



# **PLAN D' ACTIONS 2019-2021**

Stratégie Nationale  
de Développement  
du Sous-Secteur Postal

## TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	3
INTRODUCTION.....	4
I. RAPPEL DES ELEMENTS DE LA STRATÉGIE .....	5
I.1. Les fondements.....	5
I.1.1. Au niveau international.....	5
I.1.2. Au niveau régional.....	6
I.1.3. Au niveau national.....	7
I.2. La vision.....	8
I.3. Les principes directeurs .....	8
I.4. Les orientations stratégiques .....	10
II. LES AXES, LES ACTIONS, LES ACTIVITES.....	11
III. LES DISPOSITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI ÉVALUATION.....	19
III.1. Les dispositions de mise en œuvre .....	19
III.1.1. Instruments de mise en œuvre.....	19
III.1.2. Acteurs de mise en œuvre.....	19
III.1.3. Cadre organisationnel .....	19
III.2. Le suivi et l'évaluation .....	19
III.2.1. Le mécanisme de suivi et d'évaluation .....	19
III.2.2. Les outils de suivi et d'évaluation.....	20
III.3. Le mécanisme de financement.....	20
III.3.1. Le Cadre budgétaire à moyen terme .....	20
III.3.2. La stratégie de financement.....	21
IV. L'ANALYSE ET LA GESTION DES RISQUES .....	21
CONCLUSION .....	21
ANNEXES.....	22
ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DU PLAN D' ACTIONS 2019-2021 DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023.....	23
ANNEXE 2 : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE 2019-2021 DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL.....	40
ANNEXE 3 : TABLEAU DES SOURCES POTENTIELLES DE FINANCEMENT .....	51

## SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>ARCE</b>	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques
<b>ARCEP</b>	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
<b>BAD</b>	: Banque Africaine de Développement
<b>CEDEAO</b>	: Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest
<b>CPSSP</b>	: Comité de Pilotage Stratégique du Sous-Secteur Postal
<b>EA</b>	: Effets Attendus
<b>ENP</b>	: Etude Nationale Prospective
<b>FASU</b>	: Fonds pour l'Accès et le Service Universel
<b>GIABA</b>	: Groupe Intergouvernemental d'Action contre le Blanchiment d'Argent en Afrique de l'Ouest
<b>MDENP</b>	: Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
<b>ONG</b>	: Organisation Non Gouvernementale
<b>OS</b>	: Objectif Stratégique
<b>PDRA</b>	: Plan de Développement Régional pour l'Afrique
<b>PM</b>	: Premier Ministère
<b>PNDES</b>	: Plan National de Développement Economique et Social
<b>PS-CSM</b>	: Politique Sectorielle Commerce et Services Marchands
<b>PTA</b>	: Plan de Travail Annuel
<b>PTF</b>	: Partenaires Techniques et Financiers
<b>SNADDT</b>	: Schéma National d'Aménagement et de Développement Durable du Territoire
<b>SND-SP</b>	: Stratégie Nationale de Développement du Sous-Secteur Postal
<b>SONAPOS</b>	: Société Nationale des Postes
<b>T</b>	
<b>SPMI</b>	: Stratégie Postale Mondiale d'Istanbul
<b>SPU</b>	: Service Postal Universel
<b>STSP</b>	: Secrétariat Technique de la Stratégie Postale
<b>TIC</b>	: Technologies de l'Information et de la Communication
<b>UA</b>	: Union Africaine
<b>UEMOA</b>	: Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine
<b>UPAP</b>	: Union Panafricaine des Postes
<b>UPU</b>	: Union Postale Universelle

## INTRODUCTION

Le Ministère du développement de l'économie numérique et des postes (MDENP) assure la mise en œuvre et le suivi de la politique du Gouvernement en matière de développement de l'économie numérique et des postes.

Pour conduire efficacement cette mission en ce qui concerne le sous-secteur des postes, le MDENP s'est engagé dans la formulation d'une Stratégie nationale pour la période 2019-2023.

Comme instrument d'opérationnalisation, le présent Plan d'actions, qui couvre la période 2019-2021, est le fruit d'une concertation avec l'ensemble des acteurs du sous-secteur postal au Burkina Faso.

Il se veut un document de référence pour toutes les actions visant la promotion du sous-secteur. De ce fait, sa mise en œuvre devrait suivre une approche participative en s'appuyant sur les principes suivants, facteurs de réussite des actions projetées :

- la concertation permanente entre acteurs internes du Ministère ;
- la concertation permanente avec l'ensemble des acteurs du sous-secteur ;
- la cohérence entre les actions retenues et les orientations définies dans le document de Stratégie nationale ;
- la gestion axée sur les résultats ;
- la transparence dans la conduite des programmes et des projets.

Le présent document de Plan d'actions s'articule autour de quatre (04) parties :

- le rappel des éléments de la Stratégie nationale ;
- les axes, les actions, les activités;
- les dispositions de mise en œuvre et de suivi-évaluation ;
- l'analyse et la gestion des risques.

## I. RAPPEL DES ELEMENTS DE LA STRATÉGIE

### I.1. Les fondements

#### I.1.1. Au niveau international

Le Burkina Faso est membre de plusieurs organisations internationales et a souscrit à des instruments internationaux dont la présente stratégie ne peut se départir. Il s'agit principalement des documents de politique de référence et des traités et conventions de coopération dans le domaine de la poste.

- **L'Agenda 2030 des Nations-Unies**

L'agenda 2030 des Nations Unies regroupe les dix-sept (17) objectifs de développement durable adoptés par l'Organisation des Nations-Unies lors de sa 70<sup>ème</sup> assemblée générale en 2015. La mise en œuvre de la stratégie nationale du sous-secteur postal devrait contribuer principalement à l'atteinte de l'objectif 8 : « Promouvoir une croissance durable et inclusive, de l'emploi et du travail décent pour tous », de l'objectif 9 : « Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation », de l'objectif 11 : « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables » et de l'objectif 17 : « Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser ».

- **La Stratégie Postale Mondiale d'Istanbul 2017-2020**

La stratégie a été adoptée lors du 26<sup>ème</sup> Congrès mondial de l'UPU tenue à Istanbul du 17 septembre au 08 octobre 2016. Sa vision est : « Le secteur postal est perçu comme un accélérateur du développement inclusif et une composante essentielle de l'économie mondiale ».

Elle est axée sur les trois (03) buts ci-après :

**But 1** : « améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau » grâce à la qualité de service, à des chaînes logistiques efficaces et sûres, à l'élaboration de normes et aux technologies de l'information et de la communication ainsi qu'à des processus d'exploitation et à une réglementation rationalisés.

**But 2** : « offrir des produits durables et modernes » grâce à la modernisation et à l'intégration complète du portefeuille des produits et du système de rémunération sous-jacent, à l'accélération du développement de solutions de commerce électronique, à la promotion de la mise en place de divers produits et services et à la facilitation du commerce par le réseau postal.

**But 3** : « favoriser le bon fonctionnement du marché et du secteur » grâce à une participation à la définition et au développement de l'obligation de service universel, à l'introduction et à l'application de mesures de coopération au développement appropriées, à la promotion d'une meilleure information sur le marché et le secteur, à l'amélioration de l'efficacité en matière de politique et de régulation ainsi qu'à la mobilisation en faveur du développement environnemental et durable.

- **les conventions et accords internationaux**

La stratégie se fonde également sur les différents accords et conventions internationaux signés ou ratifiés par le Burkina Faso et qui encadrent le domaine de la poste. Il s'agit notamment de :

- l'acte constitutif de l'Union Postale Universelle du 10 juillet 1964, à Vienne, en Autriche ;
- la Convention postale universelle du 10 juillet 1964 ;
- la convention internationale pour la répression du financement du terrorisme du 09 décembre 1999 ;
- la Convention des Nations Unies contre le trafic illicite de stupéfiants et de substances psychotropes adoptée le 19 décembre 1988.

### **I.1.2. Au niveau régional**

Au niveau régional la stratégie se fonde sur :

- **L'Agenda 2063 de l'UA**

Adopté en 2015 par les pays membres de l'Union Africaine, l'Agenda 2063 a pour vision à l'horizon 2063 « **une Afrique intégrée, prospère et pacifique, dirigée par ses propres citoyens et représentant une force dynamique sur la scène mondiale** ». La présente stratégie contribue principalement à l'atteinte de l'aspiration 1, notamment 1.10 de l'Agenda 2063 qui fait état d'un « continent prospère doté des moyens et des ressources pour piloter son propre développement ».

Elle cadre également avec l'appel à l'action 72(o) de l'Agenda 2063 soulignant la nécessité de « renforcer la mobilisation des ressources en interne, développer des marchés de capitaux et des institutions financières africains, et lutter contre les sorties illicites de capitaux, afin de réduire la dépendance à l'aide, d'éliminer toutes formes de sorties illicites de capitaux et de doubler la contribution des marchés financiers africains au financement du développement ».

- **Le plan de développement régional pour l'Afrique 2017-2020**

Le plan de développement régional pour l'Afrique (PDRA) est un plan stratégique qui a été adopté lors de la 36<sup>ème</sup> session du Conseil d'Administration de l'UPAP tenue du 08 au 10 mai 2017 à Nairobi au Kenya. Il a pour ambition d'assurer la mise en jeu de toutes les variables qui participeront au positionnement effectif de la poste comme prestataire essentiel des solutions au profit d'une Afrique transformée. Sa vision est de « faire de l'Afrique un réseau postal unique, partie intégrante du réseau postal mondial, offrant des produits et des services modernes et de haute qualité en réponse aux besoins de la clientèle ».

- **Les textes communautaires**

L'essentiel des textes communautaires régissant le sous-secteur postal sont les suivants :

- la Loi uniforme relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux dans les Etats membres de l'UEMOA, adoptée le 20 mars 2003 ;

- la Décision A/DEC.9112/99 du 10 décembre 1999, de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de la CEDEAO tenue à Lomé (Togo), portant création du Groupe Intergouvernemental d'Action contre le Blanchiment d'Argent en Afrique de l'Ouest (GIABA), etc... ;
- le règlement N°08/2002/CM/UEMOA relatif au tarif de passager, de fret et poste applicable aux services aériens à l'intérieur vers les Etats membres de l'UEMOA ;
- la directive C/DIR.1/1216 du 16 décembre 2016, portant sur la réforme et la régulation du sous-secteur postal dans l'espace CEDEAO.

### I.1.3. Au niveau national

- **L'Etude Nationale Prospective Burkina 2025**

L'un des fondements au niveau national de la stratégie nationale du développement du sous-secteur postal est l'Etude nationale prospective Burkina 2025 (ENP 2025) dont la vision est de faire du Burkina Faso à l'horizon 2025 « Une nation solidaire, de progrès et de justice, qui consolide son respect sur la scène internationale ».

- **Le Schéma national d'aménagement et de développement durable du territoire**

La SND-SP se fonde également sur le Schéma National d'Aménagement et de Développement Durable du Territoire (SNADDT) dont la vision se formule comme suit : « A l'horizon 2040, le Burkina Faso, une nation solidaire qui assure une planification spatiale et une croissance socioéconomique, sur la base des potentialités nationales, dans la perspective d'un développement harmonieux et durable du territoire, réducteur des disparités inter et intra régionales ». C'est un référentiel national en matière de planification spatiale qui vient pallier aux difficultés liées aux conflits fonciers, au manque de coordination des interventions entre les différents acteurs, à la mauvaise exploitation et l'insuffisante valorisation des potentialités et des ressources locales, etc.

- **Le Plan national de développement économique et social**

La présente stratégie est élaborée pour contribuer à la mise en œuvre du Plan National de Développement Economique et Social (PNDES) dont la vision se formule comme suit : « le Burkina Faso, une nation démocratique, unie et solidaire, transformant la structure de son économie pour réaliser une croissance forte et inclusive, au moyen de modes de consommation et de production durables ». Les actions de la stratégie s'inscrivent dans l'axe 3 « **dynamiser les secteurs porteurs pour l'économie et les emplois** » et contribuent à l'atteinte de l'objectif stratégique 3.3 « **promouvoir le commerce et l'expansion des industries de services à forte valeur ajoutée et créatrices d'emplois décents** ».

