

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**  
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

**سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية**  
AUTORITÉ DE RÉGULATION DE LA POSTE ET DES  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

**CAHIER DES CHARGES FIXANT LES CONDITIONS  
D'ETABLISSEMENT, D'EXPLOITATION ET/OU DE FOURNITURE  
DE SERVICES DE COURRIER ACCELERE INTERNATIONAL**

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	
ARTICLE 1 <sup>er</sup> : OBJET.....	
ARTICLE 2 : DÉFINITIONS.....	
ARTICLE 3 : TEXTES DE RÉFÉRENCE.....	
ARTICLE 4 : OBJET DE L'AUTORISATION.....	
ARTICLE 5 : NATURE DE L'AUTORISATION.....	
ARTICLE 6 : DÉLIVRANCE DE L'AUTORISATION.....	
ARTICLE 7 : VALIDITÉ ET RENOUVELLEMENT DE L'AUTORISATION.....	
ARTICLE 8 : COOPÉRATION ET ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX.....	
<b>CHAPITRE II : CONDITIONS D'ETABLISSEMENT, D'EXPLOITATION ET/OU DE FOURNITURE DES SERVICES DE COURRIER ACCELERE INTERNATIONAL</b> .....	
ARTICLE 9 : CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT.....	
ARTICLE 10 : ENSEIGNE COMMERCIALE.....	
ARTICLE 11 : INTERDICTIONS ET CONDITIONS DE LIVRAISON.....	
ARTICLE 12 : PERMANENCE ET CONTINUITÉ DU SERVICE.....	
ARTICLE 13 : QUALITÉ DE SERVICE.....	
ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES ENVOIS.....	
ARTICLE 15 : DÉFENSE NATIONALE, SÉCURITÉ ET SURETÉ PUBLIQUES.....	
ARTICLE 16 : CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE.....	
ARTICLE 17 : OUVERTURE COMMERCIALE.....	
ARTICLE 18 : DÉLAIS DE GARDE DES DOCUMENTS POSTAUX.....	
ARTICLE 19 : PUBLICATION DES TARIFS.....	
ARTICLE 20 : TENUE DE LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE.....	
ARTICLE 21 : ACCESSIBILITÉ.....	
ARTICLE 22 : ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES CLIENTS.....	
<b>CHAPITRE III : REDEVANCES ET CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL DE LA POSTE</b> .....	
ARTICLE 23 : REDEVANCES.....	
ARTICLE 24 : CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL DE LA POSTE.....	
<b>CHAPITRE IV : INVESTISSEMENT, EMPLOIS ET ORGANISATION</b> .....	
ARTICLE 25 : INVESTISSEMENT ET EMPLOIS.....	
ARTICLE 26 : ORGANISATION.....	
<b>CHAPITRE V : OBLIGATIONS DU TITULAIRE, SA RESPONSABILITE ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b> .....	
ARTICLE 27 : RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE.....	
ARTICLE 28 : CONFIDENTIALITÉ.....	
ARTICLE 29 : COUVERTURE DES RISQUES PAR LES ASSURANCES.....	
ARTICLE 30 : INFORMATIONS ET CONTRÔLE.....	
ARTICLE 31 : CONTRÔLES INOPINÉS.....	

ARTICLE 32 : COLLABORATION ENTRE OPÉRATEURS.....	
ARTICLE 33 : MODIFICATION DU CAPITAL SOCIAL, CESSION ET TRANSFERT.....	
ARTICLE 34 : CESSATION D'ACTIVITÉ.....	
ARTICLE 35 : NON RESPECT DES DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES ET DU CAHIER DES CHARGES	
ARTICLE 36 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS.....	
ARTICLE 37 : ARBITRAGE SUR LITIGES.....	
<b>CHAPITRE VI : DISPOSITIONS FINALES.....</b>	
ARTICLE 38 : MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES.....	
ARTICLE 39 : SIGNIFICATION ET INTERPRÉTATION DU CAHIER DES CHARGES.....	
ARTICLE 40 : UNITÉ DE MONNAIE.....	
ARTICLE 41 : LANGUES DU CAHIER DES CHARGES.....	
ARTICLE 42 : ÉLECTION DE DOMICILE.....	
ARTICLE 43 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET CAS DE FORCE MAJEURE.....	
ARTICLE 44 : CLAUSE DE PRINCIPE.....	

## CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

### ARTICLE 1<sup>er</sup> : OBJET

En application des dispositions du septième alinéa de l'article 34 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, le présent cahier des charges a pour objet de fixer les conditions d'établissement, d'exploitation et /ou de fourniture des services de courrier accéléré international.

### ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Outre les définitions données dans la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, il est fait usage dans le présent cahier des charges de termes qui doivent être entendus de la manière suivante :

1. **Autorité de régulation** : Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Électroniques.
2. **Courrier accéléré international** : Collecte, acheminement et distribution de documents et de colis postaux par voie express en provenance ou à destination de l'étranger.
3. **Autorisation** : Droit à l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture des services de courrier accéléré international.
4. **Titulaire** : Toute personne physique ou morale ayant bénéficié d'une autorisation en vue d'assurer la collecte, l'acheminement et/ou la distribution de documents et colis postaux en provenance ou à destination de l'étranger dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.
5. **Opérateur** : Toute personne physique ou morale bénéficiant d'une exploitation de services postaux.
6. **Usager** : Personne physique ou morale qui a recours à, au moins, un service de la poste.
7. **Expéditeur** : Personne physique ou morale qui est à l'origine des objets postaux.
8. **Destinataire** : Personne physique ou morale qui reçoit des objets postaux.
9. **Collecte** : Opération consistant à rassembler, transporter et remettre des objets postaux du lieu de conditionnement ou des boîtes postales, dans lesquels ils ont été placés à cet effet, jusqu'au point d'accès au réseau postal.
10. **Acheminement** : Opération qui consiste à faire parvenir des objets postaux d'un centre de tri vers un centre de distribution par tous les moyens de transport.
11. **Distribution** : Opération allant du tri réalisé dans les centres chargés d'organiser la distribution à la remise des objets postaux aux destinataires.
12. **Objet postal** : Tout envoi adressé dont les spécifications techniques permettent sa prise en charge dans le réseau postal du Titulaire, ainsi que les colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur déclarée.
13. **Colis postal** : Paquet contenant des marchandises diverses.
14. **Envoi avec valeur déclarée** : Objet postal dont le contenu est assuré pour la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte ou de détérioration.
15. **Paquet** : Objet pouvant contenir des marchandises ou tout document ayant le caractère de correspondance actuelle et personnelle.
16. **Zone de couverture** : Tout ou partie du territoire national où le Titulaire s'engage à offrir des services de courrier accéléré international.
17. **Cas de force majeure** : Tout événement imprévisible, irrésistible, insurmontable et indépendant de la volonté des parties, notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre et les grèves.
18. **Union Postale Universelle (UPU)** : Institution spécialisée de l'Organisation des Nations Unies.

### ARTICLE 3 : TEXTES DE RÉFÉRENCE

L'autorisation accordée au Titulaire doit être mise en œuvre conformément aux dispositions législatives et réglementaires nationales ainsi qu'aux normes internationales en vigueur, notamment :

- la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques ;
- le décret exécutif n° 01-418 du 05 Chaoual 1422 correspondant au 20 décembre 2001, modifié, relatif au régime d'exploitation applicable à chaque service et prestation de la poste ;
- le décret exécutif n° 02-44 du 30 Chaoual 1422 correspondant au 14 janvier 2002, modifié et complété, fixant le montant de la redevance annuelle applicable aux opérateurs Titulaires d'autorisations d'exploitation des prestations de la poste ;
- le décret exécutif n° 03-437 du 27 Ramadhan 1424 correspondant au 22 novembre 2003 fixant le montant maximum de l'indemnité correspondant à la perte partielle ou total ou l'avarie d'un colis postal ;
- le décret exécutif n° 18-246 du 29 Moharram 1440 correspondant au 9 octobre 2018 déterminant le contenu et la qualité du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques, les tarifs qui leurs sont appliqués et leur mode de financement ;
- décret exécutif n° 18-247 du 29 Moharram 1440 correspondant au 9 octobre 2018, fixant les modalités de gestion du fonds d'appui du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques ;
- le décret exécutif n° 18-334 du 14 Rabie Ethani 1440 correspondant au 22 décembre 2018 fixant la liste des équipements de la poste soumis à homologation et les conditions de paiement des frais y afférents ;
- le décret exécutif n° 19-258 du 28 Moharram 1441 correspondant au 28 septembre 2019 fixant les normes de l'adresse postale ;
- les décisions de l'Autorité de régulation relatives à la poste ;
- les règlements de l'Union Postale Universelle.

