Décision n° 2014-0697
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 17 juin 2014
autorisant l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU à exercer la prestation de services postaux relatifs aux envois de correspondance

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 3, L. 5-1, R. 1-2-1 à R. 1-2-8 ;

Vu l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation ;

Vu la demande d'autorisation de services postaux présentée le 9 mai 2014 par l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU, sise 35, quai Louis BLANC, 03100 MONTLUÇON, RCS MONTLUÇON 800 394 843 ;

Vu le courrier reçu le 10 juin 2014 de l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU, en réponse à la demande d'informations complémentaires de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Après en avoir délibéré le 17 juin 2014 ;

L'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU a adressé à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, le 9 mai 2014, une demande en vue d'être autorisée à exercer l'activité de services postaux relatifs aux envois de correspondance intérieure incluant la distribution.

L'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU est un entrepreneur à responsabilité limitée (EIRL).

La demande adressée le 9 mai 2014 par l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU concerne l'offre de services portant sur la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution d'envois de correspondance.

La demande d'autorisation adressée à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes respecte les formes prévues par l'article R. 1-2-2 du code des postes et des communications électroniques. Elle comporte l'ensemble des informations visées à l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques.

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Ces informations permettent d'établir qu'aucun des motifs de refus visés à l'article L. 5-1 alinéa 2 du même code n'est opposable à l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU.

Décide :

Article 1. - L'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU est autorisé à offrir des prestations de services postaux relatifs aux envois de correspondance incluant la distribution dans les conditions fixées en annexe et dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

Article 2. - L'autorisation est délivrée pour une durée de quinze ans à compter de la date de signature de la présente décision. Cette autorisation est renouvelable.

Article 3. - La présente autorisation est liée à la personne de son titulaire et elle ne peut être cédée à un tiers.

Article 4. - Les modifications susceptibles d'affecter significativement l'activité du titulaire de la présente autorisation sont communiquées à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes afin de vérifier leur compatibilité avec les conditions de l'autorisation.

Article 5. - Le directeur des activités postales de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes notifie la présente autorisation et son annexe à l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU. La présente décision sera mentionnée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 17 juin 2014

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Annexe à la décision n° 2014-0697
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

TITRE I – Dispositions précisant les caractéristiques de l'activité autorisée et les conditions permettant l'exercice de son contrôle par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Ces dispositions relèvent de l'article L. 5-1 du code des postes et des communications électroniques.

Chapitre I - Caractéristiques de l'activité autorisée

Caractéristiques de l'offre :
Collecte, tri, acheminement et distribution d'envois de correspondance.

Les envois distribués par l'entrepreneur EIRL GLOGLO NOUDEHOUENOU portent un marquage avec le nom commercial " ST2C - COURRIER PRO 03 ".

Territoire desservi : Agglomération de MONTLUÇON.

Procédure de traitement des réclamations :
Conformément à l'article 4 de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques, le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations.

Le mode de dépôt d'une réclamation :
- par courrier électronique : st2c.courrierpro03@gmail.com
- par téléphone: 06 35 55 38 74

Le délai pour déposer une réclamation est de : un an et un jour.

Chapitre II - Conditions relatives à l'exercice du contrôle de l'activité postale autorisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes peut exercer un contrôle du respect des conditions de l'autorisation.

L'activité soumise à autorisation doit être identifiée sur le plan opérationnel et le titulaire de la présente autorisation donne accès à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à ses prévisions d'activité, à ses installations, aux données opérationnelles et d'exploitation en vue du contrôle du respect de ses obligations, en particulier en matière de distribution. Ce contrôle s'effectue dans les conditions définies par le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 5-3 et L. 5-9.

En cas de manquement à l'une des obligations mentionnées dans la présente annexe ou dans les dispositions légales et réglementaires s'appliquant au prestataire, l'Autorité de régulation

© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

des communications électroniques et des postes prend la mesure proportionnée au manquement.

TITRE II - Rappels réglementaires

Le titulaire de la présente autorisation respecte les conditions suivantes, conformément au code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles R. 1-2-1 à R. 1-2-8, et à l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

Chapitre III – Conditions de sécurité des utilisateurs, des personnels et des installations du prestataire du service

Le prestataire édicte et met à disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

- les règles d'identification de ses employés pour ses activités de distribution d'envois de correspondance. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle comportant une photographie et mentionnant les nom, prénom et qualité du détenteur, raison sociale, adresse et sigle éventuel du prestataire titulaire de l'autorisation. Ils sont également porteurs d'un signe distinctif identifiant ce prestataire ;

- les règles d'organisation de ses activités ainsi que les conditions de leur contrôle. Ces règles font l'objet de procédures écrites ou, à tout le moins, de schémas descriptifs. Elles permettent également d'assurer le suivi des tournées et l'identification des employés qui les ont effectuées.

