



BURKINA FASO

**MINISTRE DU DEVELOPPEMENT
DE L'ECONOMIE NIMERIQUE ET
DES POSTES**

**SNDSP
2019-2023**

**STRATEGIE NATIONALE
DE DEVELOPPEMENT DU
SOUS-SECTEUR POSTAL**

2019-2023



TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iv
AVANT-PROPOS	v
RESUME.....	vi
CONTEXTE ET JUSTIFICATION.....	8
PARTIE I : ANALYSE DE LA SITUATION DU SOUS-SECTEUR	9
I.1. Le contexte politique et socio-économique	9
I.2. Le cadre institutionnel et organisationnel.....	10
I.2.1. Les acteurs publics	10
I.2.1.1 Le Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes.....	10
I.2.1.2 L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.....	10
I.2.1.3 La Société Nationale des Postes	11
I.2.2. Les autres acteurs	11
I.3. Le cadre juridique	12
I.3.1. Au plan international	12
I.3.2. Au plan sous régional.....	12
I.3.3. Au plan national.....	13
I.4. Le bilan des politiques et stratégies antérieures	13
I.4.1. Les politiques et stratégies mises en œuvre	13
I.4.2. L'analyse des résultats des politiques passées et en cours dans le sous-secteur	14
I.5. Les forces et les faiblesses	15
I.6. Les opportunités et les menaces	16
I.7. Les grands défis à relever	17
PARTIE II : ELEMENTS DE LA STRATEGIE	18
II.1. Les fondements.....	18
II.1.1. Au niveau international.....	18
II.1.2. Au niveau régional	19
II.1.3 Au niveau national	20
II.2 La vision	21
II.3 Les principes directeurs	21

PARTIE III : LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES.....	24
III.1. L'objectif global.....	24
III.2. Les impacts attendus	24
III.3. Les axes stratégiques, objectifs stratégiques et effets attendus	25
III.3.1 Les axes stratégiques.....	25
III.3.2 Les objectifs stratégiques et effets attendus.....	25
PARTIE IV. DISPOSITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI-EVALUATION	30
IV.1. Dispositions de mise en œuvre	30
IV.1.1. Instruments de mise en œuvre	30
IV.1.2. Acteurs de mise en œuvre	30
IV.2. Cadre organisationnel de mise en œuvre	31
IV.2.1. Organes de mise en œuvre	31
IV.2.2. Instances de mise en œuvre	32
IV.3. Le suivi et l'évaluation	33
IV.3.1. Les procédures de suivi et d'évaluation	33
IV.3.2. Les outils de suivi et d'évaluation	33
IV.3.3. Le financement de la stratégie	33
PARTIE V : ANALYSE ET GESTION DES RISQUES	35
V.1. L'insécurité	35
V.2. La situation socio-politique.....	35
V.3. L'instabilité institutionnelle	35
V.4. La faible ou la non adhésion des acteurs	35
V.5. La conjoncture internationale et régionale	35
V.6. Les catastrophes naturelles	36
ANNEXES.....	37
ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023.....	38
ANNEXE 2 : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023	42
BILIOGRAPHIE	45
LISTE DES MEMBRES DE L'EQUIPE DE REDACTION	46

SIGLES ET ABREVIATIONS

ARCE	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques
ARCEP	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
BAD	: Banque Africaine de Développement
CEDEAO	: Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest
CIMA	: Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
CPSSP	: Comité de Pilotage Stratégique du Sous-Secteur Postal
CSLP	: Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté
EA	: Effets Attendus
ENAPOST	: Ecole Nationale des Postes
E	
ENP	: Etude Nationale Prospective
FASU	: Fonds pour l'Accès et le Service Universel
FNCE	: Fédération Nationale des Caisses d'Epargne
GAR	: Gestion Axée sur les Résultats
GIABA	: Groupe Intergouvernemental d'Action contre le Blanchiment d'Argent en Afrique de l'Ouest
IDH	: Indice de Développement Humain
MDENP	: Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MPTIC	: Ministère des Postes et des Technologies de l'Information et de la Communication
MTPEN	: Ministère des Transports , des Postes et de l'Economie Numérique
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OS	: Objectif Stratégique
PDRA	: Plan de Développement Régional pour l'Afrique
PM	: Premier Ministère
PNDES	: Plan National de Développement Economique et Social
PNUD	: Programme des Nations-Unies pour le Développement
PRES	: Présidence
PS-CSM	: Politique Sectorielle Commerce et Services Marchands
PTA	: Plan de Travail Annuel
PTF	: Partenaires Techniques et Financiers
RGPH	: Recensement Général de la Population et de l'Habitat
SFD	: Services Financiers Décentralisés
SG	: Secrétariat Général
SNADDT	: Schéma National d'Aménagement et de Développement Durable du Territoire
SN-DSP	: Stratégie Nationale de Développement du Sous-Secteur Postal
SONAPOS	: Société Nationale des Postes
T	
SPMI	: Stratégie Postale Mondiale d'Istanbul
SPU	: Service Postal Universel
STSP	: Secrétariat Technique de la Stratégie Postale
TIC	: Technologies de l'Information et de la Communication
UA	: Union Africaine
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine
UPAP	: Union Panafricaine des Postes
UPU	: Union Postale Universelle

AVANT-PROPOS

L'activité postale fait partie de notre quotidien. En sus de son rôle traditionnel qui consiste à la gestion du courrier, elle permet l'inclusion financière à travers les services financiers postaux. Ainsi, les services postaux jouent un rôle essentiel de promotion et de facilitation du développement social et économique.

Ce faisant, l'activité postale burkinabè doit s'adapter aux nouvelles tendances mondiales et régionales pour accomplir la vision de la Stratégie Postale Mondiale d'Istanbul (SPMI), selon laquelle le secteur postal doit « être perçu comme un accélérateur du développement inclusif et comme une composante essentielle de l'économie mondiale ».

En outre, l'évolution en 2016 du cadre de gestion du développement, marquée par l'adoption des quatorze (14) secteurs de planification, inscrits dans le Plan National de Développement Economique et Social (PNDES) 2016-2020, et la perspective d'une loi d'orientation sur le pilotage et la gestion du développement commandent l'élaboration de référentiels pour les thématiques majeures.

Au regard de ce qui précède, le Gouvernement a jugé opportun l'élaboration d'une stratégie de développement du sous-secteur postal pour la période 2019-2023. Cette stratégie permettra d'encadrer l'exercice des activités postales dans notre pays, de tenir compte des évolutions constatées dans le secteur ces dernières années et de conformer le sous-secteur postal burkinabè aux exigences de la stratégie postale mondiale.

J'ai la ferme conviction que la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal permettra d'apporter des réponses concrètes aux défis de notre pays. Pour cela, je formule le vœu que ce référentiel de développement permette de disposer d'un sous-secteur postal compétitif impactant positivement, durablement et de façon inclusive, le développement et le rayonnement du Burkina Faso.

**La Ministre du Développement
de l'Economie Numérique et des Postes**

Hadja Fatimata OUATTARA/SANON
Officier de l'Ordre National

RESUME

En vue d'accroître la contribution du commerce et des industries de services à la performance économique globale, créatrice d'emplois décents, le Gouvernement burkinabè a retenu, dans le Plan national de développement économique et social (PNDES) 2016-2020, le commerce et les services marchands comme secteur prioritaire. C'est un secteur à fort potentiel de création de richesses et d'emplois susceptibles d'accompagner la transformation structurelle de l'économie du Burkina Faso.

La Stratégie Nationale de Développement du Sous-secteur Postal (SN-DSP) va contribuer à la mise en œuvre de l'axe 2 « **amélioration de l'offre et de la qualité des services marchands** » de la Politique Sectorielle Commerce et services marchands (PS-CSM), notamment en ses objectifs stratégiques 2.3 « **promouvoir les services financiers et postaux** » et 2.4 « **promouvoir les services de communication et de télécommunications** ».

Différentes politiques et stratégies mises en œuvre dans le sous-secteur postal ont permis d'engranger d'importants acquis. Malgré cet état de fait des insuffisances ont été relevées.