#### **ARTICLE 4 : OBJET DE L'AUTORISATION**

L'autorisation accordée au Titulaire a pour objet l'exploitation du Courrier Accéléré International dans le respect des conditions fixées par la législation, la réglementation en vigueur, les décisions de l'Autorité de régulation et par le présent cahier des charges.

Dans le cadre du respect des principes fondamentaux de continuité, d'égalité et d'adaptabilité, le Titulaire s'engage en particulier à respecter les conditions ci-dessous :

- la confidentialité des envois, l'inviolabilité des correspondances et la neutralité du service fourni ;
- la nature, les caractéristiques et la zone de couverture du service ;
- les normes et spécifications du service fourni ;
- le principe de l'égalité de traitement des usagers ainsi que les règles de la concurrence loyale ;
- La contribution du Titulaire de l'autorisation à la recherche, la formation et à la normalisation en matière de la poste.

#### **ARTICLE 5 : NATURE DE L'AUTORISATION**

L'autorisation, objet du présent cahier des charges, est attribuée aux personnes physiques ou morales de droit algérien installées en Algérie.

L'autorisation délivrée par l'Autorité de régulation est personnelle et ne peut être ni cédée ni transférée à un tiers.

Le Titulaire de l'autorisation peut exercer, concurremment, sur l'ensemble du territoire national, avec les autres opérateurs Titulaires d'autorisations similaires, les activités de collecte, d'acheminement et/ou de distribution de documents et colis postaux en provenance et à destination de l'étranger, et ce dans le strict respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, les décisions de l'Autorité de régulation et le présent cahier des charges.

L'ouverture d'agences par le Titulaire à travers le territoire national doit être portée à la connaissance de l'Autorité de régulation.

L'Autorité de régulation se réserve le droit de mener, sans préavis, toute action de contrôle en vue de s'assurer du respect, par le Titulaire, des conditions et des règles régissant l'activité des services de courrier accéléré international, telles que prévues dans le présent cahier des charges.

Les relations contractuelles entre le Titulaire et les tiers, sont régies par le droit commun. L'Autorité de régulation en est tenue informée constamment.

## **ARTICLE 6 : DÉLIVRANCE DE L'AUTORISATION**

La procédure de délivrance de l'autorisation d'établissement, d'exploitation et/ou de fourniture des services de courrier accéléré international est fixée par décision de l'Autorité de régulation.

## **ARTICLE 7 : VALIDITÉ ET RENOUVELLEMENT DE L'AUTORISATION**

L'autorisation est délivrée pour une durée de cinq (5) ans, par l'Autorité de régulation, à toute personne physique ou morale qui en formule une demande. À l'issue de cette période, l'autorisation est renouvelée, par tranche de cinq (5) ans à la demande expresse du Titulaire.

Le renouvellement de l'autorisation, doit impérativement faire l'objet d'une demande formelle, adressée par l'opérateur à l'Autorité de régulation, au plus tard quarante-cinq (45) jours avant son expiration, la date de l'accusé de réception faisant foi.

Si, à l'issue du délai prescrit ci-dessus, aucune demande de renouvellement d'autorisation n'est formulée par l'opérateur, l'autorisation prendra fin à la date de son échéance sans aucune autre formalité que celle de l'expiration de sa durée.

La date de délivrance de l'autorisation vaut date d'entrée en vigueur.

