

<p style="text-align: center;"><b>..... : LES RELATIONS AVEC LES ADMINISTRATIONS</b></p>
--

## **INTRODUCTION**

L'entreprise écrit souvent à l'administration ou à divers organismes pour demander des renseignements, obtenir une aide, parfois pour transmettre une réclamation.

Compte tenu du fait qu'il est impossible de donner des modèles pour tous les échanges éventuels, il paraît nécessaire de choisir quelques-uns, parmi les plus représentatifs. Ce sont :

- la correspondance échangée avec l'administration des Postes et Télécommunications ;
- la correspondance échangée avec l'administration fiscale ;
- la correspondance échangée avec l'administration de la justice ;
- la correspondance échangée avec l'inspection du travail.

### **I. LES SERVICES ASSURES PAR L'ADMINISTRATION DES POSTES ET TELECOMMUNICATION**

Les services de l'administration des PTT reçoivent un courrier volumineux. Ils sont souvent pourvus d'un personnel nombreux, et c'est l'un des multiples employés qui ouvrira votre lettre et la dirigera vers le bureau concerné. Pour éviter la lenteur de transmission, il est indispensable d'inscrire le maximum de références dont on dispose.

Les services des PTT sont de trois natures :

- l'acheminement des correspondances ;
- les services financiers ;
- les télécommunication : téléphone, télégraphe, télex.

En même que certains aspects de ces services sont donnés, il sera indiqué dans quelle mesure les PTT sont responsables de leur fonctionnement.

## **1. Les correspondances postales**

Des formulaires assez nombreux, qu'il suffit de remplir, facilitent les obligations auxquelles doivent satisfaire les usagers et garantissent leurs droits éventuels.

### *a. Les incidents relatifs à l'acheminement de la correspondance ordinaire et à la distribution par exprès*

Au regard de la loi, l'administration des PTT n'est tenue à aucune indemnité pour perte d'objet de correspondance ordinaire. Elle n'encourt aucune responsabilité en cas de retard dans la distribution ou de non-remise par exprès ; dans ce dernier cas, le remboursement du droit spécial est obligatoire.

En l'occurrence, il est inutile d'invoquer une responsabilité qui, légalement n'existe pas, on peut cependant informer le receveur d'une anomalie dans la distribution du courrier ordinaire, par exemple. Grâce à l'obligeance du personnel des services postaux, une recherche sera entreprise afin de donner satisfaction à l'intéressé.

### **APPLICATION**

#### *b. Les incidents relatifs aux envois recommandés*

L'administration des PTT n'est tenue, vis-à-vis de la loi, à aucune indemnité, soit pour la détérioration, soit pour la spoliation des objets recommandés. La perte, sauf cas de force majeure, donne seule le droit à une indemnité dont le montant est fixé par décret.

Aucune réclamation ne sera instruite si l'expéditeur ne produit pas le récépissé de dépôt. Il faut donc conserver soigneusement ce document.

### **APPLICATION**

#### *c. Les incidents relatifs aux envois avec valeur déclarée*

L'administration des PTT est responsable jusqu'à concurrence d'une somme qui est fixée par décret (sauf cas de perte par force majeure) des valeurs insérées dans les lettres et régulièrement déclarées.

A la différence des envois simplement recommandés, les lettres, boîtes et paquets avec valeur déclarée (pour lesquels a été perçue une taxe proportionnelle d'assurance), sont garantis non seulement en cas de perte, mais aussi en cas de spoliation ou d'avarie. Il est dû une indemnité correspondant au dommage subi, mais qui ne peut être supérieure à la valeur déclarée.

### **APPLICATION**

## **2. Les services financiers : les chèques postaux**

Parallèlement à l'acheminement des correspondances (lettres, paquets de dimensions et de poids limités, envois de valeurs), les services des PTT assurent des transferts de fonds sans transport d'argent par le moyen de mandats (mandats-lettre, mandats-cartes...).

L'objet essentiel de ce service est de donner aux titulaires de comptes (particuliers, sociétés, maison de commerce, banques, administrations) la possibilité d'effectuer soit entre eux, soit avec d'autres personnes certaines transactions financières (virements, retraits, encaissements de chèques bancaires, domiciliations d'effets de commerce...), en évitant au maximum les manipulations d'espèces.

Toute personne âgée de 18 ans ou plus peut obtenir gratuitement l'ouverture d'un compte de chèques postaux en s'adressant au guichet de l'un des bureaux de poste de Côte d'Ivoire. Il suffit qu'il fasse la demande et celle-ci est déposée dans le bureau de poste de préférence celui du domicile du demandeur.

Après dépôt, le bureau de poste lui notifie l'ouverture de son compte en lui indiquant son numéro de compte et lui adressant un carnet de chèques.

Les chèques postaux font l'objet d'un certain nombre de correspondances notamment :

- en cas de demande de virement ou transfert de fonds ;
- en cas de réclamation (pour omission par exemple) ;
- en cas d'annulation d'un chèque ;
- en cas de clôture de compte ;
- en cas de demande de relevé de compte

### **APPLICATION**

## **3. Les télécommunications : Télégraphe, Téléphone, Télec**

### *a. Les télégrammes*

L'Etat n'est soumis à aucune responsabilité à raison du service de la correspondance privée par voie télégraphique.