Pour pallier ces insuffisances, des défis majeurs auxquels le sous-secteur devrait faire face en priorité ont été identifiés. Il s'agit de : (i) la restructuration des services financiers postaux ; (ii) la promotion de produits et services innovants à travers l'interconnexion des réseaux et l'intégration optimale des technologies de l'information et de la communication ; (iii) le développement d'un service postal universel adapté à l'environnement technologique et aux mutations du marché ; (iv) le renforcement des capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal ; et (v) le renforcement des capacités de production, d'utilisation et de diffusion de données statistiques dans le domaine des postes

La SN-DSP se présentera désormais comme le référentiel des interventions du sous-secteur postal dans le secteur de planification « Commerce et services marchands ». Son objectif global est de promouvoir un sous-secteur postal compétitif offrant une gamme de produits et de services innovants et adaptés aux besoins de la clientèle et qui contribue à impulser le développement économique et social du Burkina Faso. Cet objectif se décline en trois (3) axes stratégiques que sont :

- Axe 1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel,
- Axe 2 : Renforcement de la mise à disposition des services postaux,
- Axe 3 : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière.

Ces axes stratégiques sont assortis d'objectifs stratégiques auxquels sont associés des effets attendus (EA).

A terme, la mise en œuvre de la SN-DSP permettra d'avoir les impacts suivants :

- *Impact 1 : l'amélioration de la contribution du sous-secteur à l'économie nationale ;*
- *Impact 2 : l'amélioration de la qualité des services offerts par la poste ;*
- *Impact 3 : l'amélioration de la contribution du sous-secteur postal à la dynamique de création d'emplois décents.*

L'opérationnalisation de la stratégie se fera à travers l'élaboration de plans d'actions triennaux glissants et de plans de travail annuel.

Le tableau suivant résume les axes et les objectifs stratégiques ainsi que les effets attendus de la stratégie.

Tableau 1 : Axes stratégiques, objectifs stratégiques et effets attendus

Axes stratégiques	Objectifs stratégiques (OS)	Effets attendus (EA)
Axe 1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel	OS 1.1 : Renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal	EA 1.1.1 : La synergie d'action entre les acteurs est renforcée
		EA 1.1.2 : L'amélioration de la qualité de service est effective
		EA 1.1.3 : Le dispositif légal et réglementaire est renforcé
Axe 2 : Renforcement de la mise à disposition des services postaux	OS 2.1 : Etendre le réseau postal national	EA 2.1.1 : La disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées
		EA 2.1.2 : La gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée
	OS 2.2 : Interconnecter le réseau postal national	EA 2.2.1 : Le suivi des envois à temps réel est assuré
		EA 2.2.2 : Les produits offerts sont disponibles sur l'ensemble du territoire
	OS 2.3 : Mettre en œuvre le service postal universel	EA 2.3.1 : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel
Axe 3 : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière	OS 3.1 : Promouvoir les produits et services financiers postaux	EA 3.1.1 : L'offre des services financiers postaux est améliorée
		EA 3.1.2 : La banque postale est opérationnelle

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Burkina Faso a fait le choix, depuis son indépendance, de planifier son développement, à travers plusieurs instruments. A cet effet, des plans de développement ont été déroulés, mais c'est à partir de la deuxième génération du Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté (CSLP) 2004-2010 qu'il a été fortement recommandé à chaque secteur d'activités de disposer d'une feuille de route. Ainsi, la politique gouvernementale en matière postale a été conduite à travers les orientations de l'exécutif (lettres de missions) et la Lettre de Politique Sectorielle 2006-2010 du Ministère des Postes et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC). Le vide constaté de 2011 à 2015, après la mise en œuvre de ce référentiel, a amené le gouvernement à se doter en 2015 d'une politique sectorielle de l'économie numérique et des postes 2015-2019.

Aussi, la Société Nationale des Postes (SONAPOST), l'opérateur historique¹, a assuré essentiellement la mise en œuvre des orientations gouvernementales, à travers le plan stratégique de développement de la SONAPOST sur la période 2004-2008. A partir de 2010, avec la mise en œuvre de la stratégie des réformes du secteur postal 2008-2010, le gouvernement a procédé à l'ouverture partielle du secteur à des acteurs privés, à travers la Loi N°028-2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso.

Par ailleurs, l'Etat a inscrit le secteur comme un instrument de développement qui est matérialisé dans le Plan national de développement économique et social en son axe 3². Cette posture cadre étroitement avec la vision de l'Union Postale Universelle (UPU), traduite dans la Stratégie postale mondiale d'Istanbul 2017-2020, qui fait du secteur postal un accélérateur du développement inclusif et une composante essentielle de l'économie mondiale. A cet effet, les priorités régionales portent sur (i) l'efficacité de l'exploitation et le développement du commerce électronique, (ii) le développement des services financiers postaux et (iii) le développement du secteur postal y compris la diversification des offres de prestation.

Au regard de ce qui précède, le Gouvernement a jugé opportun l'élaboration d'une Stratégie de développement du sous-secteur postal 2019-2023.

Le présent document de stratégie comprend quatre (4) parties : (i) l'analyse de la situation du sous-secteur, (ii) les éléments de la stratégie, (iii) les dispositions de mise en œuvre et de suivi-évaluation et (iv) l'analyse et la gestion des risques.

¹ Administration postale publique mise en place par l'Etat pour offrir les services publics postaux

² Axe 3 : dynamiser les secteurs porteurs pour l'économie et les emplois

PARTIE I : ANALYSE DE LA SITUATION DU SOUS-SECTEUR

Cette partie qui fait la synthèse du rapport diagnostic de la stratégie porte sur le contexte politique, socio-économique ainsi que le cadre organisationnel et juridique. Elle évoque également les acteurs et leurs rôles et propose un bilan des politiques et stratégies antérieures. Elle se termine par une revue des forces, faiblesses, opportunités, menaces et des défis du sous-secteur.

I.1. Le contexte politique et socio-économique

Le Burkina Faso est un pays enclavé de l'Afrique de l'ouest et couvre une superficie de 274 200 km². Il s'est engagé depuis 1991 dans un processus de décentralisation comme composante majeure du développement local et qui consacre l'organisation du territoire en collectivités territoriales. Ainsi, le pays compte 13 régions administratives, 45 provinces subdivisées en 351 communes dont 49 urbaines.

Le Burkina Faso connaît une croissance relativement rapide de sa population. La population burkinabé est passée de 14 017 262 en 2006 à 20 244 080 en fin 2018³, selon les estimations de l'Institut National de la Statistique et de la Démographie (INSD). Cette population, composée de 51,3% de femmes, se caractérise par son extrême jeunesse⁴ (50% de la population a moins de 16 ans, 30,4% des jeunes ont un âge compris entre 15 et 35 ans) et par sa forte ruralité (77,3% habitent en milieu rural). Cette situation crée une forte demande en infrastructures socioéconomiques postales. Au plan spatial, la population est inégalement répartie autour d'une densité moyenne de 74 habitants au km².

Sur le plan politique, le pays a connu en 2014 une insurrection populaire qui a conduit à la mise en place d'un gouvernement de transition. Celui-ci a permis de renouer avec une vie constitutionnelle normale à travers des élections présidentielles et législatives réussies en 2015. Depuis lors, le pays connaît une relative stabilité politique, en dépit d'un contexte difficile marqué par de fortes revendications sociales, des attaques terroristes et la recrudescence du grand banditisme.

Au plan économique, au cours de la période 2013-2017, le Burkina Faso a réalisé un taux de croissance moyen de 5,3% par an, accompagné cependant d'une faible évolution du PIB par habitant (2,3%), compte tenu de la forte croissance démographique (3,1%)⁵. La croissance économique est ressortie à 6,7% en 2017. Selon le rapport du Programme des Nations-Unies pour le Développement (PNUD) de 2016, l'Indice de Développement Humain (IDH) du Burkina Faso en 2015 est de 0,402 ; classant le pays au 185^{ème} rang sur 188.

³ INSD, Recensement Général de la Population et de l'Habitation 2006

⁴ INSD, Enquête multisectorielle 2014

⁵ INSD, Recensement Général de la Population et de l'Habitation 2006

I.2. Le cadre institutionnel et organisationnel

Le sous-secteur des postes comprend les acteurs publics, privés et d'autres acteurs concernés par les activités postales.