## **ARTICLE 8 : COOPÉRATION ET ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX**

Le Titulaire est tenu au respect des conventions et accords internationaux en matière de poste, et notamment les conventions, règlements et arrangements de l'Union Postale Universelle, ainsi que les accords conclus au sein des organisations restreintes ou régionales des postes auxquelles adhère l'Algérie.

Le Titulaire est tenu de partager les informations relatives aux courriers et colis postaux en provenance ou à destination de l'étranger avec les services des douanes, à travers l'adhésion à sa plateforme électronique pour les déclarations de contenus des courriers et colis postaux et les informations relatives à l'expéditeur et au destinataire ainsi que la provenance ou le pays d'origine.

## **CHAPITRE II : CONDITIONS D'ETABLISSEMENT, D'EXPLOITATION ET/OU DE FOURNITURE DES SERVICES DE COURRIER ACCELERE INTERNATIONAL**

### **ARTICLE 9 : CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT**

Les locaux, les équipements et les installations du réseau du Titulaire doivent être conformes aux normes mondialement observées lors de la commercialisation du service du courrier accéléré international.

À cet effet, le Titulaire est tenu :

- de disposer de locaux spécialement aménagés ;
- de disposer d'un système informatisé permettant le suivi et la localisation des envois et des dépêches ;
- d'enregistrer l'ensemble des opérations qu'il exécute de manière à permettre le contrôle de l'exécution de ces opérations ;
- de conserver les données relatives à l'exécution du service pendant une période de deux (2) ans ;
- d'expédier les envois collectés par ses soins, dans des emballages appropriés et portant distinctement sa dénomination ou sa marque commerciale ;

- ▶ de se conformer à la réglementation en vigueur en Algérie pour toute question concernant les formalités douanières. Les envois devant donner lieu au dédouanement ne peuvent être remis à leur destinataire qu'après acquittement des droits et taxes de douanes dus ;
- ▶ de permettre aux agents de contrôle de l'Autorité de régulation, dûment habilités à cet effet, l'accès au système informatique de suivi et de localisation des envois et des dépêches ainsi que la consultation des données.

#### **ARTICLE 10 : ENSEIGNE COMMERCIALE**

Le Titulaire doit disposer d'un logo représentant sa marque commerciale, lequel sera apposé sur ses enveloppes et emballages et tout véhicule appartenant à la société, destinés aux opérations de collecte, d'acheminement et de distribution des objets postaux.

Le Titulaire est tenu d'apposer une enseigne portant clairement la dénomination de la société, ainsi que son logo sur le fronton de son siège social et au niveau de tous les lieux régis sous sa responsabilité.

#### **ARTICLE 11 : INTERDICTIONS ET CONDITIONS DE LIVRAISON**

Les interdictions prévues dans la convention de l'UPU s'appliquent en toutes circonstances. Il en est de même pour les interdictions figurant dans la liste des objets publiée par le Bureau International de l'UPU ainsi que celles prévues par la réglementation en vigueur.

Le Titulaire est tenu également d'observer les interdictions figurant sur la liste des produits prohibés qui lui est communiquée régulièrement.

L'envoi doit être impérativement livré à son destinataire ou à qui de droit, après confirmation de l'identité, et exclusivement à l'adresse indiquée sur le document de transport.

#### **ARTICLE 12 : PERMANENCE ET CONTINUITÉ DU SERVICE**

Le Titulaire prend les mesures nécessaires pour assurer un fonctionnement régulier et permanent de ses activités. Il doit mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, les moyens matériels et humains en vue de pallier les conséquences les plus graves, en cas de défaillance.

#### **ARTICLE 13 : QUALITÉ DE SERVICE**

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité et une disponibilité de service satisfaisants, en mettant en place un service de traçabilité « tracking system » de l'acheminement et de la distribution jusqu'à la livraison au destinataire.

Les délais de livraison, correspondant à un seuil minimum de qualité de service, sont transmis semestriellement et annuellement à l'Autorité de régulation.

#### **ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES ENVOIS**

Le Titulaire s'engage à respecter la confidentialité des envois et le secret professionnel.

L'opérateur doit disposer des moyens pouvant attester la réception des objets postaux de leur expéditeur et leur remise au destinataire.

