

MINISTERE DE L'EQUIPEMENT, DES  
MINES, DE L'ENERGIE ET DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS

-----  
MINISTERE DE L'ECONOMIE, DES  
FINANCES ET DES PRIVATISATIONS

**DECRET N°2003-135/ PR**  
**DEFINISSANT LES MODALITES PARTICULIERES DE FOURNITURE**  
**DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL**

**LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE**

Sur le rapport conjoint du Ministre de l'équipement, des mines, de l'énergie et des postes et télécommunications et du Ministre de l'économie, des finances et des privatisations ;  
Vu la Constitution du 14 octobre 1992 ;  
Vu la loi n° 99-004 du 15 mars 1999 sur les services postaux ;  
Vu la loi n° 2002 – 023 du 12 septembre 2002 modifiant la loi n°99-004 du 15 mars 1999 sur les services postaux ;  
Vu le décret n° 98-034/PR de février 1998 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications ;  
Vu le décret n° 99-059/PR du 6 août 1999 portant nomination des membres du Comité de Direction de l'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications ;  
Vu le décret n° 99-107/PR du 15 décembre 1999 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Réglementation des secteurs de postes et de télécommunications ;  
Vu le décret n° 2001-011/PR du 21 février 2001 portant attributions et organisation du ministère de l'équipement, des mines, de l'énergie et des postes et télécommunications ;  
Vu le décret n° 2001-145/PR du 4 juillet 2001 fixant les taux et les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances d'opérateurs et de prestataires de services postaux ;  
Vu le décret n° 2002-130/PR du 3 décembre 2002 portant composition du gouvernement ;  
Vu le décret n° 2003-133/PR du 21 mars 2003 modifiant le décret n° 2001-145/PR du 4 juillet 2001 fixant les taux et les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances d'opérateurs et de prestataires de services postaux ;  
Le Conseil des ministres entendu,

**DECRETE :**

**CHAPITRE 1ER : DISPOSITIONS GENERALES**

Article 1 : Objet

Le présent décret définit les modalités particulières de fourniture du service postal universel et précise :

- a) les services postaux concernés ;
  
- b) la densité de desserte minimale ;
- c) la qualité de service minimale ;

- d) les conditions de collecte, d'acheminement et de distribution applicables ;
- e) les règles de définition et d'adaptation du prix ;
- f) les dispositions concernant sa compensation, le cas échéant ;
- g) les modalités de contrôle.

Article 2 : Champ d'application

Aux termes des dispositions de l'article 10 de la loi, le service postal universel regroupe les services autorisés et les services qui sont en relation directe avec les services précités et considérés comme nécessaires au public au titre d'une desserte de base.

Les dispositions du présent décret s'appliquent aux opérateurs fournissant un service postal tel que défini par la loi.

Article 3 : Définitions

Aux termes du présent décret, on entend par :

**" La loi " :**

La loi n° 99-004 du 15 mars 1999 sur les services postaux.

**" Opérateur " :**

Toute personne physique ou morale fournissant un service postal.

**" Transport " :**

La collecte, l'acheminement et la distribution d'envois postaux au destinataire ou à sa boîte postale par voie de surface et/ou aérienne, incluant le service national et international.

**" Service postal " :**

L'exploitation commerciale de tout service ou facilité :

- a) de transport de lettres ou de cartes postales ;
- b) de transport de colis adressés dont le poids n'excède pas 20 kilogrammes ;
- c) de transport de livres, catalogues, journaux et magazines par des entreprises fournissant des services selon a) et b) ci-dessus ;
- d) les mandats-poste, les chèques postaux et services financiers régis par les Actes de l'Union Postale Universelle (UPU).

**" Réseau postal " :**

Ensemble de l'organisation et des moyens de toute nature mis en œuvre par un opérateur en vue de la fourniture des services postaux.

Il est constitué, entre autres, de bureaux de poste et/ou autres points de vente où sont fournies les prestations, d'équipements en libre-service, de services à domicile.

**" Envoi postal " :**

Envoi portant une adresse sous la forme définitive à laquelle il doit être acheminé par le prestataire du service postal. Il s'agit, en plus des lettres, de paquets, de livres, de catalogues,

de journaux, de périodiques, de magazines et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale, etc.

**" Envoi recommandé " :**

Service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol, spoliation ou détérioration.

**" Envoi avec valeur déclarée " :**

Service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol, spoliation ou détérioration.

**" Service universel " :**

Une offre au public, sur l'ensemble du territoire national, d'un service postal minimum d'une qualité spécifiée, à un prix abordable et ce, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'universalité.

**" Exigences essentielles " :**

Les exigences nécessaires pour garantir dans l'intérêt général :

- a) la sécurité des usagers et du personnel fournissant des services postaux ;
- b) la surveillance d'éventuelles activités criminelles ;
- c) le respect des libertés individuelles et de la vie privée ;
- d) la protection du secret des correspondances.

