

**DOCUMENT DE STRATEGIE DE REDUCTION DES RESEAUX  
POSTAUX INFORMELS AU BENIN**

**EXTRAIT**

Novembre 2015

## Sommaire

INTRODUCTION.....	3
I- DEFINITION DU TERME ACTEUR INFORMEL DU SECTEUR POSTAL.....	3
II- ETAT DES LIEUX ET DIAGNOSTIC.....	3
III- FACTEURS FAVORABLES ET DEFAVORABLES AU DEVELOPPEMENT DES RESEAUX POSTAUX INFORMELS.....	7
IV- PROPOSITIONS D’ACTIONS POUR LA REDUCTION DES RESEAUX POSTAUX INFORMELS AU BENIN .....	8
CONCLUSION .....	11

## **INTRODUCTION**

La mise en œuvre d'une stratégie de réduction des réseaux postaux informels au Bénin est un projet qui s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique de l'ARCEP-BENIN pour la période 2015-2018.

Conformément aux résultats attendus dans le cadre de la mise en place de l'observatoire du marché postal, **la régularisation de la situation des opérateurs du secteur concurrentiel** est l'une des priorités de l'ARCEP-BENIN pour assainir le secteur des postes et assurer plus efficacement la régulation postale en maîtrisant le marché dont une part prépondérante se retrouve absorbée par des acteurs informels.

Ainsi, l'ARCEP-BENIN a réalisé des missions de collectes d'informations et de consultations avec certaines structures partenaires aux fins de recueillir des renseignements sur les acteurs informels. L'analyse des résultats obtenus de ces missions ont permis d'élaborer le présent Document de stratégie de réduction des réseaux postaux informels au Bénin.

Le document présente un état des lieux de la situation des acteurs postaux informels, le diagnostic et les propositions de solutions visant à freiner un phénomène qui pourrait mettre à mal la viabilité d'une concurrence saine et loyale dans le secteur postal au Bénin.

### **I- DEFINITION DU TERME ACTEUR INFORMEL DU SECTEUR POSTAL**

La pertinence de la définition du terme « acteur informel du secteur postal » dans le présent document réside dans la nécessité de mieux circonscrire et de mieux expliquer le champ d'intervention du projet ainsi que les objectifs fixés par la stratégie de régularisation de la situation des acteurs informels du secteur postal.

Ainsi, un acteur informel du secteur postal est toute personne morale qui fournit sans autorisation et à une fréquence régulière des services publics postaux, en l'occurrence la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution, en mode ordinaire ou accéléré, d'envois postaux de moins de deux (02) kilogrammes, de documents pour aveugle jusqu'à sept (07) kilogrammes, de sacs spéciaux pesant jusqu'à trente (30) kilogrammes, de colis pesant jusqu'à trente (30) kilogrammes, et les services de transfert d'argent.

Tout transport de colis, paquets, ou marchandises excédant ce poids et tout véhicule légalement reconnu pour le transport exclusif de grandes marchandises sont ainsi exclus du champ visé par le projet.

### **II- ETAT DES LIEUX ET DIAGNOSTIC**

#### **1- Identification et catégorisation des acteurs informels du secteur postal au Bénin**

Dans le cadre de l'identification des acteurs informels, l'ARCEP-BENIN a mis à contribution certains partenaires stratégiques dont l'appui était nécessaire. Il s'agit notamment de la Direction Générale des Transports Terrestres (DGTI), de la Mairie de Cotonou, de la

Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB), et de la Direction Générale des Impôts et des Domaines (DGID) à travers les Centres des Impôts des Moyennes Entreprises (CIME) et les Centres des Impôts des Petites Entreprises (CIPE).

La collaboration avec ces partenaires, notamment a permis de collecter des informations (raisons sociales et adresses géographiques) sur les acteurs informels du secteur postal. Cette étape a donc aidé l'ARCEP-BENIN à mieux identifier les différentes catégories d'acteurs qui animent le marché informel. A cet effet, deux catégories d'acteurs ont été identifiés.