#### **ARTICLE 15 : DÉFENSE NATIONALE, SÉCURITÉ ET SURETÉ PUBLIQUES**

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires visant à garantir la sûreté, la santé et la sécurité publiques, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Lorsque la sécurité publique ou la défense du territoire national l'exige, l'Autorité de régulation peut pour une période limitée, interdire tout ou en partie, la fourniture du service de courrier accéléré international.

#### **ARTICLE 16 : CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE**

Le Titulaire bénéficie de :

- ▶ La liberté de fixation des tarifs des envois ;

- La liberté du système global de tarification qui peut comprendre des réductions ;
- La liberté de la politique de commercialisation.

Dans le cadre de ses relations contractuelles avec d'éventuels sous-traitants, le Titulaire doit veiller au respect des engagements de ces derniers au regard :

- De l'égalité d'accès et de traitement ;
- De la structure tarifaire éditée par le Titulaire ;
- Du respect de la confidentialité des envois et l'inviolabilité du secret professionnel.

Il est interdit au Titulaire de confier, en sous-traitance, la collecte et la distribution de ses envois, en Algérie, à un opérateur non autorisé par l'Autorité de régulation.

Le Titulaire est tenu de transmettre, à l'Autorité de régulation, toute convention de sous-traitance dès sa signature. La transmission de ladite convention n'exclut pas son examen par l'Autorité de régulation au regard de la réglementation en vigueur.

En tout état de cause, le Titulaire conserve la responsabilité de la fourniture du service à ses clients.

### **ARTICLE 17 : OUVERTURE COMMERCIALE**

La date d'ouverture commerciale du service doit intervenir au plus tard quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'entrée en vigueur de l'autorisation.

Le Titulaire de l'autorisation est tenu d'informer l'Autorité de régulation de la date effective de l'ouverture commerciale du service.

### **ARTICLE 18 : DÉLAIS DE GARDE DES DOCUMENTS POSTAUX**

Sont soumis à des délais de garde pour une durée minimale de dix-huit (18) mois, l'ensemble des documents postaux, (Accusés de réception et Bordereaux d'envois) établis par l'opérateur, dans le cadre de ses missions de collecte, d'acheminement et de distribution de documents et de colis postaux.

### **ARTICLE 19 : PUBLICATION DES TARIFS**

Le Titulaire a l'obligation d'informer le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres et de services. Le Titulaire est tenu de publier les tarifs dont il s'agit.

La notice portant publication des tarifs se fait dans les conditions suivantes :

- Un exemplaire de la notice est transmis à l'Autorité de régulation au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de tout changement envisagé. L'Autorité de régulation peut exiger au Titulaire de modifier tout changement de tarif de ses services ou de leurs conditions de vente s'il apparaît que ces changements relèvent de pratiques anticoncurrentielles ;
- Un exemplaire de la notice définitive, librement consultable, est mis à la disposition du public dans chaque agence du Titulaire ainsi que sur son site web. En cas de modification des tarifs, les nouveaux tarifs et la date de leur entrée en vigueur sont clairement indiqués au public.

### **ARTICLE 20 : TENUE DE LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE**

Outre la comptabilité Générale, le titulaire tient une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts réels, produits et résultats des services offerts.

Les états de synthèse dégagés, au plus tard dans les quatre (4) mois suivant la date de clôture de l'exercice comptable, par la comptabilité analytique visée à l'alinéa ci-dessus, doivent être transmis, au plus tard le 30 juin de l'année suivant l'année considérée, à l'Autorité de régulation

Cette procédure a pour objet de s'assurer, notamment, que les états de synthèse présentés, reflètent, de manière régulière et sincère, les coûts, produits et résultats des services offerts.

## **ARTICLE 21 : ACCESSIBILITÉ**

Le service est ouvert à tous ceux qui s'adressent au Titulaire. À cette fin, le Titulaire organise son service de manière à pouvoir satisfaire, dans un délai raisonnable, le traitement des envois traités dans la zone de couverture.

## **ARTICLE 22 : ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES CLIENTS**

Les clients du Titulaire sont traités de manière égale et les services demandés sont assurés dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Les tarifs applicables par le Titulaire doivent respecter le principe d'égalité de traitement des clients et être établis de manière à éviter toute discrimination.