**" Service public des services postaux " :**

Les exigences essentielles, le service universel et les services postaux obligatoires prévus par la loi n° 99-004 du 15 mars 1999 sur les services postaux, modifiée par la loi n° 2002-023 du 12 septembre 2002.

## **CHAPITRE 2 : SERVICES POSTAUX CONCERNES**

Article 4 : Objet du service postal universel

Le service postal universel consiste en une offre au public, sur l'ensemble du territoire national, d'un service postal minimum d'une qualité spécifiée, à un prix abordable et ce, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'universalité.

Article 5 : Les services visés

Le service postal universel comprend les services suivants :

- a) le transport des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes, y compris les envois recommandés et les envois avec valeur déclarée, tant sur le plan national qu'international ;
- b) le transport de paquets n'excédant pas 3 kilogrammes, sur le plan national et international ;
- c) le transport de colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, aussi bien sur le plan national qu'international ;

d) la fourniture des services financiers postaux : mandats-poste, chèques postaux, caisse d'épargne postale.

### **CHAPITRE 3 : DENSITE DE DESSERTE MINIMALE**

#### Article 6 : Densité de desserte

L'opérateur chargé du service postal universel doit maintenir sur l'ensemble du territoire national une présence postale adéquate, qui tienne compte des besoins des populations, ainsi que des orientations générales de la politique nationale, notamment en matière d'aménagement du territoire.

Chaque chef-lieu de préfecture ou sous préfecture, ainsi que les zones qui auraient été retenues dans le cadre du programme d'aménagement du territoire ou en accord avec l'Autorité de Réglementation, doivent être pourvues d'un bureau de poste ou point de vente, de distribution ou de prestations.

#### Article 7 : Programme de desserte

Le Ministre chargé des postes arrête, tous les cinq (5) ans, sur proposition de l'Autorité de Réglementation, les programmes quinquennaux de desserte et de service universel.

Tout opérateur chargé du service universel doit disposer d'un réseau postal adéquat, permettant de desservir l'ensemble du territoire national ou la zone concernée par l'adjudication en services postaux, notamment ceux visés à l'article 5 ci-dessus.

Il propose à l'Autorité de Réglementation un plan quinquennal de desserte et le coût prévisionnel des dépenses qu'il devrait supporter, en vue de son approbation par le Ministre.

### **CHAPITRE 4 : QUALITE DE SERVICE MINIMALE**

#### Article 8 : Qualité et disponibilité du service

L'obligation d'offrir des services postaux de qualité est une exigence fondamentale de l'obligation de service universel. Elle s'impose à tous les opérateurs des services postaux dans les conditions définies dans leurs cahiers des charges respectifs.

Les exigences de la qualité de service portent notamment sur les domaines suivants :

- l'accès aux services ;
- la satisfaction des clients ;
- la rapidité et la fiabilité des prestations ;
- la sécurité des opérations ;
- la responsabilité, la fourniture d'informations et le traitement des réclamations.

Dans l'intérêt général de la disponibilité permanente, continue et régulière des services postaux, l'obligation de service universel implique l'assurance, l'adaptation permanente des moyens mis en œuvre et des services aux exigences nouvelles.

#### Article 9 : Détermination des indicateurs de qualité de service

Le Ministre chargé des postes arrête, sur proposition de l'Autorité de Réglementation, les indicateurs de qualité des services.

### **CHAPITRE 5 : CONDITIONS DE PRESTATIONS APPLICABLES**

Article 10 : Conditions de collecte, d'acheminement et de distribution

Sauf dispositions contraires de son cahier des charges, ou convenues avec l'Autorité de Réglementation, le prestataire du service universel doit assurer, sur l'ensemble du territoire national, tous les jours ouvrables et au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche, les jours fériés légaux, ou cas de force majeure, au minimum, une collecte, une expédition et une distribution des envois postaux.

Les dispositions de l'alinéa 1<sup>er</sup> du présent article s'appliquent également aux prestations des services financiers postaux.

## **CHAPITRE 6 : REGLES DE DEFINITION ET D'ADAPTATION DU PRIX**

Article 11 : Détermination des tarifs

Les tarifs de chacun des services faisant partie des prestations du service universel sont fixés conformément aux principes suivants :

a) les prix doivent être abordables et tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts ;

b) les prix doivent être orientés sur les coûts du service universel ;

c) les tarifs doivent être transparents et non discriminatoires ;

d) les tarifs, à l'exception de certains coûts additionnels, sont identiques sur toute l'étendue du territoire national ou de la zone concédée, quel que soit le lieu de prestation ;

e) les tarifs prennent également en compte toute compensation versée par l'Etat au titre du service universel.

Sans préjudice du premier alinéa du présent article, des accords tarifaires individuels peuvent être conclus pour prendre en compte le volume et la nature des prestations respectives des parties.

