

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

DECISION N°2022 170/ARCEP/PT/SE/DAF/DJPC/DEM/BAP/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°2019-209 du 31 juillet 2019 portant attributions, organisation et fonctionnement des organes de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et de la Poste;
- Vu le décret n°2021-062 du 10 février 2021 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste;
- Vu le décret n° 2021-082 du 03 mars 2021 portant nomination du Président et de la Vice-Présidente du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP);
- Vu l'arrêté Année 2016 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 communication n° 016/ARCEP/SE/BAP/SP/2022 du 13 avril 2022;

Après avoir délibéré en sa session du 29 avril 2022;

DECIDE:

Article 1er: 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 relative aux communications électroniques et à la poste.

Article 2: Périodicité, délais et nature des informations

Les informations sont fournies à l'ARCEP BENIN suivant les périodicités trimestrielle et annuelle.

Les informations trimestrielles sont communiquées au plus tard le 30 du mois suivant le trimestre échu et les informations annuelles de l'année N sont communiquées au plus tard le 30 avril de l'année N+1.

Les informations collectées sont présentées dans les tableaux joints en annexe à la présente décision.

Article 3: Transmission des informations 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 les canevas établis par l'ARCEP BENIN.

Les informations sont transmises sous les formats et via les canaux indiqués par l'ARCEP BENIN.

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: Sanction

Le défaut de fourniture des informations conformément aux délais et modalités fixés par la présente décision est passible des sanctions administratives prévues aux articles 178 et 183 de la loi n°2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.



Article 6: Entrée en vigueur

La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires, notamment la décision N°2016-028/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/DMP/DRP/GU du 04 octobre 2016 fixant les modalités de fourniture d'informations par les opérateurs postaux en République du Bénin.

Elle prend effet à compter de sa date de signature et est publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le 1 3 MAI 2022

Le Présider

Flavien BACHAB

Ont siégé:

Mesdames: Carrelle TOHO

Esther GANDJI

Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs: Flavien BACHABI

Goundé Désiré ADADJA

Ampliations:
Original: 01
Opérateurs: 19

Archive : 01

3



Annexes:

<u>Tableau 1</u>: Informations à fournir par l'opérateur en charge du service postal universel

N°	Périodicité	Nature des informations	Délais de fourniture
1	Trimestrielle	NORMES DE QUALITE	Au plus tard le
		✓ Réclamation	30 du mois
		- Nombre de réclamations reçues	suivant le
		- Nombre de reclamations instruites	trimestre échu
		- Nombre de réclamations ayant abouti à un dédommagement	
		- Montant des dédommagements	
		- Taux des réclamations traitées dans les délais	
		✓ Distribution des envois	
		- Taux des envois de la poste aux lettres, distribués dans les délais	
		- Taux des envois express de colis postaux, distribués dans less délai	
		- Taux des envois express de la poste aux lettres, distribués dans les délais	
		- Taux des envois de colis postaux, distribués dans les délais	
		✓ Existence d'un système de tracking	
		COLLECTE DU COURRIER	
		- 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	
		- 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- courriers express
- Recettes- colis express
- Recettes 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
- ✓ 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 (courriers et colis)

- Service intérieur
- Service international Expédition
- Service international Réception

NOMBRE DE 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 ordinaires de la Poste
 - Service intérieur (nombre et montants de mandats de poste ordinaires)
 - Service international Expédition (nombre et montants de mandats de poste ordinaires)
 - Service international Réception (nombre et montants de mandats de poste ordinaires)
- ✓ Comptes de chèques postaux
 - Nombre de CCP¹
 - Nombre de comptes CCP
 - Avoirs en fin d'année sur les comptes
- ✓ Caisse d'épargne postale ou banque postale
 - Nombre de comptes CNE²

¹ Centre de Chèques postaux

² Caisse Nationale d'Epargne



		 Avoirs en fin d'année sur les comptes ✓ Autres services financiers offerts ✓ Taux de pourcentage par catégorie de clientèle pour les services financiers Personne physique Personne morale Autres 	
2	Annuelle	INFORMATIONS SUR L'OPERATEUR ✓ Identification de la société ✓ Coordonnées du Directeur Général ✓ Profil des principaux responsables de l'organe de direction ✓ Composition de l'actionnariat	Au plus tard le 30 avril de l'année N+1
		FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE ✓ Gouvernance de l'entreprise ✓ Interruption ou perturbation du service lors de l'exercice ✓ Modifications	
		RESSOURCES HUMAINES ✓ Effectif global des employés par catégorie, ancienneté, genre et tranche d'âge ✓ Liste du personnel par type de contrat, qualification, date d'embauche et nationalité	
		OFFRE DE SERVICE DE L'OPERATEUR ✓ Nature du service ✓ Localités desservies et nombre de fréquences	
		TARIFICATION (GRILLE TARIFAIRE)	
		PRESENTATION DES PREVISIONS ANNUELLES (Prévisions des recettes et des charges)	
		RESULTATS FINANCIERS	
		 ✓ Produits d'exploitation ✓ Charges d'exploitation ✓ Résultat d'exploitation 	
		 ✓ Résultat net (après impôts) ✓ Chiffre d'affaires ✓ Subventions reçues 	
		✓ Investissements	



