



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

MINISTRE DE LA POSTE ET DES
TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION



PROJET

**CONSULTATION EN VUE DE LA
SELECTION DE L'OPERATEUR
PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL
UNIVERSEL**

A - TERMES DE REFERENCE

I - OBJET DE LA CONSULTATION

En vue de garantir un meilleur accès des populations aux services postaux de qualité et améliorer notamment la couverture des localités de l'intérieur du pays en infrastructures postales adéquates, l'Etat de Côte d'Ivoire à travers l'Autorité de Régulation des Télécommunications en Côte d'Ivoire (ARTCI) entend attribuer après appel d'offres, la licence d'exploitation du Service Postal Universel (SPU) à un opérateur postal.

Cet opérateur aura en charge :

- d'assurer l'exploitation du service postal universel sur toute l'étendue du territoire national ; et d'en assurer la pérennité
- d'améliorer la qualité des services postaux de base en termes de délais de livraison et la régularité des échanges ;
- de promouvoir des services postaux de base de proximité à tous les citoyens avec des tarifs abordables.

II CONTEXTE

Les évolutions technologiques, les différentes réformes constatées ces dernières années dans l'espace régional et même international, les exigences de l'environnement économique avec pour corolaire, l'émergence sur le marché national d'opérateurs exerçant leurs activités sur tous les segments du marché postal (courriers et colis, transfert d'argent, etc.).

Toutes ces activités se faisant dans un cadre informel pour certains ou dans un cadre juridique mal défini pour d'autres, l'Etat de Côte d'Ivoire a été conduit à réviser sa législation en matière postale.

A cet effet, le législateur a voté la loi **N° 2013-702 du 10 octobre 2013**, portant code des postes. Cette loi indique en son article 77 que « les missions de régulation en matière postale sont exercées par l'Autorité de la Régulation des Télécommunications/TIC ».

Dans ces conditions, il apparaît nécessaire et même indispensable de procéder à une clarification de la situation par la sélection d'un opérateur qui prenne en charge le Service Postal Universel (SPU), conformément à l'article 11 du code des postes.

III - CONTENU DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL (SUP)

L'exercice du Service Postal Universel est soumis à la délivrance d'une licence d'exploitation accordée par décret, pour une durée maximale de vingt (20) ans, renouvelable.

La licence d'exploitation est attribuée à une personne morale de droit ivoirien sur la base d'un cahier des charges qui lui est annexé et qui définit les conditions minimales d'établissement et d'exploitation du Service Postal Universel.

Le Service Postal Universel au sens de la loi n° 2013-702 du 10 octobre 2013 et des dispositions de l'Union Postale Universelle, est constitué par les opérations et prestations suivantes :

- 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 jusqu'à trente (30) kilogrammes ;
- les services relatifs aux envois postaux recommandés et aux envois postaux à valeur déclarée ;
- le service de distribution des imprimés de tous poids et notamment les livres, les catalogues, les journaux, les écrits périodiques ;
- le service du courrier électronique ;
- l'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, dont les modalités d'émission sont définies dans le Cahier des Charges.

- Les services et missions d'intérêt général tels que définis par l'article 25 de la loi ;
- L'offre de services postaux de qualité de base, sur toute l'étendue du territoire national, à des prix abordables.

IV - CONDITIONS D'OBTENTION DE LA LICENCE DU SERVICE UNIVERSEL

L'obtention de la licence d'exploitation postale est soumise aux conditions suivantes :

- être une personne morale de droit ivoirien ;
- disposer de capacités techniques et financières suffisantes ;
- disposer, actuellement, d'un réseau de points de contact permettant d'assurer la couverture du territoire avec au moins 1 point de contact pour 100 000 habitants actuellement et dans un terme de trois ans, un point de contact pour 50 000 habitants; et présenter un plan d'exploitation de la licence d'exploitation postale ;
- disposer d'infrastructures et de moyens en personnel suffisants pour assurer l'acheminement et le transport des envois, y compris au moyen de sous-traitance ;
- remplir les conditions de bonne moralité et probité ;
- s'engager à respecter le cadre législatif et réglementaire applicables en matière postale ;
- être disposé à payer une contrepartie financière (« droits d'entrée »);
- avoir une expérience reconnue d'au moins 10 (dix) ans dans le secteur ;

- disposer de moyens matériels et humains capables d'assurer les prestations du service universel postal ;
- disposer d'au moins une plateforme d'échange permettant le tri des envois postaux ;
- être capable d'assurer les services tous les jours ouvrables et de façon régulière et permanente sur l'ensemble de son réseau (sauf circonstances exceptionnelles dûment prouvées);
- disposer d'un système de gestion des réponses aux réclamations des clients, dans des délais raisonnables ;
- offrir (ou s'engager à offrir dans les deux années suivantes) une qualité de service avec les normes telle que définies en annexe 1 ;
- être familiarisé avec les organisations postales internationales (UPU, UPAP, CPEAO...) et avec l'organisation et le fonctionnement de ces organisations.