#### ***a. Catégorie des sociétés de transport en commun de voyageurs***

Cette catégorie comprend les compagnies de transport en commun de voyageurs et les taxis privés de transport interurbains de voyageurs.

Les compagnies de transport en commun de voyageurs constituent la catégorie d'acteurs prépondérante du marché postal informel. Des gares routières spécifiques ont été créées pour leur stationnement. Ces points d'arrêts sont la plaque tournante pour l'exercice d'activités postales illégales. Lesdites compagnies de transport ont installé des bureaux où les consommateurs viennent faire des dépôts d'envois postaux. Les principaux bureaux d'accès aux services de courriers par ces compagnies de transport se trouvent à Cotonou, Abomey-Calavi, Porto Novo, Parakou, Natitingou.

Quarante-deux (42) structures informelles ont été enquêtées dont vingt (20) sociétés parmi la liste communiquée par la DGTT et vingt-deux (22) autres identifiées sur le terrain.

Les quarante-deux (42) compagnies de transports en commun de voyageurs offrent toutes des services d'acheminement d'envois, toutefois quinze d'entre elles, soit 35,7%, fournissent en plus le service de transfert de d'argent.

Les petits taxis de transport interurbain de voyageurs ont été aussi identifiés et occupent une part non négligeable du marché informel. Cependant, ils constituent des acteurs dont les implications dans les activités restent difficilement maitrisables en raison de ce qu'ils ne sont pas des personnes morales ayant un siège et de ce qu'ils n'exercent l'activité de courrier express que de manière sporadique. C'est d'autant plus complexe qu'on n'y retrouve plusieurs niveaux d'informalité, et donc différents besoins en régulation.

#### ***b. Catégorie des sociétés de courrier express non autorisées***

Les sociétés de courrier express non autorisées se distinguent de la première catégorie d'acteurs en raison de ce qu'elles exercent à titre principal l'activité postale. Elles sont ainsi des personnes morales légalement constituées mais qui exercent des activités postales sans l'autorisation requise à cet effet.

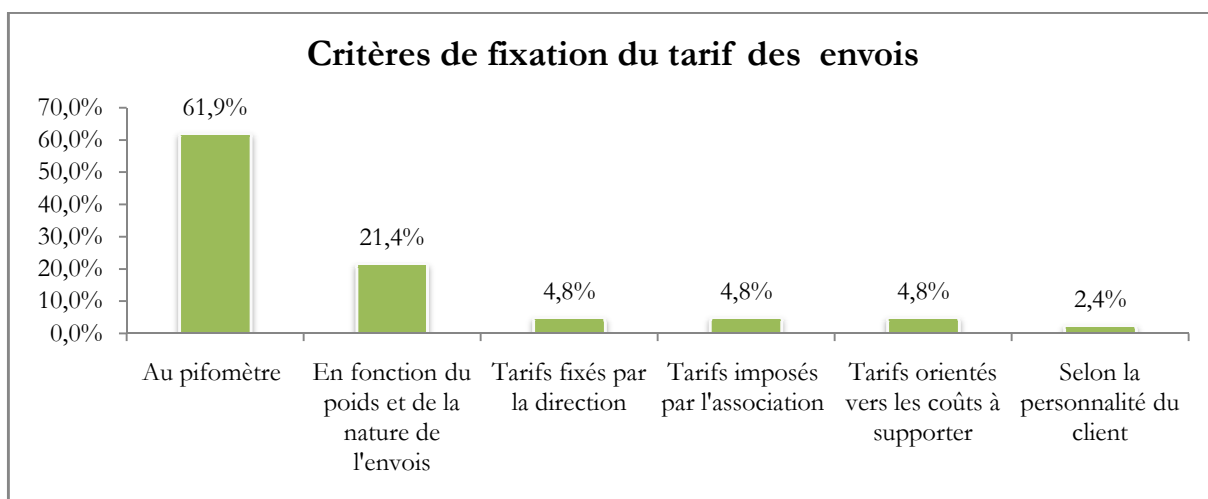
Cependant, ces sociétés qui exercent à titre principal, mais illégalement, les activités postales sont en cessation d'activités et ne peuvent donc plus être pris en compte.

