

DECISION N°2016 - 028/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/DMP/DRP/GU
fixant les modalités de fourniture d'informations par les opérateurs 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 ;
- 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 suivant 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°052/MENC/DC/SGM/CTAP/DGCEP/DRC/SA du 16 juin 2016 fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- VU la décision n°2016-015/ARCEP/PT/SE/DMP/DAJRC/DRP/GU du 26 mai 2016, fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux en République du Bénin ;
- VU les cahiers des charges fixant les modalités d'exploitations des services postaux non réservés en République du Bénin;
- VU la convention de concession et le cahier des charges relatifs aux modalités d'exploitations des services postaux réservés en République du Bénin ;

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

DECIDE :

Article 1^{er}: Objet et Champ d'application

La présente décision fixe les modalités de fourniture d'informations par l'opérateur en charge du service postal universel exerçant sous le régime de l'exclusivité et les opérateurs postaux

exerçant sous le régime de l'autorisation, en application de l'article 209 de la loi 2014-14 du 09 juillet 2014.

Article 2 : Périodicité, délais et nature des informations

Les informations sont fournies à l'ARCEP-BENIN selon deux périodicités :

- semestrielle ;
- annuelle.

Les informations du premier semestre de l'année N sont communiquées au plus tard le 30 septembre de la même année.

Les informations annuelles ainsi que celles du deuxième semestre de l'année N sont communiquées au plus tard le 31 mars de l'année N+1.

Les tableaux ci-après présentent la liste desdites informations.

2.1 Informations à fournir par l'opérateur en charge du service postal universel

N°	Périodicité	Nature des informations	Délais de fourniture
1	Semestrielle	<p>NORMES DE QUALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Réclamation</i> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de réclamations reçues - Nombre de réclamations instruites - Nombre de réclamations dédommagées - Montant des dédommagements - Taux des réclamations traitées dans le délai ✓ <i>Distribution des envois</i> <ul style="list-style-type: none"> - Taux des envois de la poste aux lettres, distribués dans le délai - Taux des envois express de colis postaux, distribués dans le délai - Taux des envois express de la poste aux lettres, distribués dans le délai - Taux des envois de colis postaux, distribués dans le délai ✓ <i>Existence d'un système de tracking</i> <p>COLLECTE DU COURRIER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par jour ouvrable en zone urbaine - Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par semaine en zone rurale 	<p>Au plus tard le 30 septembre de l'année N et le 31 mars de l'année N+1</p>

de

2 *d*

- Nombre de boîtes aux lettres (boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les bureaux de poste)

DISTRIBUTION DU COURRIER

- Nombre moyen de distributions par jour ouvrable en zone urbaine
- Nombre moyen de distributions par semaine en zone rurale
- Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile
- Pourcentage de la population devant retirer son courrier à un établissement postal
- Pourcentage de la population sans desserte postale
- Nombre de boîtes postales
- Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes postales
- Pourcentage des envois distribués par boîtes postales

RECETTES POSTALES PAR PRODUIT

- Recettes - Poste aux lettres
- Recettes - Colis postaux ordinaires
- Recettes - Envois express et services de logistique
- Recettes - Services financiers postaux
- Autres recettes
- Pourcentage des recettes de philatélie par rapport au total des recettes

POSTE AUX LETTRES ET PRODUITS DE COMMUNICATION

- ✓ *Nombre d'envois de la poste aux lettres*
- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception

- ✓ *Nombre d'envois recommandés*
- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception

ek

3

- ✓ *Nombre d'envois avec valeur déclarée*
- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception
- ✓ *Journaux et périodiques*
- Service intérieur

NOMBRE D'ENVOIS PUBLICITAIRES

- ✓ *Service intérieur*
- Nombre d'envois adressés
- Nombre d'envois non adressés
- ✓ *Service international-Expédition*
- Nombre d'envois adressés
- Nombre d'envois non adressés

COURRIERS HYBRIDES

- Service intérieur
- Service international – Expédition

NOMBRE D'ENVOIS EXPRESS

- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception

COLIS POSTAUX

- ✓ *Nombre de colis postaux ordinaires*
- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception
- ✓ *Nombre de colis postaux avec valeur déclarée*
- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception

