

DECISION N° 2022 171/ARCEP/PT/SE/DÉM/DJPC/BAP/GU
fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des
services postaux non réservés 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 Electroniques 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 2014 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 ;
- 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 1^{er} : Objet

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 applicables aux services postaux non réservés en République du Bénin.

Article 2 : Normes de qualité des services postaux

Les normes de qualité concernent l'acheminement et la distribution des envois, la régularité des services postaux offerts, les durées d'attente des clients dans les agences, la gestion des réclamations ainsi que la disponibilité du service de suivi et de localisation des envois, en matière de fourniture des services postaux non réservés en République du Bénin.

Article 3 : Définition des niveaux de qualité de service

Les opérateurs postaux sont tenus de définir les niveaux de qualité des services offerts à leurs clients notamment, les délais d'acheminement et de distribution, les jours et heures d'ouverture des agences ainsi que les délais d'attente des clients dans les agences.

Article 4 : Gestion des réclamations des clients

Les opérateurs postaux doivent disposer d'un système de gestion des réclamations, qui doit être fonctionnel, gratuit, non discriminatoire et accessible à tout moment.

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 5 : Dispositif de suivi et de localisation des envois

Les opérateurs postaux sont tenus de mettre en place un dispositif de suivi et de localisation des envois acheminés à l'intérieur et vers l'extérieur du pays.

Article 6 : Indicateurs de qualité des services postaux non réservés

Les indicateurs de qualité des services postaux sont fixés dans le tableau ci-après :

Tableau : Indicateurs de qualité

INDICATEURS	SEUILS
Taux de respect des délais d'acheminement et de livraison des envois postaux	95% au moins des envois doivent être distribués dans les délais prévus.
Taux de respect des jours et heures d'ouverture des agences	100% des agences doivent être ouvertes les jours et heures prévus.
Taux de respect des délais d'attente des clients dans les agences	95% au moins des clients sont pris en charge dans les délais prévus.
Taux de traitement des réclamations dans les délais	<ul style="list-style-type: none"> - 90% au moins des réclamations doivent être traitées dans un délai maximum de trois (03) jours à compter de la date de réception de la réclamation pour les prestations nationales ; - 90% au moins des réclamations doivent être traitées dans un délai maximum de cinq (05) jours à compter de la date de réception de la réclamation pour les prestations internationales.

Article 7 : Force majeure

En cas de force majeure, l'opérateur doit en aviser l'Autorité de régulation qui appréciera le caractère non imputable du manquement.

Article 8 : Contrôles de l'Autorité de régulation

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 non réservés.

Article 9 : Dispositions transitoires

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 10 : Entrée en vigueur

La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires, notamment 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.

Elle entre en vigueur à la date de sa signature et est publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le **13 MAI 2022**

Ont siégé :

Mesdames :
Carrelle TOHO
Esther GANDJI
Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs :
Flavien BACHABI
Goundé Désiré ADADJA

Le Président,



Flavien BACHABI

Ampliations :

Original : 01
Archives : 01
Opérateurs : 19