VOLUME D'ACTIVITES DE LA SOCIETE AU COURS DE L'EXERCICE

- ✓ Trafic national
- ✓ Trafic international
- ✓ Réclamations traitées
- ✓ Délai moyen de traitement des réclamations

EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE POSTALE

- ✓ Établissements postaux ouverts au public
- ✓ Établissements postaux non ouverts au public

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

- ✓ Besoins 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

SERVICES DE LOGISTIQUE

✓ Existence de prestations logistiques

CONNECTIVITE

✓ Situation et ressources en connectivité

INFRASTRUCTURES D'INTERACTIVITE AVEC LES CLIENTS

NOUVEAUX SERVICES

✓ Prévisions de nouveaux services

RENFORCEMENT DE CAPACITE DES RESSOURCES HUMAINES

- ✓ Besoins en formation
- ✓ Prévisions en formation

AUTRES QUESTIONS SUR LE SECTEUR



<u>Tableau 2</u>: Informations à fournir par les opérateurs postaux exerçant sous le régime de l'autorisation

N°	Périodicité	Nature des informations	Délais de fourniture
1	Trimestrielle	NORMES DE QUALITE	Au plus tard le
		✓ Réclamation	30 du mois
		- Nombre de réclamations reçues	suivant le
		- Nombre de réclamations instruites	trimestre échi
		- Nombre de réclamations ayant abouti à un dédommagement	
		- Montant des dédomagemments	
		- Taux des réclamations traitées dans les délais concernant les envois express de la poste aux lettres	
		- Taux des réclamations traitées dans les délais concernant les envois express de colis postaux	
		✓ Distribution des envois	
		- Taux des envois express de la poste aux lettres, distribués dans les délais	
		- Taux des envois express de colis postaux, distribués dans les délais	
		✓ Existence d'un système de tracking	
		COLLECTE ET DISTRIBUTION DOMESTIQUE	
		- Nombre d'envois domestiques reçus et distribués	
		COLLECTE ET DISTRIBUTION INTERNATIONAL	
		- Nombre d'envois pour l'étranger	
		- Nombre de courriers reçus de l'étranger et distribués	
		RECETTES POSTALES PAR PRODUIT	
		- Envois express de courriers	
		- Colis express	
		- Services de logistique	
		- Autres recettes	
		VOLUMES DES ENVOIS EXPRESS	
		✓ Envois express de courriers	
		- Service intérieur	
		 Service international – Expédition Service international – Réception 	
		✓ Envois express de colis postaux	
		- Service intérieur	
		- Service international – Expédition	



		- Service international – Réception	
2	Annuelle	INFORMATIONS SUR L'OPERATEUR ✓ Identification de la société	Au plus tard le 30 avril de l'année N+1
		✓ Coordonnées du Directeur Général	
		✓ Profil des principaux responsables de l'organe de direction	
		✓ Composition de l'actionnariat	
		✓ Situation financière à la date de la collecte	
		(Équilibre financier, endettement, rentabilité, etc.) ✓ Autres informations	
		FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	
		✓ Gouvernance de l'entreprise	
		✓ Interruption ou perturbation du service lors de l'exercice	
		✓ Modifications	
		RESSOURCES HUMAINES	
		✓ Effectif global des employés par catégorie, ancienneté, genre et tranche d'âge	
		✓ Liste du personnel par type de contrat, qualification, date d'embauche et nationalité	
		OFFRE DE SERVICE DE L'OPERATEUR	
		✓ Nature du service	
		✓ Localités desservies et nombre de fréquences	
		EVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE POSTALE	
		✓ Nombre de points d'accès aux services postaux	
		TARIFICATION (GRILLE TARIFAIRE)	
		PREVISIONS ANNUELLES	
		(Prévisions des recettes et des charges)	
		RESULTATS FINANCIERS	
		✓ Produits d'exploitation	
		✓ Charges d'exploitation	
		✓ Résultats d'exploitation	
		✓ Résultat net (après impôts)	
		✓ Chiffre d'affaires	
		✓ Investissements	
		VOLUME D'ACTIVITES DE LA SOCIETE AU	
		COURS DE L'EXERCICE	
		✓ Trafic national	
		✓ Trafic international	
		✓ Réclamations traitées	



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 formation
- ✓ Prévisions en formation

AUTRES QUESTIONS SUR LE SECTEUR