I.2.1. Les acteurs publics

I.2.1.1 Le Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes

Aux termes du Décret N°2018-212/PRES/PM/SGG-CM du 12 avril 2018 portant attributions des membres du Gouvernement, le Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes (MDENP) a pour missions, en matière de poste :

- l'élaboration du cadre réglementaire pour le développement du sous-secteur postal et du suivi de son application ;
- le développement de l'expertise nationale dans le domaine postal ;
- la préparation et le suivi des accords, traités et conventions internationaux concernant les postes auxquels le Burkina Faso est partie prenante ;
- la contribution à l'extension de la couverture du territoire national en services postaux ;
- le suivi de la mise en œuvre du service postal universel ;
- la coordination et le suivi des activités liées à la participation du Burkina Faso dans les institutions et organisations internationales spécialisées dont il est membre ;
- la bonne gouvernance du sous-secteur des postes ;
- l'émission de timbres-poste.

I.2.1.2 L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) a été créée suite à l'adoption de la Loi N°061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, ensemble ses modificatifs.

Aux termes de cette loi, l'ARCEP est une autorité administrative indépendante dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Ses attributions, sa composition, son organisation et son fonctionnement sont régis par le Décret N°2009-346/PRES/PM/MPTIC du 25 mai 2009, ensemble ses modificatifs.

L'ARCEP dans la régulation du sous-secteur postal a pour missions, notamment :

- la mise en œuvre et le suivi de l'application de la loi postale ainsi que des textes d'application relevant de ses compétences dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires ;
- la délivrance, le transfert, la modification, le renouvellement, la réduction de la durée, la suspension ou le retrait des autorisations aux opérateurs postaux ;
- le contrôle du respect par les opérateurs postaux de leurs obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires du sous-secteur, de la concession, des autorisations et des cahiers de charges ;
- le règlement des litiges dans le sous-secteur postal ;
- l'approbation des tarifs du service postal universel et des services réservés ;
- la facturation et le recouvrement des redevances pour l'exploitation du service postal ;
- la collecte des informations et la réalisation des enquêtes nécessaires à l'exercice de ses missions ;

- le contrôle du respect par l'opérateur en charge du service postal universel des normes d'accessibilité géographique et tarifaire du service ;
- la promotion et le développement du progrès technique, des systèmes et services postaux de manière à garantir la viabilité des services auprès des populations ;
- le suivi de la satisfaction des consommateurs en procédant à des contrôles de la qualité des prestations conformément aux normes et pratiques internationales existantes en matière postale.

Elle a également pour mission dans le sous-secteur postal de promouvoir et de favoriser le progrès technique, le développement des systèmes et services postaux de manière à garantir la viabilité des services auprès des populations.

I.2.1.3 La Société Nationale des Postes

La Société Nationale des Postes (SONAPOST) est une société d'État dotée de la personnalité morale et jouissant d'une autonomie de gestion. Son capital social est de deux milliards cinq cent quatre-vingt-dix millions francs CFA (2 590 000 000 FCFA) détenu à 100% par l'État burkinabè. Opérateur Historique, elle joue à la fois le rôle de l'opérateur désigné et d'opérateur postal autorisé.

La SONAPOST a pour missions essentielles la mise en place et l'exploitation du service public de la poste à travers :

- la collecte, l'acheminement et la distribution des objets de correspondance, des paquets, des colis, des journaux, etc. ;
- la mobilisation et la promotion de l'épargne au profit de l'économie nationale à travers la gestion de la caisse nationale d'épargne et du centre des chèques postaux ;
- le règlement des valeurs, effets et virements postaux échangés hors de son ressort ;
- l'offre de prestations relatives aux moyens de paiements scripturaux et de transferts de fonds ;
- l'application de la législation et de la réglementation propre aux postes et des conventions, règlements, arrangements de l'UPU et des unions restreintes dont le Burkina Faso est membre ;
- la préparation et l'exécution des plans d'équipement des postes.

I.2.2. Les autres acteurs

• Les opérateurs postaux agréés

Les opérateurs postaux agréés mènent, pour la plupart, des activités de courrier express et de colis postaux au niveau national, sous régional et international. Il est à noter que certains de ces opérateurs, notamment ceux qui desservent l'international, développent de plus en plus l'exploitation du fret pour une limite de poids donné.

• Le secteur privé

Le secteur privé est le moteur de la croissance économique de la nation. Il joue un rôle clé dans le sous-secteur à travers notamment les transactions financières, les contrats de transport de colis et la domiciliation des adresses postales.

- **La société civile**

La société civile a pour rôle la défense des intérêts de ses membres et assure la veille citoyenne et le plaidoyer en faveur du sous-secteur. Elle contribue à la mobilisation sociale, à l'information, à l'éducation des citoyens, à l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi-évaluation des politiques, stratégies et programmes en lien avec les questions postales.

- **Les partenaires techniques et financiers**

Les Partenaires Techniques et Financiers (PTF) sont constitués d'organisations internationales, d'agences de coopération bilatérale et multilatérale qui accompagnent sur le plan technique et financier la mise en œuvre de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal.

- **Les institutions sous régionales et régionales**

Les institutions sous régionales et régionales accompagnent les acteurs intervenant dans le sous-secteur des postes sur le plan technique et financier.

- **Les burkinabè de l'extérieur**

Les burkinabè de l'extérieur interviennent dans le renforcement du tissu économique. Pour le sous-secteur postal, ils jouent un rôle important à travers les transferts de fonds et l'envoi de colis.

I.3. Le cadre juridique

Dans le but de mieux organiser le sous-secteur, le Burkina Faso a adopté des textes législatifs et réglementaires aux plans national, communautaire et international. Ces différents textes énoncent les principes fondamentaux de l'organisation de la poste.

I.3.1. Au plan international

Le sous-secteur des postes est régi par un ensemble de textes, notamment :

- l'acte constitutif de l'Union postale universelle du 10 juillet 1964 ;
- la Convention postale universelle du 10 juillet 1964 ;
- la Convention de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) du 18 janvier 1980 ;
- la Convention des Nations-Unies contre le trafic illicite de stupéfiants et de substances psychotropes adoptée le 19 décembre 1988 ;
- la convention internationale pour la répression du financement du terrorisme du 09 décembre 1999.

I.3.2. Au plan sous régional

Sur le plan réglementaire, les textes suivants régissent le sous-secteur des postes :

- la loi uniforme relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux dans les Etats membres de l'UEMOA, adoptée le 20 mars 2003 ;
- le règlement n°0004/CIMA/PCMA/PCE/SG/08 définissant les procédures applicables par les organismes d'assurances dans les Etats membres de la CIMA dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- le règlement n°14/2002/CM/UEMOA du 19 septembre 2002 relatif au gel des fonds et autres ressources financières dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme dans les Etats membres de l'UEMOA ;
- 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 secteur postal dans l'espace CEDEAO ;
- la directive n°07/2002/CM/UEMOA, du 19 septembre 2002, relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux dans les Etats membres de l'UEMOA ;
- la directive n°04/2007/CM/UEMOA relative à la lutte contre le financement du terrorisme dans les Etats membres de l'UEMOA ;
- la décision A/DEC.9112/99, du 10 décembre 1999 de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement de la CEDEAO, portant création du Groupe Intergouvernemental d'Action contre le Blanchiment d'Argent en Afrique de l'Ouest (GIABA).