- **La politique sectorielle « Commerce et Services Marchands » (PS-CSM)**

La politique sectorielle « Commerce et Services Marchands » (PS-CSM) a été adoptée le 04 juillet 2018 avec comme vision : « **À l'horizon 2027, le Burkina Faso dispose d'un secteur du commerce et des services marchands dynamique et compétitif qui conquiert des parts du marché international** ». La SND-SP va contribuer à la mise en œuvre de l'axe 2 « **amélioration de l'offre et de la qualité des services marchands** » de ladite politique, notamment les objectifs stratégiques 2.3 « **promouvoir les services financiers et postaux** » et 2.4 « **promouvoir les services de communication et de télécommunications** ».

## I.2. La vision

La stratégie du développement du sous-secteur postal a pour vision : « **A l’horizon 2023, le Burkina Faso dispose d’un sous-secteur postal compétitif qui contribue de façon durable et inclusive à son développement économique et social** ».

La stratégie a pour ambition de donner un nouvel élan au sous-secteur postal comme levier à la transformation structurelle de l’économie et de la société burkinabè. Cette vision a pour but de faire du sous-secteur postal un accélérateur du développement inclusif et une composante essentielle de l’économie nationale.

## I.3. Les principes directeurs

La mise en œuvre de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal sera guidée par des principes directeurs. Ces valeurs organisationnelles et normes sont : (i) la bonne gouvernance, (ii) la gestion axée sur les résultats, (iii) la proactivité, (iv) la non-discrimination, (v) l’inclusion, (vi) l’unicité du territoire postal, (vii) la sécurité, (viii) la fiabilité, (ix) l’intégrité, (x) la synergie d’action entre les acteurs du secteur, et (xi) la protection de l’environnement.

### - La bonne gouvernance

La mise en œuvre de la stratégie doit permettre d’affirmer un leadership fort pour garantir la mise en place d’une bonne gouvernance. Le Ministère en charge des postes affirme sa légitimité pour assurer le leadership dans la mobilisation de l’ensemble des partenaires publics, privés et de la société civile pour assurer une gouvernance efficiente et efficace de la mise en œuvre de la stratégie nationale du développement du sous-secteur postal.

### - La gestion axée sur les résultats

La gestion axée sur les résultats (GAR) est un outil employé pour améliorer l’efficacité et les pratiques relatives à l’obligation de rendre compte en matière de projets et d’organisations, en mettant l’accent sur l’atteinte de résultats concrets et réalisables.

Ce principe directeur fait donc appel à quelques fondamentaux pour la mise en œuvre de la stratégie nationale du développement du sous-secteur postal tels que la simplicité, la responsabilité, la transparence, le partenariat, l’apprentissage pratique et l’exploitation judicieuse de solutions multiples.

### - La proactivité

Ce principe directeur souligne l’importance de s’inscrire dans une démarche agile de mise en œuvre de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal de manière à se doter des moyens d’anticiper les signaux faibles ou forts susceptibles d’influer sur la pertinence de certaines de ses orientations et actions.

### - La non-discrimination

La non-discrimination dans le domaine des postes suppose un cadre légal et réglementaire qui : (i) prévienne la discrimination par les acteurs publics dans le traitement des opérateurs et fournisseurs de services dans les circonstances analogues, sous réserve de régimes transitoires en vigueur, (ii) empêche qu’un opérateur concurrent soit traité moins favorablement qu’un autre

dans une situation comparable, (iii) assure qu'une personne physique ne soit pas victime de distinction, d'exclusion ou de préférence fondée sur la race, la religion, le sexe, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale.

#### - **L'inclusion**

Ce principe désigne l'ensemble des mesures permettant de réaliser l'inclusion financière, économique et sociale de la population du Burkina Faso.

Il s'agit en l'occurrence d'offrir des prestations de qualité en matière de services postaux et financiers à des prix abordables sur toute l'étendue du territoire.

#### - **L'unicité du territoire postal**

Il s'agit d'assurer des services postaux universels de qualité et de promouvoir la libre circulation du courrier au-delà des frontières en :

- agissant les uns par rapport aux autres comme des fournisseurs et des clients ;
- poursuivant sans relâche l'amélioration continue et l'engagement dans les services, dans la mesure où cela a une incidence sur les clients ;
- œuvrant ensemble pour remplir la mission du sous-secteur des postes.

#### - **La sécurité**

Le sous-secteur postal mondial transporte des volumes importants d'envois à travers différents territoires et marchés. Inévitablement, la sécurité constitue l'un des enjeux majeurs. De surcroît, la transition vers le numérique, suite au développement de nouveaux services électroniques et des marchés en ligne, exige des actions concertées afin de se conformer aux normes.

#### - **La fiabilité**

La fiabilité de la transmission et de la livraison des envois demeure au cœur des attentes des clients de la poste. Le réseau doit garantir la prestation des services postaux, car les clients sont en droit d'attendre l'arrivée des envois dans les délais promis.

#### - **L'intégrité**

Les acteurs du sous-secteur postal doivent s'engager à agir en tout temps et en toute circonstance avec honnêteté, équité, responsabilité et transparence afin de mériter la confiance des usagers. Ils sont tenus au secret professionnel.

#### - **La synergie d'action entre les acteurs du secteur**

Il s'agit de mettre en place des mécanismes pour favoriser des actions concertées dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie. En effet, l'absence d'une faïtière des acteurs du sous-secteur postal handicape fortement la concertation, le partage d'informations, de méthodes et de meilleures pratiques ainsi que la mise en commun d'actions à l'effet de dynamiser le secteur. Aussi, une faïtière devrait-elle être formalisée.

#### - **La protection de l'environnement**

La protection de l'environnement et la lutte contre le réchauffement climatique sont devenues des enjeux prioritaires pour les gouvernements et pour les citoyens. Selon l'UPU, avec plus de 670 000 bureaux de poste dans le monde, la poste mondiale exploite le plus grand réseau matériel de distribution de la planète. Plus de 1,5 million de véhicules et un nombre incalculable de deux-roues et d'avions sont utilisés chaque jour pour fournir des services postaux. Pour accomplir leurs

activités quotidiennes, les opérateurs postaux et leurs 5,2 millions d'employés consomment de l'électricité, de l'eau, du papier et d'autres sources d'énergie, ce qui entraîne des conséquences pour l'environnement.

Le sous-secteur des postes doit donc accompagner le développement tout en contribuant à limiter ses impacts sur l'environnement. Cela suppose une promotion de solutions respectueuses de la santé des populations, évitant toutes formes de nuisance à travers l'adoption de normes appropriées et l'homologation des équipements.

#### I.4. Les orientations stratégiques

Objectif global	Axes stratégiques	Objectifs stratégiques (OS)	Effets attendus (EA)
Promouvoir un sous-secteur postal compétitif offrant une gamme de produits, de services innovants et adaptés aux besoins de la clientèle et qui contribue à impulser le développement économique et social du Burkina Faso	<b>Axe 1</b> : Renforcement du management stratégique et opérationnel	<b>OS 1.1</b> : Renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal	<b>EA 1.1.1</b> : La synergie d'action entre les acteurs est renforcée
			<b>EA 1.1.2</b> : L'amélioration de la qualité de service est effective
			<b>EA 1.1.3</b> : Le dispositif légal et réglementaire est renforcé
	<b>Axe 2</b> : Renforcement de la mise à disposition des services postaux	<b>OS 2.1</b> : Etendre le réseau postal national	<b>EA 2.1.1</b> : La disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées
			<b>EA 2.1.2</b> : La gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée
		<b>OS 2.2</b> : Interconnecter le réseau postal national	<b>EA 2.2.1</b> : Le suivi des envois à temps réel est assuré
		<b>OS 2.3</b> : Mettre en œuvre le service postal universel	<b>EA 2.3.1</b> : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel
	<b>Axe 3</b> : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière	<b>OS.3.1</b> : Promouvoir les produits et services financiers postaux	<b>EA 3.3.1</b> : L'offre des services financiers postaux est améliorée
<b>EA 3.3.2</b> : La banque postale est opérationnelle			

## II. LES AXES, LES ACTIONS, LES ACTIVITES

### ➤ **Axe1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel**

Cet axe compte huit (8) actions et trente et une (31) activités.

#### **Action 1.1. Renforcement du dispositif organisationnel des acteurs du sous-secteur postal**

Cette action consistera à la mise en place d'une structure faitière des opérateurs postaux, à la promotion de partenariat entre les différents opérateurs dans les domaines de la formation et du partage de réseau.

Elle comporte six (06) activités :

- **Activité 1.1.1** : Mettre en place un cadre de concertation des acteurs du sous-secteur postal (opérateurs postaux, MCIA, MINEFID, MDENP, ARCEP)
- **Activité 1.1.2** : Tenir des sessions du cadre de concertation des acteurs du sous-secteur postal (opérateurs postaux, MCIA, MINEFID, MDENP, ARCEP)
- **Activité 1.1.3** : Mettre en place une organisation faitière des opérateurs postaux
- **Activité 1.1.4** : Doter les structures en charge du sous-secteur postal en ressources humaines en quantité et en qualité ( ARCEP )
- **Activité 1.1.5** : Doter les structures en charge du sous-secteur postal en ressources humaines en quantité et en qualité ( DGAP)
- **Activité 1.1.6** : Adapter le cadre juridique des écrivains publics-auxiliaires postaux

#### **Action 1. 2. Mise en place d'un code de déontologie et d'éthique professionnelle**

Il s'agit de l'élaboration d'un code de déontologie et d'éthique professionnelle commune, la sensibilisation et la vulgarisation du code, l'implémentation et le contrôle du respect de son application.

Cette action compte quatre (04) activités :

- **Activité 1.2.1** : Elaborer un code de déontologie et d'éthique professionnelle
- **Activité 1.2.2** : Organiser un atelier d'appropriation du code de déontologie et d'éthique professionnelle
- **Activité 1.2.3** : Diffuser le code de déontologie et d'éthique professionnelle
- **Activité 1.2.4** : Réaliser une étude évaluative de l'appropriation du code de déontologie

### **Action 1.3. Renforcement de la visibilité du sous-secteur postal**

La mise en œuvre de cette action consistera à organiser annuellement le forum de la poste et du commerce électronique, à concevoir et à animer un portail web dédié au secteur postal, à animer un journal en ligne consacré aux activités du secteur postal.

Elle est composée de trois (03) activités :

**Activité 1.3.1** : Organiser annuellement le forum de la poste et du commerce électronique

**Activité 1.3.2** : Concevoir un portail web dédié au secteur postal

**Activité 1.3.3** : Animer le portail web dédié au secteur postal

### **Action 1.4. Implémentation d'une démarche qualité**

La mise en œuvre de cette action consistera à élaborer et à respecter des normes de qualité de services, à conformer les produits et services à ces différentes normes et à disposer d'outils de contrôle de la qualité en collaboration avec l'ARCEP, à simplifier et à accélérer les procédures de dédouanement des envois postaux.

Elle comporte trois (03) activités :

- **Activité 1.1.1** : Elaborer un référentiel de normes de contrôle qualité dans le domaine des envois postaux
- **Activité 1.1.2** : Sensibiliser les opérateurs postaux dans l'appropriation des normes de contrôle qualité
- **Activité 1.1.3** : Mener une étude évaluative de l'application des normes de contrôle qualité

### **Action 1.5. Renforcement des capacités techniques des acteurs privés du sous-secteur**

Il s'agira de procéder à la restructuration de l'ENAPOSTE afin de l'ouvrir au privé et de sensibiliser les acteurs privés sur l'exploitation des activités postales.

