

République de Côte d'Ivoire

Union – Discipline – Travail

Ministère de l'Economie Numérique et de la Poste

Autorité de Régulation des Télécommunications/ TIC de Côte
d'Ivoire

PROJET DE CAHIER DES CHARGES DE L'OPERATEUR DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

TITULAIRE DE LICENCE D'EXPLOITATION :

(NOM DE LA SOCIETE)

Société (Anonyme), au capital de..... de francs CFA

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE

TITRE I : DEFINITIONS ET OBJET

Article 1. DEFINITIONS

Article 2 : OBJET DE LA LICENCE D'EXPLOITATION POSTALE

2.1 – Autorisation

2.2 - Forme juridique, caractère intuitu personae

2.3 - Conditions de transfert de la licence

2.4 – Mode d'attribution de la licence

TITRE II- DISPOSITIONS GENERALES

Article 3 : DISPOSITIONS FINANCIERES

3.1 – Taxes et redevances

3.2 - Recouvrement

Article 4 - CONVENTIONS, TRAITES ET ACCORDS INTERNATIONAUX

Article 5 – OUVERTURE DU TERRITOIRE

Article 6- OBLIGATION D'ACCESSIBILITE, DISPONIBILITE, CONTINUITE ET QUALITE DE SERVICE.

6.1 – Permanence et disponibilité /accessibilité

6.2 - Continuité des services

6.3 - Qualité de service

Article 7- EXERCICE DES ACTIVITES/ MISE EN ŒUVRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

7.1 – Conditions d'exercice et de mise en œuvre du service postal universel

7.2 – Le temps d’attente d’un usager /client présent dans un service postal

Article 8- PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES CORRESPONDANCES

ARTICLE 9 : PRESCRIPTIONS EXIGEES PAR LA DEFENSE ET LA SECURITE NATIONALE, LES MISSIONS ET SERVICES D’INTERET GENERAL

9.1 - Défense et sécurité nationale

9.2 - Missions et services d’intérêt général

ARTICLE 10: EXPLOITATION COMMERCIALE

10.1- Conditions et modalités d’exploitation commerciale

10.2- Commercialisation des services

10.3- Conditions contractuelles de commercialisation de services

10.4 - Service à la clientèle

ARTICLE 11 : PROTECTION DES USAGERS/CLIENTS

11.1 – Sécurité des données

11.2 - Identification des abonnés aux boîtes postales et protection des données à caractère personnel

ARTICLE 12 : OBLIGATION EN MATIERE DE COMPTABILITE ANALYTIQUE, DE TARIFICATION ET DE PUBLICITE DES SERVICES POSTAUX

12.1 - Comptabilité analytique

12.2 - Tarification des services postaux

12.3 - Publicité des tarifs

ARTICLE 13 –INFORMATIONS

13.1 - Communication de données

13.2 – Données mensuelles

13.3 - Données annuelles

13.4 - Données à la demande de l’ARTCI

13.5 - Vérification des données de facturation et de taxation

ARTICLE 14- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

14.1 – Responsabilité vis-à-vis de l'ARTCI

14.2- Responsabilité dans la mise en œuvre du service universel

14.2.1 - Envois ordinaires

14.2.2 - Envois recommandés

14.2.3 - Envois avec valeur déclarée

14.2.4 - Décharge

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS DIVERSES

15.1 - Contrôle du Cahier des charges, de la législation et de la réglementation

15.2 - Force majeure

15.3 - Assurances

15.4 - Traitement des réclamations

15.5- Modification du cahier des charges

15.6 - Montants

15.7 - Règlement des litiges

15.8 – Voies de recours

ARTICLE 16 - ENTREE EN VIGUEUR DU CAHIER DES CHARGES

ARTICLE 17 - PUBLICATION

ANNEXES

PREAMBULE

Le secteur postal connaît actuellement des mutations liées notamment aux avancées technologiques, à l'émergence de nouveaux services, aux exigences de l'environnement économique, à l'entrée de nouveaux opérateurs et à l'importance accrue de la part des services dans le commerce mondial.

Dans ce contexte, caractérisé par une pluralité d'opérateurs et la désuétude de la réglementation existante, il est apparu nécessaire pour l'Etat de Côte d'Ivoire de mettre de réviser sa législation la matière postale.

Cette réforme du secteur a abouti à l'adoption et à la publication la loi n° 2013-702 du 10 octobre 2013 portant code des postes. L'article 77 de ladite loi dispose que : « les missions de régulation en matière postale sont exercées par l'Autorité en charge de la Régulation des Télécommunications/TIC ».

A cet effet, l'ARTCI, a pour mission la mise en place des cahiers de charges, des licences et autorisations au bénéfice des opérateurs du Service Postal Universel conformément aux dispositions du code en vigueur.

Le présent cahier de charges prend en compte les principaux enjeux suivants :

- déterminer et fixer les droits et obligations régissant les activités des opérateurs du secteur postal ;
- garantir un meilleur fonctionnement et une meilleure exploitation du service public des postes, afin d'offrir aux usagers des services de qualité à un prix accessible au plus grand nombre sur l'ensemble du territoire national et de répondre aux besoins des utilisateurs dans les meilleures conditions économiques et sociales pour la collectivité ;
- concourir à assurer un service postal universel ;
- garantir les intérêts des utilisateurs et le respect du secret des correspondances,

- créer les conditions d'une concurrence effective du marché des services postaux et maintenir les intérêts de la sécurité publique ;
- répondre à la demande diversifiée de services nouveaux en matière de poste, par la mise à la disposition des clients de services liés au développement des nouvelles technologies ;
- favoriser la mise à la disposition des usagers, sur un même site, de services variés et adaptés, etc.

Ainsi, ce cahier des charges, annexé à la licence d'exploitation, définit les obligations générales et les obligations spécifiques auxquelles l'opérateur bénéficiaire est soumis.

Le préambule ci-dessus et les annexes ci-après ont la même valeur juridique et portée que le présent cahier des charges dont ils font partie intégrante.

TITRE I : DEFINITIONS ET OBJET

Article 1. DEFINITIONS

Outre les définitions données dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur, les termes et expressions ci-après s'entendent ainsi qu'il suit :

Abonné: Toute personne physique ou morale ayant souscrit à une offre de service avec un opérateur postal.

Acheminement : les prestations et opérations de transport, sous toutes leurs formes, d'envois postaux du point d'accès aux destinataires ou aux centres de traitement, aux fins de distribution.

Actionnaire de référence : la personne physique ou morale actionnaire majoritaire au capital de l'opérateur titulaire de la licence d'exploitation.