## 2 - Description et analyse de la situation des acteurs informels

### a- Tarification

L'étude quantitative menée sur les quarante-deux (42) compagnies de transports en commun de voyageurs a révélé que la majorité de ces acteurs (61,9%) utilisent une méthode pifométrique pour fixer les tarifs de leurs envois, même si une partie non négligeable (21,4%) se base sur le poids, la nature et la valeur des envois pour appliquer les prix. D'autres encore appliquent comme tarif, 10% de la valeur de l'envoi confié. Il en est de même pour le service de transfert d'argent où ils appliquent le taux de 10% du montant à transférer.

Les tarifs varient entre 1000 F CFA et 2000 F CFA pour le courrier et entre 1000 F CFA et 15000 F CFA pour les colis en ce qui concerne l'acheminement des envois au niveau national. Pour l'acheminement d'envois au dehors des frontières du BENIN, les tarifs ne changent pas trop par rapport à ceux appliqués au plan national, en variant entre 1000 FCFA et 5000 F CFA pour le courrier et entre 2000 F CFA à 15000 F CFA pour les colis.



Source ARCEP-BENIN 2015

### b- Couverture

Parmi les quarante-deux (42) compagnies de transport en commun de voyageurs enquêtées, seize (16) d'entre elles, soit 38,09%, desservent au-delà des frontières nationales jusqu'au Ghana, Togo, Niger, Burkina Faso, Mali, Cote d'Ivoire, Nigeria et Mauritanie.

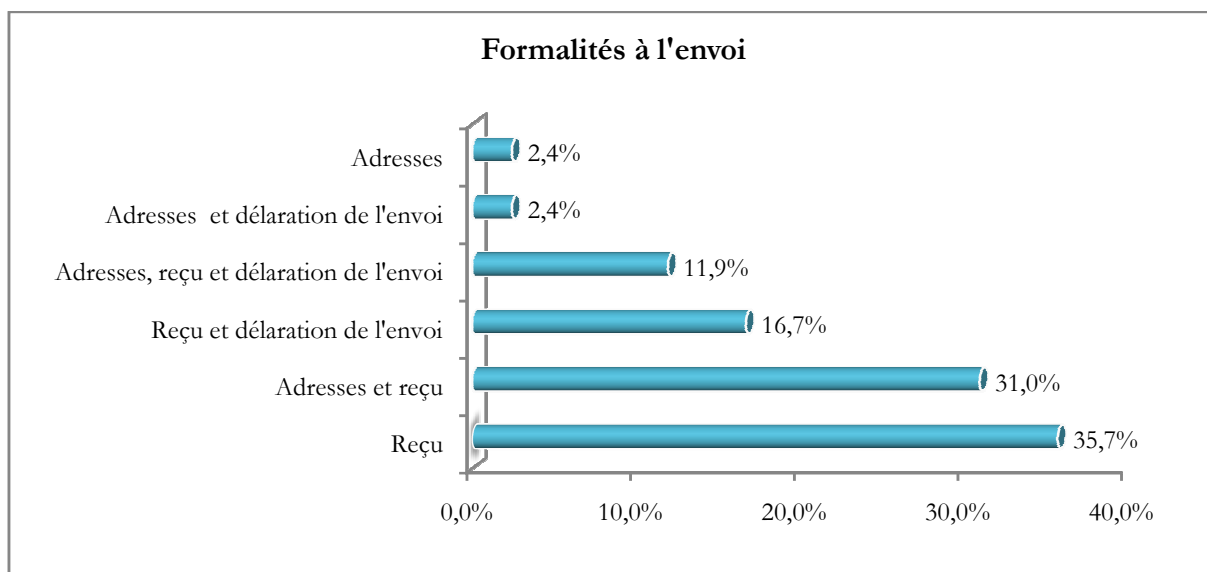
Selon le sondage, le nombre de voyages pour un bus est en moyenne une fois par jour pour les compagnies qui desservent le territoire national.