Cette action compte trois (03) activités :

- **Activité 1.5.1** : Réviser les conditions d'accès à l'ENAPOSTE pour l'ouvrir au privé
- **Activité 1.5.2** : Organiser quatre (04) sessions de formations par an au profit des personnels des opérateurs postaux privés
- **Activité 1.5.3** : Organiser les journées postales de l'ARCEP

### **Action 1.6 : Mise en place d'un système d'informations statistiques**

Il s'agit pour les acteurs de mettre en place une structure en charge des statistiques. Il s'agit également d'élaborer une plateforme intégrée des données du sous-secteur.

Cette action comprend quatre (04) activités :

- **Activité 1.6.1** : Réaliser un schéma directeur du système d'informations statistiques postales
- **Activité 1.6.2** : Mettre en place une plateforme de collecte d'informations statistiques
- **Activité 1.6.3** : Organiser une séance de formation des acteurs sur l'appropriation de l'outil de collecte
- **Activité 1.6.4** : Diffuser les plaquettes statistiques trimestriellement

### **Action 1.7. Révision du cadre juridique**

La mise en œuvre de cette action consistera à élaborer et à soumettre un projet de loi postale adaptée au contexte actuel, à définir et à mettre en place les nouvelles techniques et méthodes de régulation, à relire les textes d'application de la loi postale. Cette action consistera également à sensibiliser et à former les acteurs sur les nouvelles techniques des méthodes de régulation, et veiller à l'application du nouveau cadre juridique.

Cette action comporte quatre (04) activités :

- **Activité 1.7.1** : Relire la loi postale et ses décrets d'application
- **Activité 1.7.2** : Soumettre l'avant projet de loi postale et ses décrets d'application en conseil des ministres
- **Activité 1.7.3** : Diffuser le nouveau cadre juridique
- **Activité 1.7.4** : Contrôler le respect des dispositions du nouveau cadre juridique

### **Action 1.8. Internalisation des actes internationaux**

Il s'agit de la mise en place d'une commission tripartite comprenant le Ministère en charge des postes, l'Autorité de régulation et l'Opérateur Postal Désigné pour mieux préparer les réunions internationales, mettre en œuvre et suivre les actes et décisions issues desdites réunions. Cette action se fera également par la ratification ou l'approbation des actes juridiques internationaux, la prise en compte de leurs effets dans le sous-secteur et le suivi de leur élaboration.

Elle comporte quatre (04) activités :

- **Activité 1.8.1** : Mettre en place un comité tripartite de préparation des réunions internationales et de suivi des actes et décisions issus desdites réunions
- **Activité 1.8.2** : Organiser des réunions trimestrielles du comité tripartite
- **Activité 1.8.3** : Elaborer les textes législatifs et réglementaires pour l'internalisation des actes et décisions issus des réunions internationales
- **Activité 1.8.4** : Rendre fonctionnelle la direction en charge de la réglementation postale (ressources humaines)

➤ **Axe 2 : Renforcement de la mise à disposition des services postaux**

Cet axe compte huit (8) actions et trente-neuf (39) activités.

**Action 2.1. Couverture postale du territoire**

La mise en œuvre de cette action se résume à la construction de nouveaux bureaux de postes modernes, et l'ouverture de points de vente des services postaux.

Cette action comporte cinq (05) activités :

- **Activité 2.1.1** : Construire six (06) agences par an
- **Activité 2.1.2** : Ouvrir six (06) agences par an
- **Activité 2.1.3** : Doter 36 communes de correspondants postaux
- **Activité 2.1.4** : Ouvrir des points de contacts dans des localités traversées par les opérateurs postaux privés
- **Activité 2.1.5** : Organiser un atelier de sensibilisation des opérateurs postaux sur le renforcement des équipes mobiles de collecte et de distribution de courriers

**Action 2.2. Normalisation et modernisation des services postaux**

Il s'agit de rendre disponible, dans tous les points de vente, les services postaux conformes aux besoins de la population à un coût abordable. Il consiste également à normaliser et à moderniser les circuits de distribution du courrier.

Cette action est composée de dix (10) activités :

- **Activité 2.2.1**: Elaborer un guide standard de normes en matière de services postaux
- **Activité 2.2.2**: Editer le guide en 500 exemplaires
- **Activité 2.2.3**: Diffuser le guide auprès des opérateurs postaux
- **Activité 2.2.4**: Sensibiliser les opérateurs postaux à développer des produits innovants
- **Activité 2.2.5**: Mener une étude de faisabilité du plan national d'adressage
- **Activité 2.2.6**: Formuler le projet sur la mise en œuvre du plan national d'adressage
- **Activité 2.2.7**: Organiser un plaidoyer pour la mise en œuvre du plan d'investissement de la couverture postale
- **Activité 2.2.8**: Construire un magasin d'au moins 2000 m<sup>2</sup> pour le stockage du courrier au site du CDP
- **Activité 2.2.9**: Equiper le magasin du Contrôle douanier postal (CDP)
- **Activité 2.2.10**: Acquérir un scanner X-RAY nouvelle génération (plus large, plus haut et haute gamme) à l'aéroport de Ouaga pour l'export et l'import

### **Action 2.3. Création de nouveaux produits et services postaux**

Il s'agit de développer des produits adossés au commerce électronique et de se positionner en tiers de confiance. Il s'agit notamment du développement des services d'affranchissement personnalisés, l'envoi recommandé en ligne, la mise en place de bornes interactives dans les bureaux de poste.

Cette action comporte cinq (05) activités :

- **Activité 2.3.1** : Organiser un voyage d'étude pour s'impregner de l'expérience tunisienne en matière de certification signature électronique
- **Activité 2.3.2** : Créer un organisme de certification électronique à contrôle mixte (infrastructure à clé publique)
- **Activité 2.3.3** : Organiser des sessions de formation au profit de 150 employés sur le processus de certification
- **Activité 2.3.4** : Organiser une campagne d'information et de sensibilisation des clients sur les nouveaux produits de la certification électronique
- **Activité 2.3.5** : Organiser une campagne de sensibilisation des acteurs sur les enjeux d'un incubateur dédiés au sous-secteur postal

### **Action 2.4. Adaptation des produits et services postaux aux besoins des clients**

L'action vise à répondre aux besoins du marché par l'amélioration de l'offre des services postaux existants. Il s'agira d'accompagner la transformation numérique des activités postales par le développement de services numériques complémentaires aux services traditionnels offerts aux clients de la poste.

Cette action compte trois (03) activités :

- **Activité 2.4.1** : Déployer une Marketplace E-commerce (site Web marchands de vente en ligne, plateforme de vente hybride)
- **Activité 2.4.2** : Développer des e-services postaux
- **Activité 2.4.3** : Sensibiliser les opérateurs postaux à la création d'un service de veille technologique et marketing

### **Action 2.5. Mise en place d'un système de traçabilité**

Il s'agit de mettre en place au niveau de chaque opérateur postal, un système de traçabilité des envois à travers une application qui indique la position des envois à temps réel aux clients. Cela pourrait se faire grâce à l'interconnexion des différents points de services postaux (bureau, agences, station, ...) des opérateurs en présence.

Cette action comporte six (06) activités :

- **Activité 2.5.1** : Sensibiliser les opérateurs postaux à déployer une plateforme Web tracking dans tous les points de vente
- **Activité 2.5.2** : Acquérir un logiciel de gestion de stock pour le courrier au niveau du Contrôle Douanier Postal (CDP)
- **Activité 2.5.3** : Faire un plaidoyer à l'endroit de l'administration douanière pour l'ouverture des déclarations en ligne (CDS) à tous les opérateurs
- **Activité 2.5.4** : Sensibiliser les opérateurs postaux à développer des plateformes de déclaration en ligne, en interfaçage avec la plateforme SYLVIE
- **Activité 2.5.5** : Organiser une campagne d'information sur le dispositif de suivi des envois à la disposition de la clientèle
- **Activité 2.5.6** : Réaliser une étude de satisfaction de la clientèle sur le suivi à temps réel des envois

### **Action 2.6. Mutualisation de la distribution du courrier**

Cela consistera à mutualiser les moyens de distribution du courrier sur toute l'étendue du territoire de sorte que chaque opérateur postal puisse utiliser le réseau des autres pour la distribution de son courrier. Il s'agit de mettre en place des catalogues de prix par les différents opérateurs qui seront soumis à l'homologation de la structure faitière afin de promouvoir la mutualisation dans la distribution.

Cette action comprend trois (03) activités :

- **Activité 2.6.1** : Elaborer un catalogue des prix des courriers
- **Activité 2.6.2** : Elaborer une cartographie des points de contacts
- **Activité 2.6.3** : Organiser une rencontre de promotion de partenariat entre les opérateurs postaux

### **Action 2.7 : Développement du courrier hybride**

Le courrier hybride est une forme de communication qui emploie des moyens électroniques et physiques. Généralement, il s'agit des données numériques que l'on convertit en lettres physiques dans un centre de distribution le plus proche possible de l'adresse de livraison finale.

Cette action comprend trois (03) activités :

- **Activité 2.7.1**: Acquérir des solutions techniques de traitement du courrier hybride
- **Activité 2.7.2**: Assurer la formation du personnel
- **Activité 2.7.3**: Mener des campagnes d'information sur le produit auprès des clients

## **Action 2.8 : Elaboration de la stratégie nationale du service postal universel**

Il s'agit de disposer d'une stratégie nationale de mise en œuvre du service postal universel, qui définit, entre autres, le contenu, le champ d'application, les mécanismes de financement du service postal universel, en vue de les adapter au contexte.

Cette action comprend quatre (4) activités :

- **Activité 2.8.1:** Elaborer le rapport diagnostic
- **Activité 2.8.2:** Formuler la stratégie
- **Activité 2.8.3:** Elaborer le plan d'actions
- **Activité 2.8.4 :** Valider la stratégie et le plan d'actions

### ➤ **Axe 3 : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière**

Cet axe compte trois (03) actions et neuf (09) activités.

## **Action 3.1. Promotion de l'inclusion financière**

L'action portera sur l'amélioration de l'accessibilité physique et financière des services financiers postaux et la mise en œuvre d'un vaste programme d'éducation financière. Il s'agira aussi de mettre en place un environnement fiscal favorable au développement des services financiers postaux.

Cette action compte quatre (04) activités :

- **Activité 3.1.1 :** Créer des produits financiers postaux adaptés aux couches sociales
- **Activité 3.1.2 :** Elaborer un plan de communications sur les nouveaux produits financiers postaux
- **Activité 3.1.3 :** Dérouler le plan de communications sur les nouveaux produits financiers postaux
- **Activité 3.1.4 :** Organiser un atelier national de réflexion sur l'organisation des acteurs de transferts d'argent

## **Action 3.2. Développement de la finance digitale**

Il s'agit de mettre en place une structure chargée du suivi et de l'encadrement de la stratégie d'implantation et d'expansion de la finance digitale au Burkina Faso, offrir des plateformes électroniques de distribution de monnaie.

Cette action comprend deux (02) activités :

- **Activité 3.2.1 :** Créer un pool de promotion de la Finance Digitale
- **Activité 3.2.2 :** Promouvoir l'implémentation de la finance digitale

### **Action 3.3. Création de la banque postale**

Cette action vise à répondre aux besoins du marché ainsi qu'à l'amélioration de l'offre de services financiers postaux. Il consiste à la création de la banque postale et de s'appuyer sur le réseau postal pour offrir des crédits aux populations.

Cette action compte trois (03) activités :

- **Activité 3.3.1** : Préparer le dossier de demande d'agrément bancaire
- **Activité 3.3.2** : Dérouler la feuille de route pour la création de la banque postale
- **Activité 3.3.3** : Ouvrir l'agence principale de la banque postale

### **III. LES DISPOSITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI ÉVALUATION**

#### **III.1. Les dispositions de mise en œuvre**

Elles portent sur les instruments, les acteurs de mise en œuvre et le cadre organisationnel.

