissement de Ouesse centre	97 11 67 62
42	M. Igor	Ouesse	M	Chef service à la Mairie de Ouesse	64 63 87 80
43	TCHOKPONHOUE Vincent	Ouesse	M	Agent de la Mairie de Ouessè	97 53 31 10
44	GAFAROU	Savè	M	Secrétaire Général/ Mairie	97 51 92 04
45	Amoussou Armel	Cotonou	M	DESE (ABSU-CEP)	97 64 14 40
46	Dossou Lionel	Cotonou	M	DT (ABSU-CEP)	95 70 86 00
47	Bonou Geoffroy	Cotonou	M	DG Economie Numérique et Poste (MENC)	97 95 01 48
48	Singbo José	Cotonou	M	Directeur Affaires Postales (MENC)	
49	Quenum Arielle	Cotonou	F	DGA/ Bénin Télécoms services	95 95 59 98
50	Seclondé James	Cotonou	M	Conseiller ARCEP-Bénin	95 95 76 65
51	VIEIRA Isidore	Cotonou	M	Conseiller ARCEP-Bénin	
52	SOBABE Abdou-Aziz	Cotonou	M	Directeur de l'Informatique et Pré- archivage (MAEP)	97 32 05 75
53	Abdoulaye O. Rachide	Cotonou	M	DIP (MAEP)	66 67 23 23

Annexe 7 : Itinéraire d'évolution sur le terrain

Zones	Equipes	Localités	Plan d'évolution			
			Localités	Périodes	Localités	Périodes
Zone 1	Equipe 1	Azové, Aplahoué, Lokossa, Cotonou, Abangnizoun, Zè,	Aplahoué (6,8,9,10) & Azové (10), Lokossa (3,5),	J1 à J5	Agbangnizoun (2,9), Cotonou (5,11), Zè (4,9)	J6 à J9
Zone 2	Equipe 2A	Djidja, Kétou, Savalou,	Savalou (1,3,6,8,9), Djidja (1,6,8,9)	J1 à J5	Kétou (3,5,7,9)	J6 à J7
	Equipe 2B	Bantè, Dassa-Zoume, Glazoué,	Bantè (1,6,8,9), Dassa (1,3,4,5,7,9)	J1 à J5	Glazoué (9,10),	J6 à J7
Zone 3	Equipe 3A	Bembéréké, N'dali, Savè, Malanville	Malanville (9, 10) Bembéréké (4,9),	J1 à J5	N'dali (2,5,9) Savè (3,7,9)	J6 à J9
	Equipe 3B	Ouaké, Tcharourou, Ouèssè,	Ouaké (9,10)	J1 à J5	Tcharourou (1,5,9) Ouèssè (1,2,9)	J6 à J9

Les chiffres entre parenthèses sont le N° des projets tels qu'indiqués ci-dessous :

- P1 : Couverture en téléphonie mobile des zones non couvertes
- P2 : Création de points d'accès public à internet fixe dans les communes d'Agbangnizoun, N'dali et Ouèssè
- P3 : Fourniture de l'Internet haut débit dans les universités
- P4 : Installation de bibliothèques numériques à SOS Village d'enfant à Dassa-Zoumè, au CEG Gbétou dans la Commune de Zè et au CEG 1 à Bembéréké
- P5 : Subvention de 1 000 kits (ordinateurs + clé de connexion) internet au profit des étudiants, lycéens et inspecteurs de l'enseignement secondaire
- P6 : Assistance aux agriculteurs via les TIC (centre d'appel)
- P7 : Appropriation de l'usage de téléphone portable par les femmes (système d'information sur les marchés)
- P8 : Service d'alerte pour la prévention des risques sanitaires en milieu rural
- P9 : Projet d'appui à l'entrepreneuriat des jeunes dans le domaine des TIC (PAEJTIC)
- P10 : Installation de Centre Communautaire d'Accès aux TIC
- P11 : Mise en place du Centre National de Traitement du Courrier Hybride

Annexe 8 : Composition de l'équipe d'évaluation et répartition des tâches

N°	Nom & Prénoms	Poste	Qualification	Tâches prises en charge
1	SOUMANOU Latifou	Spécialiste en évaluation des Politiques Publiques	Planification économique et titulaire d'un certificat en management de la politique économique, a occupé des postes de directeurs et de directeur général dans les structures chargées de la formulation, de la programmation, du suivi et de l'évaluation aux ministères chargés du plan et de la santé et au Programme MCA-Bénin. Il a participé à la réalisation de l'évaluation des quatre projets de MCA-Bénin.	Coordination de l'ensemble de la mission, Elaboration des outils, collecte de données, analyse des données collectées, rapport
2	AGBLONON Parfait	Expert du Domaine Postal	Inspecteur des Postes, a occupé le poste de Directeur général de la Poste du Bénin SA et de celui de Conseiller au Ministère chargé du développement. Il a participé à la réalisation de plusieurs études.	Elaboration des outils, collecte de données, analyse des données collectées, rapport
3	YAGBO B. Serge	Expert Ingénieur en télécommunication et TIC	Ingénieur en télécommunication et TIC, a réalisé des études sur la sécurisation, l'amélioration, la gestion du trafic et le contrôle des réseaux, l'urbanisation du Système Informatique de l'ARCEP-Bénin, l'audit du système informatique de la SBEE et l'élaboration et de son schéma directeur,	Elaboration des outils, collecte de données, analyse des données collectées, rapport