Affranchissement : la marque apposée sur l'objet de correspondance en vue de matérialiser l'acquittement du prix du service au moyen, notamment, de timbre-poste ou d'empreinte de machines à affranchir ou de toute autre marque déposée.

Agrément d'exploitation : l'autorisation accordée par l'Autorité de Régulation à une personne morale et qui confère à celle-ci des droits et des obligations spécifiques au titre des services postaux libres.

Annexe (s) : désigne une ou plusieurs annexes au présent Cahier de charges.

ARTCI (Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire), Autorité de Régulation: l'Autorité de Régulation en matière Postale qui exerce les attributions, droits et obligations dévolus à l'Administration par la loi n°2013-702 du 10 Octobre 2013 portant Code des Postes

Autorisation : l'acte administratif délivré par l'Autorité de Régulation et qui confère à une personne morale le droit de fournir et d'exploiter des services postaux sur le territoire national.

Boîtes postales : les installations physiques attribuées aux utilisateurs ou clients par un opérateur postal sur abonnement pour la réception de leurs envois.

Cahier des charges minimales : l'acte administratif définissant les conditions et les modalités d'exploitation de services postaux par un opérateur titulaire d'une licence d'exploitation ou d'une autorisation de services postaux.

Chiffre d'affaires (CA) : revenus hors taxes du titulaire de la licence ou d'une autorisation, recettes générées par l'exploitation et les services offerts pour la dite licence.

Clients : les abonnés aux services fournis par l'Opérateur titulaire de la licence d'exploitation postale.

Collecte : l'ensemble des opérations consistant au relevage des envois postaux aux points d'accès et de centralisation vers les bureaux de distribution.

Colis : L'envoi contenant des marchandises ou documents avec ou sans valeur déclarée.

Communication d'Urgence : communication dont le motif est de sauvegarder des vies humaines, requérir l'intervention de toute organisation de secours d'urgence publique ou privée, chargée de la sauvegarde des vies humaines, de la sécurité et la défense nationale, de la lutte contre l'incendie, de l'urgence sociale, de la protection civile et de l'assistance d'urgence au public.

Courrier électronique : tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par réseau de communication électronique, stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire,

jusqu'à ce que ce dernier le récupère. Il désigne également le service postal qui utilise la voie électronique pour transmettre, des messages reçus de l'expéditeur sous forme physique ou électronique au moyen de terminaux appropriés. L'exploitation commerciale du service courrier est constituée par l'ensemble des prestations et opérations réalisées, dans un but lucratif, à travers des installations et terminaux appropriés pour le traitement du courrier.

Couverture: zones géographiques ou proportion de la population couverte par le réseau du titulaire de la licence.

Date d'adjudication : date d'attribution de la licence.

Date de délivrance de l'Attestation de licence: date à laquelle l'Attestation de licence est attribuée à l'opérateur.

Dépôt : l'action par laquelle l'utilisateur ou le client confie un envoi postal à un opérateur aux fins de distribution immédiate ou l'acheminement vers son destinataire.

Distribution : le processus de remise des envois postaux à leurs destinataires.

Envoi de correspondance : la communication écrite qui doit être acheminée par un opérateur et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur un conditionnement. Les livres, les catalogues, les journaux, les périodiques et les cécogrammes ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.

Envoi postal : envoi portant sur une adresse postale ou géographique précise qui doit être acheminé par un opérateur. Il s'agit, outre des envois de correspondance, notamment, les envois de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques, de colis postaux contenant des marchandises ou des documents avec ou sans valeur déclarée, des correspondances électroniques et des cécogrammes.

Envoi postal « exprès » (appelé aussi « envoi par porteur spécial ») : envoi livré à domicile par un porteur spécial immédiatement après son arrivée au bureau de distribution. A ne pas confondre avec l'envoi Express, dont la définition est donnée ci-dessous.

Envoi express : service d'envoi d'objets qui se distingue des autres types d'envois par les caractéristiques suivantes :

- services express de porte à porte ;
- Avec traçage et suivi du courrier par article ;
- Avec tarifs commerciaux ;
- En acceptant la responsabilité en cas de perte, de dommage ou de retard ;
- Autres services à valeur ajoutée associés comme agréé dans le présent contrat
- Prix généralement bien plus élevés (de 3 à 10 fois supérieurs) aux services de base.

Envoi recommandé : envoi postal garanti forfaitairement contre les risques de perte, de vol ou détérioration et pour lequel il est délivré à l'expéditeur un récépissé en cas de perte, de vol ou de détérioration. Il comporte la signature du destinataire.

Envoi à valeur déclarée : envoi postal assuré à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Exploitant, Titulaire de la Licence, Opérateur, prestataire: la société, l'entreprise qui est titulaire de la licence ou autorisée à fournir des services postaux conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Interopérabilité postale : ensemble des normes définies par l'ARTCI pour le traitement (la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution) des envois postaux à partir d'une plateforme ou des installations d'un opérateur postal.

L'Etat : désigne le Gouvernement

Licence ou Licence d'exploitation postale: acte administratif par lequel le Gouvernement autorise une personne morale à fournir tout ou partie du service universel postal sur le territoire national.

Mandat postal : prestation qui consiste à transférer des fonds par voie postale, télégraphique, électronique ou par tout autre moyen et à les remettre au destinataire.

Obligations: engagements et contraintes liés à l'exploitation de la Licence et contenus dans le présent Cahier de charges.

Opérateur Franchisé : opérateur titulaire d'une autorisation d'exploitation de services postaux et habilité par l'ARTCI à fournir dans des zones urbaines identifiées des prestations de service universel postal.

Opérateur postal : toute personne exploitant un service postal.

Opérateur Postal Autorisé : personne morale titulaire d'une autorisation délivrée par l'Autorité de Régulation Postale pour effectuer certaines prestations de service postal.

Opérateur postal désigné ou « opérateur postal désigné pour le SUP » : opérateur postal auquel l'Etat a confié les droits et obligations liées à la fourniture du SUP, dans les conditions prévues à l'article 11 de la loi postale portant code des postes.

Opérateur sous Licence postale : personne morale titulaire d'une licence délivrée par l'Autorité de Régulation pour effectuer certaines prestations de service postal.

Opération ou prestation postale : la collecte, l'acheminement et la distribution sur l'ensemble du territoire national des envois postaux par des personnes physiques ou morales, destinés à être adressés à des tiers, à l'exception des envois dont la collecte, l'acheminement et la distribution sont interdits par la loi portant Code des Postes ainsi que l'exploitation commerciale des timbres et mandats-poste.