##### **III.1.1. Instruments de mise en œuvre**

Le plan d'actions de la Stratégie nationale de développement du sous-secteur postal est mis en œuvre à travers le Plan de Travail Annuel (PTA). Il est la tranche annuelle du plan d'actions triennal glissant. Il est un ensemble cohérent d'activités qui doivent être mises en œuvre avec les moyens fournis afin d'atteindre un objectif déterminé.

##### **III.1.2. Acteurs de mise en œuvre**

Ils regroupent l'ensemble des structures intervenant dans le sous-secteur, notamment les structures étatiques, les opérateurs (désigné et autorisés), la société civile et les partenaires techniques et financiers. Leur accompagnement pour réussir la mise en œuvre de cette stratégie est nécessaire.

##### **III.1.3. Cadre organisationnel**

Le dispositif de gouvernance de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal repose sur deux organes distincts :

- le Comité de pilotage stratégique du sous-secteur postal (CPSSP) ;
- le Secrétariat technique de la stratégie postale (STSP).

Les attributions, la composition et le fonctionnement de ces deux organes de gouvernance seront précisés par un décret. Par ailleurs, en vue de l'optimisation des ressources, il va être envisagé des instances communes à l'ensemble des stratégies du ministère.

#### **III.2. Le suivi et l'évaluation**

Le suivi et l'évaluation nécessitent la mise en place d'un mécanisme et d'outils.

##### **III.2.1. Le mécanisme de suivi et d'évaluation**

Le suivi du plan d'actions va s'effectuer de façon trimestrielle, annuelle et en fin de parcours.

En ce qui concerne le suivi trimestriel et annuel, les responsables des différentes activités élaborent et transmettent au secrétariat technique les rapports d'activités suivant un formulaire-type faisant le point des activités sur le plan physique, administratif et financier, en mettant en exergue les difficultés rencontrées et les solutions apportées ou envisagées. Un rapport de synthèse élaboré par le secrétariat technique sera soumis à l'appréciation du comité de pilotage. S'agissant de l'évaluation finale, un rapport analytique fondé sur les acquis et les insuffisances du plan d'actions va être élaboré avec le concours d'experts dans le domaine.

### **III.2.2. Les outils de suivi et d'évaluation**

Pour un suivi et une évaluation efficace du plan d'actions, il sera développé des outils de suivi et d'évaluation sur la base des instruments de mise en œuvre du référentiel national de développement à savoir : (i) le cadre de programmation des activités assorties d'indicateurs d'extrants, (ii) le cadre de mesure de performance, (iii) la matrice des réformes stratégiques et des investissements structurants, (iv) le plan de travail annuel ministériel.

### **III.3. Le mécanisme de financement**

#### **III.3.1. Le Cadre budgétaire à moyen terme**

Considéré comme un outil de planification budgétaire pluriannuelle, le Cadre budgétaire à moyen terme (CBMT) permet d'intégrer les contraintes de ressources et les besoins de dépenses en cohérence avec les objectifs poursuivis à moyen terme.

Ainsi, pour la période 2019-2021 d'opérationnalisation de la Stratégie nationale, les dépenses prévisionnelles ont été estimées à **7 085 210 000** de FCFA, soit respectivement **1 721 850 000** de FCFA pour 2019, **4 181 930 000** de FCFA pour 2020 et **1 181 430 000** de FCFA pour 2021.

L'axe 1 qui vise à renforcer le management stratégique et opérationnel a un coût global de 736 710 000 de FCFA pour les trois années, soit 216 850 000 de FCFA en 2019, 230 930 000 de FCFA en 2020 et 288 930 000 de FCFA en 2021. Le poids de cet axe est de 10,40% du coût global du plan d'actions.

L'axe 2, relatif au renforcement de la mise à disposition des services postaux a un coût global de 5 563 500 000 de FCFA pour la période triennale dont 1 200 000 000 de FCFA pour la première année (2019), 3 611 000 000 de FCFA pour la deuxième année (2020) et 752 500 000 de FCFA pour la troisième année (2021). Son poids représente 78,52% du coût global du plan d'actions.

L'axe 3 portant sur la contribution à la dynamique de l'inclusion financière a un coût global de 785 000 000 de FCFA repartit comme suit : 305 000 000 de FCFA en 2019, 340 000 000 de FCFA en 2020 et 140 000 000 en 2021. Son poids est de 11,08% du coût global du plan d'actions.

Les éléments de programmation financière seront actualisés périodiquement lors des différentes revues de la stratégie.

### III.3.2. La stratégie de financement

Plusieurs leviers, notamment la coopération avec les PTF et le privé vont être activés en vue de la mise en œuvre optimale de la stratégie. Le financement de la présente stratégie sera essentiellement assuré par l'Etat, les Partenaires techniques et financiers (PTF) et le secteur privé.

Concernant la contribution de l'Etat, elle va se faire suivant les mécanismes de programmation existants.

S'agissant de la coopération avec les PTF, cette stratégie va servir d'instrument de plaidoyer pour mobiliser les ressources nécessaires à son implémentation.

Quant au secteur privé, notamment les opérateurs autorisés, il est attendu d'eux des investissements conséquents dans le secteur.

## IV. L'ANALYSE ET LA GESTION DES RISQUES

Les risques constituent des obstacles probables à la mise en œuvre efficace et efficiente du Plan d'actions de la Stratégie nationale. En cohérence avec les hypothèses retenues par la stratégie, les principaux risques à considérer se situent à six (6) niveaux.

Les risques portent sur l'insécurité, la situation socio-politique, l'instabilité institutionnelle, la faible ou la non adhésion des acteurs, la conjoncture internationale et régionale et les catastrophes naturelles.

## CONCLUSION

Le Plan d'actions 2019-2021 opérationnalise la Stratégie nationale de développement du sous-secteur postal à travers des actions et activités qui participent à l'atteinte des objectifs de ladite Stratégie à l'horizon 2023.

La réussite de ce plan ambitieux nécessite la mise en œuvre effective de mesures qui sont détaillées dans les différents axes. Cela passe par une meilleure appropriation en vue de lui conférer sa vocation réelle de cadre de référence pour un management efficace du sous-secteur postal au Burkina Faso.

D'un coût global de **7 085 210 000** FCFA, le plan triennal dégage un besoin de financement de **3 847 500 000** FCFA.

# ANNEXES

**ANNEXE 1** : CADRE LOGIQUE DU PLAN D' ACTIONS 2019-2021 DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023

**ANNEXE 2** : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE 2019-2021 DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL

**ANNEXE 3** : TABLEAU DES SOURCES POTENTIELLES DE FINANCEMENT

## ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DU PLAN D' ACTIONS 2019-2021 DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023

<b>Intitulé du plan d'actions de la stratégie :</b>	Plan d'actions 2019 - 2021										
<b>Intitulé de la stratégie :</b>	Stratégie nationale de développement du sous-secteur postal										
<b>Impacts escomptés :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impact 1</b> : L'amélioration de la contribution du sous-secteur à l'économie nationale</li> <li>• <b>Impact 2</b> : L'amélioration de la qualité des services offerts par la poste</li> <li>• <b>Impact 3</b> : L'amélioration de la contribution du sous-secteur postal à la dynamique de création d'emplois décents</li> </ul>										
<b>Axe 1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel</b>							<b>216 850</b>	<b>230 930</b>	<b>288 930</b>	<b>736 710</b>	
<b>Objectif stratégique 1.1 : Renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal</b>											
<b>Effet attendu 1 : La synergie d'action entre les acteurs est renforcée</b>											
Code	Indicateurs d'effet		Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques			
					2019	2020	2021				
I.E 1.1.1	Nombre de partenariats établis		FAITIERE	3	5	8	10			La non adhésion des acteurs	
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière en milliers de francs CFA			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>A 1.1</b>	<b>Action 1.1: Renforcement du dispositif organisationnel des acteurs du sous-secteur postal</b>						<b>23 830</b>	<b>10 330</b>	<b>10 330</b>	<b>44 490</b>	
<b>A 1.1.1</b>	<b>Activité 1.1.1 :</b> Mettre en place un cadre de concertation des acteurs du sous-secteur postal (opérateurs postaux, MCIA, MINEFID, MDENP, ARCEP)	DGAP/MDENP	Faitière des opérateurs postaux, MINEFID, MCIA	X							
<b>A 1.1.2</b>	<b>Activité 1.1.2 :</b> Tenir des sessions du cadre de concertation des acteurs du sous-secteur postal (opérateurs postaux, MCIA,	DGAP/MDENP	Faitière des opérateurs postaux, MINEFID, MCIA, UEMOA	X	X	X	10 000	10 000	10 000	30 000	ETAT

	MINEFID, MDENP, ARCEP)											
<b>A 1.1.3</b>	<b>Activité 1.1.3 :</b> Mettre en place une organisation faitière des opérateurs postaux	DGAP/MDENP	ARCEP	X			1 500				1 500	ETAT, OPERATEURS POSTAUX
<b>A 1.1.4</b>	<b>Activité 1.1.4 :</b> Doter les structures en charge du sous-secteur postal en ressources humaines en quantité et en qualité ( ARCEP )	ARCEP	SONAPOST	X	X	X	PM	PM	PM	0		ARCEP
<b>A 1.1.5</b>	<b>Activité 1.1.5 :</b> Doter les structures en charge du sous-secteur postal en ressources humaines en quantité et en qualité par des mises à disposition ( DGAP)	DRH/MDENP	SONAPOST, MFPTPS	X	X	X	330	330	330	990		ETAT
<b>A 1.1.6</b>	<b>Activité 1.1.6 :</b> Adapter le cadre juridique des écrivains publics-auxiliaires postaux	DGAP/MDENP	MATD, MJFIP, MJDHPS-GS, SONAPOST	X			12 000			12 000		ETAT
<b>A 1.2</b>	<b>Action 1.2 : Mise en place d'un code de déontologie et d'éthique professionnelle</b>						<b>15 000</b>	<b>17 500</b>	<b>23 000</b>	<b>55 500</b>		
<b>A 1.2.1</b>	<b>Activité 1.2.1 :</b> Elaborer un code de déontologie et d'éthique professionnelle	DGAP/MDENP	MFPTPS	X			15 000			15 000		ETAT
<b>A 1.2.2</b>	<b>Activité 1.2.2 :</b> Organiser un	DGAP/MDENP	MFPTPS, Faitière des Opérateurs		X	X		10 000	10 000	20 000		ETAT

	atelier d'appropriation du code de déontologie et d'éthique professionnelle										
<b>A 1.2.3</b>	<b>Activité 1.2.3 :</b> Diffuser le code de déontologie et d'éthique professionnelle	DGAP/MDENP	Faitière des opérateurs postaux		X	X		7 500	10 000	17 500	ETAT
<b>A 1.2.4</b>	<b>Activité 1.2.4:</b> Réaliser une étude évaluative de l'appropriation du code de déontologie	DGESS/MDENP	MFPTPS, MINEFID			X			3 000	3 000	ETAT
<b>A 1.3</b>	<b>Action 1.3 : Renforcement de la visibilité du sous-secteur postal</b>						<b>70 000</b>	<b>75 000</b>	<b>90 000</b>	<b>235 000</b>	
<b>A 1.3.1</b>	<b>Activité 1.3.1:</b> Organiser annuellement le forum de la poste et du commerce électronique	DGAP/MDENP	MCIA, MINEFID, CCIA-BF, Faitière des opérateurs postaux, ARCEP, UEMOA	X	X	X	50 000	65 000	80 000	195 000	ETAT, ARCEP, SONAPOST
<b>A 1.3.2</b>	<b>Activité 1.3.2 :</b> Concevoir un portail web dédié au secteur postal	DGAP/MDENP	ANPTIC, Faitière des opérateurs postaux	x			10 000			10 000	ETAT, OPERATEURS POSTAUX
<b>A 1.3.3</b>	<b>Activité 1.3.3 :</b> Animer le portail web dédié au secteur postal	DGAP/MDENP	DCPM/MDENP, Faitière des opérateurs postaux, Organes de gestion du site	X	X	X	10 000	10 000	10 000	30 000	ETAT, OPERATEURS POSTAUX
<b>Effet attendu 2 : L'amélioration de la qualité de service est effective</b>											
Code	Indicateurs d'effet	Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques				
				2019	2020	2021					
I.E 1.2.1	Le taux d'atteinte de la norme au niveau national	ARCEP	30,91% (2017)	41%	52%	60%	L'inadéquation des objectifs de qualité de service des opérateurs autorisés. La qualité de la connexion internet.				