I.3.3. Au plan national

Un dispositif juridique encadre l'organisation et le fonctionnement du sous-secteur postal. Il s'agit entre autres :

- la loi n°027-2010/AN du 25 mai 2010 portant modification de la loi n°061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et des services de communications électroniques au Burkina Faso ;
- la loi n°028-2010/AN du 25 mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso ;
- la loi n°061-2009/AN du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre le financement du terrorisme ;
- la loi n° 026-2006/AN du 26 Novembre 2006 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux ;
- le décret n°2012-1040/PRES/PM/MTPEN/MEF du 31 décembre 2012 portant modification de l'article 2 du décret n°2011-761/PRES/PM/MTPEN/MEF ;
- le décret n°2011-888/PRES/PM/MTPEN/MEF du 11 novembre 2011 portant approbation du cahier des charges type des opérateurs postaux autorisés ;
- le décret n°2011-758/PRES/PM/MTPEN/MEF du 18 octobre 2011 portant concession d'exploitation du service postal universel à l'opérateur désigné ;
- le décret n°2011-759/PRES/PM/MTPEN/MEF du 18 octobre 2011 portant modalités de délivrance des autorisations, détermination des redevances et gestion du fonds de compensation du service postal universel ;
- le décret n°2011-760/PRES/PM/MTPEN/MEF du 18 octobre 2011 portant limites de poids et des tarifs des prestations relevant des services postaux réservés ;
- le décret n°2011-761/PRES/PM/MTPEN/MEF du 18 octobre 2011 portant fixation du montant du droit d'entrée pour l'obtention des autorisations d'exploitation des services postaux non réservés ;
- le décret n°2011-762/PRES/PM/MTPEN/MEF du 18 octobre 2011 portant fixation des normes de couverture territoriale, de qualité de service et d'encadrement tarifaire du service postal universel.

I.4. Le bilan des politiques et stratégies antérieures

I.4.1. Les politiques et stratégies mises en œuvre

La présente stratégie a été précédée de deux (2) politiques mises en œuvre. Il s'agit de :

- **La Lettre de politique sectorielle 2006-2010** : elle visait une généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, porteuse

d'opportunités pour les individus, génératrice de profits et de croissance pour les entreprises et source d'efficacité, de transparence, de qualité de services et d'économie pour l'Administration publique. Elle s'était fixée également pour ambition de réduire les inégalités d'accès des populations aux services postaux modernes sur l'ensemble du territoire et de promouvoir des offres de services adaptées, afin de contribuer au développement socio-économique.

- **La politique sectorielle de développement de l'économie numérique et des postes (2015-2019)** avait pour objectif, pour le sous-secteur postal, la promotion de l'accès aux services postaux modernes sur l'ensemble du territoire. Elle était déclinée en trois (3) actions qui sont (i) appuyer et suivre la mise en œuvre du service postal universel, (ii) renforcer la coopération internationale dans le domaine postal, (iii) contribuer à la conduite du processus de restructuration de l'opérateur public.

I.4.2. L'analyse des résultats des politiques passées et en cours dans le sous-secteur

L'analyse des politiques passées fait ressortir les acquis suivants :

La lettre de politique sectorielle

Sur les sept (7) objectifs que comptait cette lettre de politique sectorielle, deux (2) concernaient le sous-secteur postal :

- **Elaborer et adopter une stratégie de réforme du secteur postal et un cadre juridique et institutionnel adapté aux objectifs de cette réforme**

Au titre des réformes du sous-secteur postal, l'Etat a pris des textes législatifs et réglementaires visant à organiser et assainir le sous-secteur postal qui a abouti à l'ouverture partielle de celui-ci à la concurrence et à l'octroi d'autorisations d'exploitation. Il s'agit principalement de :

- la loi n°0027-2010/AN du 25 mai 2010 portant modification de la loi n°061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et des services des communications électroniques au Burkina Faso;
- la loi postale n°0028-2010/AN du 25 Mai 2010 portant réglementation générale des activités postales au Burkina Faso, qui a mis fin au monopole postal détenu jusque-là par la SONAPOST et qui a consacré l'ouverture partielle du secteur.

L'application de ces deux (2) lois a permis le renforcement des capacités nationales de régulation du secteur postal par un réaménagement des dispositions institutionnelles de l'autorité de régulation des communications électroniques (ARCE). Cela a été concrétisé, d'une part, par la prise en compte du volet postal dans la régulation, et, d'autre part, par le renforcement des ressources humaines et la mise en place d'un système de suivi de la mise en œuvre de la loi postale.

- **Elaborer, adopter et mettre en œuvre une stratégie de renforcement de la compétitivité de l'opérateur postal historique et de développement des services financiers postaux, basée sur les meilleures pratiques internationales**

La mise en œuvre de cet objectif a permis de mettre en route la réforme institutionnelle et organisationnelle de la SONAPOST. A ce titre, une étude de faisabilité d'un service financier décentralisé a été réalisée en novembre 2016. Par la suite, la restructuration des services financiers postaux sous une forme bancaire a été recommandée par le Gouvernement. De plus, l'informatisation et l'autonomisation des services financiers postaux a permis d'atteindre un taux de 81,41% de bureaux de postes interconnectés en 2017 contre 52,22% en 2011.

Les objectifs de développement du réseau postal de la SONAPOST et du service postal universel ont conduit à la renégociation en cours des termes du contrat-plan Etat-SONAPOST, afin d'allier le mieux possible les besoins de rentabilité et d'extension du réseau. Les efforts d'extension du réseau postal ont permis de passer d'une superficie de couverture moyenne par une agence postale de 3046,67 km² en 2011 à 2385.54 km² en 2017, selon la Plaquette statistique 2017 de la SONAPOST.

La politique sectorielle de développement de l'économie numérique et des postes (2015-2019)

Ce document de politique n'a pas connu un début de mise en œuvre, compte tenu des changements politiques et des nouvelles orientations en matière de planification sectorielle édictées par le Plan national de développement économique et social (PNDES).

I.5. Les forces et les faiblesses

L'analyse du sous-secteur des postes permet de relever des forces et des faiblesses spécifiques à ce sous-secteur.

Forces	Faiblesses
Au plan institutionnel et politique	Au plan institutionnel et organisationnel
- la prise en compte du sous-secteur postal dans le PNDES ; - l'étendue du réseau postal national constitué aussi bien par l'opérateur historique (SONAPOST) que par les autres opérateurs postaux agréés ; - la qualité du management des ressources financières ; - la présence d'acteurs institutionnels et d'acteurs privés engagés dans le développement de la poste.	- l'insuffisance de synergie entre les acteurs ; - la baisse progressive du volume des envois de la poste aux lettres ; - l'absence d'un système d'information élaboré et intégré ; - l'inexistence d'une structure de formation ouverte aux personnels des opérateurs privés ; - l'inexistence d'une structure faïtière des opérateurs postaux ; - l'inexistence d'un code de déontologie et d'éthique professionnelle ; - l'absence d'une stratégie de service postal universel ; - l'existence d'opérateurs postaux clandestins.
Au plan de l'offre des services postaux	Au plan de l'offre des services postaux
- la diversité et l'accessibilité des services offerts à la clientèle ; - la forte capacité de mobilisation de l'épargne nationale ; - le développement de services financiers postaux prenant en compte les spécificités du Burkina Faso, au plan historique, culturel et social, y compris la dimension technologique.	- le faible investissement dans les infrastructures ; - la faiblesse de l'interconnexion des réseaux ; - la mauvaise gestion des ressources matérielles et infrastructurelles ; - le retard d'adaptation des produits postaux à l'évolution technologique et aux tendances mondiales ; - l'inadéquation du système d'adressage ; - l'inadaptation des textes réglementaires de non-discrimination spécifiques au processus d'enlèvement des colis express sous douane pour l'ensemble des opérateurs ;

Forces	Faiblesses
Au plan institutionnel et politique	Au plan institutionnel et organisationnel
	- le manque d'équipement de pointe pour la détection des produits prohibés pour les opérateurs.
Au plan des ressources humaines	Au plan des ressources humaines
• l'existence de ressources humaines qualifiées au niveau du public.	- l'insuffisance du personnel qualifié de certains opérateurs privés ; - l'insuffisance de formation initiale et continue pour le privé.

I.6. Les opportunités et les menaces

Les opportunités pouvant stimuler et soutenir l'émergence du sous-secteur des postes ont été identifiées de même que des menaces pouvant entraver son essor.

Opportunités	Menaces
- la croissance du commerce électronique (positionnement en tiers de confiance) ; - le développement des pôles de croissance ; - l'émergence du secteur minier ; - la faiblesse du niveau de bancarisation ; - l'existence d'un environnement juridique et institutionnel international favorable aux activités postales ; - l'engouement des populations rurales pour certains services postaux ; - l'évolution technologique et la diversification des moyens de communication ; - l'existence d'un cadre juridique régissant les activités postales au Burkina Faso ; - la confiance des populations vis-à-vis de la poste ; - l'existence d'une coopération technique internationale ; - la croissance du volume des colis et paquets ; - le volume croissant du transfert de fonds de la diaspora.	- l'insécurité au plan national, sous régional et international ; - l'instabilité dans les choix stratégiques de développement du secteur postal ; - la crise financière internationale et plus spécifiquement dans la zone euro.