### c- Exigence de formalités à l'envoi

L'étude quantitative a révélé que la délivrance de reçu par la compagnie et la communication par le client de l'adresse du destinataire des envois sont les principales formalités exigées à

l'envoi pour la plupart des compagnies de transport. La déclaration du contenu des envois ne se fait qu'auprès d'un petit nombre de compagnies estimé à un taux de 11,9% des enquêtés.

Toutefois le contrôle des envois confiés est respecté par la majorité estimée à 76,2% des compagnies de transports enquêtées.



#### ***d- Connaissance des dispositions législatives et réglementaires par les compagnies de transport illégal de courrier***

L'acheminement de courrier et de colis ainsi que la fourniture du service de transfert d'argent sont des activités postales auxquelles s'adonnent toutes les compagnies de transport en commun de voyageurs au Bénin, selon l'étude. Cependant, la plupart d'entre elles – environ 73,8% - ignorent qu'elles sont régies par des dispositions législatives et réglementaires.

### **3 - Description et analyse de l'opinion des consommateurs sur l'offre de services postaux par les acteurs informels**

#### ***a- Tarification***

Les questions relatives à la tarification ont été abordées avec les clients dans le but de s'assurer de la fiabilité des renseignements reçus auprès des compagnies de transport elles-mêmes. A cet effet, l'étude a révélé que les données sur les tarifs fournis par les clients et celles recueillies auprès des compagnies sont des informations quelque peu nuancées. Ainsi, les moyennes de tarifs sont de 2000 FCFA pour le courrier et 5000 FCFA pour les colis.

#### ***b- Fréquence des demandes des consommateurs***

Des résultats de l'enquête il ressort que plus de la moitié des personnes enquêtées – soit 58,5% - font des envois postaux plus ou moins souvent, dont 29,4% qui le font au moins une fois par mois, et 29,1 beaucoup plus régulièrement.

***c- Types d'envois postaux confiés aux compagnies de transport illégal de courrie***

L'étude a révélé que les types d'envois confiés par les clients sont essentiellement constitués de colis, de courrier et de l'argent. Parmi ces envois, les colis dominent avec 69,1 %, suivi des courriers avec 32,1% et enfin l'argent avec 17,1%.

***d- Critères de satisfaction des services offerts par les compagnies de transport illégal de courrier***

Il ressort des conclusions de l'enquête que les clients sont satisfaits des prestations des compagnies de transport en commun de voyageurs en ce qui concerne la proximité, les prix pratiqués, les délais de livraison, la fiabilité du service, le respect de l'intégrité et la sécurité des envois. Parmi ces critères de satisfaction, le délai de livraison, le respect de l'intégrité et de la sécurité des envois occupent la place la plus importante, la fiabilité venant par la suite. Les prix pratiqués par les compagnies de transport et la proximité, bien qu'occupant des taux assez élevés, viennent en dernière position.

Variables	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Proximité	13,2%	35,6%	34,4%	16,8%
Prix pratiqués	7,6%	40,6%	38,5%	13,2%
Délai de livraison	1,8%	17,1%	54,7%	26,5%
Fiabilité	5,6%	32,6%	44,7%	17,1%
Sécurité et intégrité	1,8%	23,8%	54,1%	20,3%

***e- Connaissance des opérateurs légaux***

Alors qu'ils sollicitent de plus en plus les services des compagnies de transport en commun de voyageurs, plus de la moitié des personnes enquêtées, notamment environs 60%, savent qu'ils existent des opérateurs postaux légaux qui fournissent des prestations postales.

**III- FACTEURS FAVORABLES ET DEFAVORABLES AU DEVELOPPEMENT DES RESEAUX POSTAUX INFORMELS**

**1. Facteurs favorables**

**La qualité des prestations**, notamment **les délais d'acheminement** des envois confiés aux compagnies de transport constituent le premier point fort reconnu. Les délais auxquels les

compagnies de transport en commun de voyageurs font l'acheminement de leurs envois est de J+0, dans la plupart des cas.

**L'intégrité et la fiabilité** des prestations des compagnies de transport en commun de voyageurs en matière postale ont véritablement permis aux populations d'accorder à ces dernières une grande confiance. Il constitue un critère déterminant de satisfaction des populations.

