

DECISION N°2016 - 015 /ARCEP/PT/SE/DMP/DAJRC/DRP/GU
fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services
postaux en République du Bénin

LE CONSEIL DE REGULATION

- VU la loi n°2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste en République du Bénin, notamment ses articles 152 et 208 ;
- VU le décret n°2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin ;
- VU le décret n°2014-561 du 24 septembre 2014 et suivants portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- VU le décret n°2014-562 du 24 septembre 2014 portant nomination au Ministère de la Communication et des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- VU l'arrêté n°101/MCTIC/DC/SGM/CTAP/DGCEP/DRC/SA du 20 août 2014 fixant la limite du poids du courrier réservé au prestataire du service postal universel en République du Bénin ;

Après en avoir délibéré en sa session du 22 janvier 2016 ;

DECIDE :

Article 1^{er}:

En application de la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux Communications Electroniques et à la Poste, notamment en ses articles 152 et 208, la présente décision a pour objet de fixer les normes de qualité des services postaux en République du Bénin et de définir la procédure de contrôle de leur respect. *ek*

Article 2 :

Les normes de qualité concernent le délai d'acheminement, la régularité et la fiabilité des prestations postales ainsi que le traitement des réclamations en matière de fourniture des services postaux en République du Bénin.

Article 3 :

Les normes et objectifs de qualité relatifs au délai d'acheminement concernant la poste aux lettres pour l'opérateur en charge du service postal universel sont fixées comme suit :

Ville de dépôt	Destination	Délais d'acheminement			
		<i>NB : Les délais indiqués ne prennent pas en compte les samedis et dimanches</i>			
		Heure de dépôt au plus tard indiquée	Délais indiqués	Après l'heure de dépôt indiquée	Délais indiqués
COTONOU	Cotonou	08 H 30	J + 0 à 80%	08 H 30	J + 1 à 80%
	Porto-Novo	12 H 00	J + 1 à 80%	12 H 00	J + 2 à 80%
	Reste Ouémé-Plateau	12 H 00	J + 2 à 80%	12 H 00	J + 3 à 80%
	Atlantique	12 H 00	J + 1 à 80%	12 H 00	J + 2 à 80%
	Mono-Couffo	12 H 00	J + 2 à 80%	12 H 00	J + 3 à 80%
	Zou-Collines	12 H 00	J + 2 à 80%	12 H 00	J + 3 à 80%
	Parakou	08 H 30	J + 2 à 80%	08 H 30	J + 3 à 80%
	Reste Borgou-Alibori	12 H 00	J + 3 à 80%	12 H 00	J + 4 à 80%
	Atacora-Donga	12 H 00	J + 3 à 80%	12 H 00	J + 4 à 80%

Article 4 : Pour l'opérateur en charge du service postal universel, les normes et objectifs de qualité relatifs au délai d'acheminement concernant les colis postaux arrivant de l'étranger et les colis domestiques sont fixés comme suit :

ok ✓

Tranche horaire de réception de l'aéroport pour le Centre de Tri Postal	Destination	Bureau de livraison	Délai d'acheminement <i>NB : Les délais indiqués ne prennent pas en compte les samedis et dimanches</i>
00h00 - 08h00	Atlantique-Littoral	Centre de Tri Postal Cotonou	J+0 à 80%
08h01 - 23h59	Atlantique-Littoral	Centre de Tri Postal Cotonou	J+1 à 80%
00h00 - 08h00	Ouémé-Plateau	Porto-Novo Oganla	J+2 à 80%
08h01 - 23h59	Ouémé-Plateau	Porto-Novo Oganla	J+3 à 80%
00h00 - 08h00	Mono-Couffo	Lokossa	J+2 à 80%
08h01 - 23h59	Mono-Couffo	Lokossa	J+3 à 80%
00h00 - 08h00	Zou-Collines	Bohicon Centre	J+2 à 80%
08h01 - 23h59	Zou-Collines	Bohicon Centre	J+3 à 80%
00h00 - 08h00	Borgou-Alibori	Parakou Centre	J+3 à 80%
08h01 - 23h59	Borgou-Alibori	Parakou Centre	J+4 à 80%
00h00 - 08h00	Atacora-Donga	Natitingou	J+4 à 80%
08h01 - 23h59	Atacora-Donga	Natitingou	J+5 à 80%

Article 5 :

Les normes et objectifs de qualité relatifs au délai d'acheminement du courrier accéléré applicables à tous les opérateurs postaux, y compris l'opérateur en charge du service postal universel, dans le cadre de la distribution des envois express au niveau national, sont fixées comme suit :

Ville de dépôt	Destination	Délais d'acheminement <i>NB : Les délais indiqués ne prennent pas en compte les samedis et dimanches</i>			
		Heures de dépôt au plus tard indiquée	Délais indiqués	Après l'heure de dépôt indiquée	Délais indiqués
COTONOU	Cotonou	16 H 30	J+0 à 95%	16 H 30	J+1 à 95%
	Reste du sud jusqu'à Bohicon	08 H 30	J+0 à 95%	08 H 30	J+1 à 95%
	Entre Bohicon – Parakou Bohicon-Natitingou	08 H 30	J+1 à 95%	12 H 30	J+2 à 95%
	Reste du pays	08 H 30	J+2 à 95%	12 H 30	J+3 à 95%

ok

Article 6 :

Les délais d'acheminement indiqués aux articles 3, 4 et 5 de la présente décision concernant les envois provenant de Cotonou pour les autres villes du Bénin sont les mêmes que ceux fixés pour les envois provenant des bureaux desdites villes pour Cotonou.