I.7. Les grands défis à relever

L'analyse diagnostique a permis de dégager des défis auxquels le sous-secteur devrait faire face en priorité au cours des prochaines années. Il s'agit de :

- **La restructuration des services financiers postaux**

L'environnement des services financiers révèle une concurrence accrue des banques et des services financiers décentralisés (SFD), qui menacent l'avenir des services financiers postaux. Fort de cela, la majeure partie des administrations postales ont opéré des réformes des services financiers postaux afin de s'aligner aux exigences du marché.

L'option de réforme choisie dans la plupart des pays, pour atteindre les objectifs de l'inclusion financière, est celle de la création d'une banque postale qui offre l'avantage de reprendre à son actif le dispositif de collecte de l'épargne et, mieux, adjoindre la possibilité d'offre de crédit qui est de plus en plus réclamée par la clientèle.

- **La promotion de produits et services innovants à travers l'interconnexion des réseaux et l'intégration optimale des technologies de l'information et de la communication**

L'accès aux technologies de l'information et de la communication est considéré comme une condition préalable au développement général de la société. Cet accès constitue même un droit fondamental. Aussi, l'offre d'une gamme diversifiée de services, utilisant les technologies de l'information et de la communication, ainsi qu'un système d'adressage adéquat s'imposent désormais à tous les opérateurs dans l'offre de prestations postales nouvelles sans déroger aux règles du bon management.

- **Le développement d'un service postal universel adapté à l'environnement technologique et aux mutations du marché**

Les politiques d'universalité trouvent leur justification dans des situations de défaillance du marché et dans un souci d'équité. Elles doivent avoir pour effet d'augmenter le nombre d'utilisateurs au-delà de celui qui prévaudrait en l'absence d'une telle obligation, tout en exploitant le potentiel de l'offre technologique. Pour ce faire, il s'agit de mettre à la disposition du sous-secteur une stratégie de service postal universel.

- **Le renforcement des capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal**

Le ministère en charge des postes devrait promouvoir une gouvernance du sous-secteur favorable à son développement par l'adaptation continue du cadre juridique et institutionnel. A ce titre, il doit promouvoir une mutualisation de l'utilisation de la plateforme de traitement du courrier et de colis express existant par tous les opérateurs postaux. De plus, la mise en place d'une organisation faîtière du sous-secteur postal contribuera au développement d'initiatives pertinentes et de partage d'expériences.

Enfin, dans le contexte d'ouverture partielle du sous-secteur postal, une régulation effective devrait être assurée en veillant au respect des dispositions légales et réglementaires, notamment les règles d'une concurrence saine et loyale.

- **Le renforcement des capacités de production, d'utilisation et de diffusion de données statistiques dans le domaine des postes**

Le système de production statistique du sous-secteur postal comporte des limites. A cet effet, il est nécessaire de mettre en place un système fiable de collecte d'informations, qui permettra à terme d'apprécier la contribution du sous-secteur au développement socio-économique du pays.

PARTIE II : ELEMENTS DE LA STRATEGIE

II.1. Les fondements

II.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 de 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^{ème} 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^{ème} 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 (3) 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 adoptées le 19 décembre 1988.

II.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^{ème} 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.

-

II.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 Stratégie nationale de développement du sous-secteur postal 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 SN-DSP 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** ».

II.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.

II.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 de 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 projet 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 de 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 sous-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 sous-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.

PARTIE III : LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

III.1. L'objectif global

L'objectif global de la stratégie est de « ***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*** ».

III.2. Les impacts attendus

Les impacts attendus de la mise en œuvre de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal sont les suivants :

- **Impact 1 : L'amélioration de la contribution du sous-secteur à l'économie nationale**

Le sous-secteur des postes fait partie du secteur tertiaire au même titre que le transport, le commerce, les télécommunications, les services financiers, les services fournis aux entreprises, les services culturels, touristiques et hôteliers et les services sportifs. Il est établi qu'au niveau mondial, les réseaux postaux constituent une infrastructure de base essentielle au développement économique. En effet, il a été constaté que les économies les plus avancées, dont le produit intérieur brut (PIB) est élevé, affichent des recettes postales plus importantes.

- **Impact 2 : L'amélioration de la qualité des services offerts par la poste**

Il s'agit du respect des normes et objectifs de qualité de service portant sur le respect des délais d'acheminement et de traitement des réclamations.

C'est le processus visant à améliorer la qualité générale des réseaux et les produits et services postaux à travers un échange efficace et de qualité que ce soit le réseau physique, électronique, numérique ou financier.

L'une des préoccupations des acteurs du sous-secteur postal est l'amélioration continue de la qualité des services postaux. Dans le cadre de la mise en œuvre de la présente stratégie nationale, l'amélioration de la qualité de service pourrait être appréciée suivant le taux de satisfaction de la clientèle et le taux d'atteinte des objectifs et normes de qualité de service.

- **Impact 3 : L'amélioration de la contribution du sous-secteur postal à la dynamique de création d'emplois décents**

En constante mutation, le sous-secteur postal est devenu un cadre de développement de la compétitivité, de la croissance et de l'emploi. Il s'agit de favoriser la création d'emplois décents et d'accroître ses parts de marchés.

Les indicateurs pour mesurer les impacts sont :

- ✓ le ratio recettes postales/PIB qui devrait passer de 0,25% en 2017 à 0,29 en 2021. En 2023, cette part sera portée à 0,30%.

- ✓ Le taux de satisfaction de la clientèle passera de 76,3%⁶ en 2016 à 81% en 2021 et à 86% en 2023.
- ✓ le nombre d'emplois décents créés qui devrait passer de 1386⁷ en 2017 à 1462 en 2021 et 1538 en 2023.

III.3. Les axes stratégiques, objectifs stratégiques et effets attendus

III.3.1 Les axes stratégiques

Les axes stratégiques sont au nombre de trois (3), à savoir :

- **Axe 1** : Renforcement du management stratégique et opérationnel,
- **Axe 2** : Renforcement de la mise à disposition des services postaux,
- **Axe 3** : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière.

III.3.2 Les objectifs stratégiques et effets attendus

➤ Axe 1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel

Pour la mise en œuvre de cet axe, l'objectif stratégique suivant est décliné :

OS.1.1 : Renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal

Pour réussir les transformations qui sont attendues de cet objectif stratégique, il est attendu les effets suivants :

EA.1.1.1 : La synergie d'action entre les acteurs est renforcée

Pour atteindre l'effet escompté, les actions suivantes seront mises en œuvre :

Action 1. Renforcement du dispositif organisationnel des acteurs du sous-secteur postal

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

Action 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.

Action 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 sous-secteur postal.

⁶ Tableau de bord de la satisfaction des usagers des services postaux 2016/DGESS/MDENP

⁷ Rapport d'activités 2017/ARCEP

L'effet sera mesuré par le nombre de partenariats établis entre les acteurs. Il passera de 03 en 2017 à 10 en 2021 et à 15 en 2023 .

EA.1.1.2 : L'amélioration de la qualité de service est effective

Pour atteindre l'effet escompté, les actions suivantes seront mises en œuvre :

Action 1. 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.

Action 2. 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.

Action 3 : 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 ainsi qu'une plateforme intégrée des données du sous-secteur.

L'effet sera mesuré par le taux d'atteinte de la norme en matière de délais d'acheminement du courrier. Il évoluera de la manière suivante :

- Au niveau national, il passera de 30,91% en 2017 à 60% en 2021 et à 85% en 2023;
- Au niveau international, il passera de 00%⁸ en 2017 à 50% en 2021 et à 85% en 2023.

Le taux des réclamations traitées dans le respect des normes passera de 60% en 2017 à 75% en 2021 et à 100% en 2023 dans les relations nationales et de maintenir le taux de 100%⁹ en 2017 dans les relations internationales.

EA 1.1.3 Le dispositif légal et réglementaire est renforcé

Pour atteindre cet effet, les actions suivantes seront mises en œuvre.