I.E 1.2.2	Le taux d'atteinte de la norme au niveau international	ARCEP		00%(2017)	20%	35%	50%		La forte dépendance des opérateurs postaux sur les compagnies de transport. L'instabilité juridique		
I.E 1.2.3	Le taux de réalisation de traitement au niveau national	ARCEP		60%(2017)	65%	70%	75%		La forte dépendance des opérateurs postaux sur les compagnies de transport. L'instabilité juridique		
I.E 1.2.4	Le taux de réalisation de traitement au niveau international	ARCEP		100% (2017)	100 %	100%	100%		La forte dépendance des opérateurs postaux sur les compagnies de transport. L'instabilité juridique		
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>A 1.4</b>	<b>Action 1.4 : Implémentation d'une démarche qualité</b>						<b>0</b>	<b>54 000</b>	<b>44 000</b>	<b>98 000</b>	
A 1.4.1	<b>Activité 1.4.1 :</b> Elaborer un référentiel de normes de contrôle qualité dans le domaine des envois postaux	ARCEP	MDENP, MCIA, Opérateurs Postaux		X			50 000		50 000	ARCEP
A 1.4.2	<b>Activité 1.4.2 :</b> Sensibiliser les opérateurs postaux dans l'appropriation des normes de contrôle qualité	ARCEP	MDENP, MCIA, Opérateurs Postaux		X	X		4 000	4 000	8 000	ARCEP
A 1.4.3	<b>Activité 1.4.3 :</b> Mener une étude évaluative de l'application des normes de contrôle qualité	ARCEP	MDENP, Organisme certificateur, Opérateurs Postaux			X			40 000	40 000	ARCEP
<b>A 1.5</b>	<b>Action 1.5 : Renforcement des capacités techniques des acteurs privés du sous-secteur</b>						<b>78 000</b>	<b>68 000</b>	<b>68 000</b>	<b>214 000</b>	
A 1.5.1	<b>Activité 1.5.1 :</b> Relire les conditions d'accès à l'ENAPOSTE	SONAPOST	Faitière des opérateurs postaux, MJFIP, CCIA-BF	X				10 000		10 000	SONAPOST

	pour l'ouvrir au privé											
<b>A 1.5.2</b>	<b>Activité 1.5.2 :</b> Organiser quatre (04) sessions de formations par an au profit des personnels des opérateurs postaux privés	DGAP/MDENP	Opérateurs postaux, ARCEP	X	X	X	48 000	48 000	48 000	144 000	ETAT	
<b>A 1.5.3</b>	<b>Activité 1.5.3 :</b> Organiser les journées postales de l'ARCEP	ARCEP	Opérateurs postaux, MDENP	X	X	X	20 000	20 000	20 000	60 000	ARCEP	
<b>A 1.6</b>	<b>Action 1.6 : Mise en place d'un système d'informations statistiques</b>						<b>14 000</b>	<b>4 000</b>	<b>3 000</b>	<b>21 000</b>		
<b>A 1.6.1</b>	<b>Activité 1.6.1 :</b> Réaliser un schéma directeur du système d'informations statistiques postales	DGESS/MDENP	INSD, ARCEP, Opérateurs postaux, DGAP/MDENP	X			5 000			5 000	ETAT	
<b>A 1.6.2</b>	<b>Activité 1.6.2 :</b> Mettre en place une plateforme de collecte d'informations statistiques	DGESS/MDENP	DGAP/MDENP, INSD, ANPTIC	X			5 000			5 000	ETAT	
<b>A 1.6.3</b>	<b>Activité 1.6.3 :</b> Organiser une séance de formation des acteurs sur l'appropriation de l'outil de collecte	DGAP/MDENP	DGESS/MDENP	X	X	X	3 000	3 000	3 000	9 000	ETAT	
<b>A 1.6.4</b>	<b>Activité 1.6.4 :</b> Diffuser les plaquettes statistiques trimestriellement	DGESS/MDENP	DGAP/MDENP, INSD, ANPTIC	X	X	X	1 000	1 000	PM	2 000	ETAT	
<b>Effet attendu 3 : Le dispositif légal et réglementaire est renforcé</b>												
<b>Code</b>	<b>Indicateurs d'effet</b>	<b>Responsables</b>			<b>Cibles</b>				<b>Hypothèses / Risques</b>			

				Valeurs de référence	2019	2020	2021					
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement	
				2019	2020	2021	2019	2020	2021			
I.E 1.3.1	Nombre de nouveaux opérateurs postaux autorisés		ARCEP		04 (2017)	4	5	6			L'instabilité juridique. L'inappropriation du dispositif juridique .	
<b>A 1.7</b>	<b>Action 1.7 : Révision du cadre juridique</b>						<b>15 000</b>	<b>1 500</b>	<b>40 000</b>		<b>56 500</b>	
A 1.7.1	<b>Activité 1.7.1 :</b> Relire la loi postale et ses décrets d'application	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux, MINEFID, MCIA, MJDHPC-GS, SGG-CM	X			15 000			15 000	ARCEP	
A 1.7.2	<b>Activité 1.7.2 :</b> Soumettre l'avant-projet de loi postale et ses décrets d'application en conseil des ministres	DGAP/MDENP	Cabinet/MDENP	X			0			0		
A 1.7.3	<b>Activité 1.7.3 :</b> Diffuser le nouveau cadre juridique	DGAP/MDENP	Opérateurs postaux, ARCEP,		X			1 500		1 500	ETAT	
A 1.7.4	<b>Activité 1.7.4 :</b> Contrôler le respect des dispositions du nouveau cadre juridique	DGAP/MDENP	ARCEP			X			40 000	40 000	ARCEP	
<b>A 1.8</b>	<b>Action 1.8 : Internalisation des actes internationaux</b>						<b>1 020</b>	<b>600</b>	<b>10 600</b>		<b>12 220</b>	
A 1.8.1	<b>Activité 1.8.1 :</b> Mettre en place un comité tripartite de préparation des réunions internationales et de suivi des actes et décisions issus	DGAP/MDENP	SONAPOST, ARCEP	X			0			0		

<b>A 1.8.2</b>	<b>Activité 1.8.2 :</b> Organiser des réunions trimestrielles du comité tripartite	DGAP/MDENP	SONAPOST, ARCEP	X	X	X	600	600	600	1 800	ETAT
<b>A 1.8.3</b>	<b>Activité 1.8.3 :</b> Elaborer les textes législatifs et réglementaires pour l'internalisation des actes et décisions issus des réunions internationales	DGAP/MDENP	MAEC, SGG-CM, SONAPOST, ARCEP			X			10 000	10 000	ETAT
<b>A 1.8.4</b>	<b>Activité 1.8.4 :</b> Rendre fonctionnelle la direction en charge de la réglementation postale (ressources humaines)	CABINET/MDENP	SONAPOST, MFPTPS	X	X	X	420			420	ETAT

**Axe 2 : Renforcement de la mise à disposition des services postaux** 1 237 000 3 611 000 752 500 5 600 500

**Objectif stratégique 2.1:** Etendre le réseau postal national

**Effet attendu 1 :** La disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées

Code	Indicateurs d'effet	Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques				
				2019	2020	2021					
I.E 2.1.1	Taux d'accroissement du nombre de points de contacts	DGAP/MDENP	2,95% (2017)	7,70 %	12,46%	17,21%	La lourdeur des processus de passation des marchés Instabilité institutionnelle				
I.E 2.1.2	Existence d'un plan d'adressage	DGAP/MDENP	0 (2017)	-	-	1	La lourdeur des processus de passation des marchés Instabilité institutionnelle				
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		

<b>A 2.1</b>	<b>Action 2.1 : Couverture postale du territoire</b>						<b>484 000</b>	<b>484 000</b>	<b>484 000</b>	<b>1 452 000</b>	
<b>A 2.1.1</b>	<b>Activité 2.1.1 :</b> Construire six (06) agences par an	SONAPOST	ETAT	X	X	X	240 000	240 000	240 000	720 000	ETAT, SONAPOST
<b>A 2.1.2</b>	<b>Activité 2.1.2 :</b> Ouvrir six (06) agences par an	SONAPOST	ETAT	X	X	X	240 000	240 000	240 000	720 000	ETAT, SONAPOST
<b>A 2.1.3</b>	<b>Activité 2.1.3 :</b> Doter 36 communes de correspondants postaux	SONAPOST	COMMUNES	X	X	X	PM	PM	PM	-	ETAT, SONAPOST
<b>A 2.1.4</b>	<b>Activité 2.1.4 :</b> Ouvrir des points de contacts dans des localités traversées par les opérateurs postaux privés	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux privés	X	X	X	ND	ND	ND	-	OPERATEUR S POSTAUX PRIVES
<b>A 2.1.5</b>	<b>Activité 2.1.5 :</b> Organiser un atelier de sensibilisation des opérateurs postaux sur le renforcement des équipes mobiles de collecte et de distribution de courriers	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X	X	X	4 000	4 000	4 000	12 000	OPERATEUR S POSTAUX PRIVES
<b>A 2.2</b>	<b>Action 2.2 : Normalisation et modernisation des services postaux</b>						<b>404 000</b>	<b>322 000</b>	<b>147 000</b>	<b>873 000</b>	
<b>A 2.2.1</b>	<b>Activité 2.2.1 :</b> Elaborer un guide standard de normes en matière de services postaux	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux, ABNORM		X			10 000		10 000	ETAT
<b>A 2.2.2</b>	<b>Activité 2.2.2 :</b> Editer le guide en 500 exemplaires	DGAP/MDENP	ARCEP		X			5000		5 000	ETAT
<b>A 2.2.3</b>	<b>Activité 2.2.3 :</b> Diffuser le guide auprès des	DGAP/MDENP	DCPM/MDENP, Faitière des opérateurs postaux		X	X		3000	3000	6 000	ETAT

	opérateurs postaux											
<b>A 2.2.4</b>	<b>Activité 2.2.4 :</b> Sensibiliser les opérateurs postaux à développer des produits innovants	DGAP/MDENP	ARCEP, Faitière des opérateurs postaux	X	X	X	4 000	4000	4000	12 000	ETAT	
<b>A 2.2.5</b>	Activité 2.2.5 : Mener une étude de faisabilité du plan national d'adressage	DGAP/MDENP	ARCEP, MUH, MINEFID MATD, Opérateurs postaux, Collectivités territoriales	X			350 000			350 000	ETAT	
<b>A 2.2.6</b>	<b>Activité 2.2. 6:</b> Formuler le projet sur la mise en œuvre du plan national d'adressage	DGESS/MDENP	ARCEP, MUH, MINEFID MATD, Opérateurs postaux, Collectivités territoriales	X			40 000			40000	ETAT	
<b>A 2.2.7</b>	<b>Activité 2.2.7:</b> Organiser un plaidoyer pour la mise en œuvre du plan d'investissement de la couverture postale	DGAP/MDENP	ARCEP, MUH, MINEFID MATD, Opérateurs postaux, Collectivités territoriales	X			10000			10000	ETAT	
<b>A 2.2.8</b>	<b>Activité 2.2.8 :</b> Construire un magasin d'au moins 2000 m <sup>2</sup> pour le stockage du courrier au site du Contrôle Douanier Postal (CDP)	DGD/MINEFID	MDENP, MUH					X		300000	300000	ETAT
<b>A 2.2.9</b>	<b>Activité 2.2.9:</b> Equiper le magasin du Contrôle Douanier Postal (CDP)	DGD/MINEFID	MDENP, MTMUSR						X	60 000	60000	ETAT
<b>A 2.2.10</b>	<b>Activité 2.2.10 :</b> Acquérir un	DGD/MINEFID	MDENP, MTMUSR						X	80000	80000	ETAT