Article 7 :

Le traitement et l'acheminement des colis postaux restent soumis au contrôle douanier. L'impact du contrôle douanier sur les délais d'acheminement sera apprécié par l'Autorité de Régulation.

Article 8 :

Le non-respect des délais fixés aux articles 3, 4, 5 et 6 de la présente décision, sera apprécié par l'Autorité de Régulation, en cas de force majeure, tel que défini par le droit, ou pour d'autres raisons justifiées et dont l'Autorité juge le caractère non imputable.

Article 9 :

Les normes de qualité relatives à la régularité des services postaux relevant de la poste aux lettres et des colis postaux pour l'opérateur en charge du service postal universel sont fixées comme suit :

Ville de dépôt	Destination	Jours indiqués	
		Régularité de l'acheminement	Régularité de la distribution
COTONOU	Cotonou	Lundi-mardi-mercredi-jeudi-vendredi	Tous les jours dès réception du courrier
	Porto-Novo	Lundi-mardi-mercredi-jeudi-vendredi	Tous les jours dès réception du courrier
	Reste Ouémé-Plateau	Lundi -mercredi-vendredi	Lundi-mercredi-vendredi
	Atlantique	Lundi-mercredi-vendredi	Lundi-mercredi-vendredi
	Mono-Couffo	Lundi-mercredi-vendredi	Lundi-mercredi-vendredi
	Zou-Collines	Lundi-mercredi-vendredi	Lundi-mercredi-vendredi
	Parakou	Lundi-mardi-mercredi-jeudi-vendredi	Tous les jours dès réception du courrier
	Borgou-Alibori	Lundi-mercredi-vendredi	Lundi-mercredi-vendredi
	Natitingou	Lundi-mardi-mercredi-jeudi-vendredi	Tous les jours dès réception du courrier
	Atacora-Donga	Lundi-mercredi-vendredi	Lundi-mercredi-vendredi

Article 10 :

Les normes définies aux articles 3, 4 et 5 de la présente décision s'appliquent aux autres opérateurs postaux exerçant sous le régime de l'autorisation en cas de fourniture de services postaux réservés par dérogation.




Article 11 :

Nonobstant les dispositions de l'article 9 de la présente décision, l'opérateur en charge du service postal universel est tenu d'offrir un service continu de 8 heures à 18 heures sur toute l'étendue du territoire national du Bénin.

Article 12 :

Hormis les envois ordinaires, les opérateurs postaux exerçant sous le régime de l'autorisation au plan national et international et l'opérateur en charge du service postal universel doivent disposer d'un système de suivi et de localisation des envois postaux.

Article 13 :

Tous les opérateurs postaux exerçant sous régime de l'autorisation doivent disposer d'un système de réclamation. Le service de gestion des réclamations doit être fonctionnel les jours ouvrables, au moins de 08 heures à 12 heures et de 15 heures à 18 heures.

Ils doivent disposer d'une base de données présentant le nombre de réclamations reçues, le nombre de réclamations traitées et le montant des dédommagements le cas échéant.

Ils doivent également répondre avec diligence aux sollicitations de l'Autorité de régulation dans le cadre de la gestion des plaintes de leurs clients.

Article 14 :

Les normes et objectifs de qualité relatifs au traitement des réclamations physiques et électroniques pour les colis, les envois recommandés et le courrier accéléré applicables à tous les opérateurs postaux, y compris l'opérateur en charge du service postal universel sont fixées comme suit :

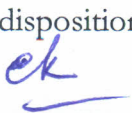
Nature de l'envoi	Délai de traitement des réclamations	
	Délais indiqués pour les réclamations physiques	Délais indiqués pour les réclamations électroniques
Colis postaux	15 jours ouvrables à 85%	03 jours ouvrables à 85%
Envois recommandés	15 jours ouvrables à 85%	03 jours ouvrables à 85%
Courrier accéléré	03 jours ouvrables à 90%	03 jours ouvrables à 95%

Article 15 :

L'Autorité de régulation peut procéder à des contrôles inopinés ou à des enquêtes, dans le cadre de la mise en œuvre des normes de qualité des services postaux, en application de l'article 209 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste.

Article 16:

Les prestataires de services postaux en activité à la date de signature de la présente décision disposent d'un délai de six (06) mois à compter de la date de signature, pour se conformer aux dispositions de la présente décision.




Article 17:

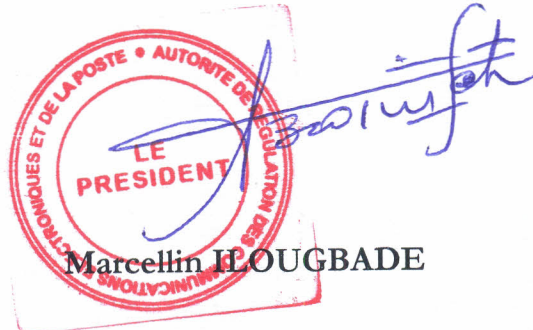
La présente décision entre en vigueur à la date de sa signature et sera publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le 26 MAI 2016

Ont siégé :

Madame : Sofiatou ONIFADE BABAMOUSA
Messieurs : Chabi Félicien ZACHARIE
Marcellin ILOUGBADE
Théodore ALOKO
N'unayon Hervé HOUNTONDJI
Urbain FADEGNON

Le Président,



LE
PRESIDENT

Marcellin ILOUGBADE

Ampliations :
Original : 1
SE/ARCEP-BENIN : 2
MENC : 1
Opérateurs : 9
Archives : 1