Action 1. 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.

Action 2. 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.

⁸ Rapport d'évaluation de la qualité de service 2017/ARCEP

⁹ Rapport d'évaluation de la qualité de service 2017/ARCEP

Le suivi de cet effet pourrait se faire par le nombre de nouveaux opérateurs postaux autorisés. Il passera de 04 en 2017 à 06 en 2021 et à 09 en 2023.

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

Cet axe a pour objectifs stratégiques de :

OS.2.1 : Etendre le réseau postal national

Les effets attendus de cet objectif sont :

EA.2.1.1 : La disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées

L'atteinte de cet effet se fera à travers les actions suivantes :

Action 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.

Action 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.

Le suivi de cet effet pourrait se faire par le taux d'accroissement du nombre de points de contacts (qui passera de 2,95% en 2017 à 17, 21% en 2021 et 39,75% en 2023) et par l'existence d'une norme nationale d'adresse et un plan d'adressage.

Action 3 : 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 consiste à acquérir des solutions techniques de traitement du courrier hybride, à former le personnel avant la promotion du produit auprès des clients.

EA 2.1.2: La gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée

L'atteinte de cet effet se fera à travers les actions suivantes :

Action 1. 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.

Action 2. 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.

Cet effet sera mesuré par le nombre de services en ligne offerts par les opérateurs postaux qui passera de 13 en 2017 à 32 en 2021 et 40 en 2023.

OS 2.2 : Interconnecter le réseau postal national

Les réseaux privés et circuits des différents opérateurs postaux seront en relation de sorte que les rubriques (tranches de services) qui puissent être partagés soient mutualisées. L'effet attendu de cet objectif stratégique est :

EA2.2.1 : Le suivi des envois à temps réel est assuré

L'atteinte de cet effet se fera à travers les actions suivantes :

Action 1. 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.

Action 2. 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 faîtière afin de promouvoir la mutualisation dans la distribution.

Cet effet sera évalué par le nombre d'opérateurs postaux disposant d'un système de suivi-localisation des envois et la proportion d'envois suivis à temps réel aux niveaux national (qui devrait passer de 18,24% en 2017 à 30% en 2021 et 40% en 2023, et international qui devrait rester 100% sur la période 2017 à 2023, le nombre d'opérateurs participant à la mutualisation de la distribution du courrier (qui devrait passer de 2 en 2017 à 6 en 2021 et 14 en 2023) et le volume du courrier distribué en mutualisation (qui devrait passer de 11066 en 2017 à 17000 en 2021 et 25000 en 2023).

OS 2.3 : Mettre en œuvre le service postal universel

Le développement du service postal universel requiert l'examen de son contenu, des droits et obligations y relatifs, ses mécanismes de financement, l'encadrement tarifaire. En outre il est nécessaire de tenir compte des résultats de l'étude sur la définition du catalogue et l'encadrement des tarifs du service postal universel.

EA 2.3.1 : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel

L'atteinte de cet effet se fera à travers les actions suivantes :

Action 1 : 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.

L'atteinte de l'effet sera mesurée par la disponibilité du document du service universel en 2019.

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

Cet axe poursuit l'objectif stratégique suivant :

OS.3.1 : Promouvoir les produits et services financiers postaux

EA.3.3.1 : L'offre des services financiers postaux est améliorée

L'atteinte de cet effet se fera à travers les actions suivantes :

Action 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.

Action 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.

L'atteinte de l'effet sera mesurée par le taux d'accroissement des comptes qui devrait passer de 3,95% en 2017 à 10% en 2021 et 30% en 2023.

EA3.3.2 : La banque postale est opérationnelle

L'atteinte de cet effet se fera à travers les actions suivantes :

Action 1. 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 en la création de la banque postale et de s'appuyer sur le réseau postal pour offrir des crédits aux populations.

L'effet sera mesuré par la proportion des clients ayant contracté un crédit auprès de la banque postale qui devrait passer de 0% en 2019 à 5% en 2021 à 10% en 2023.

PARTIE IV. DISPOSITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI-EVALUATION

IV.1. Dispositions de mise en œuvre

Elles portent sur les instruments et les acteurs de mise en œuvre.

IV.1.1. Instruments de mise en œuvre

La Stratégie nationale de développement du sous-secteur postal est mise en œuvre à travers le plan d'actions triennal glissant, le Plan de Travail Annuel (PTA) et le plan de communication.

✓ Le plan d'actions triennal glissant

Le plan d'actions triennal glissant est l'instrument d'opérationnalisation de la stratégie. Il est le document de référence de toutes les actions du sous-secteur postal au cours des cinq années à venir dont le déroulement permettra l'atteinte des objectifs fixés dans la stratégie.

✓ Le plan de travail annuel

Le plan de travail annuel 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.

✓ Le plan de communication

Il est nécessaire, voire indispensable, d'élaborer un plan de communication pour accompagner la mise en œuvre de la stratégie de développement du sous-secteur postal. Ce plan est un outil d'orientation des actions de communication dont la mise en œuvre facilitera l'appropriation de la stratégie de développement du sous-secteur et une meilleure visibilité des actions du domaine de la poste. Elle se déclinera en communication interne (pour une bonne circulation de l'information entre les différents acteurs) et en communication externe (pour assurer l'appropriation sociale de la stratégie de développement du sous-secteur postal et une meilleure visibilité des actions du sous-secteur).

IV.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.

✓ L'Etat Central

L'Etat, à travers ses structures, notamment les ministères en charge des postes et des finances, et l'Autorité de régulation (ARCEP), a la charge d'orienter et de réguler les interventions des opérateurs en prenant les dispositions qui s'imposent. Il lui revient alors de créer un environnement propice à une saine concurrence entre les opérateurs.

✓ **L'opérateur désigné**

L'opérateur désigné est l'opérateur chargé par l'Etat d'assurer le service postal universel dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique d'inclusion postale. A ce titre, la SONAPOST est chargée d'implémenter le Service postal universel. Il offre au public sur l'ensemble du territoire des services postaux de base de qualité à un prix abordable et ce, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'universalité.

✓ **Les opérateurs autorisés**

L'opérateur autorisé est titulaire d'un agrément délivré par l'Autorité de régulation lui permettant d'offrir des services postaux non réservés à concurrence non réglementée et ce, conformément à son cahier des charges. Ce sont la SONAPOST et les opérateurs postaux privés.

La plupart de ces opérateurs mènent des activités de courrier express et de colis postaux au niveau national, sous régional et international. Il est à noter que certains de ces opérateurs, notamment ceux qui desservent l'international, développent de plus en plus l'exploitation du fret pour une limite de poids donné.

✓ **La société civile**

Relativement au sous-secteur postal, la société civile (syndicats, structure faîtière, ...) participe, par son rôle de veille citoyenne et d'interpellation, à la mise en œuvre réussie de la stratégie de développement du sous-secteur postal.

✓ **Les partenaires techniques et financiers**

Les PTF ont une fonction importante en matière d'appui technique et dans la mobilisation des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie. A ce titre, ils participent aux cadres de concertation, accompagnent l'élaboration et la mise en œuvre des référentiels sectoriels ainsi que le renforcement des capacités.

Leur accompagnement pour réussir la mise en œuvre de cette stratégie est nécessaire.

IV.2. Cadre organisationnel de mise en œuvre

IV.2.1. Organes de mise en œuvre

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.

Les missions principales envisagées pour les deux organes sont :

➤ **Le Comité de Pilotage Stratégique du Sous-secteur Postal**

Il a en charge le pilotage stratégique et les prises de décisions que cela implique quant à la validation du plan d'actions et aux ajustements de la stratégie nationale qui pourraient s'avérer nécessaires dans le temps pour prendre en compte de nouveaux enjeux ou tirer les enseignements des exercices d'évaluation. Le CPSSP s'appuie sur le STSP pour conduire la mise en œuvre de la stratégie et le suivi opérationnel du plan d'actions.

Il est chargé notamment de :

- s'assurer de la pertinence des orientations stratégiques durant les cinq (05) années de mise en œuvre ;
- procéder aux réorientations stratégiques si nécessaire à la vue des résultats des évaluations ;
- mobiliser les ressources nécessaires pour sa mise en œuvre réussie ;
- organiser l'intervention des différents acteurs impliqués.