Partie (s) : l'ARTCI ou l'Opérateur indifféremment ou les deux ;

Point d'accès : installations physiques, notamment les boîtes aux lettres mises à la disposition du public, soit sur la voie publique, soit dans les locaux du prestataire, où les envois postaux peuvent lui être confiés par les utilisateurs/clients.

Réseau postal : ensemble de l'organisation et des moyens de toute nature mis en œuvre par l'opérateur en charge du service universel, en vue notamment de la collecte des envois postaux couverts par l'obligation de service universel du courrier aux points d'accès sur l'ensemble ou sur une partie significative du territoire.

Il concerne également l'acheminement et le traitement de ces envois du point d'accès du réseau postal jusqu'au centre de distribution, la distribution à l'adresse indiquée sur l'envoi.

Service autorisé : service postal fourni par un opérateur autorisé par l'ARTCI.

Service postal : exploitation commerciale de tout service de collecte, de tri d'acheminement et de distribution d'envois postaux, quel que soit l'opérateur.

Service postal « libre » : le service postal exploité par le titulaire d'un agrément délivré par l'Autorité de Régulation (sur déclaration du titulaire) qui ne se situe dans aucune des catégories désignées dans les définitions données ci-dessus, et ne fait pas l'objet de délivrance d'une licence ou d'une autorisation. Par exemple, sont considérés comme « libres » les colis d'un poids supérieurs à 30 kilos.

Service Postal Universel (SPU) : une offre de services postaux de base, de qualité, fournie de manière permanente en tout point du territoire à des prix abordables. La liste de ces services est donnée à l'article 8 de la loi postale du 10 octobre 2013 portant code des postes.

Textes en vigueur : ensemble des dispositions législatives, réglementaires et des normes ivoiriennes et internationales en vigueur à

la date de signature du présent Cahier des charges, notamment les normes fixées ou rappelées par le présent Cahier des charges ainsi que les textes.

Territoire National : ensemble du territoire sur lequel le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire exerce sa souveraineté.

Usager ou client : toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation du service public des postes assurée par un opérateur concessionnaire ou autorisé ou d'une prestation ne relevant pas du service public et exécutée par un opérateur privé.

En l'absence de définition donnée à un terme par le présent cahier de charges, il est fait application des définitions de la convention postale universelle (UPU), de la loi portant Code des Postes.

Article 2 : OBJET DE LA LICENCE D'EXPLOITATION POSTALE

2.1 – Autorisation

La société ..., titulaire de la licence d'exploitation postale est autorisée à exploiter le Service Postal Universel, sur l'ensemble du territoire ivoirien.

A cet effet, la société ... est autorisée à exploiter sur toute l'étendue du territoire sous réserve de se conformer aux dispositions légales en vigueur, toutes les opérations et prestations relevant de la licence d'exploitation postale notamment :

- la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, n'excédant pas le poids de deux (02) kilogrammes ;
- la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des colis postaux, n'excédant pas le poids de trente (30) kilos ;
- les services relatifs aux envois postaux recommandés et aux envois postaux à valeur déclarée ;
- le service de distribution des imprimés de tout poids notamment les livres, les catalogues, les journaux, les écrits périodiques ;
- le service du courrier électronique ;
- les mandats par voie postale, notamment par carte, lettre ou télégraphe, qui relèvent des prestations et opérations du service connexe de courrier.

La société ... peut, sous réserve de l'obtention des autorisations nécessaires, proposer à ses Clients tous les services prévus dans la loi portant Code des Postes.

A ce titre, la société ... est autorisée à assurer le service d'émission de timbres-poste et de toutes autres valeurs fiduciaires postales portant la mention « République de Côte d'Ivoire », ou tout autre signe, sceau, armoiries ou symbole qui sont la propriété intellectuelle de la République de Côte d'Ivoire, ou l'expression de sa souveraineté.

La société ... doit offrir des services postaux de qualité de base, sur toute l'étendue du territoire national, à des prix abordables, dans le respect du programme du service postal universel en annexe.

2.2 - Forme juridique, caractère *intuitu personae*

La Licence d'exploitation postale est délivrée à.....

Elle est strictement personnelle à la société... et lui confère un droit d'exclusivité conformément aux dispositions des textes en vigueur et de l'article 103 du Code des postes.

L'exclusivité prend fin le 9 OCTOBRE 2020.

2.3 - Conditions de transfert de la licence

Tout projet de transfert de la licence de la société... fait l'objet d'une notification à l'ARTCI.

Le transfert de tout ou partie de la licence d'exploitation postale n'est possible qu'avec l'accord du Gouvernement, après avis consultatif de l'ARTCI. Le transfert fait l'objet d'un avenant approuvé par décret pris en Conseil des Ministres et publié au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

2.4 – Mode d'attribution de la licence

La licence est attribuée conformément à la procédure prévue à l'article 11 de la loi n° 2013-702 du 10 octobre 2013 portant code des postes.

TITRE II- DISPOSITIONS GENERALES

Article 3 : DISPOSITIONS FINANCIERES

3.1 – Taxes et redevances

La société ... est soumise au paiement des droits, taxes, redevances et contributions diverses prescrits par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment :

- la contrepartie financière ;
- la redevance de régulation

3.2 - Recouvrement

La redevance de régulation et la contrepartie financière, dont les montants et les modalités de paiement sont fixés par arrêté, sont perçues et recouvrées par l'ARTCI.

Le non-paiement des taxes et redevances visées au présent chapitre fait l'objet de sanctions proportionnelles prévues par le code des postes en vigueur.

Article 4 - CONVENTIONS, TRAITES ET ACCORDS INTERNATIONAUX

La société est tenue de respecter les conventions et les traités internationaux signés ou ratifiés par l'Etat de Côte d'Ivoire, notamment la constitution, les conventions, règlements et arrangements de l'Union Postale Universelle (UPU) et des organisations internationales et régionales en matière de poste auxquelles adhère la République de Côte d'Ivoire.

Article 5 – COUVERTURE DU TERRITOIRE

La Licence s'applique sur toute l'étendue du territoire de la Côte d'Ivoire, de ses eaux territoriales et de l'ensemble de ses accès internationaux par les voies terrestres, maritimes et aériennes, conformément aux accords et traités intergouvernementaux et internationaux.

La société... a en charge d'assurer l'exploitation du service postal universel sur toute l'étendue du territoire national et d'en assurer la pérennité.

Tout contrat de commercialisation de service dans le cadre du service universel est soumis à l'approbation préalable de l'ARTCI.