SERVICES FINANCIERS POSTAUX

- ✓ *Mandats de la poste ordinaires*
- Service intérieur (nombre et montants de mandats de poste ordinaires)

ok
✓

4

		<ul style="list-style-type: none"> - Service international – Expédition (nombre et montants de mandats de poste ordinaires) - Service international – Réception (nombre et montants de mandats de poste ordinaires) ✓ <i>Comptes de chèques postaux</i> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de CCP¹ - Nombre de comptes CCP - Avoirs en fin d'année sur les comptes ✓ <i>Caisse d'épargne postale ou banque postale</i> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de comptes CNE² - Avoirs en fin d'année sur les comptes ✓ <i>Autres services financiers offerts</i> ✓ <i>Taux de pourcentage par catégorie de clientèle pour les services financiers</i> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel de l'Etat - Pension de l'Etat - Petites et moyennes entreprises - Autres 	
2	Annuelle	<p>RESSOURCES HUMAINES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Effectif global des employés</i> <ul style="list-style-type: none"> - Cadres - Cadres moyens - Agents d'exécution ✓ <i>Effectif global par tranche d'âge</i> <ul style="list-style-type: none"> - Moins de 25 ans - De 25 à 39 ans - De 40 à 44 ans - De 45 à 49 ans - De 50 à 54 ans ✓ <i>Effectif global par ancienneté</i> <ul style="list-style-type: none"> - De 0 à 5 ans - De 6 à 10 ans - De 11 à 15 ans - De 16 à 20 ans - De 21 à 25 ans - De 26 à 30 ans 	<p>Au plus tard le 31 mars de l'année N+1</p>

¹ Centre de Chèques postaux
² Caisse Nationale d'Epargne




✓ *Effectif global par niveau d'étude*

- Etude primaire
- Etude secondaire
- Etude supérieure

✓ *Effectif des employés par catégorie*

- A plein temps
- A temps partiel
- Par sexe

TARIFICATION (GRILLE TARIFAIRE)

RESULTATS FINANCIERS

- Produits d'exploitation
- Charges d'exploitation
- Résultat d'exploitation
- Résultat net (après impôts)
- Chiffre d'affaires
- Subventions reçues
- Investissements

**EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE
POSTALE**

✓ *Etablissements postaux ouverts au public*

- Nombre de bureaux de poste sédentaires gérés par des agents de l'opérateur désigné
- Nombre de bureaux de poste sédentaires gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné (y compris les commerces offrant des services postaux)
- Nombre de Bureaux de poste mobiles (y compris les facteurs ruraux fournissant à domicile des prestations, des guichets, des bureaux de poste)
- Nombre de Bureaux de poste acceptant les transactions financières (bureaux sédentaires et mobiles, gérés par des agents de l'opérateur désigné ou non)
- Nombre d'habitants / Bureau de poste
- Nombre de lettres traitées / Employé

✓ *Etablissements postaux non ouverts au public*

- Nombre de centres de tri

ok
✓

4

ETAT D'AVANCEMENT DU CONTRAT DE PERFORMANCE AVEC L'ETAT

- ✓ *Besoin de fonds de roulement à la date de la collecte*
- ✓ *Situation financière à la date de la collecte*
(équilibre financier, endettement, rentabilité, etc)
- ✓ *Montant des subventions reçues*
- ✓ *Estimation de la subvention de l'année prochaine*
- ✓ *Situation des créances et des dettes de l'année*
- ✓ *Autres informations relatives :*
 - aux partenariats établis avec d'autres institutions au cours de l'année concernée
 - aux partenariats prévus avec d'autres institutions au cours de l'année prochaine
 - à la vente de produits GSM
 - à la prévision de recettes additionnelles
 - à la prévision en vue d'atteindre une trésorerie nette cumulée