En cas de relation contractuelle, les modèles des contrats proposés par le Titulaire, aux clients, sont soumis au contrôle de l'Autorité de régulation, qui vérifie le respect des conditions suivantes :

- ▶ Les contrats doivent présenter, de manière claire et exacte, les services offerts par le Titulaire et la tarification de ses services ;
- ▶ La période contractuelle minimale de souscription du contrat et les conditions de renouvellement, doivent être clairement précisées.

## **CHAPITRE III : REDEVANCES ET CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL DE LA POSTE**

### **ARTICLE 23 : REDEVANCES**

L'autorisation est soumise au paiement d'une redevance annuelle dont le montant est déterminé par la réglementation en vigueur.

Le montant de la redevance applicable aux opérateurs titulaires d'autorisation d'exploitation des prestations de la poste est fixé comme suit :

- vingt millions de dinars (20.000.000 DA) payable à la délivrance de l'autorisation.

- une partie fixe et une partie variable annuelles, payables à compter de la deuxième année d'exercice.

\* partie fixe annuelle fixée à cinq millions de dinars (5 000 000 DA).

\* partie variable annuelle fixée à 5 % du chiffre d'affaires en hors taxe, réalisé sur le segment d'activité relevant du régime de l'autorisation certifié par un commissaire aux comptes.

Le règlement s'effectuera par chèque bancaire libellé au nom de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques. Le chèque en question doit être émis par un établissement financier ou bancaire autorisé en Algérie.

### **ARTICLE 24 : CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DU SERVICE UNIVERSEL DE LA POSTE**

L'opérateur est tenu de payer une contribution au financement du service universel de la poste conformément à la réglementation en vigueur. Ladite contribution est fixée à trois pour cent (3 %) de son chiffre d'affaires en hors taxes.

Un relevé détaillé des opérations comptables, certifié par le commissaire aux comptes de l'opérateur, est communiqué à l'Autorité de régulation, au plus tard, cinq (5) mois après la fin de l'exercice.

La contribution est payée annuellement en un seul versement, au plus tard, un (1) mois après la communication à l'Autorité de régulation du relevé cité à l'alinéa ci-dessus.

## CHAPITRE IV : INVESTISSEMENT, EMPLOIS ET ORGANISATION

### **ARTICLE 25 : INVESTISSEMENT ET EMPLOIS**

Le Titulaire inclut dans le dossier de demande d'autorisation, visée à l'article 7 ci-dessus, le montant de l'investissement qu'il compte réaliser durant les cinq (5) premières années à compter de l'entrée en vigueur de l'autorisation. Il donne également une indication sur le nombre et la structure des emplois à créer durant la période de validité de l'autorisation.

### **ARTICLE 26 : ORGANISATION**

Le Titulaire indique à l'Autorité de régulation l'organisation qu'il envisage de mettre en place pour la prise en charge de l'activité projetée ainsi que son évolution durant la période de validité de l'autorisation.

## CHAPITRE V : OBLIGATIONS DU TITULAIRE, SA RESPONSABILITE ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### **ARTICLE 27 : RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE**

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de son service, du respect de l'intégralité des obligations du présent cahier des charges et des dispositions des textes législatifs et réglementaires en vigueur, ainsi que les décisions prises par l'Autorité de régulation.

### **ARTICLE 28 : CONFIDENTIALITÉ**

Tous les documents et informations fournis au Titulaire ou à son personnel par l'Autorité de régulation, seront considérés comme confidentiels et devront être traités comme tels. Ces documents et informations ne seront utilisées, ni divulgués à des tiers, sans le consentement préalable et écrit de l'Autorité de régulation. Le Titulaire et son personnel s'engagent à préserver la confidentialité des informations concernant l'Autorité de régulation dont ils ont eu connaissance.

### **ARTICLE 29 : COUVERTURE DES RISQUES PAR LES ASSURANCES**

Le Titulaire couvre sa responsabilité civile et professionnelle des risques encourus, notamment au titre des biens affectés au service, par des polices d'assurance souscrites auprès de compagnies d'assurance agréées.

