

DECISION N° 2022-369/ARCEP/PT/~~SE~~<sup>wp</sup>/BAP/DJPC/GU portant approbation  
du cahier des charges type fixant les modalités d'exploitation 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 ;
  - 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 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 1<sup>er</sup>: Objet

Est approuvé, tel qu'annexé à la présente décision, le cahier des charges type fixant les modalités d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin.

**Article 2 : Dispositions finales**

La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires. Elle prend effet à compter de sa date de signature et est publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le **14 DEC 2022**

Ont siégé :

Mesdames : Carrelle TOHO  
Esther GANDJI  
Fanta SANGARE BOURAIMA  
Messieurs : Flavien BACHABI  
Goundé Désiré ADADJA

Le Président,  
  
Le Président  
Flavien BACHABI

**AMPLIATIONS**

Original : 01  
MEF : 01  
Opérateurs postaux : 19  
Archives : 01



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

**CERTIFIEE ISO 9001 : 2015**

## **CAHIER DES CHARGES FIXANT LES MODALITES D'EXPLOITATION DES SERVICES POSTAUX NON RESERVES EN REPUBLIQUE DU BENIN**

Avril 2022

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I. : DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
ARTICLE 1. OBJET DU CAHIER DES CHARGES .....	3
ARTICLE 2. TERMINOLOGIE .....	3
ARTICLE 3. TEXTES DE REFERENCE .....	3
ARTICLE 4. SERVICES POSTAUX NON RESERVES .....	3
<b>CHAPITRE II. : OBLIGATIONS DU TITULAIRE .....</b>	<b>4</b>
ARTICLE 5. QUALITE DE SERVICE.....	4
ARTICLE 6. IMPLANTATION DU RESEAU.....	4
ARTICLE 7. SECRET DES CORRESPONDANCES ET SECRET POSTAL.....	4
ARTICLE 8. RELATIONS AVEC LES CLIENTS .....	4
ARTICLE 9. CONCURRENCE SAINTE ET LOYALE.....	5
ARTICLE 10. SECURITE PUBLIQUE ET DEFENSE NATIONALE.....	5
ARTICLE 11. AMENAGEMENT DU TERRITOIRE ET PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT .....	6
ARTICLE 12. ACCORDS COMMERCIAUX .....	6
ARTICLE 13. TENUE D'UNE COMPTABILITE ANALYTIQUE .....	7
ARTICLE 14. ETATS FINANCIERS CERTIFIES.....	8
ARTICLE 15. RECRUTEMENT AUX POSTES ET RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS ....	8
ARTICLE 16. RESTRICTION OU SUSPENSION DE SERVICES .....	8
<b>CHAPITRE III. : RESPONSABILITE, INFORMATIONS, CONTROLE ET SANCTIONS ....</b>	<b>8</b>
ARTICLE 17. RESPONSABILITE .....	8
ARTICLE 18. RAPPORT ANNUEL ET INFORMATIONS .....	9
ARTICLE 19. CONTROLES DE L'AUTORITE DE REGULATION.....	9
ARTICLE 20. SANCTIONS.....	9
ARTICLE 21. MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES.....	10

## **CHAPITRE I. : DISPOSITIONS GENERALES**

### **ARTICLE 1. OBJET DU CAHIER DES CHARGES**

Le présent Cahier des charges a pour objet de définir les modalités d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin.

### **ARTICLE 2. TERMINOLOGIE**

Au sens du présent Cahier des charges, les termes et expressions utilisés ont la même signification que celle qui en est donnée dans les Conventions, Règlements, Arrangements des Organisations Internationales et Régionales ratifiés par la République du Bénin et la Loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

### **ARTICLE 3. TEXTES DE REFERENCE**

L'autorisation accordée au Titulaire doit être exploitée conformément à l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur au Bénin, aux directives de l'Union Panafricaine des Postes, aux recommandations et normes techniques de l'Union Postale Universelle ratifiées par le Bénin. Il s'agit notamment des normes fixées ou rappelées par le présent Cahier des charges et la Loi n°2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin.