**Les tarifs** restent aussi des critères de satisfaction non négligeables. Les tarifs pratiqués par les opérateurs postaux autorisés se révèlent assez élevés pour certains consommateurs qui préfèrent solliciter les services des acteurs informels. Les tarifs offerts par les bus et taxis de transport en commun de voyageurs sont donc déterminants dans le choix des consommateurs : ils sont à la portée de leur bourse.

## **2. Facteurs défavorables**

**L'ignorance des textes** en vigueur par les compagnies de transport reste un grand défi. La proportion élevée des compagnies qui ignorent l'existence des textes qui régissent les activités postales est inquiétante. En effet, 74% environ des acteurs informels ignorent l'existence de la réglementation.

**Une structuration encore perfectible :** les activités postales ont besoin d'être mieux organisées au niveau des compagnies de transport en commun de voyageurs. Elles n'ont pas en effet toutes les infrastructures requises pour assurer un service postal répondant aux normes de l'Union Postale Universelle. Toutefois les potentialités dont elles disposent ne doivent pas être occultées dans la mesure où elles comblent un vide laissé par les opérateurs postaux légaux. Etant des acteurs dont l'activité principale est le transport, il apparaît que les potentialités de ces acteurs se situent au niveau de la chaîne logistique, notamment le transport du courrier. Toutefois, le tri des envois, la planification méthodiques des délais d'acheminement qui doivent être connus d'avance par les clients, la formalisation des contrats avec les clients pour garantir le droit au recours de ces derniers, la connaissance des objets interdits et autres procédures, constituent des points majeurs d'amélioration pour faire des acteurs dits informels des leviers de développement des activités postales au Bénin.

## **IV- PROPOSITIONS D' ACTIONS POUR LA REDUCTION DES RESEAUX POSTAUX INFORMELS AU BENIN**

Les propositions d'actions ci-dessous ne s'inscrivent pas dans la répression des acteurs identifiés comme informels, mais répond à une approche d'appui à la formalisation des acteurs informels, dans la mesure du possible.



## **4.1 Organisation de campagnes de sensibilisation des acteurs sur la réglementation**

### ***4.1.1 Sensibilisation des opérateurs postaux légaux***

Se fondant sur le fait que le développement du marché postal informel est davantage encouragé par les insuffisances remarquées en matière de fourniture de services postaux par les opérateurs postaux légaux, il est nécessaire qu'il soit organisé une séance de sensibilisation desdits opérateurs sur :

- les besoins des consommateurs ;
- les insuffisances en matière de performances opérationnelles et de qualité de service ;
- l'importance de travailler ensemble avec les acteurs informels.

### ***4.1.2 Sensibilisation des acteurs informels***

La stratégie de régularisation de la situation des acteurs informels doit porter sur l'organisation d'une campagne de sensibilisation à travers des rencontres d'échanges d'informations avec les acteurs concernés. Il s'agira notamment de toucher les quarante-deux (42) compagnies de transport en commun de voyageurs identifiées au plan national, afin de :

- mieux faire connaître à la cible la réglementation et la procédure de régularisation car bon nombre d'acteurs informels exercent les activités postales en toute ignorance des dispositions légales et réglementaires régissant le secteur postal en République du Bénin ;
- montrer les avantages de la collaboration avec les opérateurs postaux légaux.

### ***4.1.3 Sensibilisation des consommateurs des services postaux***

La sensibilisation des consommateurs est aussi nécessaire pour décourager l'exercice d'activités postales informelles. A cet effet, il convient d'informer les consommateurs sur les risques légaux et matériels qu'ils encourent en confiant leurs envois à des acteurs non autorisés. Les communiqués radiophoniques et télévisuels seraient des canaux idéaux de sensibilisation de cette cible. L'ARCEP, dans ce cadre, aura à élaborer des communiqués qu'elle fera diffuser sur les chaînes des radios et télévisions partenaires.