➤ **Le Secrétariat technique de la stratégie postale**

Il a en charge la coordination d'ensemble de la mise en œuvre de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal, à travers l'engagement du plan d'actions triennal et les relations avec divers acteurs, pour s'assurer que les actions prévues se déclinent en activités opérationnelles. Pour réaliser sa mission, le STSP s'appuie sur des « agences publiques techniques » autant que de besoin pour l'accompagner dans l'instruction des dossiers ou encore l'analyse du suivi et des évaluations. Le STSP s'appuie également sur des groupes thématiques. Par ailleurs, le STSP a en charge la gestion du suivi de la programmation et de l'évaluation de la stratégie nationale.

Le Secrétariat technique de la stratégie postale est chargé de :

- coordonner la mise en œuvre de la stratégie postale à travers le déroulement de plans d'actions triennaux glissants ;
- soutenir les porteurs de projets ;
- instruire les dossiers à retenir dans les plans triennaux glissants ;
- veiller à la cohérence entre la politique sectorielle « Commerces et Services Marchands » et la stratégie postale ;
- gérer le dispositif de suivi-évaluation de la stratégie postale ;
- assurer le secrétariat du comité de pilotage.

IV.2.2. Instances de mise en œuvre

Les instances de mise en œuvre comprennent la revue annuelle, la revue à mi-parcours et la revue finale.

➤ **La revue annuelle**

La revue sectorielle annuelle examine et valide le bilan sectoriel de la mise en œuvre de la stratégie postale de l'année écoulée, ainsi que les perspectives sectorielles des années n à $n+2$.

➤ **La revue à mi-parcours**

La revue à mi-parcours examine et valide les résultats sectoriels de la mise en œuvre de la stratégie postale à mi-parcours de l'année et propose des ajustements, si nécessaire, pour une bonne mise en œuvre pour le reste de l'année.

➤ **La revue finale**

La revue finale permet de procéder à l'évaluation finale de la stratégie. Il s'agit de l'analyse d'impacts des actions, l'analyse de l'atteinte des objectifs de la stratégie nationale et de ses programmes, l'analyse du positionnement du sous-secteur postal au Burkina Faso et au plan international (progression dans les classements internationaux), l'analyse ex ante dans la perspective de la poursuite de la stratégie postale.

IV.3. Le suivi et l'évaluation

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

IV.3.1. Les procédures de suivi et d'évaluation

Le suivi de la stratégie va s'effectuer de façon semestrielle, annuelle, à mi et en fin de parcours. En ce qui concerne le suivi semestriel 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 des évaluations à mi-parcours et finale, des rapports analytiques fondés sur les effets et impacts vont être élaborés avec le concours d'experts dans le domaine.

IV.3.2. Les outils de suivi et d'évaluation

Pour un suivi et une évaluation efficaces de la stratégie, il va être élaboré un manuel y relatif fondé sur les outils classiques notamment : le cadre logique, le cadre de mesure de la performance et la matrice de gestions des risques.

Le manuel de suivi et d'évaluation définira les indicateurs de performance ainsi que leurs métadonnées.

IV.3.3. Le financement de la stratégie

Plusieurs leviers, notamment la coopération avec les PTF et le privé seront 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 selon les contraintes budgétaires et les allocations de la loi de finances.

S'agissant de la coopération avec les PTF, la stratégie postale 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 et des prestations dans le secteur conformément au cahier des charges.

Tableau des sources potentielles de financement

Partenaires		Mode de financement
Ministères		Au travers du budget de l'Etat, le financement sera mobilisé via les dotations au programme poste.
Sociétés d'état/SONAPOST		Au travers de leurs investissements propres et de partenariats publics et privés pour soutenir des projets structurants et pour accompagner le développement du sous-secteur postal
ARCEP		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)
PTF	Coopération bilatéral	Au travers des instruments de soutien au sous-secteur postal (accord bilatéral dans le domaine postal) Poste suisse, Poste Française
	Coopération régionale	Au travers des instruments de soutien au sous-secteur postal des institutions financières et organismes régionaux : l'UPAP
	Coopération internationale	Au travers des instruments de soutien au sous-secteur postal des institutions financières et organismes internationaux, entre autres la BAD, UPU, FNCE (fédération national des caisses d'épargne).
	Les multinationales	Au travers d'accords de partenariats stratégiques avec les équipementiers et les opérateurs postaux.
	ONG	Au travers d'accords de partenariats spécifiques.
Opérateurs postaux privés		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.
Le secteur privé		Au travers de leurs investissements propres et de partenariats publics et privés pour soutenir des projets structurants et pour accompagner le développement du sous-secteur postal

PARTIE V : ANALYSE ET GESTION DES RISQUES

Les résultats de l'analyse diagnostique ont relevé des menaces qui pourraient constituer des risques quant à la réalisation des orientations de la politique. Les principaux risques qui pourraient compromettre la réalisation des ambitions de la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal pour lesquels des stratégies de mitigation devraient être développées sont : (i) l'insécurité, (ii) l'instabilité socio-politique, (iii) l'instabilité institutionnelle, (iv) la faible ou la non adhésion des acteurs, (v) la conjoncture internationale et régionale défavorables et (vi) les catastrophes naturelles.

V.1. L'insécurité

La stabilité politique, la paix sociale et l'accessibilité à toutes les zones du pays demeurent une condition majeure pour le succès de la SN-DSP. A l'instar des autres pays du Sahel et de l'Afrique de l'Ouest, le Burkina Faso est actuellement placé sous la menace permanente des mouvements terroristes dont les activités criminelles peuvent saper la mise en œuvre de la stratégie. Pour faire face à ce risque de dégradation de la situation sécuritaire, il s'agira de renforcer les capacités des forces de défense et de sécurité, d'améliorer les dispositifs de renseignement et de sécurité, et de renforcer la collaboration entre civils et militaires, les coopérations militaire et sécuritaire, tant au niveau national qu'au niveau international.

V.2. La situation socio-politique

Depuis l'insurrection populaire et la période de transition qui s'en est suivie, la vie sociopolitique est marquée par la recrudescence des mouvements sociaux et l'exacerbation de l'incivisme. Au regard de cette situation qui pourrait constituer un obstacle à la mise en œuvre de la SN-DSP, des mesures adéquates devraient être entreprises. Ainsi, le gouvernement devra prendre les dispositions idoines pour apporter des solutions durables aux nombreuses revendications corporatistes, promouvoir la culture civique et restaurer l'autorité de l'Etat.

V.3. L'instabilité institutionnelle

Les mutations institutionnelles, caractérisées par les fusions et les scissions des départements ministériels pourraient perturber la mise en œuvre de la SN-DSP. Cette situation n'est pas de nature à garantir la stabilité, le suivi normal et la bonne exécution des actions programmées. Aussi convient-il de mener des réflexions dans le sens de stabiliser les départements ministériels.

V.4. La faible ou la non adhésion des acteurs

La réussite de la mise en œuvre de la SN-DSP requiert l'adhésion de tous les acteurs et les parties prenantes du sous-secteur. L'atteinte des objectifs fixés dépendra fortement de la capacité et de la volonté de l'ensemble des acteurs à agir de manière concertée et en parfaite synergie. Dans ce sens, le dispositif institutionnel mis en place définit clairement les rôles, les responsabilités ainsi que la contribution attendue de chaque acteur. Aussi est-il important de veiller à assurer une large communication interne et externe, de faire un plaidoyer et de tenir régulièrement les revues, afin de permettre à chaque acteur de mieux participer à la mise en œuvre de la politique.

V.5. La conjoncture internationale et régionale

Dans un environnement international globalisé, au regard des incertitudes liées à la survenue des crises économiques, financières et énergétiques, les activités postales pourraient être affectées aux multiples plans de la logistique, du volume du trafic et des transferts de fonds de la diaspora.

Il y a lieu d'assurer une veille, à travers la mise en place d'une cellule de gestion de crises, afin de mitiger ce risque.