### **ARTICLE 4. SERVICES POSTAUX NON RESERVES**

Sous réserve des exceptions prévues par la loi susvisée, le Titulaire peut, au titre de l'autorisation accordée par décision de l'Autorité de régulation et du présent Cahier des charges, fournir les services postaux ci-après :

- la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution d'envois d'un poids dépassant les limites de poids des services réservés ;
- la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des livres, catalogues, journaux, périodiques et colis postaux ;
- les nouveaux services postaux basés sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), autorisés par l'Autorité de régulation, offerts en conformité avec les réglementations sectorielles y afférentes ;

- les prestations fournies par dérogation à des tarifs encadrés par l'Autorité de régulation.

## **CHAPITRE II. : OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

### **ARTICLE 5. QUALITE DE SERVICE**

Le Titulaire s'engage à assurer une bonne qualité de service, conformément à la réglementation en vigueur.

Cette qualité de service doit inclure les délais d'acheminement et de distribution, la régularité des services postaux offerts, les délais d'attente des clients dans les agences, les délais de traitement des réclamations ainsi que la disponibilité du service de suivi et de localisation des envois postaux.

Les indicateurs de qualité et les modalités de leur contrôle sont fixés par décision de l'Autorité de régulation.

### **ARTICLE 6. IMPLANTATION DU RESEAU**

Le Titulaire constitue, développe et exploite sur l'ensemble du territoire national, un réseau destiné à fournir l'ensemble des services conformément à son autorisation.

Il détermine les points d'accès sur le territoire en tenant compte de l'évolution économique et des besoins des clients.

### **ARTICLE 7. SECRET DES CORRESPONDANCES ET SECRET POSTAL**

Le Titulaire est tenu de respecter le secret des correspondances et le secret postal en gardant confidentielle, toute information relative à la vie privée de ses clients et n'en faire part que dans les cas prévus par la loi. Il prend toutes les dispositions pour assurer le respect de ces obligations par l'ensemble de son personnel.

### **ARTICLE 8. RELATIONS AVEC LES CLIENTS**

Le Titulaire met à la disposition de ses clients, de manière précise et accessible, toutes les informations utiles sur les prestations offertes, en particulier les conditions générales de vente ou de fourniture des produits et services, leur mode d'accès et les tarifs.

Par tout procédé approprié (affichage, publication sur site web ou sur application, médias sociaux, etc.), le Titulaire informe les utilisateurs des services postaux sur les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et le délai d'un **(01) an** durant lequel toute réclamation est recevable.

Toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit être soumise à l'approbation préalable de l'Autorité de régulation et portée à la connaissance des clients avant son entrée en application.

Le Titulaire fournit un exemplaire des conditions d'offre de services approuvées, à tout client qui en fait la demande.

Le Titulaire organise des consultations régulières en vue de recueillir l'avis des clients, particuliers et professionnels, sur l'évolution des besoins et la meilleure façon de les satisfaire, et transmet le rapport de la consultation à l'Autorité de régulation.

#### **ARTICLE 9. CONCURRENCE SAINTE ET LOYALE**

Le Titulaire de l'autorisation a l'obligation de respecter les règles applicables à la concurrence dans le secteur postal.

L'Autorité de régulation veille au respect des règles applicables dans le secteur postal et tranche les litiges afférents aux pratiques anti-concurrentielles, notamment celles visées aux articles 6 à 11 de la loi n°2016 - 25 du 04 novembre 2016 portant organisation de la concurrence en République du Bénin.