Toutefois, dans certains cas prévus par les règlements, les taxes perçues peuvent être remboursées en totalité ou en partie (télégrammes non parvenus, retardés, ou dont le contenu a été dénaturé). Pour faciliter la bonne transmission d'un télégramme, son libellé doit être écrit très lisiblement.

*b. Le téléphone – Téléx*

La correspondance en matière de téléphonie peut être relative à :

- une demande de résiliation d'un abonnement ;
- une cession d'abonnement téléphonique ;
- des réclamations (dysfonctionnement au niveau des appareils par exemple, une erreur de facturation, des communications mal orientées...).

A la différence du téléphone ordinaire qui est la transmission orale d'un message, le téléx est la transmission écrite, par l'intermédiaire d'une machine comparable à une machine à écrire, d'un message qui peut être reçu par un correspondant distant de plusieurs milliers de kilomètres.

## **APPLICATIONS**

### **APPLICATION 1**

Monsieur GOLOU Bi Armand, 27 BP 245 Abidjan 27, avise le Receveur des postes de fréquentes confusions qui se produisent dans le service de tri entre son adresse et celle de son confrère Monsieur GOLOU Bi Armel, 27 BP 254 Abidjan 27 et souhaite qu'une attention plus grande soit apportée à l'avenir à les distinguer.

Ces erreurs, dit-il, ne présentent pas une gravité réelle, puisque chacun des deux commerçants fait parvenir à l'autre tout courrier mal orienté, mais cette retransmission crée une perte de temps.

***Travail à faire :***

***Rédigez ce jour ce courrier.***

### **APPLICATION 2**

Madame DAUDET, BP 982 Bondoukou a envoyé le 15/...../20..... un paquet recommandé à l'adresse de Monsieur KOUASSI Germain, BP 738 Yamoussoukro.

Ce paquet n'étant pas parvenu au destinataire le 18/...../20....., Mme DAUDET envoie une lettre au receveur des poste de Bondoukou : elle lui signale la perte, lui joint le récépissé de dépôt et demande indemnisation.

***Travail à faire :***

***Rédigez ce jour la lettre.***

**APPLICATION 3**

Monsieur BAKARY KONE, BP 124 Gagnoa, a envoyé le 05/...../20.....une lettre avec valeur déclarée de 50 000 F CFA à son fournisseur ADER Paolo, BP 586 San-Pédro.

Le 30/...../20....., Monsieur ADER Paolo avise M. BAKARY KONE qu'il n'a rien reçu.

BAKARY KONE écrit alors au receveur des postes de Gagnoa pour lui signaler la non-distribution de cette lettre et lui en demander dédommagement.

***Travail à faire :***

***Rédigez cette lettre.***

**APPLICATION 4**

Vous travaillez à RESTORASS, 02 BP 2948 Abidjan 02 dirigée par Monsieur Maurice DAZER. Cette entreprise exploite plusieurs restaurants aussi bien à Abidjan qu'à l'intérieur du pays.

Ce matin, un contrat de vente vient d'être signé avec Monsieur Louis ABLE, BP 346 Yamoussoukro, Cel : 07 45 29 48. Celui-ci devient désormais le propriétaire d'un de vos restaurants « COTE D'AZUR ».

Ce dernier, titulaire d'un compte chèque postal, demande la réattribution à son profit de la ligne téléphonique précédemment concédée à M. DAZER. Le numéro de téléphone est le .....

Il souhaiterait que les taxes et redevances soient portées à son débit et qu'elles soient prélevées automatiquement sur son compte chèque postal. Il demande qu'un imprimé d'usage lui soit parvenu et que qu'il soit procédé à la rectification dans le prochain annuaire téléphonique.

***Travail à faire :***

***Rédigez cette lettre à adresser au Chef du Central téléphonique.***

**APPLICATION 5**

Vous travaillez à SODEKA, 27 BP 294 Abidjan 27. Cette entreprise est titulaire d'un compte courant postal n° 03425625.

Ce matin, votre patron, M. Elie FERAS vous demande d'adresser une lettre au Chef de Centre des Chèques postaux, 01 BP ....., Abidjan 01 pour demander de virer la somme de 500 000 F CFA sur le compte n° 145367/19 de M. SALA François. Ce dernier est domicilié à la SIB.

***Travail à faire :***

***Rédigez cette lettre.***

**APPLICATION 6**

Vous êtes assistant(e) de Mme ZAKIRA, Responsable d'une importante Maison de vente d'appareils électro-ménagers dénommée TOUT POUR LE MENAGE, 23 BP 4938 Abidjan 23.

Elle est titulaire d'un compte courant postal n° 2958475 à la Direction de Treichville. Ce compte est approvisionné régulièrement et son crédit actuel est de 45 456 000 F CFA.

Pour des raisons de distance, elle voudrait résilier son compte et vous demande d'écrire au Chef de Centre des Chèques Postaux. Le montant de son compte sera donc transféré sur le compte n° 15255040560 de la Banque Atlantique.

***Travail à faire :***

***Rédigez cette lettre.***