SERVICES DE LOGISTIQUE

- Existence de prestations logistiques

CONNECTIVITE

- Situation et ressources en connectivité

PIDEP³

- Informations sur l'actualisation du PIDEP

INFRASTRUCTURES D'INTERACTIVITE AVEC LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES

- Prévisions de nouveaux services

RENFORCEMENT DE CAPACITE DES RESSOURCES HUMAINES

- Besoin en formation
- Prévisions en formations

AUTRES QUESTIONS SUR LE SECTEUR


³ Plan intégral de Réforme et de Développement Postal

2.2 Informations à fournir par les opérateurs postaux exerçant sous le régime de l'autorisation

N°	Périodicité	Nature des informations	Délais de fourniture
1	Semestrielle	<p>NORMES DE QUALITE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Réclamation</i> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de réclamations reçues - Nombre de réclamations instruites - Nombre de réclamations dédommagées - Montant des dédommagements - Taux des réclamations traitées dans le délai concernant les envois express de la poste aux lettres - Taux des réclamations traitées dans le délai concernant les envois express de colis postaux ✓ <i>Distribution des envois</i> <ul style="list-style-type: none"> - Taux des envois express de la poste aux lettres, distribués dans le délai - Taux des envois express de colis postaux, distribués dans le délai ✓ <i>Existence d'un système de tracking</i> <p>COLLECTE ET DISTRIBUTION DOMESTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'envois domestiques reçus et distribués <p>COLLECTE ET DISTRIBUTION INTERNATIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'envois pour l'étranger - Nombre de courriers reçus de l'étranger et distribués <p>RECETTES POSTALES PAR PRODUIT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envois express de la Poste aux lettres - Colis express et services de logistique - Autres recettes <p>VOLUMES DES ENVOIS EXPRESS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Envois express de la poste aux lettres</i> <ul style="list-style-type: none"> - Service intérieur - Service international – Expédition - Service international – Réception 	<p>Au plus tard le 30 septembre de l'année N et le 31 mars de l'année N+1</p>

ck

A

2 Annuelle

- ✓ *Envois express de colis postaux*
- Service intérieur
- Service international – Expédition
- Service international – Réception

INFORMATIONS SUR L'OPERATEUR

- ✓ *Situation financière à la date de la collecte (équilibre financier, endettement, rentabilité, etc.)*
- ✓ *Partenariats établis avec d'autres institutions au cours de l'année concernée*
- ✓ *Partenariats prévus avec d'autres institutions au cours de l'année prochaine*
- ✓ *Prévisions de recettes additionnelles*
- ✓ *Prévisions en vue d'atteindre une trésorerie nette cumulée*

RESSOURCES HUMAINES

- ✓ *Effectif global des employés*
- ✓ *Effectif global par tranche d'âge*
 - Moins de 25 ans
 - De 25 à 39 ans
 - De 40 à 44 ans
 - De 45 à 49 ans
 - De 50 à 54 ans
- ✓ *Effectif global par ancienneté*
 - De 0 à 5 ans
 - De 6 à 10 ans
 - De 11 à 15 ans
 - De 16 à 20 ans
 - De 21 à 25 ans
 - De 26 à 30 ans
 - De 31 à plus
- ✓ *Effectif global par niveau d'étude*
 - Etude primaire
 - Etude secondaire
 - Etude supérieure
- ✓ *Effectif des employés par catégorie*
 - A plein temps
 - A temps partiel
 - Par sexe

Au plus tard
le 31 mars de
l'année N+1

ok

EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE POSTALE

- Nombre de point d'accès aux services postaux

TARIFICATION

- Evolution des tarifs

RESULTATS FINANCIERS

- Produits d'exploitation
- Charges d'exploitation
- Résultat d'exploitation
- Résultat net (après impôts)
- Chiffre d'affaires
- Investissements

SERVICES DE LOGISTIQUES

- Existence de prestations logistiques

DESCRIPTION DES INFRASTRUCTURES

- ✓ *Infrastructures informatiques*
- ✓ *Infrastructures électriques*
- ✓ *Système de gestion basé sur les TIC*

INFRASTRUCTURES D'INTERACTIVITE AVEC LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES

- Prévisions de nouveaux services

RENFORCEMENT DE CAPACITE DES RESSOURCES HUMAINES

- Besoins en formations
- Prévisions en formations

AUTRES QUESTIONS SUR LE SECTEUR

Article 3 : Format des informations à fournir à l'ARCEP-BENIN

L'opérateur en charge du service postal universel ainsi que les opérateurs postaux titulaires d'autorisation sont tenus de fournir les informations dans les délais prévus par la présente décision et selon des canevas et formats établis par l'ARCEP-BENIN.

Les informations doivent être transmises obligatoirement sous format papier et électronique (courrier électronique ou CD).

ck

A

Les adresses électroniques auxquelles doivent parvenir lesdites informations seront notifiées par l'ARCEP-BENIN à l'opérateur en charge du service postal universel ainsi qu'aux opérateurs postaux titulaires d'autorisation.

Article 4 : Publication des informations

L'ARCEP-BENIN se réserve le droit de publier ou de diffuser auprès des personnes qui en font explicitement la demande, les informations reçues à l'exception des données jugées sensibles et confidentielles par l'ARCEP-BENIN.

Article 5 :

La présente décision qui prend effet à compter de sa date de signature, sera publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le **04 OCT. 2016**

Ont siégé :

Mesdames :

Myriam KAMARA SOGLO
Sofiatou ONIFADE BABA-MOUSSA

Messieurs :

Edouard WALLACE
Chabi Félicien ZACHARIE
Marcellin ILOUGBADE
N'unayon Hervé HOUNTONDJI
Théodore ALOKO
Urbain FADEGNON
Wilfrid Aubert Serge MARTIN

Le Président,



Marcellin ILOUGBADE

Ampliations :

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