#### **ARTICLE 10. SECURITE PUBLIQUE ET DEFENSE NATIONALE**

Le Titulaire doit respecter toute prescription relative à la défense nationale et à la sécurité publique. A ce titre, il :

- effectue toute opération considérée comme indispensable à la continuité du service public et de l'action gouvernementale en matière de sécurité et de défense ;
- assure la sécurité des envois qui lui sont confiés ;
- lutte contre l'introduction sur le territoire national de matières explosives, radioactives ou chimiques, ou de stupéfiants à travers le réseau postal ;

- participe à la lutte contre le blanchissement des capitaux et le financement du terrorisme dans les conditions définies par la réglementation en vigueur ;
- protège ses installations contre toute agression ;
- exécute d'une manière générale, toute mission nécessaire au maintien des activités essentielles de la Nation.

A cet effet, le Titulaire met en œuvre les moyens demandés par les autorités gouvernementales ou leurs représentants territoriaux dans le cadre des plans de secours d'urgence.

Le Titulaire apporte son concours, à la demande du Ministre en charge des postes, aux activités de divers organismes, au sein desquels sont spécialement traitées des questions ayant, directement ou indirectement dans ses domaines de compétence, des incidences en matière de défense nationale et de sécurité publique.

Le Titulaire peut également être appelé à intervenir, à la demande du Ministre en charge des postes, dans des travaux d'organismes internationaux en charge de ces questions.

## **ARTICLE 11. AMENAGEMENT DU TERRITOIRE ET PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT**

Le Titulaire contribue à l'aménagement du territoire et à la protection de l'environnement. Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur notamment celle relative à l'aménagement du territoire et aux conditions d'occupation du domaine public ainsi que les modalités de partage des infrastructures.

Le Titulaire s'engage à respecter la préservation de l'environnement à travers la prise de mesures visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre issues de l'exploitation postale, en priorisant l'utilisation de ressources naturelles et d'énergies renouvelables.

## **ARTICLE 12. ACCORDS COMMERCIAUX**

**12.1** Le Titulaire est autorisé à conclure des accords commerciaux avec tout prestataire de service postal régulièrement autorisé et en informe l'Autorité de régulation. Ces accords fixent les conditions générales, techniques et tarifaires de façon objective, transparente et non discriminatoire.

**12.2** Le Titulaire peut également offrir dans des conditions non discriminatoires, des segments de services postaux en vue de l'interconnexion de réseaux postaux dans les conditions suivantes :

- si un autre prestataire de services postaux en fait la demande et ne se trouve pas dans une position dominante sur le marché ;
- si le refus de ses services entrave considérablement le jeu de la concurrence.

Cependant, le Titulaire peut refuser de s'interconnecter s'il ne peut garantir le fonctionnement normal de ses services ou s'il ne dispose pas de capacités techniques ou logistiques.

Les litiges relatifs aux accords commerciaux entre opérateurs sont portés préalablement devant l'Autorité de régulation avant tout recours en justice.

### **ARTICLE 13. TENUE D'UNE COMPTABILITE ANALYTIQUE**

Le Titulaire est tenu de mettre en place un système de comptabilité analytique au plus tard un (01) an à compter de la date de signature de son autorisation.

Au cas où le Titulaire exerce d'autres activités, cette comptabilité analytique doit permettre de tenir des comptes séparés pour les activités relevant du secteur postal et celles qui n'en relèvent pas. Pour les activités postales, des comptes séparés devront être tenus pour chacun des services exploités.

Le Titulaire devra fournir à l'Autorité de régulation par écrit toutes les explications demandées sur les éléments de la comptabilité analytique.

L'Autorité de régulation a, aux fins de l'exercice de ses pouvoirs en vertu des lois et règlements en vigueur, accès aux livres comptables du Titulaire durant les heures normales d'ouverture des bureaux ou agences de poste, sur préavis donné au Titulaire et qui peut être apprécié au cas par cas.

Les Commissaires aux comptes et les Auditeurs externes du Titulaire s'assurent du respect des dispositions du présent article. Ils établissent une déclaration de conformité annexée aux états financiers, adressés à l'Autorité de régulation.