Equipe de consultants mobilisée par le

le CABINET GECA-PROSPECTIVE

Sainte Rita, 8e Arrondissement, Rue 8.036, Immeuble Sainte Anna de l'Espérance, N° 493

02 B.P. 1056 Cotonou – BENIN- Tél. : (229) 32-54-49 /32-59-44 Fax : (229) 32-59-45

contact@gecaprospective.com ; www.gecaprospective.com

Annexe 9 : Liste des localités bénéficiaires du Projet Couverture en infrastructures de téléphonie mobile

N°	Communes	Localités		N°	Communes	Localités
1	Bantè	Aloba		25	Glazoué	Bethel
2		Assaba		26		Kpakpassa & Sowe
3		Banon		27	Ouessé	Gbèdé
4		Bobè		28		Akpero & Kemon
5		Djagbalo		29	Savalou	Djaloukou
6	Djidja	Agonhohoun		30		Konkondji
7		Amakpa		31	Tchaourou	Goro
8		Djrekpedji		32		Gokana
9		Koutagba		33		Kpari
10	Dassa	Igoho-goho		34		Woria
11		Adihinlidji				
12		Ouissi				
13		Agbagoulè & Kpakpa				
14		Agbogbome				
15		Aghao				
16		Akoffodjoule				
17		Awaya & Gbaffo				
18		Fita				
19		Goussoe				
20		Idaho				
21		Kère & Okéméré				
22		Lema				
23		Adjanoudoho				
24		Betecoucou				

Annexe 10 : Liste des documents exploités

1.	Termes de référence de l'étude, mai 2018
2.	Méthodologie du consultant, mai 2018
3.	La loi et décret portant ABSU-CEP
4.	Le DPS 2008-2025
5.	Le PNSU 2016-2019
6.	Le PAG 2016-2021 et ses rapports d'avancement
7.	Les documents de projets
8.	Les rapports de performances et d'avancement de projets
9.	Les rapports de performances du Ministère chargé des TIC
10.	La déclaration de politique sectorielle
11.	La loi 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin
12.	Décret n°2016-684 du 07 novembre 2016 portant approbation de la Déclaration de Politique Sectorielle du secteur de l'économie numérique
13.	Rapport du Premier Trimestre de l'Exploitation des Sites (Septembre-Octobre-Novembre) /Projet d'Accès Universel pour la Téléphonie Mobile Phase 1, Janvier 2018
14.	Premier Rapport d'Utilisation des Services « Mise en Place et l'Administration d'un Système d'Information sur les Marchés dans les Communes de Dassa-Zoumè, Kétou et Savè », Février 2016
15.	Deuxième Rapport d'Utilisation des Services (Mars-Avril) « Mise en Place et l'Administration d'un Système d'Information sur les Marchés dans les Communes de Dassa-Zoumè, Kétou et Savè », Février 2016
16.	Troisième Rapport d'Utilisation des Services (Mai-Juin) « Mise en Place et l'Administration d'un Système d'Information sur les Marchés dans les Communes de Dassa-Zoumè, Kétou et Savè », Juin 2016
17.	Canevas du Rapport d'Utilisation des Services, Avril 2016
18.	Canevas du Rapport d'Utilisation des Services, Mai 2016
19.	Canevas du Rapport d'Utilisation des Services, Juin 2016
20.	Canevas du Rapport d'Utilisation des Services, Juillet 2016
21.	Canevas du Rapport d'Utilisation des Services, Août 2016
22.	Fiche de Renseignement des Indicateurs Relatifs à l'Utilisation des Services des Projets ABSU-CEP au Profit de LPB SA, Novembre 2017
23.	Rapport Mensuel d'Utilisation des Services du courrier hybride/ La Poste du Bénin, Août 2016
24.	Rapport Mensuel d'Utilisation des Services du courrier hybride/ La Poste du Bénin, Juillet 2016
25.	Fiche de Renseignement des Indicateurs Relatifs à l'Utilisation des Services des Projets ABSU-CEP au Profit de LPB SA, Mars 2018

Annexe 11 : Photothèque

Voir fichier spécifique