### **ARTICLE 30 : INFORMATIONS ET CONTRÔLE**

Le Titulaire est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de régulation les informations et documents d'exploitation, financiers et commerciaux permettant de s'assurer du respect des obligations imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par les prescriptions du présent cahier des charges.

Le Titulaire doit fournir, sur une base semestrielle et annuelle, à l'Autorité de régulation, les informations suivantes :

- le chiffre d'affaires réalisé ;
- le nombre d'envois de documents et colis en export et import traité ;
- le trafic par agence installée à travers le territoire national ;
- les résultats de qualité de service et de performances enregistrées ;
- les statistiques relatives aux réclamations et la suite qui leur a été réservée ainsi que la procédure mise en place pour le traitement des réclamations ;
- les rapports financiers dans les délais prescrits par la législation et la réglementation en vigueur ;
- tout changement apporté aux statuts du Titulaire.

Outre les informations décrites ci-dessus, le Titulaire remet à l'Autorité de régulation, au plus tard le 31 janvier de chaque année, un rapport détaillé sur le niveau de déploiement de son activité réalisé au cours de l'année écoulée et le plan de déploiement de l'année suivante.

Le Titulaire s'engage par le présent cahier des charges à communiquer à l'Autorité de régulation, les informations suivantes :

- ▶ toute modification dans le capital et les droits de vote du Titulaire ;
- ▶ description des prestations offertes ;
- ▶ tarifs des nouvelles prestations offertes ;
- ▶ le montant global des quotes-parts concernant les prestations rendues par le titulaire, pour l'acheminement des envois, en provenance de son réseau mondial, à destination de l'Algérie et de leur livraison aux destinataires ;
- ▶ les modèles de contrat avec les clients ;
- ▶ toute information nécessaire à l'instruction par l'Autorité de régulation des demandes de conciliation en vue de régler les litiges entre les opérateurs ;
- ▶ toute information nécessaire pour vérifier le respect de l'égalité des conditions de concurrence, et notamment les conventions ou contrats conclus entre les filiales du Titulaire, les sociétés appartenant au même groupe ou des branches d'activités du Titulaire distinctes de celles couvertes par le présent cahier des charges ;
- ▶ toute autre information ou document prévus par le présent cahier des charges ou la législation et la réglementation en vigueur.

Le Titulaire s'engage à fournir à l'Autorité de régulation les états financiers certifiés par le commissaire aux comptes au plus tard cinq (5) mois après la fin de l'exercice.

### **ARTICLE 31 : CONTRÔLES INOPINÉS**

L'Autorité de régulation est habilitée à procéder à des contrôles inopinés afin de vérifier la conformité de l'activité exercée par le Titulaire avec la législation et la réglementation en vigueur ainsi que les décisions prises par l'Autorité de régulation. Le Titulaire est tenu de faciliter l'accès aux lieux régis sous sa responsabilité et aux informations demandées.

### **ARTICLE 32 : COLLABORATION ENTRE OPÉRATEURS**

Toute prestation réalisée par le Titulaire au profit d'autres opérateurs ou réalisée par ces derniers à son profit, ne peut être effectuée qu'avec les opérateurs relevant des différents régimes d'exploitation de la poste dûment enregistrés auprès de l'Autorité de régulation. Les informations concernant chaque prestation de ce type, doivent être communiquées à l'Autorité de régulation dès leur survenance.

### **ARTICLE 33 : MODIFICATION DU CAPITAL SOCIAL, CESSION ET TRANSFERT**

Toute modification de la répartition des parts sociales ou de l'actionnariat du Titulaire de l'autorisation est notifiée à l'Autorité de régulation.

Conformément à l'article 5 ci-dessus, l'autorisation ne peut être cédée ou transférée à des tiers.

### **ARTICLE 34 : CESSATION D'ACTIVITÉ**

Le Titulaire est tenu d'informer, immédiatement, l'Autorité de régulation de la cessation de son activité, auquel cas, il est tenu d'assurer l'acheminement et la distribution des objets postaux en sa possession.