#### **ARTICLE 14. ETATS FINANCIERS CERTIFIES**

Les états financiers certifiés doivent être communiqués à l'Autorité de régulation au plus tard le **30 avril** de l'exercice suivant au même titre que les informations relatives à la comptabilité analytique.

#### **ARTICLE 15. RECRUTEMENT AUX POSTES ET RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS**

Lors du processus de recrutement à l'emploi et des positionnements aux postes de responsabilité, priorité devra être donnée, à compétence égale, aux nationaux.

Le Titulaire doit fournir une fois par an ou à la demande de l'Autorité de régulation, la liste de son personnel avec la catégorie, la nationalité, la date d'embauche, le type de contrat et la qualification.

#### **ARTICLE 16. RESTRICTION OU SUSPENSION DE SERVICES**

Lorsque pour des raisons techniques, le Titulaire est contraint de restreindre de façon durable ou de suspendre les services habituellement offerts, il en informe au préalable l'Autorité de régulation et les consommateurs.

### **CHAPITRE III. : RESPONSABILITE, INFORMATIONS, CONTROLE ET SANCTIONS**

#### **ARTICLE 17. RESPONSABILITE**

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de son réseau et du respect des obligations du présent Cahier des charges ainsi que du respect des principes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur en République du Bénin.

Tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été livré au destinataire, sauf si ledit envoi a été saisi en application de la législation du pays de destination.

La responsabilité du Titulaire peut être engagée de façon non limitative en cas de :

- perte, spoliation de colis postaux ou avarie des envois recommandés, des colis ordinaires et des envois à valeur déclarée ;

- perte des envois à livraison attestée et courriers express ;
- retard non justifié dans la distribution du courrier accéléré ;
- renvoi des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des colis ordinaires dont le motif de non distribution n'est pas donné ;
- violation du secret des correspondances et du secret postal.

L'Autorité de régulation détermine les plafonds d'indemnisation conformément aux textes en vigueur.

## **ARTICLE 18. RAPPORT ANNUEL ET INFORMATIONS**

Le Titulaire est astreint à la fourniture d'un rapport annuel élaboré conformément au canevas défini par l'Autorité de régulation, et déposé au plus tard le 30 avril de l'exercice suivant.

Le Titulaire s'engage, à communiquer à l'Autorité de régulation toutes informations relatives à l'exercice de ses activités dans les formes et délais fixés par la réglementation en vigueur, le présent Cahier des charges, ou à la demande de l'Autorité de régulation.

## **ARTICLE 19. CONTROLES DE L'AUTORITE DE REGULATION**

**19.1** L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer en liaison avec les services et organismes compétents, l'ensemble des contrôles sur le respect des conditions d'exploitation de l'autorisation.

**19.2** Le contrôle annuel de l'Autorité de régulation est exercé prioritairement à partir du rapport annuel produit par le Titulaire.

**19.3** Dans le cadre de l'évaluation de la qualité de service, des contrôles inopinés peuvent avoir lieu dans les locaux du Titulaire pour non seulement s'assurer que les clients y sont bien traités mais aussi pour recueillir les différents indicateurs. L'exploitant est tenu informé du constat des visites effectuées.

## **ARTICLE 20. SANCTIONS**

En cas d'inexécution et de manquement aux obligations contenues dans le présent Cahier des charges, le Titulaire s'expose aux sanctions prévues par les textes en vigueur.

## ARTICLE 21. MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES

Durant la période de validité de l'autorisation, le présent Cahier des charges peut être modifié soit sur l'initiative de l'Autorité de régulation ou celle du Titulaire de l'autorisation.

En cas de modification sur initiative du Titulaire de l'autorisation, ce dernier doit soumettre à l'accord de l'Autorité de régulation le projet de modification du Cahier des charges.

La décision de l'Autorité de régulation est notifiée au Titulaire.

En cas de modification sur initiative de l'Autorité de régulation, les points objets de modification sont validés au terme d'un processus d'appel à commentaires pour prendre en compte les observations jugées pertinentes par l'Autorité de régulation.