

Système d'Information  
et de Communication Administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

**Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen**

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.

Tel que modifié par l'arrêté en date du .....

(Jort n° ..... du .....) )

**Organisme :** Office National des Postes

**Domaine de la prestation :** Services Postaux

**Objet de la prestation :** Dépôt d'un colis postal en contre remboursement destiné à l'étranger

**Conditions d'obtention**

- paiement des taxes postales ;
- présenter le colis ouvert à l'agent de guichet ;
- la marchandise envoyée doit être autorisée à l'export ;
- les adresses de l'expéditeur et du destinataire doivent être claires, libellées en caractères arabes ou latins et chiffres arabes ;
- respect des normes en matière de dimensions, conditions d'emballage et montant maximum de remboursement prévus dans le régime international ;
- emballage obligatoire compatible avec le poids, la forme, le contenu du colis ainsi que la façon et la durée de son acheminement ;
- l'assurance de la valeur du colis est obligatoire ;
- déclaration du montant de remboursement sur le formulaire d'expédition.

**Pièces à fournir**

- les imprimés nécessaires (documents d'expédition, déclaration de douane, mandat contre remboursement) et préciser les mesures à prendre en cas de non distribution du colis ;
- joindre les pièces que nécessitent les mesures douanières du pays destinataire (autorisation d'exportation...).

Étapes de la prestation	Intervenants	Délais
- dépôt du colis ;	- agence Poste-colis ou bureaux de poste	- immédiat
- remplir l'imprimé ;	- bureau de poste ou agence Poste-colis	- immédiat
- livrer le colis au destinataire ;	- bureau de distribution	- après l'accomplissement des formalités douanières par le destinataire
- obtenir la valeur remboursable.	- bureau de dépôt ou centre des chèques postaux	- après livraison du colis au destinataire

**Lieu de dépôt du dossier**

**Service :** bureaux de poste - agences Poste-colis

**Lieu d'obtention de la prestation**

**Service :** bureaux de poste - agences Poste-colis

**Délai d'obtention de la prestation**

Livraison du colis au destinataire : après l'accomplissement des formalités douanières par le destinataire.

Obtention de la valeur remboursable : après livraison du colis au destinataire.

**Références législatives et/ou réglementaires**

- Loi n°98-38 du 02 juin 1998 relative au code de la Poste.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes du 17 juin 2002 portant fixation des tarifs applicables dans les régimes interne et international aux services autres que les services de base et révision du montant des prix relatifs à la conception des timbres poste.

Système d'Information  
et de Communication Administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

**Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen**

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.

Tel que modifié par l'arrêté en date du .....

(Jort n° ..... du .....) )

**Organisme :** Office National des Postes

**Domaine de la prestation :** Services Postaux

**Objet de la prestation :** Traitement d'une réclamation relative à un colis postal destiné à l'étranger

**Conditions d'obtention**

- les réclamations sont recevables dans les 6 mois qui suivent la date d'envoi du colis ;
- la réclamation peut être déposée par l'expéditeur ou le destinataire ;
- les réclamations sont acceptées gratuitement, toutefois si le client désire adresser sa réclamation par Rapid Poste ou par les moyens de télécommunications, il doit payer les frais qui en découlent.

**Pièces à fournir**

- l'imprimé réservé à cet effet ;
- présentation des documents d'expédition ;
- à défaut, paiement des taxes de recherche pour une période inférieure à 6 mois (1 dinar).

Étapes de la prestation	Intervenants	Délais
- servir l'imprimé de la requête ;	- expéditeur, destinataire	- immédiat
- acceptation de la réclamation ;	- agence Poste-colis bureau de dépôt du colis, BRC, centre d'appel 1828	- immédiat
- répondre au réclamant.	- bureau de poste-agences Poste-colis, centre d'appel 1828 ou BRC	- dans un délai de 2 mois à partir de la date de dépôt de la réclamation

**Lieu de dépôt du dossier**

**Service :** bureau de dépôt du colis ou agence Poste-colis ou centre d'appel 1828 ou BRC

**Lieu d'obtention de la prestation**

**Service :** bureau de dépôt du colis ou agence Poste-colis ou centre d'appel 1828 ou BRC

**Délai d'obtention de la prestation**

2 mois à partir de la date du dépôt de la réclamation

**Références législatives et/ou réglementaires**

- Loi n°98-38 du 02 juin 1998 relative au code de la Poste.
- Arrêté du Ministre des communications du 15 août 1995 fixant la liste relative aux prestations administratives relevant des attributions du Ministère des Communications et nécessitant des réponses motivées en cas de refus aux réclamations des citoyens.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes du 17 juin 2002 portant fixation des tarifs applicables dans les régimes interne et international aux services autres que les services de base et révision du montant des prix relatifs à la conception des timbres poste.
- Circulaire du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 76 du 21 juin 2001.