Article 12 : Contrôle

L'Autorité de Réglementation est chargée d'assurer le respect de leurs obligations par les opérateurs. Elle dispose à cet effet d'un large pouvoir d'investigation sur pièces et sur les lieux de fourniture du service, ou dans les locaux de l'intéressé.

## **CHAPITRE 7 : DETERMINATION ET COMPENSATION DES COUTS ET CONTRIBUTION AU SERVICE POSTAL UNIVERSEL**

Article 13 : Détermination des coûts

L'Autorité de Réglementation détermine les coûts prévisionnels du service postal universel et publie les règles employées pour le calcul.

A cet effet :

Tout opérateur chargé du service universel fournit les données statistiques ainsi que ses prévisions relatives aux coûts, aux tarifs, au volume du trafic, au nombre d'abonnés et aux conditions d'offre à l'Autorité de Réglementation. Les données statistiques sont fournies

trimestriellement et les prévisions annuellement. Les informations fournies par les opérateurs demeurent confidentielles.

Le cas échéant, l'opérateur chargé du service universel fournit ses données prévisionnelles et réelles portant notamment sur les coûts et les recettes.

Article 14 : Compensation des coûts

1) Le contrat de fourniture de service universel peut être conclu à l'issue d'un appel d'offres à subvention minimum, ou gré à gré.

2) Les coûts imputables au service universel et faisant l'objet d'une compensation en cas d'une extension de service représentent la différence entre :

d'une part, les coûts nets pertinents dans les zones géographiques non rentables, c'est-à-dire les zones qui, en raison des coûts élevés de l'obligation de fournir le service postal universel, ne seraient pas desservies par un opérateur agissant dans les conditions de marché ;

d'autre part, les coûts nets pertinents du service postal universel fourni dans les zones géographiques rentables.

3) Toute autre obligation particulière de desserte retenue par le Ministre chargé des postes, après avis de l'Autorité de Réglementation et ouvrant droit à une compensation, doit être indiquée à tout opérateur chargé du service universel.

Article 15 : Contribution au service postal universel

Tout opérateur, titulaire d'une autorisation d'exploitation de services postaux, doit contribuer au service postal universel conformément aux dispositions du décret n°2001-

145/PR du 4 juillet 2001 fixant les taux et les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances d'opérateurs et de prestataires de services postaux.

Les montants à payer sont calculés sur la base du chiffre d'affaires figurant dans les comptes certifiés de l'opérateur.

Article 16 : Compte spécial du service universel

Les contributions destinées à financer le service postal universel sont déposées dans un compte spécial géré par l'Autorité de Réglementation.

L'Autorité de Réglementation chargée de la gestion courante de ce compte doit :

effectuer les opérations de recouvrement et de reversement spécifiques et tenir une comptabilité régulière ;

constater les retards de paiement ou les défaillances des opérateurs et engager éventuellement les actions contentieuses nécessaires au recouvrement ;

établir le rapport annuel d'exécution sur la gestion comptable et financière du compte.

Ce compte est mouvementé par le Ministre chargé du secteur postal en exécution des contrats de service universel conclus avec les opérateurs en charge du service universel.

Article 17 : Ordonnateur des dépenses

Aux termes du présent décret, la qualité d'ordonnateur des dépenses du compte spécial est reconnue au Ministre chargé des postes, en ce qui concerne l'exécution des travaux d'extension du réseau postal. Il est chargé notamment :

- de l'étude et de l'élaboration des programmes des travaux et prestations bénéficiant du concours financier du compte spécial ;
- de l'évaluation financière des programmes en vue de l'inscription au budget des dépenses correspondantes ;
- du suivi de l'exécution des travaux et des prestations.

Article 18 : Règles et procédure de gestion

Les comptes et états financiers relatifs au service universel sont tenus selon les règles de la comptabilité commerciale et audités par un commissaire aux comptes, désigné par arrêté conjoint du Ministre chargé des finances et du Ministre chargé des postes.

## **CHAPITRE 8 : DISPOSITIONS FINALES**

Article 19 : Cahier des charges

Les modalités d'exécution du service postal universel définies au présent décret seront précisées par le cahier des charges ou les contrats de l'opérateur.

Article 20 : Exécution

Le Ministre de l'équipement, des mines, de l'énergie et des postes et télécommunications et le Ministre de l'économie, des finances et des privatisations sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République Togolaise.

Fait à Lomé, le 28 mars 2003

Le Premier Ministre  
Signé

**Koffi SAMA**

Le Ministre de l'équipement, des mines, de  
l'énergie et des postes et télécommunications  
Signé

**Tchamdja ANDJO**

La Ministre de l'économie, des finances  
et des privatisations  
Signé

**Ayawovi Demba TIGNOKPA**

Le Président de la République  
Signé

**Gnassingbé EYADEMA**