Pour assurer le service postal dans les zones géographiques non couvertes par les autres opérateurs de service postaux, la société... fait droit à toute demande formulée par lesdits opérateurs pour la terminaison de leur trafic suivant des modalités soumises à l'approbation de l'ARTCI.

A cet effet, la société... met en place une plate-forme technique permettant d'assurer le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux.

Les spécifications techniques de cette plate-forme et les modalités de son exploitation sont déterminées par décision de l'ARTCI.

L'ARTCI établit la liste des sous-préfectures à couvrir, conformément au programme annexé au présent cahier de charges.

En application de ces dispositions, la société... communique à l'ARTCI, en début de chaque année, et au plus tard le 31 janvier, la liste de localités choisies par elle-même, qu'elle compte couvrir.

A la fin de l'année en cours, au plus tard le 31 décembre, elle communique à l'ARTCI la liste des localités effectivement couvertes.

Article 6- OBLIGATION D'ACCESSIBILITE, DISPONIBILITE, CONTINUITE ET QUALITE DE SERVICE.

6.1 – Permanence et disponibilité /accessibilité

Tous les services fournis par la société doivent être disponibles, au sens du présent cahier des charges et opérationnels de façon continue, tous les jours ouvrables de la semaine, et au moins cinq (5) jours sur sept (7) en zone rurale.

La société... doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que cette permanence et le service minimum soit assurés même en cas de grève.

6.2 - Continuité des services

La société doit assurer la continuité du service, mais peut également réaménager ses horaires de travail en fonction de ses objectifs et des besoins de sa clientèle.

La société... est tenue d'assurer quelles que soient les circonstances (et notamment atmosphériques), la continuité et la régularité de l'exploitation du service postal dans des conditions normales de sécurité sous peine des sanctions prévues par la réglementation en vigueur, sauf cas de force majeure, menace imminente à la sécurité des biens ou à la réalisation de travaux de grande ampleur, d'assurer en permanence,.

Dans tous les cas, la société... doit prendre toutes les dispositions pour informer sans délai, l'ARTCI et les Usagers/Clients de toute interruption du service, totale ou partielle, et la rétablir, dans les meilleurs délais.

La non-fourniture de service, pour plus de vingt-quatre (24) heures, doit être notifiée à l'ARTCI.

6.3 - Qualité de service

La société met en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour garantir les objectifs de qualité de services fixés par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'ARTCI contrôle le respect par l'opérateur des indicateurs de qualité de service prévus par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Article 7- EXERCICE DES ACTIVITES/ MISE EN ŒUVRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

La société... est tenue de respecter, sur l'ensemble du territoire national, les obligations en matière de qualité de service de tous les services offerts, conformément aux dispositions en vigueur (voir annexe 3 indicateurs de qualité de service).

7.1 – Conditions d'exercice et de mise en œuvre du service postal universel

La société... garantit la neutralité de ses services. Elle les assure sans discrimination quelle que soit la nature des envois et prend les dispositions utiles pour assurer l'intégrité des envois.

La société... assure la fourniture du service postal universel dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale.

Les envois de la poste aux lettres, les colis postaux prioritaires et /ou ordinaires, et les mandats reçoivent dans le cadre de la mise en œuvre du service postal universel, des traitements différenciés conformément aux indicateurs de qualité de service en annexe.

7.2 Le temps d'attente d'un usager /client présent dans un service postal

Le temps d'attente d'un usager /client présent dans un service postal pour effectuer une opération postale ne doit pas excéder 30 minutes. A cet effet, la société... utilise une machine de ticket d'attente montrant le temps d'attente de l'utilisateur/client sur un écran visible.

La société ... met en œuvre cette obligation dans un délai d'un (1) an, dans les principaux bureaux de poste, à compter de l'entrée en vigueur du présent cahier des charges.

Lorsque la présence d'un usager/client est motivée par une demande de simples renseignements, le temps d'attente pour recevoir les informations sollicitées ne doit pas excéder quinze (15) minutes.

A cet effet, la société... affecte un agent dédié aux renseignements des usagers et utilise une machine de ticket d'attente montrant le temps d'attente de l'utilisateur/client sur un écran visible.

La société ... met en œuvre cette obligation dans un délai d'un an, dans les principaux bureaux de poste, à compter de l'entrée en vigueur du présent cahier des charges.

Article 8- PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES CORRESPONDANCES

La société..... prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir le secret des et l'inviolabilité des correspondances.

Elle est en outre tenue de porter à la connaissance de son personnel, et en particulier des agents qualifiés, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Elle informe également ses clients, des services existants permettant, le cas échéant, de renforcer la sécurité des opérations.

ARTICLE 9 : PRESCRIPTIONS EXIGÉES PAR LA DEFENSE ET LA SECURITE NATIONALE, LES MISSIONS ET SERVICES D'INTERET GENERAL

9.1 - Défense et sécurité nationale

La société... est tenue de prendre toutes les dispositions pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité, la santé et la sûreté publiques et les prérogatives de l'autorité judiciaire, ainsi que celles de l'ARTCI telles que précisées par la législation et la réglementation en vigueur.

Le cas échéant, le service postal universel peut être partiellement ou entièrement interrompu sur ordre de l'autorité judiciaire, militaire, sanitaire, de sécurité nationale, ou de l'ARTCI, dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

9.2 - Missions et services d'intérêt général

La société... est tenue de prendre toutes les dispositions nécessaires pour mettre en œuvre les missions et services d'intérêt général suivants :

- participer à l'adressage des voies et des places publiques des localités au titre de l'aménagement du territoire;
- participer au titre des missions de santé publique, au convoyage et la distribution de brochures d'information ;
- participer notamment à l'acheminement et la distribution des documents administratifs, au titre des missions administratives;

- participer au titre des missions de sécurité publique, notamment à l'acheminement et la distribution de portraits de personnes et de choses recherchées.

Les modalités financières de ses opérations sont fixées par décision de l'ARTCI.

ARTICLE 10: EXPLOITATION COMMERCIALE

10.1- Conditions et modalités d'exploitation commerciale

La société ... fournit ses services dans le respect des lois et règlements en vigueur, notamment la loi relative à la concurrence et ses décrets d'application.