Un accent particulier sera mis sur l'aspect sécurité. En effet, n'étant pas formés pour exercer ce type d'activité, ces acteurs informels font courir à la population des risques comme par exemple la circulation de drogue emballée soigneusement dans des colis, le transport d'objets dangereux comme des munitions, des armes à implosion, etc. surtout dans le contexte actuel marqué par la menace terroriste.

## **4.2 Mise en place de cadre de partenariat entre les opérateurs postaux légaux et les acteurs informels**

Compte tenu de l'expérience des acteurs informels sur la chaîne logistique, et des insuffisances dont souffre la fourniture de services postaux de qualité par les opérateurs légaux, la mise en place d'un cadre de partenariat gagnant-gagnant sera très bénéfique aux uns et aux autres.

Les opérateurs postaux autorisés pourraient par exemple installer des bureaux de postes mobiles au niveau des différentes plaques tournantes où s'exercent des activités postales informelles et utiliser les compagnies de transport au niveau de la chaîne de distribution des envois postaux. Les réseaux de transport constitués par les compagnies de bus pourraient ainsi servir dans la distribution régulière et fiable des envois postaux, avec des délais courts. Un tel projet promeut la sous-traitance entre informel et formel.

#### **4.3 Accompagnement de l'ARCEP-BENIN dans la mise en œuvre de partenariats « opérateurs postaux légaux et acteurs informels »**

Les acteurs informels, à bien d'égards, apparaissent comme des agents économiques nécessaires pour la dynamisation du marché postal, mais dont le manque d'organisation conformément aux normes postales, à la loi et aux textes réglementaires constitue la caractéristique répréhensible de leurs activités.

Ainsi, l'assistance de l'ARCEP-BENIN consisterait d'abord à recueillir les besoins en formations de ces nouveaux partenaires en vue d'exercer l'activité postale dans les normes requises. Il sera ensuite mis en œuvre le programme de formations établi de commun accord.

#### **4.4 Mise en œuvre de procédure d'octroi d'autorisation aux acteurs informels**

Une des mesures idoines qui s'impose à l'ARCEP-BENIN est d'ouvrir une procédure visant à octroyer des autorisations aux acteurs qui auront fait la demande d'exploiter les services postaux de manière formelle et en toute légalité. Un rapport sur la procédure d'octroi des autorisations, assorti de la liste des pièces à fournir à cet effet est joint à ce document.

#### **4.5 Organisation de missions de contrôles inopinés**

Cette dernière proposition serait un dernier recours, en cas d'échec des différentes actions préalablement proposées et le refus de collaboration des acteurs.

Ainsi, après la phase de sensibilisation et l'étape de mise en œuvre de partenariats entre les opérateurs postaux légaux et les acteurs informels, des missions de contrôles inopinés pourront être organisées par l'ARCEP-BENIN. Dans ce cadre, les points d'arrêts des bus de transport en commun de voyageurs et les sièges des structures offrant les services postaux de manière illégale, les carrefours de stationnements et les sièges des compagnies de transport en commun de voyageurs pourraient faire l'objet de ces contrôles inopinés.

L'organisation de ces missions contribuerait à dissuader les acteurs informels de toute récidive dans l'exploitation illégale de services postaux.

Les contrôles inopinés ne concernent pas seulement la régularisation mais aussi les performances opérationnelles des acteurs régularisés pour évaluer leur niveau de respect des règles et normes qui régissent les activités postales au Bénin. Ils peuvent aboutir à la mise en œuvre de mesures coercitives ou d'accompagnement par l'ARCEP.

## CONCLUSION

L'effectivité de la stratégie de réduction des réseaux postaux informels requiert l'élaboration et la réalisation d'un programme de mise en œuvre et d'une procédure de formalisation des acteurs informels qui permettront de relever le défi de l'assainissement du marché postal et favoriser la concurrence saine et loyale dans le secteur des postes au Bénin.

Pour ce faire, l'adoption d'un programme de mise en œuvre et une procédure de formalisation des acteurs informels constituent un préalable pour l'ARCEP-BENIN dans la réalisation des grandes orientations formulées par la stratégie de réduction des réseaux informels dans notre pays.