	scanner X-RAY nouvelle génération (plus large, plus haut et haute gamme) à l'aéroport de Ouaga pour l'export et l'import										
<b>Effet attendu 2 : La gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée</b>											
Code	Indicateurs d'effet		Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques			
					2019	2020	2021				
I.E 2.2.1	Nombre de services en ligne offerts par les opérateurs postaux		ARCEP/MDENP	13 (2017)	15	20	26	La qualité de la connexion internet			
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>A 2.3</b>	<b>Action 2.3 : Création de nouveaux produits et services postaux</b>						<b>40 000</b>	<b>79 000</b>	<b>0</b>	<b>119 000</b>	
A 2.3.1	<b>Activité 2.3.1:</b> Organiser un voyage d'étude pour s'imprégner de l'expérience tunisienne en matière de certification signature électronique	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateur postal désigné		X			9 000		9 000	ETAT
A 2.3.2	<b>Activité 2.3.2 :</b> Créer un organisme de certification électronique à contrôle mixte (infrastructure à clé publique)	ARCEP	DGAP/MDENP, MSECU, MDNAC, Opérateur postal désigné	X			10 000			10 000	ARCEP
A 2.3.3	<b>Activité 2.3.3 :</b> Organiser des sessions de formation au profit	ARCEP	DGAP/MDENP, Opérateur désigné		X			40 000		40 000	ARCEP

	de 150 employés sur le processus de certification										
<b>A 2.3.4</b>	<b>Activité 2.3.4 :</b> Organiser une campagne d'information et de sensibilisation des clients sur les nouveaux produits de la certification électronique	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux		X			30 000		30 000	ETAT, OPERATEURS POSTAUX
<b>A 2.3.5</b>	<b>Activité 2.3.5 :</b> Organiser une campagne de sensibilisation des acteurs sur les enjeux d'un incubateur dédiés au sous-secteur postal	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux, Universités, Centres de recherches, Incubateurs	X			30 000			30 000	ETAT
<b>A 2.4</b>	<b>Action 2.4 : Adaptation des produits et service postaux aux besoin des clients</b>						<b>105 000</b>	<b>81 500</b>	<b>81 500</b>	<b>268 000</b>	
<b>A 2.4.1</b>	<b>Activité 2.4.1 :</b> Déployer une Marketplace E-commerce ( site Web marchands de vente en ligne, plateforme de vente hybride)	SONAPOST	MDENP, MCIA	X			25 000			25 000	SONAPOST
<b>A 2.4.2</b>	<b>Activité 2.4.2 :</b> Développer des e-services postaux	SONAPOST	MDENP, MCIA	X	X	X	80 000	80 000	80 000	240 000	SONAPOST
<b>A 2.4.3</b>	<b>Activité 2.4.3 :</b> Sensibiliser les opérateurs postaux à la création d'un service de veille technologique et marketing	DGAP/MDENP	Opérateurs postaux, MCIA,		X	X		1 500	1 500	3 000	ETAT
<b>Objectif Stratégique 2.2 : Interconnecter le réseau postal national</b>											

Effet attendu 3 : Le suivi des envois à temps réel est assuré											
Code	Indicateurs d'effet		Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques			
					2019	2020	2021				
I.E 2.3.1	Proportion d'envois suivi à temps réel au niveau national		ARCEP/MDENP	18,24%	22,26%	27,24%	30%	La qualité de la connexion internet Non adhésion des opérateurs postaux			
I.E 2.3.2	Proportion d'envois suivi à temps réel à l'international		ARCEP/MDENP	100%	100%	100%	100%	La qualité de la connexion internet Non adhésion des opérateurs postaux			
I.E 2.3.3	Nombre d'opérateurs participant à la mutualisation de la distribution du courrier		ARCEP/MDENP	2 (2017)	3	4	6	La qualité de la connexion internet Non adhésion des opérateurs postaux			
I.E 2.3.4	Volume du courrier distribués en mutualisation		ARCEP/MDENP	11 066 (2017)	12 600	14 800	17 000	La qualité de la connexion internet Non adhésion des opérateurs postaux			
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>A 2.5</b>	<b>Action 2.5 : Mise en place d'un système de traçabilité</b>						<b>40 000</b>	<b>154 500</b>	<b>40 000</b>	<b>234 500</b>	
<b>A 2.5.1</b>	<b>Activité 2.5.1 :</b> Sensibiliser les opérateurs postaux à déployer une plateforme Web tracking dans tous les points de vente	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux		X			1 500		1 500	ETAT
<b>A 2.5.2</b>	<b>Activité 2.5.2 :</b> Acquérir un logiciel de gestion de stock pour le courrier au niveau du Contrôle	DGD/MINEFID	MDENP, ARCEP		X			80000		80 000	ETAT

	Douanier Postal (CDP)										
<b>A 2.5.3</b>	<b>Activité 2.5.3 :</b> Faire un plaidoyer à l'endroit de l'administration douanière pour l'ouverture des déclarations en ligne (CDS) à tous les opérateurs postaux	DGAP/MDENP	ARCEP, DGD/MINEFID		X			1500		1 500	ETAT
<b>A 2.5.4</b>	<b>Activité 2.5.4 :</b> Sensibiliser les opérateurs postaux à développer des plateformes de déclaration en ligne, en interphasage avec la plateforme SYLVIE	DGAP/MDENP	ARCEP, DGD/MINEFID		X			1500		1 500	ETAT
<b>A 2.5.5</b>	<b>Activité 2.5.5 :</b> Organiser une campagne d'information sur le dispositif de suivi des envois à la disposition de la population	DGAP/MDENP	ARCEP		X			30 000		30 000	ETAT
<b>A 2.5.6</b>	<b>Activité 2.5.6 :</b> Réaliser une étude de satisfaction de la clientèle sur le suivi à temps réel des envois	ARCEP	DGAP/MDENP	X	X	X	40 000	40 000	40 000	120 000	ARCEP
<b>A 2.6</b>	<b>Action 2.6 : Mutualisation de la distribution du courrier</b>						<b>70 000</b>	<b>60 000</b>	<b>0</b>	<b>130 000</b>	
<b>A 2.6.1</b>	<b>Activité 2.6.1 :</b> Elaborer un catalogue des prix des courriers	ARCEP	DGAP/MDENP, Fatière des opérateurs postaux		X			50 000		50 000	ARCEP

<b>A 2.6.2</b>	<b>Activité 2.6.2 :</b> Elaborer une cartographie des points de contacts	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X			70 000			70 000	ETAT
<b>A 2.6.3</b>	<b>Activité 2.6.3 :</b> Assurer la formation du personnel	DGAP/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux		X			10 000		10 000	ETAT
<b>A 2.7</b>	<b>Action 2.7 : Développement du courrier hybride</b>						<b>0</b>	<b>2 430 000</b>	<b>0</b>	<b>2 430 000</b>	
<b>A 2.7.1</b>	<b>Activité 2.7.1:</b> Mettre en place un système de traitement du courrier hybride	SONAPOST	ARCEP		X			2 200 000		2 200 000	SONAPOST
<b>A 2.7.2</b>	<b>Activité 2.7.2 :</b> Assurer la formation du personnel	SONAPOST	ARCEP		X			200 000		200 000	SONAPOST
<b>A 2.7.3</b>	<b>Activité 2.7.3 :</b> Mener des campagnes d'information sur le produit auprès des clients	SONAPOST	ARCEP		X			30 000		30 000	SONAPOST
<b>Objectif Stratégique 2.3 : Mettre en œuvre le service postal universel</b>											
<b>Effet attendu 3 : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel</b>											
Code	Indicateurs d'effet	Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques				
				2019	2020	2021					
	Disponibilité du document de la stratégie	DGESS/MDENP	0 (2018)	1			Non adhésion des acteurs				
Code	Indicateurs d'effet	Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques				
				2019	2020	2021					
<b>A 2.8</b>	<b>Action 2.8 : Elaboration de la stratégie nationale du service postal universel</b>				<b>94 000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>94 000</b>			
<b>A 2.8.1</b>	<b>Activité 2.8.1</b> Elaborer le rapport diagnostic	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X		20 000		20 000	ETAT		
<b>A 2.8.2</b>	<b>Activité 2.8.2 :</b> Formuler la stratégie	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X		15 000		15 000	ETAT		

<b>A 2.8.3</b>	<b>Activité 2.8.3 :</b> Elaborer le plan d'actions	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X			15 000			15 000	ETAT
<b>A 2.8.4</b>	<b>Activité 2.8.4 :</b> Valider la stratégie et le plan d'actions	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X			7 000			7 000	ETAT
<b>A 2.8.2</b>	<b>Activité 2.8.2 :</b> Formuler la stratégie	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X			15 000			15 000	ETAT
<b>A 2.8.3</b>	<b>Activité 2.8.3 :</b> Elaborer le plan d'actions	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X			15 000			15 000	ETAT
<b>A 2.8.4</b>	<b>Activité 2.8.4 :</b> Valider la stratégie et le plan d'actions	DGESS/MDENP	ARCEP, Opérateurs postaux	X			7 000			7 000	ETAT
<b>Axe 3 : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière</b>							<b>305 000</b>	<b>340 000</b>	<b>140 000</b>	<b>785 000</b>	
<b>Objectif stratégique : Promouvoir les produits et services financiers postaux</b>											
<b>Effet attendu 1 : L'offre des services financiers postaux est améliorée</b>											
Code	Indicateurs d'effet	Responsables	Valeurs de référence	cibles			Hypothèses / Risques				
				2019	2020	2021					
I.E 3.1.1	Taux moyen d'accroissement des comptes	SONAPOST	3,95%	6%	8%	10%	Non adhésion des clients				
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>A 3.1</b>	<b>Action 3.1 : Promotion de l'inclusion financière</b>						<b>110 000</b>	<b>70 000</b>	<b>110 000</b>	<b>290 000</b>	
<b>A 3.1.1</b>	<b>Activité 3.1.1 :</b> Créer des produits financiers postaux adaptés aux couches sociales	SONAPOST	Intégrateurs de solutions, opérateurs de téléphonie mobile, opérateurs postaux, MINEFID, PTF	X	X	X	25 000	25 000	50 000	100 000	SONAPOST
<b>A 3.1.2</b>	<b>Activité 3.1.2 :</b> Elaborer un plan de communication sur les nouveaux produits financiers postaux	SONAPOST	PTF, MDENP	X	X	X	15 000	15 000	30 000	60 000	SONAPOST