La société ... doit prendre les dispositions nécessaires pour :

- traiter de manière égale et non discriminatoire tous ses clients/usagers ;
- rendre conforme à la législation et à la réglementation en vigueur les contrats types proposés aux clients/usagers ;
- mettre effectivement en place un réseau postal public de couverture nationale et en publier la liste des points d'accès ;
- fixer et publier clairement les tarifs des prestations et opérations fournies au titre du service universel de façon transparente et non discriminatoire ;
- garantir la confidentialité de la correspondance, le respect du secret professionnel et la protection de la vie privée ;
- être adaptés à mesure et en fonction de l'évolution de l'environnement technique, économique et social, ainsi que des besoins des utilisateurs ou clients ;
- aménager les locaux en vue de permettre l'accès des services postaux aux personnes handicapées;
- satisfaire aux demandes d'accès raisonnables, formulées par les fournisseurs de services lorsque que cela est techniquement possible;
- informer les clients/usagers sur la qualité de service ;
- mettre en place une structure de traitement de la relation Clientèle, de même qu'une procédure des requêtes, des réclamations et des plaintes.

10.2 - Commercialisation des services

La société ... peut commercialiser les services relevant du service universel postal par ses propres structures ou par le biais de sociétés de commercialisation de services.

Toutefois, la société ... se doit obligatoirement de transmettre les contrats proposés pour ce type de commercialisation à l'ARTCI, afin d'obtenir son accord exprès et préalable.

Dans ses relations avec les sociétés de commercialisation, la société ... doit respecter tous les engagements et obligations relatifs à la commercialisation du service, conformément à la réglementation et à la législation en vigueur.

10.3 - Conditions contractuelles de commercialisation de services

Les contrats conclus par la société ... et des personnes physiques ou morales pour la commercialisation de ses services doivent préciser les conditions d'ouverture et de fourniture du service (égalité d'accès et de traitement des usagers/clients, collaboration avec les autorités douanières, judiciaires ..., inviolabilité et respect de la confidentialité des correspondances, la qualité de service etc...) , les recours des parties en présence, en cas de préjudices subis et leur droit de saisine de l'ARTCI, en cas de litige non résolu.

Les contrats doivent être rédigés en langue française, en caractère de même taille et être facilement lisibles et compréhensibles.

La société... est tenue de transmettre à l'ARTCI les contrats proposés aux usagers/clients qui dispose d'un délai de trente (30) jours pour demander le cas échéant, des modifications dudit contrat.

10.4 - Service à la clientèle

La société ... est tenue de fournir à ses clients un service de qualité fixées par l'ARTCI, qui en contrôle le respect et sanctionne les manquements constatés.

Les indicateurs de qualité du service à la clientèle sont annexés au présent cahier des charges et publiées sur le site internet de l'ARTCI.

ARTICLE 11 : PROTECTION DES USAGERS/CLIENTS

11.1 Sécurité des données

Le traitement des données à caractère personnel par la société ... dans le cadre strict de ses activités postales est soumis, suivant la nature de traitement, soit à déclaration préalable à l'Autorité de protection, soit à autorisation de l'Autorité de protection.

La société... traite les données à caractère personnel, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel notamment la loi N°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

11.2 - Identification des abonnés aux boîtes postales et protection des données à caractère personnel

La société... doit identifier systématiquement toute personne physique ou morale titulaire d'une boîte postale.

La société... prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification des abonnés, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

La société... est tenue de collecter et de conserver les copies des documents et les données relatives à cette identification pendant toute la durée de l'abonnement et, dans un délai minimum de **trois (3) ans** à compter de leur suspension ou résiliation, pour celles relatives aux abonnés résiliés ou suspendus.

Les fichiers des abonnés identifiés doivent être tenus à jour, au jour le jour. Ils doivent être accessibles sur ordre de l'autorité judiciaire dans le cadre d'une procédure judiciaire et, sur réquisition écrite de l'autorité judiciaire compétente, aux forces de l'ordre et de sécurité publique.

La société... informe les titulaires d'une boîte postale de l'existence de cette obligation légale d'identification par tous les moyens à sa disposition.

La société... garantit le droit pour tout abonné aux boîtes postales:

- d'obtenir la communication des informations identifiants le concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées et mises à jour ;
- d'être informé des droits qu'il tient de la loi relative à la protection des données à caractère personnel.

L'énoncé de tous ces droits doit figurer dans les contrats d'abonnement. Les abonnés existants avant l'élaboration de ce contrat sont informés.

La société... est tenue d'exploiter les données à caractère personnel conformément aux finalités déclarées.

ARTICLE 12 : OBLIGATION EN MATIERE DE COMPTABILITE ANALYTIQUE, DE TARIFICATION ET DE PUBLICITE DES SERVICES POSTAUX

12.1 - Comptabilité analytique

La société... a l'obligation de tenir une comptabilité analytique permettant de distinguer les recettes, les coûts et les investissements spécifiques aux activités du SPU, de ses autres activités, la ventilation de son chiffre d'affaire par catégorie.

L'opérateur devra transmettre un rapport annuel d'activités sur la nature et le volume des opérations et prestations effectuées au cours de l'exercice écoulé, mentionnant les flux de trafics par catégorie de services offerts, et l'évolution de ces flux par rapport aux deux exercices précédents.

Les comptes financiers annuels certifiés de l'exercice écoulé pour les opérateurs assujettis à cette obligation devront être transmis à l'ARTCI dans un délai maximum de six (06) mois à compter de la fin de l'exercice écoulé.

La société... devra évaluer chaque année le coût du SPU et le transmettre au plus tard le 30 Septembre de l'année N à l'ARTCI pour approbation.

L'ARTCI peut, à cet effet, commettre un audit aux fins de vérifier les données comptables et financières produites par la société.... aux frais de celle-ci.

12.2 - Tarification des services postaux

Les tarifs fixés par la société..... doivent tenir compte :

- des éléments de coûts pertinents résultant de la comptabilité analytique;
- de l'avis préalable de l'ARTCI avant toute publication;
- de l'encadrement tarifaire défini par l'ARTCI;

La structure des tarifs : les conditions, les modalités de fixation des prix des prestations ou opérations font l'objet d'une décision d'approbation de l'ARTCI.

La révision des tarifs intervient, à l'initiative de la société, au maximum une fois par an, sauf circonstances exceptionnelles constatée par l'ARTCI.

Cette révision des tarifs est approuvée par l'ARTCI.

12.3 - Publicité des tarifs

La société... a l'obligation d'informer de façon claire et précise le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de services tels qu'approuvés par l'ARTCI un (1) mois avant leur mise en œuvre.

A chaque modification de tarifs approuvée par l'ARTCI, les nouveaux tarifs et la date de leur entrée en vigueur sont clairement indiqués au public sans délai.