Le Service Postal Universel est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale.

Les prestations rendues au titre du Service Postal Universel doivent :

- garantir la confidentialité de la correspondance, le respect du secret professionnel et la protection de la vie privée ;
- être identiques pour tous les usagers ou clients se trouvant dans des conditions comparables ;
- être non discriminatoires, sous quelque forme que ce soit et notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux, ethniques ou idéologique ;
- être permanentes et régulières sur tout le territoire, sauf cas de force majeure dûment prouvée ;
- être adaptées à mesure et en fonction de l'évolution de l'environnement technique, économique et social, ainsi que des besoins des utilisateurs ou clients ;

- être assurées tous les jours ouvrables et, le cas échéant, tous les jours de la semaine dans certains secteurs professionnels spécifiques ou pour des raisons géographiques dans des conditions déterminées ;
- tenir compte des coûts de revient dans la fixation des tarifs pour cela disposer d'une comptabilité analytique ou s'engager à sa mise en œuvre au bout d'une période de deux (02) ans maximum.

B - PRESCRIPTIONS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES

I – Opérateurs et prestataires éligibles

les opérateurs présélectionnés à l'issue de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) exerçant dans le secteur de la Poste et dont les qualités et capacités répondent aux clauses contenues dans les termes de référence, peuvent participer à la consultation. La licence est délivrée après examen des dossiers de soumission des candidats. En cas d'adjudication, l'attribution de la licence est subordonnée au paiement « d'un droit d'entrée » ou contrepartie financière prévue par la loi. Toute déclaration fautive ou toute omission peut donner lieu au rejet/annulation du dossier ou retrait ultérieur de la licence.

II – Présentation des dossiers de soumission

De manière générale, le soumissionnaire devra déposer son dossier en sept (7) exemplaires dont un original. Chaque dossier sera placé dans une enveloppe kaki ne portant aucune mention distinctive ; de manière particulière, les dossiers devront comprendre les pièces suivantes :

- La lettre de soumission adressée au Directeur Général de l'ARTCI en précisant la nature des activités de cette candidature ;
- Le récépissé d'acquittement des frais de dossier (1 000 000 FCFA) ;
- Les copies des statuts de la personne morale candidate ;
- Le quitus fiscal et social des trois derniers exercices ;

- Les informations ou renseignements sur les actionnaires ainsi que les dirigeants de la société ;
- Les autres renseignements sur la société :
 - dénomination de la société d'exploitation ;
 - situation géographique précise du siège social ;
 - adresse postale et adresse e-mail de la société ;
 - numéros de téléphone.
- La nature des activités professionnelles du candidat, en particulier celles qui ont une relation avec la présente consultation ;
- La description des expériences du candidat dans le domaine concerné ;
- La description, éventuellement des relations capitalistiques du candidat avec d'autres opérateurs dans le secteur, notamment en ce qui concerne :
 - Toute participation au capital d'un ou plusieurs opérateurs ;
 - Toute participation d'un ou plusieurs opérateurs au capital du candidat ;
 - Tout concours financiers reçu ou accordé à un autre opérateur.
- Les autres données fondamentales susceptibles de compléter le dossier :
 - Intérêt particulier pour le Service Universel ;
 - Marques qui seront apposées sur les envois pour permettre l'identification de l'opérateur ;
 - Le descriptif des infrastructures et des moyens en personnel ;
 - Les résultats en termes de qualité de services de l'année précédente
 - Chiffre d'affaires prévisionnel sur les trois (03) prochaines années ;
 - Le chiffre d'affaires, par segment, des activités postales des trois (10) dernières années.
- La présentation des procédures de traitement des réclamations (délais notamment).

III- Délai et lieu de dépôt des dossiers

Les dossiers de soumission sont à déposer au secrétariat de la Direction des Activités Postales (DAPO) de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) à Marcory Anoumabo, au plus tard le **04 / 11 / 2016** à 14h, contre remise d'un accusé de réception dont la date seule fera foi.

Prévoir un chapitre sur le lieu et l'heure du dépouillement qui doit se faire le même jour et en présence éventuelle des soumissionnaires s'il le souhaite.

IV- Documentation disponible dans le cadre de la soumission

Dans l'élaboration des dossiers de soumission, les opérateurs pourront consulter, notamment, les documents suivants :

- L'ordonnance n° 2012 – 233 du 21 mars 2012 portant création de l'ARTCI ;
- Le décret n° 2012 – 934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'ARTCI ;
- La loi n° 2013 – 702 du 10 octobre 2013 portant code des postes.