### **ARTICLE 35 : NON RESPECT DES DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES ET DU CAHIER DES CHARGES**

Le non-respect des dispositions du présent cahier des charges, ainsi que des dispositions législatives et réglementaires et les décisions prises par l'Autorité de régulation, est passible des sanctions prévues par l'article 36 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018, suscitée.

Outre les cas de retrait prévus par la loi n° 18-04 du 10 mai 2018, il peut être procédé au retrait définitif de l'autorisation dans les cas cités ci-après :

- ▶ faillite du Titulaire ou de la compagnie internationale partenaire du Titulaire ;
- ▶ dépôt de bilan du Titulaire;
- ▶ dissolution anticipée du Titulaire ;
- ▶ liquidation judiciaire ;
- ▶ cessation d'activité du Titulaire;
- ▶ sur demande circonstanciée du Titulaire.

### **ARTICLE 36 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Le Titulaire enregistre et met à disposition de l'Autorité de régulation, les réclamations ayants trait aux prestations fournies.

Le Titulaire met en place une procédure transparente de traitement des litiges qui l'opposent à ses clients. Cette procédure doit être communiquée pour information à l'Autorité de régulation.

Toute réclamation déposée par un client auprès de l'opérateur, doit bénéficier d'un traitement et d'un suivi rigoureux, une réponse doit être communiquée au réclamant l'informant sur le sort réservé à l'envoi postal objet de la réclamation. L'Autorité de régulation doit en être informée dans un délai de sept (7) jours à compter de la transmission de la réponse au plaignant.

Le Titulaire communique à l'Autorité de régulation durant le premier mois de chaque année fiscale une analyse statistique des réclamations reçues et des suites données durant l'année fiscale précédente.

### **ARTICLE 37 : ARBITRAGE SUR LITIGES**

L'Autorité de régulation peut être saisie d'une demande d'arbitrage entre les opérateurs postaux ainsi qu'entre les opérateurs et les usagers.

## **CHAPITRE VI : DISPOSITIONS FINALES**

### **ARTICLE 38 : MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES**

L'Autorité de régulation peut modifier, en tant que de besoin, tout ou partie des dispositions du présent cahier des charges sans pour autant que ces modifications ne puissent remettre en cause de façon fondamentale les équilibres économiques sous-jacents à l'autorisation.

### **ARTICLE 39 : SIGNIFICATION ET INTERPRÉTATION DU CAHIER DES CHARGES**

Le présent cahier des charges, sa signification et son interprétation, et son exécution sont régies par les lois et les règlements en vigueur de la République Algérienne Démocratique et Populaire.

### **ARTICLE 40 : UNITÉ DE MONNAIE**

Les montants dus au titre des redevances annuelles et de la contribution au financement du service universel de la poste, sont payables conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

### **ARTICLE 41 : LANGUES DU CAHIER DES CHARGES**

Le présent cahier des charges est rédigé en langues arabe et française. La version arabe fera foi devant les juridictions Algériens.

### **ARTICLE 42 : ÉLECTION DE DOMICILE**

Le Titulaire fait élection de domicile en son siège social sis en Algérie.

### **ARTICLE 43 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET CAS DE FORCE MAJEURE**

Le traitement des litiges est du ressort de la juridiction nationale algérienne compétente conformément à la législation en vigueur.

Les cas de force majeure sont définis à l'article 2 du présent cahier des charges. Le Titulaire ne pourra être tenu responsable du retard ou de non-exécution partielle ou totale de ses obligations résultant d'un cas de force majeure.

Le Titulaire qui invoque un cas de force majeure devra, dans les dix (10) jours qui suivent sa survenance, en adresser la notification expresse à l'Autorité de régulation. Cette notification doit être accompagnée de toutes les informations nécessaires ainsi que les justificatifs y afférents.

### **ARTICLE 44 : CLAUSE DE PRINCIPE**

Toute disposition insérée dans le présent cahier des charges et qui serait contraire aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, est considérée comme nulle et de nul effet.

Fait ....., le.....

A signer précédé de la mention " *Lu et approuvé* "

**Le Représentant légal du Titulaire**

*(Signature et cachet)*