L'ARTCI contrôle le respect de la présente disposition et applique, en cas de manquement, les sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

ARTICLE 13 –INFORMATIONS

13.1 - Communication de données

La société... doit fournir à l'ARTCI, les informations ou documents financiers, techniques et commerciaux nécessaires attestant du respect des obligations à lui imposées par les textes législatifs, réglementaires et par le présent cahier des charges.

13.2 – Données mensuelles

La société..... fournit mensuellement à l'ARTCI, des éléments chiffrés relatifs à l'exploitation de son réseau (nombre d'Abonnés aux boîtes postales, qualité de service, investissement, chiffre d'affaires, nombre d'emplois) et toutes autres informations qui lui seront demandées.

La société..... doit notamment fournir à l'ARTCI, sur une base mensuelle, au plus tard le 15 du mois suivant, les informations statistiques relatives à chacun des services exploités en vertu du présent Cahier de charges.

L'ARTCI se réserve le droit de vérifier toutes les données et informations qui lui seront communiquées.

Toutes ces données seront communiquées selon un format et une nomenclature définis par l'ARTCI.

13.3 - Données annuelles

La société... doit également fournir à l'ARTCI, au plus tard le 31 mars de chaque année, un rapport d'activités détaillé de l'exercice N-1 sur :

- l'exécution du présent Cahier de charges ;
- les obligations de couverture définies dans le présent cahier des charges, afin de rendre compte de la couverture effective de son réseau et des services offerts ;
- la liste des localités effectivement couvertes avec des indications sur les infrastructures déployées et l'état des services offerts afin d'illustrer les performances ;
- la liste des localités et le plan de déploiement pour l'année suivante;
- les comptes audités, le cas échéant, par un expert-comptable agréé, relatifs à l'activité qu'elle exerce ;
- le point des activités relevant du SPU et celui relatif aux autres activités postales.
- Le catalogue de prix des services et opérations du SPU accompagnés des éléments justificatifs de la comptabilité analytique.

La société... doit également fournir à l'ARTCI, au plus tard le 30 Juin de l'année en cours le rapport de gestion ainsi que les comptes financiers certifiés.

13.4 - Données à la demande de l'ARTCI

A la demande de l'ARTCI, la société... fournit, notamment, les informations suivantes :

- les copies des contrats signés entre la société..... et les sociétés de commercialisation de services ;
- les copies de conventions ou contrats ou accords avec les tiers ;
- les copies des contrats avec les opérateurs des pays tiers ;
- les copies des contrats avec les Clients ;
- toute information nécessaire pour l'instruction le règlement des litiges ;
- toute information nécessaire pour vérifier le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur ;
- la liste des sociétés de commercialisation des services, et des partenaires ;

L'ARTCI peut demander toute information permettant l'accomplissement de ses missions. Le secret des affaires n'est pas opposable à l'ARTCI. Toutefois, l'ARTCI est tenue de respecter la confidentialité des informations reçues.

13.5 - Vérification des données de facturation et de taxation

L'ARTCI se réserve le droit de vérifier, à intervalles réguliers ou de façon inopinée, tous les équipements utilisés pour l'enregistrement de la taxation et tous les éléments de facturation relatifs à l'ensemble des services couverts par la licence.

L'ARTCI effectue ou fait procéder par un tiers expressément mandaté, à la vérification de tout ou partie des données qui lui sont fournies, notamment les informations comptables financières, techniques et de facturation.

La comptabilité analytique de l'exploitant peut être auditée chaque année aux frais de celui-ci.

A l'issue des vérifications des données, si les écarts entre les déclarations de la société... et les résultats du contrôle sont supérieurs à plus de 5 % à celle déclarés par la société....., sur au moins un seul type de données, les frais engagés pour le contrôle seront remboursés par la société....sans préjudice des sanctions pécuniaires applicables.

ARTICLE 14- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

14.1 – Responsabilité vis-à-vis de l'ARTCI

La société ... est seule responsable, vis-à-vis de l'ARTCI, du bon fonctionnement de son réseau et du respect des obligations liées à la Licence d'exploitation dont elle bénéficie.

La société ... est notamment tenue pour responsable de tous les dommages directs éventuels occasionnés par ses installations.

La société... peut faire appel à tout moment aux services de contrôle de l'ARTCI.

14.2- Responsabilité dans la mise en œuvre du service universel

Elle est seule responsable du bon fonctionnement des services fournis et du respect des obligations liées à sa Licence.

14.2.1 - Envois ordinaires

La responsabilité de la société... ne peut être engagée pour perte d'envois ordinaires, sauf pour faute dument prouvée par l'expéditeur.

14.2.2 - Envois recommandés

La société... peut voir sa responsabilité engagée en cas de perte, de détérioration ou de spoliation d'objets insérés dans les envois recommandés sauf en cas de force majeure.

Le cas échéant, les frais de remboursement au profit de l'expéditeur ou du destinataire sont effectués sur la base des frais de recommandation et la taxe de port.

14.2.3 - Envois avec valeur déclarée

En cas de perte d'envois avec valeur déclarée, la société..., dont la responsabilité est engagée, est tenue de procéder au remboursement de l'expéditeur ou du destinataire (à la demande de l'expéditeur) à concurrence de la valeur déclarée.

Dans le cas d'envois de bijoux et autres objets précieux qui doivent être obligatoirement déclarés, l'indemnisation de l'expéditeur ou du destinataire est déterminée, préalablement à l'envoi, par accord entre l'expéditeur et la société....

Lorsque la société..... a remboursé le montant des valeurs déclarées non parvenues à destination, il est subrogé dans tous les droits du propriétaire, destinataire ou expéditeur, le cas échéant.

14.2.4 - Décharge

La société... est libérée par la remise, contre décharge, des envois de correspondances recommandés au destinataire ou à son fondé de pouvoir, et par la remise, contre décharge, des autres envois recommandés, soit au mandataire, soit à la personne attachée à son service ou demeurant avec lui.

La société... est libérée par la remise des envois recommandés ou avec valeur déclarée, dont le destinataire ou son fondé de pouvoir a donné décharge.

La société... ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de retard dans la distribution, ou en cas de non remise dans le délai fixé.

Elle peut néanmoins faire l'objet de sanctions pécuniaires de la part de l'Autorité de Régulation, toutes les fois qu'elle ne justifie pas que ce retard ou que la non remise est imputable à un cas de force majeure.

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS DIVERSES

15.1 - Contrôle du Cahier des charges, de la législation et de la réglementation

L'ARTCI exerce un contrôle sur le respect du présent Cahier des charges et de toutes les dispositions législatives et réglementaires.

