

**ARRETE N° 295/MPTIC/CAB DU 10 JUIN 2015
RELATIF AU PROGRAMME DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL ET FIXANT LES
NORMES DE QUALITE MINIMALE DES PRESTATIONS FOURNIES AU TITRE DU
SERVICE UNIVERSEL POSTAL**

**LE MINISTRE DE LA POSTE ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION,**

- Vu la Constitution ;
- Vu la loi n°2013-702 du 10 octobre 2013 portant Code des Postes ;
- Vu l'Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu le décret n° 2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ; en abrégé ARTCI ;
- Vu le décret n° 2012-1118 du 21 novembre 2012 portant nomination du Premier Ministre, Chef de Gouvernement ;
- Vu le décret n° 2012-1119 du 22 novembre 2012 portant nomination des Membres du Gouvernement, tel que modifié par les décrets n° 2013-505 du 25 juillet 2013, n° 2013-784, n° 2013-785, n° 2013-786 du 19 novembre 2013, n° 2014-89 du 12 mars 2014, n°2015-334, n°2015-335 et n°2015-336 du 13 mai 2015 ;
- Vu le décret n° 2013-506 du 25 juillet 2013 portant attributions des Membres du Gouvernement, tel que modifié par le décret n° 2013-802 du 21 novembre 2013 ;
- Vu le décret n° 2014-537 du 1^{er} octobre 2014 portant organisation du Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication;

Considérant les nécessités de service,

ARRETE :

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : Au sens du présent arrêté, on entend par :

- autorité de régulation : l'Autorité administrative indépendante chargée de la régulation des Télécommunications/TIC, en abrégé ARTCI, qui exerce les missions de régulateur en matière postale;
- opérateur franchisé : opérateur titulaire d'une autorisation d'exploitation de services postaux et habilité par l'ARTCI à fournir dans les Zones urbaines identifiées des prestations de services universel postal ;
- service universel postal: une offre de services postaux de qualité déterminée fournis par un prestataire de services postaux dûment habilité, accessibles en tout point du territoire national, à des prix abordables pour tous les utilisateurs ;
- zone rurale : toute partie du territoire national située loin des zones urbaines ou au-delà de leur périmètre.

Les termes non définis dans le présent arrêté ont les définitions que leur donne la loi portant Code des Postes.

Article 2 : Le présent arrêté a pour objet de fixer le contenu du programme du service universel postal et les normes de qualité minimale des prestations fournies au titre dudit service universel postal, en application des articles 14, 15 et 21 de la loi n°2013-702 du 10 octobre 2013 portant Code des Postes.

CHAPITRE 2 : LE CONTENU DU PROGRAMME DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Article 3 : Le service universel postal s'exerce en tout point du territoire national. Toutefois, dans les Chefs-lieux de régions et de départements, le service universel fait l'objet d'une franchise accordée par l'ARTCI aux opérateurs postaux autorisés sur la base d'un cahier des charges.

Le cahier des charges établi par l'ARTCI pour les opérateurs franchisés détermine les conditions de fourniture du service universel dans les limites territoriales des Chefs-lieux de régions et de départements.

Article 4 : Le service universel postal est fourni, exclusivement, dans les autres zones du territoire national, y compris dans les zones rurales et les sous-préfectures par un opérateur titulaire d'une licence d'exploitation postale.

L'opérateur du service universel postal met en place une plate-forme technique permettant d'assurer l'interconnexion des réseaux postaux des autres opérateurs autorisés.

Les spécifications techniques de cette plate-forme et les modalités de son exploitation sont déterminées dans les cahiers des charges des opérateurs postaux.

L'ARTCI veille au bon fonctionnement de la plate-forme d'interconnexion des réseaux postaux et applique les sanctions prévues par la législation en vigueur en cas de manquement.

Article 5 : Le programme du service universel postal comprend :

- le financement des charges du service universel ;
- le financement de la couverture géographique du service universel ;
- le financement des extensions et les rénovations des réseaux postaux ;
- le financement des services et missions d'intérêt général de l'Etat.

Le cahier des charges précise les modalités d'exécution du programme du service universel postal.

L'ARTCI veille à la bonne exécution du programme du service universel postal et fait un rapport annuel au Gouvernement.

CHAPITRE 3 : LES NORMES DE QUALITE MINIMALE DES PRESTATIONS FOURNIES AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

ARTICLE 6 : Les indicateurs de qualité de service assignés aux opérateurs fournissant le service universel postal, y compris les dimensions minimales et maximales des envois postaux sont fixés par l'ARTCI, en référence aux normes définies par l'Union Postale Universelle, conformément aux dispositions des articles 8 et 16 du Code Postal.

ARTICLE 7 : Les envois postaux prioritaires et les envois postaux ordinaires reçoivent des traitements différenciés dans le cadre de la mise en œuvre du service universel postal.

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 heures après son dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

Au plus tard, le lendemain de son arrivée sur le territoire national, s'il s'agit d'un envoi prioritaire et quarante-huit 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 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 heures après leur dépôt, s'il s'agit d'un envoi ordinaire.

ARTICLE 8 : 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 heures après son dépôt, s'il s'agit d'un colis ordinaire.

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

ARTICLE 9 : 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.

ARTICLE 10 : 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, l'opérateur postal utilise une machine de ticket d'attente montrant le temps d'attente de l'usager/client sur un écran visible.

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 15 minutes. A cet effet, l'opérateur postal affecte un agent dédié au renseignement des usagers et utilise une machine de ticket d'attente montrant le temps d'attente de l'usager/client sur un écran visible.

L'ARTCI adopte des lignes directrices pour les normes de qualités en matière de services postaux destinées aux opérateurs postaux et en assure le contrôle de leur mise en œuvre.

Article 11 : Le Directeur de Cabinet du Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication et le Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui prend effet à compter de sa date de signature et sera publié au Journal de la République de Côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan le 10 juin 2015



Bruno Nabagné KONE