Le prestataire fournit les garanties suffisantes sur sa capacité de traitement des envois de correspondance en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, en prévoyant un dispositif permettant de faire face à cette éventualité. Ce dispositif permettra soit l'acheminement et la distribution des envois de correspondance, soit leur restitution à l'émetteur. Le titulaire tient à la disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un descriptif de ce dispositif.

Le prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fermeture et la protection de ses locaux, notamment des zones de stockage des envois de correspondance.

Le prestataire met à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, à la demande de ceux-ci, une présentation de l'offre commerciale incluant les conditions générales de vente et des conditions tarifaires.

Le prestataire veille au respect par ses employés des dispositions prises en application de l'article L. 5-10 du code des postes et des communications électroniques pour les activités de distribution des envois de correspondance qui font l'objet de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du même code.

Chapitre IV - Conditions de confidentialité des envois de correspondance et d'intégrité de leur contenu

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour garantir le secret des correspondances.

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel, en particulier des employés affectés au traitement des envois, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du code pénal, et notamment au titre des articles 226-13, 226-15 et 432-9 relatifs au secret des correspondances.

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité du contenu des envois lors du traitement. De plus, il assure, à l'intérieur ou à l'extérieur de ses locaux, une protection efficace contre les risques de détérioration ou de vol des envois.

Le prestataire définit les règles concernant l'organisation des opérations de traitement des envois de correspondance. Ces règles doivent :

- être écrites ;

- garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en œuvre. Elles comportent, de façon proportionnée à la nature de l'activité autorisée, un dispositif de mesure, de détection et de correction des dysfonctionnements constatés ;

- prévoir le traitement des envois mal distribués ou non distribués ;

- permettre d'identifier le prestataire traitant les envois de correspondance par voie de marquage des objets traités ou par tout autre procédé équivalent. La ou les marques communément utilisées sont transmises à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à sa demande. Ces marques sont suffisamment explicites pour permettre l'identification du prestataire ayant apposé la marque. Dans les cas où plusieurs prestataires sont impliqués, le marquage des plis (ou tout autre procédé équivalent) permet d'identifier au moins un des prestataires impliqués et de reconstituer la chaîne d'acheminement complète.

Chapitre V - Conditions permettant l'accès des utilisateurs aux procédures de traitement des réclamations simples, transparentes et gratuites

Le prestataire s'engage à permettre aux utilisateurs de ses services postaux un accès simple, transparent et gratuit aux procédures de traitement des réclamations.

Le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations. Elles sont écrites et communicables sur simple demande. Elles fournissent les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et elles comportent la mention des délais de réponse.

Le prestataire s'assure de la mise en œuvre de ces procédures. Le prestataire établit périodiquement des bilans sur le traitement des réclamations, communicables à sa demande à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Chapitre VI – Conditions de protection des données à caractère personnel et de protection de la vie privée des usagers des services postaux

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel les obligations et peines qu'il encourt au titre des dispositions du code pénal relatives à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée.

Le prestataire prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite.

Chapitre VII - Conditions de préservation de l'environnement

Le prestataire s'assure que ses prestations sont fournies dans des conditions techniques respectant l'objectif de préservation de l'environnement.

Chapitre VIII - Conditions relatives aux sous-traitants et mandataires

Lorsque le prestataire fait appel à des sous-traitants ou mandataires, il veille dans les relations contractuelles avec ceux-ci, au respect des obligations de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

Chapitre IX - Conditions de fourniture d'informations statistiques à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Le prestataire fournit chaque année à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les informations statistiques concernant le trafic, le chiffre d'affaires, les produits, les offres proposées, la zone de couverture et les modalités d'accès à ses services dans les conditions fixées à l'article R. 1-2-7 du code des postes et des communications électroniques.

Chapitre X - Conditions liées à des modifications significatives pouvant nécessiter la demande d'une nouvelle autorisation

En application de l'article R. 1-2-8 du code des postes et des communications électroniques, les modifications susceptibles d'affecter significativement les éléments figurant dans l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques postérieurement à la délivrance de l'autorisation doivent être portées à la connaissance de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes qui peut, par décision motivée, indiquer à l'intéressé qu'il y a lieu de présenter une nouvelle demande d'autorisation.

Chapitre XI - Conditions relatives au renouvellement de l'autorisation

Trois mois avant l'expiration de son autorisation, le prestataire fait une nouvelle demande d'autorisation à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, dans les formes prévues pour une demande initiale.