En cas de non-respect par la société des dispositions du présent Cahier des charges, des textes législatifs et réglementaires en vigueur, l'ARTCI peut lui infliger les sanctions prévues à l'article 58 de la loi portant Code des Postes, sans préjudice des sanctions pénales.

Aucune des sanctions légalement prises par l'ARTCI n'ouvre droit à indemnité au bénéfice de la société

15.2 - Force majeure

Est constitutif de force majeure, tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté des Parties, incluant notamment les contaminations radioactives ou chimiques, les actes de terrorisme, les émeutes, les guerres, les tremblements de terre, le feu, les explosions, les tornades, les inondations, les cas d'expropriation, sous réserve qu'il réponde aux conditions ci-avant énumérées.

En cas de survenance de la force majeure, la Partie qui l'invoque devra, dans un délai de soixante-douze (72) heures, en informer l'autre par écrit. Les Parties se rapprocheront pour constater l'événement constitutif de la force majeure et convenir des mesures à prendre dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires.

15.3- Assurances

La société couvre sa responsabilité civile par des polices d'assurance délivrées par des compagnies agréées en Côte d'Ivoire contre les risques encourus en vertu du présent Cahier des charges notamment au titre des biens affectés au service, des ouvrages en cours de construction et des équipements en cours d'installation.

La société transmet à l'ARTCI les polices d'assurance dès leur signature.

15.4 - Traitement des réclamations

Le traitement des requêtes, des réclamations et des plaintes devant la société... est gratuit pour ses clients/usagers.

La société... est tenue de traiter les réclamations formulées par les usagers/clients à condition que ces réclamations soient présentées dans

un délai de **six (6) mois** à compter du jour du dépôt de l'envoi selon les délais suivants :

- le délai moyen de traitement d'une réclamation (national) est de 7 jours ;
- le délai moyen de traitement d'une réclamation (international) est de 15 jours pour traitement informatisé et 30 jours traitement manuel.

La société... fournit à l'ARTCI, un tableau récapitulatif desdits traitements selon le modèle joint en annexe 4.

15.5- Modification du cahier des charges

Toute modification du cahier des Charges fait l'objet d'un accord écrit entre la société... et l'ARTCI.

15.6 - Montants

Tous les montants indiqués dans les présentes s'entendent en francs CFA hors taxes.

15.7 - Règlement des litiges

La survenance d'un litige ne suspend pas l'exécution du Cahier des charges.

Le règlement de tout litige pouvant survenir dans le secteur postal des relations entre opérateurs, des relations entre opérateurs et usagers/clients, relève en premier ressort de la compétence de l'ARTCI.

15.8 – Voies de recours

Les recours contre les décisions rendues par l'ARTCI sont portés devant la cour d'appel, conformément au code de procédure civile, commerciale et administrative.

ARTICLE 16 - ENTREE EN VIGUEUR DU CAHIER DES CHARGES

Le présent Cahier des charges entre en vigueur dès son approbation par décret, abroge toutes les dispositions antérieures. Ce cahier des charges est annexé à la licence d'exploitation postale.

ARTICLE 17 - PUBLICATION

Le présent Cahier des charges est publié au journal officiel de la République de Côte d'Ivoire et notifié à la société...

ANNEXES

ANNEXE 1 : OFFRE TECHNIQUE DE L'EXPLOITANT DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

(Propositions supplémentaires de l'offre technique de l'exploitant
sélectionné)

ANNEXE 2 : PROGRAMME DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

EVOLUTION DES POINTS DE CONTACT SUR LA PERIODE 2016 A 2025 (10 ANS)

DESIGNATION	AGENCES POSTALES	1er semestre 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
DISTRICT D'ABIDJAN	Plateau , Williamville, Adjamé, Treichville, Cocody , Port-bouet , Koumassi, Marcory, Abobo , attécoubé Treichville, Yopougon, Aboisso, Adiaké, Agboville, Anyama, Alépé, Azaguié, Ayamé, Grand-bassam, Bonoua, Bingerville, Binao, Dabou, Guitry, Grand Lahou, Ehania, Divo, Hermankono, Jacqueville, Memni, N'douci, Tiassalé, Sikensi, Ono, Songon Agban,	57	63*	68	73	78	83	88	93	98	104*	(114)
REGION D'ABENGOUROU	Abengourou, Adzopé, Daoukro, Agniblékro, Akoupé, Arrah, Bondoukou, Bongouanou, Bouna, Tanda, agou, Anoumaba, M'batto, Boudépé, KOTOBi, Kouassi Datekro, Koun Fao, paradi, Tanguelan, Tankesse, Téhini, Yakassé, Bassadzin	23	28	33	38	43	48	53	(63)	69*	74	79

DESIGNATION	AGENCES POSTALES	1 ^{er} Semestre 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
REGION DE BOUAKE	Béoumi, Bouaké, Dabakala, Mankono, Katiola, M'Bahiakro, Ouellé, Sakassaou, Botro, Boniérédougou, Diabo, Didiévi, Kouassi kouassikro, Prikro, Niakara, Satama Sokoro, Tortiya, tafiré, Tiéningboué	22	27	(37)	42	47	52	57	62	67	72	77
REGION DE DALOA	Daloa, Gagnoa, Guibéroua, Issia, Lakota, Séguéla, Vavoua, Ouragahio, Dignago, gueyo, Niambezaria, Sifé, Worofla, zikisso, Kani, Saïoua	17	22	27	32	37	42	47	53	(63)	68	72
REGION DE KORHOGO	Korhogo, Boundialy, Ferké, Ouangolodougou, Tengreila, Diawala, Dikodougou, Gbon, Karakoro, Kolia, Kouto, Kong, Madinani, M'bengue, Napié, Dianra, Niellé, Nioffin, Sinematiali, Sirasso	20	25	30	(40)	46*	51	56	61	66	71	76

DESIGNATION	AGENCES POSTALES	1 ^{er} Semestre 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
REGION DE MAN	Man, Biankouma, Bangolo, Danané, Duékoué, Guiglo, Toulepleu, Bin-Houyé, Facobly, Tai, Sipilou, Kouibly, Zouan-Hounien	14 (24)	39	34	39	44	49	54	59	(69)	74	
REGION D'ODIENNE	Odienné, Toubá, Bako, Borotou, Gbeleban, Goulia, minignan, Samatiguila, seguelon, Seydougou, Tiémé, Tienko	12	17 (37)	22	27	42	47	52	57	62	67	
REGION DE SAN PEDRO	San Pedro, Sassandra, Soubéré, Mayo, Tabou, Bagolioua, Buyo, Méagui, Grang Bereby, iboké, Ottawa, Fresco, Grabo	14	19	24	30*	35	50	55	60	65	70	
REGION DE YAMOUSSOUKR O	Yamoussoukro, Bocanda, Bouabli, Dimbokro, Oumé, Sinfra, Tébissou, Tourmodi, Zuenoula, Bayota, Djekanou, Gohitafla, Diégonefla	14	19	25*	30	35	40	55	60	66	71	
TOTAL		193	244	295	346	397	447	497	548	599	651	700