<b>A 3.1.3</b>	<b>Activité 3.1.3 :</b> Dérouler le plan de communications sur les nouveaux produits financiers postaux	SONAPOST	PTF, MDENP	X	X	X	30 000	30 000	30 000	90 000	SONAPOST
<b>A 3.1.4</b>	<b>Activité 3.1.4 :</b> Organiser un atelier national de réflexion sur l'organisation des acteurs de transferts d'argent	DGAP/MDENP	PTF, ARCEP, MINEFID	X			40 000			40 000	ETAT, PTF
<b>A 3.2</b>	<b>Action 3.2 : Développement de la finance digitale</b>						<b>35 000</b>	<b>30 000</b>	<b>30 000</b>	<b>95 000</b>	
<b>A 3.2.1</b>	<b>Activité 3.2.1 :</b> Créer un pool de promotion de la Finance Digitale	CABINET/MDENP	PTF, MINEFID	X			5 000			5 000	ETAT
<b>A 3.2.2</b>	<b>Activité 3.2.2 :</b> Promouvoir l'implémentation de la Finance Digitale	CABINET/MDENP	PTF, SONAPOST, MINEFID, ARCEP	X	X	X	30 000	30 000	30 000	90 000	ETAT, PTF
<b>Effet attendu 2 : La banque postale est opérationnelle</b>											
Code	Indicateurs d'effet	Responsables	Valeurs de référence	Cibles			Hypothèses / Risques				
				2019	2020	2021					
<b>I.E 3.2.1</b>	Proportion des clients ayant contracté un crédit auprès de la banque postale	SONAPOST	0%	0%	0%	15%	Non adhésion des clients Instabilité institutionnelle				
Code	Actions/activités	Responsables	Partenaires	Programmation physique			Programmation financière			Coût total en milliers de francs CFA	Source de financement
				2019	2020	2021	2019	2020	2021		
<b>A 3.3</b>	<b>Action 3.3: Création de la banque postale</b>						<b>160 000</b>	<b>240 000</b>	<b>-</b>	<b>400 000</b>	
<b>A 3.3.1</b>	<b>Activité 3.3.1 :</b> Préparer le dossier de demande d'agrément bancaire	SONAPOST	MINEFID, PTF, MDENP	X			160 000			160 000	SONAPOST

<b>A 3.3.2</b>	<b>Activité 3.3.2 :</b> Dérouler la feuille de route pour la création de la banque postale	SONAPOST	MINEFID, MDENP		X			120 000		120 000	SONAPOST
<b>A 3.3.3</b>	<b>Activité 3.3.3 :</b> Ouvrir l'agence principale de la banque postale	SONAPOST	MINEFID, MDENP		X			120 000		120 000	SONAPOST
<b>COÛT TOTAL ( en Francs CFA)</b>							<b>1 758 850</b>	<b>4 181 930</b>	<b>1 181 430</b>	<b>7 122 210</b>	

## ANNEXE 2 : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE 2019-2021 DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL

Intitulé du plan d'actions ministériel :		Plan d'actions 2019 - 2021						
Intitulé des politiques sectorielles :		Stratégie nationale de développement du sous-secteur postal						
Impacts escomptés :		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impact 1</b> : L'amélioration de la contribution du sous-secteur à l'économie nationale</li> <li>• <b>Impact 2</b> : L'amélioration de la qualité des services offerts par la poste</li> <li>• <b>Impact 3</b> : L'amélioration de la contribution du sous-secteur postal à la dynamique de création d'emplois décents</li> </ul>						
<b>Objectif stratégique 1 : renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal</b>								
Code	Actions/activités	Indicateur	source de vérification	valeurs de référence	Cibles			Responsable
					2019	2020	2021	
<b>Effet attendu 1 : La synergie d'action entre les acteurs est renforcée</b>								
<b>A. 1.1</b>	<b>Renforcement du dispositif organisationnel des acteurs du sous-secteur postal</b>							
<b>A. 1.1.1</b>	Mettre en place un cadre de concertation des acteurs du sous-secteur postal (opérateurs postaux, MCIA, MINEFID, MDENP, ARCEP)	Arrêté portant création	Rapport d'activité de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A. 1.1.2</b>	Tenir des sessions du cadre de concertation des acteurs du sous-secteur postal (opérateurs postaux, MCIA, MINEFID, MDENP, ARCEP)	Nombre de sessions	Comptes Rendus des sessions	0	2	2	2	DGAP/MDENP
<b>A. 1.1.3</b>	Mettre en place une organisation faitière des opérateurs postaux	Récépissé d'existence	Rapport d'activité de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP

<b>A. 1.1.4</b>	Doter les structures en charge du sous-secteur postal en ressources humaines en quantité et en qualité ( ARCEP)	Nombre de personnes affectées	Décision d'affectation	PM	PM	PM	PM	ARCEP
<b>A. 1.1.5</b>	Doter les structures en charge du sous-secteur postal en ressources humaines en quantité et en qualité par des mises à disposition ( DGAP)	Nombre de personnes affectées	Décision d'affectation	2	3	3	2	DRH/MDENP
<b>A. 1.1.6</b>	Adapter le cadre juridique des écrivains publics -auxiliaires postaux	Décret régissant la profession d'écrivains publics-auxiliaires postaux	Rapport d'activité de la DGAP	1	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 1.2</b>	<b>Mise en place d'un code de déontologie et d'éthique professionnelle</b>							
<b>A 1.2.1</b>	Elaborer un code de déontologie et d'éthique professionnelle	Décret portant adoption du code	Rapport d'activité de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 1.2.2</b>	organiser un atelier d'appropriation du code de déontologie et d'éthique professionnelle	Nombre de participants	Comptes Rendus de l'atelier	0	-	50	50	DGAP/MDENP
<b>A 1.2.3</b>	Diffuser le code de déontologie et d'éthique professionnelle	Nombre d'acteurs sensibilisés	Rapport d'activité de la DGAP	0	-	600	750	DGAP/MDENP
<b>A 1.2.4</b>	Réaliser une étude évaluative de l'appropriation du code de déontologie	rapport d'étude validé	Rapport d'activité de la DGESS	0	-	-	1	DGESS/MDENP
<b>A 1.3</b>	<b>Renforcement de la visibilité du sous-secteur postal</b>							
<b>A 1.3.1</b>	Organiser annuellement le forum de la poste et du commerce électronique	Rapport-bilan du forum validé	Rapport d'activité de la DGAP	0	1	1	1	DGAP/MDENP

<b>A 1.3.2</b>	Concevoir un portail web dédié au secteur postal	Disponibilité du portail	rapport d'activité de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 1.3.3</b>	Animer le portail web dédié au secteur postal	Taux de couverture des activités du secteur postal	Rapport d'activité de la DGAP	0	1	1	1	DGAP/MDENP
<b>Effet attendu 2 : L'amélioration de la qualité de service est effective</b>								
<b>A 1.4</b>	<b>Implémentation d'une démarche qualité</b>							
<b>A 1.4.1</b>	Elaborer un référentiel de normes de contrôle qualité dans le domaine des envois postaux	Disponibilité du référentiel	Rapport d'activités de l'ARCEP	0	-	1	-	ARCEP
<b>A 1.4.2</b>	Sensibiliser les opérateurs postaux dans l'appropriation des normes de contrôle qualité	Nombre des opérateurs postaux sensibilisés	Rapport d'activités de l'ARCEP	0		22	24	ARCEP
<b>A 1.4.3</b>	Mener une étude évaluative de l'application des normes de contrôle qualité	Disponibilité du rapport d'étude	Rapport d'activités de l'ARCEP	0			1	ARCEP
<b>A 1.5</b>	<b>Renforcement des capacités techniques des acteurs privés du sous-secteur</b>							
<b>A 1.5.1</b>	Relire les conditions d'accès à l'ENAPOSTE pour l'ouvrir au privé	Disponibilité de l'acte	Rapport d'activités de la SONAPOST	0	1	-	-	SONAPOST
<b>A 1.5.2</b>	Organiser quatre (04) sessions de formations par an au profit des personnels des opérateurs postaux privés	Nombre de sessions tenues	Compte-rendu de sessions	1	4	4	4	DGAP/MDENP
<b>A 1.5.3</b>	Organiser les journées postales de l'ARCEP	Taux de participation des acteurs postaux	Rapport d'activité de l'ARCEP	1	1	1	1	ARCEP
<b>A 1.6</b>	<b>Mise en place d'un système d'informations statistiques</b>							

<b>A 1.6.1</b>	Réaliser un schéma directeur du système d'informations statistiques postales	Rapport d'étude validé	Rapport d'activité de la DGESS	0	1	-	-	DGESS/MDENP
<b>A 1.6.2</b>	Mettre en place une plateforme de collecte d'informations statistiques	Disponibilité de la plateforme	Rapport d'activités de la DGESS	0	1	-	-	DGESS/MDENP
<b>A 1.6.3</b>	Organiser une séance de formation des acteurs sur l'appropriation de l'outil de collecte	Nombre d'acteurs formés	Rapport d'activités de la DGAP	0	30	30	30	DGAP/MDENP
<b>A 1.6.4</b>	Diffuser les plaquettes statistiques trimestriellement	Nombre de plaquettes diffusées	Rapport d'activités de la DGESS	0	4	4	4	DGESS/MDENP
<b>Effet attendu 3 : Le dispositif légal et réglementaire est renforcé</b>								
<b>A 1.7</b>	<b>Révision du cadre juridique</b>							
<b>A 1.7.1</b>	Relire la loi postale et ses décrets d'application	Disponibilité de la loi et des décrets d'applications	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 1.7.2</b>	Soumettre l'avant-projet de la loi postale et ses décrets d'application en conseil des ministres	Projet de rapport en conseil des ministres	Compte rendu du conseil des ministres	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 1.7.3</b>	Diffuser le nouveau cadre juridique	Nombre d'acteurs informés	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	150	-	DGAP/MDENP
<b>A1.7.4</b>	Contrôler le respect des dispositions du nouveau cadre juridique	Rapport d'étude validé	Rapport d'activités de l'ARCEP	0	-	-	1	DGAP/MDENP
<b>A 1.8</b>	<b>Internalisation des actes internationaux</b>							

<b>A 1.8.1</b>	Mettre en place un comité tripartite de préparation des réunions internationales et de suivi des actes et décisions	Disponibilité de l'arrêté de création du comité	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP,
<b>A 1.8.2</b>	Organiser les réunions (04) trimestrielles du comité tripartite	Compte rendu des réunions	Rapport d'activités de la DGAP	0	4	4	4	DGAP/MDENP
<b>A 1.8.3</b>	Elaborer les textes législatifs et réglementaires pour l'internalisation des actes et décisions issus des réunions internationales	Disponibilité des projets de loi et décrets	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	-	3	DGAP/MDENP
<b>A 1.8.4</b>	Rendre fonctionnelle la direction en charge de la réglementation postale (ressources humaines)	Nombre de personnes affectées	Décision d'affectation	0	3	2	2	CABINET/MDENP
<b>Objectif stratégique 2 : Etendre le réseau postal national</b>								
Code	Actions/activités	Indicateur	source de vérification	valeurs de référence	Cibles			Responsable
					2019	2020	2021	
<b>Effet attendu 1 : La disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées</b>								
<b>A 2.1</b>	<b>Couverture postale du territoire</b>							
<b>A 2.1.1</b>	Construire six (06) agences par an	Nombre d'agences construites par an	Rapport d'activités de la SONAPOST	3	6	6	6	SONAPOST
<b>A 2.1.2</b>	Ouvrir six (06) agences par an	Nombre d'agences ouvertes par an	Rapport d'activités de la SONAPOST	2	6	6	6	SONAPOST
<b>A 2.1.3</b>	Doter 36 communes de correspondants postaux	Nombre de communes disposant de correspondants postaux	Rapport d'activités de la SONAPOST	94	12	12	12	SONAPOST

<b>A 2.1.4</b>	Ouvrir des points de contacts dans des localités traversées par les opérateurs postaux privés	Nombre de points de contacts ouverts	Rapport d'activités de la DGAP	373	40	80	54	DGAP/MDENP
<b>A 2.1.5</b>	Organiser un atelier de sensibilisation des opérateurs postaux sur le renforcement des équipes mobiles de collecte et de distribution de courriers	Nombre d'opérateurs postaux sensibilisés	Rapport d'activités de la DGAP	0	20	22	24	DGAP/MDENP
<b>A 2.2</b>	<b>Normalisation et modernisation des services postaux</b>							
<b>A 2.2.1</b>	Elaborer un guide standard de normes en matière de services postaux	Disponibilité du guide	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	1	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.2.2</b>	Editer le guide en 500 exemplaires	Nombre d'exemplaires édités	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	500	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.2.3</b>	Diffuser le guide auprès des opérateurs postaux	Nombre d'opérateurs sensibilisés	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	22	24	DGAP/MDENP
<b>A 2.2.4</b>	Sensibiliser les opérateurs postaux à développer des produits innovants	Nombre d'opérateurs postaux sensibilisés	Rapport d'activités de la DGAP	0	20	22	24	DGAP/MDENP
<b>A 2.2.5</b>	Mener une étude de faisabilité du plan national d'adressage	Disponibilité du rapport de l'étude	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.2.6</b>	Formuler le projet sur la mise en œuvre du plan national d'adressage	Disponibilité du document du projet	Rapport d'activités de la DGESS	0	1	-	-	DGESS/MDENP
<b>A 2.2.7</b>	Organiser un plaidoyer pour la mise en œuvre du plan d'investissement de la couverture postale	Disponibilité du rapport d'atelier	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP

<b>A 2.2.8</b>	Construire un magasin d'au moins 2000 m <sup>2</sup> pour le stockage du courrier au site du contrôle douanier postal	Disponibilité du magasin	Rapport d'activités de la Direction Générale des Douanes	0	-	1	-	DGD/MINEFID
<b>A 2.2.9</b>	Equiper le magasin du Contrôle Douanier Postal (CDP)	Disponibilité des équipements	Rapport d'activités de la Direction Générale des Douanes	0	-	-	1	DGD/MINEFID
<b>A 2.2.10</b>	Acquérir un scanner X-RAY nouvelle génération (plus large, plus haut et haut de gamme) à l'aéroport de Ouaga pour l'export et l'import	Disponibilité du Scanner	Rapport d'activités de l'agence nationale de l'aviation civile	0	-	-	1	ANAC/MTMUSR
<b>Effet attendu 2: La gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée</b>								
<b>A 2.3</b>	<b>Création de nouveaux produits et services postaux</b>							
<b>A 2.3.1</b>	Organiser un voyage d'étude pour s'imprégner de l'expérience tunisienne en matière de certification de signature électronique	Rapport de mission	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.3.2</b>	Créer un organisme de certification à contrôle mixte (infrastructure à clé publique)	Disponibilité des textes organiques	Rapport d'activités de l'ARCEP	0	-	1	-	ARCEP
<b>A 2.3.3</b>	Organiser des sessions de formation au profit de 150 employés sur le processus de certification	Nombre de personnes formées	Rapport d'activités de l'ARCEP	0	-	150	-	ARCEP
<b>A 2.3.4</b>	Organiser une campagne d'information et de sensibilisation des clients sur les nouveaux produits de la certification électronique	Nombre de personnes sensibilisées	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	15000	-	DGAP/MDENP

<b>A 2.3.5</b>	Organiser une campagne de sensibilisation des acteurs sur les enjeux d'un incubateur dédiés au sous-secteur postal	Nombre d'acteurs sensibilisés	Rapport d'activités de la DGAP	0	1000	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.4</b>	<b>Adaptation des produits et services postaux aux besoin des clients</b>							
<b>A 2.4.1</b>	Déployer une Marketplace E-commerce ( site Web marchands de vente en ligne, plateforme de vente hybride)	Disponibilité de la Marketplace	Rapport d'activités de la SONAPOST	0	1	-	-	SONAPOST
<b>A 2.4.2</b>	Développer des e-services postaux	Disponibilité des e-services postaux	Rapport d'activités de la SONAPOST	1	2	2	2	SONAPOST
<b>A 2.4.3</b>	Sensibiliser les opérateurs postaux à la Création d'un service de veille technologique et marketing	Nombre d'opérateurs sensibilisés	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	22	-	DGAP/MDENP
<b>Effet attendu 3 : le suivi des envois à temps réel est assuré</b>								
<b>A 2.5</b>	<b>Mise en place d'un système de traçabilité</b>							
<b>A 2.5.1</b>	Sensibiliser les opérateurs postaux à déployer une plateforme Web tracking dans tous les points de vente	Proportion des points de ventes disposant d'une plateforme Web tracking	Rapport d'activités de la DGAP	6	-	22	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.5.2</b>	Acquérir un logiciel de gestion de stock pour le courrier au niveau du Contrôle Douanier Postal (CDP)	Disponibilité du logiciel de gestion	Rapport d'activités de la DGD	0	-	1	-	DGD/MINEFID
<b>A 2.5.3</b>	Faire un plaidoyer à l'endroit de l'administration douanière pour l'ouverture des déclarations en ligne (CDS) à tous les opérateurs postaux	Proportion (%) des opérateurs exploitant le système CDS	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	100%	-	DGAP/MDENP

<b>A 2.5.4</b>	Sensibiliser les opérateurs postaux à développer des plateformes de déclaration en ligne, en interfaçage avec la plateforme SYLVIE	Nombre d'opérateurs sensibilisés	Rapport d'activités de la DGAP	0	40			DGAP/MDENP
<b>A 2.5.4</b>	Organiser une campagne d'information sur le dispositif de suivi des envois à la disposition de la population	Nombre de personnes touchées par la campagne d'information	Rapport d'activités de la DGAP	0	-	150000	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.5.5</b>	Réaliser une étude de satisfaction de la clientèle sur le suivi à temps réel des envois	Disponibilité du Rapport de l'étude	Rapport d'activités de l'ARCEP	1	1	1	1	ARCEP
<b>A 2.6</b>	<b>Mutualisation de la distribution du courrier</b>							
<b>A 2.6.1</b>	Elaborer un catalogue des prix des courriers	Disponibilité du catalogue des prix	Rapport d'activités de l'ARCEP	0	-	1	-	ARCEP
<b>A 2.6.2</b>	Elaborer une cartographie des points de contacts	Disponibilité de la cartographie des points de contacts	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 2.6.3</b>	Organiser une rencontre de promotion de partenariat entre les opérateurs postaux	Nombre de convention de partenariats signé	Rapport d'activités de la DGAP	3	2	3	5	DGAP/MDENP
<b>A 2.7</b>	<b>Développement du courrier hybride</b>							
<b>A 2.7.1</b>	Mettre en place un système de traitement du courrier hybride	Disponibilité du système de traitement du courrier hybride	Rapport d'activités de la SONAPOST	0		1		SONAPOST
<b>A 2.7.2</b>	Assurer la formation du personnel	Nombre de personnes formées	Rapport d'activités de la SONAPOST	0		150		SONAPOST

<b>A 2.7.3</b>	Mener des campagnes d'information sur le produit auprès des clients	Nombre de campagnes organisées	Rapport d'activités de la SONAPOST	0		5		SONAPOST
<b>Objectif stratégique 2 : Etendre le réseau postal national</b>								
Code	Actions/activités	Indicateur	source de vérification	valeurs de référence	Cibles			Responsable
					2019	2020	2021	
<b>Effet attendu 3 : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel</b>								
<b>A 3.8</b>	<b>Elaboration de la stratégie nationale du service postal universel</b>							
<b>A 3.8.1</b>	Elaborer le rapport diagnostic	Disponibilité du rapport	Rapport d'activités de la DGESS	0	1			DGESS/MDENP
<b>A 3.8.2</b>	Formuler la stratégie	Disponibilité de la stratégie	Rapport d'activités de la DGESS	0	1			DGESS/MDENP
<b>A 3.8.3</b>	Elaborer le plan d'actions	Disponibilité du plan	Rapport d'activités de la DGESS	0	1			DGESS/MDENP
<b>A 3.8.4</b>	Valider la stratégie et le plan d'actions	Disponibilité des documents	Rapport d'activités de la DGESS	0	2			DGESS/MDENP
<b>Objectif stratégique 3 : Promouvoir les produits et services financiers postaux</b>								
Code	Actions/activités	Indicateur	source de vérification	valeurs de référence	Cibles			Responsable
					2019	2020	2021	
<b>Effet attendu 1 : l'offre des services financiers postaux est améliorée</b>								
<b>A 3.1</b>	<b>Promotion de l'inclusion financière</b>							
<b>A 3.1.1</b>	Créer des produits financiers postaux adaptés aux couches sociales	Nombre de produits créés	Rapport d'activités de la SONAPOST	7	1	1	2	SONAPOST

<b>A 3.1.2</b>	Elaborer un plan de communication sur les nouveaux produits financiers postaux	Disponibilité du rapport	Rapport d'activités de la SONAPOST	1	1	1	2	SONAPOST
<b>A 3.1.3</b>	Dérouler le plan de communications sur les nouveaux produits financiers postaux	Taux d'exécution	Rapport d'activités de la SONAPOST	100%	100%	100%	100%	SONAPOST
<b>A 3.1.4</b>	Organiser un atelier national de réflexion sur l'organisation des acteurs de transferts d'argent	Disponibilité du rapport	Rapport d'activités de la DGAP	0	1	-	-	DGAP/MDENP
<b>A 3.2</b>	<b>Développement de la finance digitale</b>							
<b>A 3.2.1</b>	Créer un pool de promotion de la Finance Digitale	Note de désignation d'un point focal	Rapport d'activités du MDENP	0	1	-	-	CABINET/MDENP
<b>A 3.2.2</b>	Promouvoir l'implémentation de la Finance Digitale	Nombre d'opérateurs postaux ayant implémenté des produits de finance digitale	Rapport d'activités du MDENP	0	20	22	24	CABINET/MDENP
<b>Effet attendu 2 : la banque postale est opérationnelle</b>								
<b>A 3.2</b>	<b>Opérationnalisation de la banque postale</b>							
<b>A 3.2.1</b>	Préparer le dossier de demande d'agrément bancaire	Disponibilité de l'agrément bancaire	Rapport d'activités de la SONAPOST	0	1	-	-	SONAPOST
<b>A 3.2.2</b>	Dérouler la feuille de route pour la création de la banque postale	Disponibilité du décret de création de la banque postale	Compte rendu du conseil des ministres	0	-	1	-	SONAPOST
<b>A 3.2.3</b>	Ouvrir l'agence principale de la banque postale	Disponibilité de l'agence principale de la banque postale	Rapport d'activités de la SONAPOST	0	-	1	-	SONAPOST

### **ANNEXE 3 : TABLEAU DES SOURCES POTENTIELLES DE FINANCEMENT**

<b>Partenaires</b>		<b>Mode de financement</b>
<b>Ministères</b>		Au travers du budget de l'Etat, le financement sera mobilisé via les dotations au programme poste.
<b>Sociétés d'état/SONAPOST</b>		Au travers de leurs investissements propres et de partenariats publics et privés pour soutenir des projets structurants et pour accompagner du développement du secteur postal
<b>ARCEP</b>		Au travers de la gestion des différentes ressources collectées conformément au texte portant fixation des taux et modalités de recouvrement des redevances et contributions et frais institués au profit de l'autorité de régulation des communications électroniques (différent fonds et appuis) Au travers de la gestion des redevances perçues auprès des opérateurs au titre du service universel. (FASU, SPU)
<b>PTF</b>	<b>Coopération bilatéral</b>	Au travers des instruments de soutien au secteur postal (accord bilatéral dans le domaine postal) Poste suisse, Poste Française
	<b>Coopération régionale</b>	Au travers des instruments de soutien au secteur postal des institutions financières et organismes régionaux : l'UPAP
	<b>Coopération internationale</b>	Au travers des instruments de soutien au secteur postal des institutions financières et organismes internationaux, entre autres la BAD, UPU, FNCE (fédération national des caisses d'épargne).
	<b>Les multinationales</b>	Au travers d'accords de partenariats stratégiques avec les équipementiers et les opérateurs postaux.
	<b>ONG</b>	Au travers d'accords de partenariats spécifiques.
<b>Opérateurs postaux privés</b>		Au travers de leurs investissements dans les infrastructures et de leur soutien à des programmes d'appui et de diffusion des usages des services postaux.
<b>Le secteur privé</b>		Au travers de leurs investissements propres et de partenariats publics et privés pour soutenir des projets structurants et pour accompagner le développement du secteur postal