* 1 point de contact supplémentaire

(xx) : +10 points de contact (5 prévus par région et par an et les 5 autres restants des 50 points à pourvoir par an (50 – [5*9régions])

COMMENTAIRES

- La société doit ouvrir au moins 50 points de contact par an suivant les directives du tableau ci-dessus.
- Chacune des 9 (selon le découpage de l'administration postale) doit bénéficier d'au moins 5 points de contact par an. Ce qui fera 500 points à ouvrir sur 10 ans.
- A l'issue des 10 ans, l'administration postale doit pouvoir disposer de 700 points de contact.

ANNEXE 3 : INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICES

1- Les envois postaux prioritaires et les envois postaux ordinaires

Les envois postaux prioritaires et les envois postaux ordinaires reçoivent des traitements différenciés dans le cadre de la mise en œuvre du service postal universel.

Tout envoi de correspondance destiné à être acheminé hors du territoire national, qui est reçu par un opérateur postal, doit être acheminé à l'étranger, au plus tard le lendemain de son dépôt, s'il s'agit d'un envoi prioritaire, et quarante-huit (48) heures après son dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

Tout envoi de correspondance en provenance de l'étranger et destiné à être distribué en Côte d'Ivoire doit être acheminé à son destinataire, au plus tard le lendemain de son arrivée sur le territoire national, s'il s'agit d'un envoi prioritaire, et quarante-huit (48) heures après son dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

Les envois de correspondance reçus par un opérateur postal et destinés à être distribués dans la même ville ou localité doivent être remis au destinataire, le même jour de leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi prioritaire, et le lendemain de son dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

Les envois de correspondance reçus par un opérateur postal et destinés à être distribués dans une autre localité ou ville doivent être remis à leurs destinataires, au plus tard le lendemain de leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi prioritaire, et quarante-huit (48) heures après leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

Les envois de correspondance reçus par un opérateur postal et destinés à être distribués dans un autre chef-lieu de district, de région ou de département, doivent être remis à leurs destinataires, au plus tard le lendemain de leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi prioritaire, et quarante-huit (48) heures après leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

2 - Les colis postaux prioritaires et les colis postaux ordinaires

Les colis postaux prioritaires et les colis postaux ordinaires reçoivent des traitements différenciés.

Tout colis postal destiné à être acheminé hors du territoire national, qui est reçu par un opérateur postal, doit être acheminé à l'étranger, au plus

tard quarante-huit heures après son dépôt, s'il s'agit d'un colis prioritaire, et soixante-douze (72) heures après son dépôt, s'il s'agit d'un colis ordinaire.

Tout colis postal en provenance de l'étranger et destiné à être distribué en Côte d'Ivoire doit être acheminé à son destinataire, au plus tard quarante-huit (48) heures après sa réception par l'opérateur postal, s'il s'agit d'un colis prioritaire et soixante-douze (72) heures après sa réception, s'il s'agit d'un colis ordinaire.

Les colis postaux reçus par un opérateur postal et destinés à être distribués dans la même ville ou localité doivent être remis au destinataire, le même jour de leur dépôt, s'il s'agit de colis prioritaires, et le lendemain de leur dépôt, s'il s'agit de colis ordinaires.

Les colis postaux reçus par un opérateur postal et destinés à être distribués dans une autre localité ou ville doivent être remis à leurs destinataires, au plus tard le lendemain de leur dépôt s'il s'agit de colis prioritaires, et quarante-huit (48) heures après leur dépôt, s'il s'agit de colis ordinaires.

Les colis postaux reçus par un opérateur postal et destinés à être distribués dans un autre chef-lieu de district, de région ou de département, doivent être remis à leurs destinataires, au plus tard quarante-huit (48) heures après leur dépôt, s'il s'agit de colis prioritaires, et soixante-douze (72) heures après leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

3 - Les mandats

Les mandats sur support papier émis doivent être payés dès le jour de leur présentation au guichet de l'opérateur postal.

Les transferts d'argent et les mandats électroniques doivent être payés par l'opérateur postal, dès que la preuve de l'opération est apportée par le bénéficiaire du service.

ANNEXE 4 : TABLEAU RECAPITULATIF DES RECLAMATIONS ET TRAITEMENTS

Nombre d'objets annuels détériorés ou disparus/ trafic annuel	10 / 100 000
Nombre de réclamations par an / trafic annuel	3 / 10 000
Délai moyen de traitement d'une réclamation (national)	7 jours
Délai moyen de traitement d'une réclamation (international)	15 jours pour traitement informatisé et 30 jours traitement manuel

ANNEXE 5 : PENALITES APPLICABLES

Lorsque la société... ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées par les dispositions légales et réglementaires en vigueur, l'ARTCI le met en demeure de s'y conformer.

Sans préjudice de l'application de toute autre sanction prévue dans le présent cahier des charges, si la société... , ne se conforme pas à la mise en demeure de l'ARTCI, elle est passible de l'une des sanctions suivantes :

- une sanction pécuniaire, en fonction de la gravité des manquements et des avantages tirés de ces manquements, dans la limite maximale de trois pour cent (3%) du chiffre d'affaire annuel le plus élevé des trois derniers exercices comptables. La sanction est portée à cinq pour cent (5%) du chiffre d'affaire annuel en cas de renouvellement du manquement ;
- la suspension de la licence d'exploitation postale pour un (1) mois au moins sans pouvoir excéder (3) trois mois ;
- la réduction de la durée de la licence d'exploitation postale dans la limite d'une année ;
- le retrait de la licence d'exploitation postale.

Les sanctions sont prononcées et les sommes dues recouvrées comme les créances de l'Etat par et sous la responsabilité de l'ARTCI.

L'ARTCI après avoir reçu les observations et les conclusions écrites de la société..., prononce les sanctions encourues.

L'ARTCI prend, notamment en compte, la gravité du manquement et la situation financière de la société... pour le calcul du montant de la sanction.

La sanction est motivée et notifiée à la société... Elle peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant la chambre administrative de la Cour Suprême.