V.6. Les catastrophes naturelles

Le développement des activités de commerce et de transport sont fortement tributaires des phénomènes hydrométéorologiques et climatiques extrêmes notamment les inondations, la dégradation des voies de communication. Il y a lieu d'assurer une veille météorologique, à travers la mise en place d'une cellule de gestion des catastrophes naturelles, afin de minimiser ce risque.

CONCLUSION

La présente stratégie s'inscrit en cohérence avec les orientations générales du développement du Burkina Faso telles qu'exprimées dans le Plan national de développement économique et social. Ainsi, la stratégie vise à dynamiser le sous-secteur postal pour en faire un accélérateur du développement inclusif et une composante essentielle de l'économie nationale.

Sa mise en œuvre va favoriser la généralisation de l'offre de services postaux et financiers modernes à toutes les composantes de la population burkinabè.

Structurée autour de trois (3) axes stratégiques et dix-sept (17) actions, la stratégie nationale de développement du sous-secteur postal doit permettre au Burkina Faso de disposer d'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, à l'horizon 2023.

ANNEXES

ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023

ANNEXE 2 : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023

BIBLIOGRAPHIE

LISTE DES MEMBRES DE L'EQUIPE DE REDACTION

ANNEXE 1 : CADRE LOGIQUE DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023

Intitulé du référentiel :	stratégie nationale de développement du sous-secteur postal
Impact escompté (de PS-CSM) :	le secteur tertiaire s'est formalisé et est davantage dynamique et créateur d'emplois décents
Contribution de la stratégie aux impacts de la (PS-CSM) :	Promouvoir un sous-secteur postal compétitif offrant une gamme de produits et de services innovants et adaptés aux besoins de la clientèle et qui contribue à impulser le développement économique et social du Burkina Faso
Impacts escomptés de la stratégie	- Impact 1 : l'amélioration de la contribution du sous-secteur à l'économie nationale - Impact 2 : l'amélioration de la qualité des services offerts par la poste - Impact 3 : L'amélioration de la contribution du sous-secteur postal à la dynamique de création d'emplois décents

Axe 1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel						
Objectif stratégique 1.1 : renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal						
Effet attendu 1.1.1 : la synergie d'action entre les acteurs est renforcée						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Nombre de partenariats établis	03 (2017)	15	Rapport d'activités de la faitière	FAITIERE	La non adhésion des acteurs
Effet attendu 1.1.2 : l'amélioration de la qualité de service est effective						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Taux d'atteinte de la norme au niveau national	30,91% (2017)	85%	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	L'inadéquation des objectifs de qualité de service des opérateurs autorisés.

	Taux d'atteinte de la norme au niveau international	00% (2017)	85%	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	La qualité de la connexion internet. La forte dépendance des opérateurs postaux sur les compagnies de transport. L'instabilité juridique
	Taux de réalisation de traitement au niveau national	60% (2017)	100%	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	
	Taux de réalisation de traitement au niveau international	100% (2017)	100%	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	
Effet attendu 1.1.3 : le dispositif légal et règlementaire est renforcé						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Nombre de nouveaux opérateurs postaux autorisés	04 (2017)	09	Rapports d'activités	ARCEP	L'instabilité juridique. L'inappropriation du dispositif juridique .
Axe 2 : Renforcement de la mise à disposition des services postaux						
Objectif stratégique 2.1 : étendre le réseau postal national						
Effet attendu 2.1.1 : la disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Taux d'accroissement du nombre de points de contacts	2,95% (2017)	39,75%	Rapports d'activités	DGAP/MDENP	La lourdeur des processus de passation des marchés Instabilité institutionnelle

	Existence d'un plan d'adressage	0 (2017)	1	Rapport d'étude	DGAP/MDENP	
Effet attendu 2.1.2 : la gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Nombre de services en ligne offerts par les opérateurs postaux	13 (2017)	40	Rapports d'activités	ARCEP/MDENP	La qualité de la connexion internet
Objectif stratégique 2.2 : interconnecter le réseau postal national						
Effet attendu 2.2.1 : le suivi des envois à temps réel est assuré						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Proportion d'envois suivi à temps réel au niveau national	18,24% (2016)	40%	Rapports d'activités	ARCEP/MDENP	La qualité de la connexion internet Non adhésion des opérateurs postaux
	Proportion d'envois suivi à temps réel à l'international	100% (2016)	100%	Rapports d'activités	ARCEP/MDENP	
	Nombre d'opérateurs participant à la mutualisation de la distribution du courrier	2 (2017)	14	Rapports d'activités	ARCEP/MDENP	

	Volume du courrier distribués en mutualisation	11066 (2017)	25000	Rapports d'activités	ARCEP/MDENP	
Objectif stratégique 2.3 : Mettre en œuvre le service postal universel						
Effet attendu 2.3.1 : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Disponibilité de la stratégie du service universel	0 (2018)	1	Rapport d'activités	DGESS/MDENP	Non adhésion des acteurs
Axe 3 : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière						
Objectif stratégique 3.1 : Promouvoir les produits et services financiers postaux						
Effet attendu 3.1.1 : l'offre des services financiers postaux est améliorée						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Taux moyen d'accroissement des comptes	3,95% (2017)	30	Plaquette statistique	SONAPOST	Non adhésion des clients
Effet attendu 3.1.2 : la banque postale est opérationnelle						
Code	Indicateurs d'effet	Valeurs de référence	Cibles finales 2023	Source de vérification	Responsables	Hypothèses / Risques
	Proportion des clients ayant contracté un crédit auprès de la banque postale	0 (2019)	10%	Plaquette statistique	SONAPOST	Non adhésion des clients Instabilité institutionnelle

ANNEXE 2 : CADRE DE MESURE DE PERFORMANCE DE LA STRATEGIE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DU SOUS-SECTEUR POSTAL 2019-2023

Intitulé de la stratégie : stratégie nationale de développement du sous-secteur postal

Axe 1 : Renforcement du management stratégique et opérationnel

Objectif stratégique 1.1: renforcer les capacités organisationnelles des acteurs du sous-secteur postal

Effet attendu 1.1.1: la synergie d'action entre les acteurs est renforcée

Code	Indicateurs d'effet	Sources	Responsables	Valeurs de référence	Cibles		Réalisations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Nombre de partenariats établis	Rapport d'activités de la faitière	FAITIERE	03 (2017)	10	15						

Effet attendu 1.1.2 : l'amélioration de la qualité de service est effective

Code	Indicateurs d'effet	Sources	Responsables	Valeurs de référence	Cibles		Réalisations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Taux d'atteinte de la norme au niveau national	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	30,91% (2017)	60%	85%						
	Taux d'atteinte de la norme au niveau international	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	00% (2017)	50%	85%						
	Taux de réalisation de traitement au niveau national	Rapport d'évaluation de la qualité de service	ARCEP	60% (2017)	75%	100%						
	Taux de réalisation de traitement au niveau international	Rapport d'évaluation	ARCEP	100% (2017)	100%	100%						

		de la qualité de service										
Effet attendu 1.1.3 : le dispositif légal et réglementaire est renforcé												
Code	Indicateurs d'effet	Sources	Responsables	Valeurs de référence	Cibles		Réalisations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Nombre de nouveaux opérateurs postaux autorisés	Rapport d'activités ARCEP	ARCEP	4 (2017)	6	09						
Axe 2 : Extension et interconnexion du réseau postal national												
Objectif stratégique 2.1 : étendre le réseau postal national												
effet attendu 2.1.1 : la disponibilité et l'accessibilité des services postaux sont améliorées												
Code	Indicateurs d'effets	Sources	Responsables	Valeur de référence	Cibles		Réalisations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Taux d'accroissement du nombre de points de contacts	Annuaire statistique	DGAP/MDENP	2,95% (2017)	17,21%	39,75%						
	Existence d'un plan d'adressage	Rapport d'activités ARCEP	DGAP/MDENP	0 (2017)	1	1						
Effet attendu 2.1.2 : la gamme des services postaux et financiers et des services numériques postaux est améliorée												
Code	Indicateurs d'effets	Sources	Responsables	Valeur de référence	Cibles		Réalisations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Nombre de services en ligne offerts par les opérateurs postaux	Rapport d'activités ARCEP	ARCEP/MDENP	13 (2017)	26	29						
Objectif stratégique 2.2 : interconnecter le réseau postal national												
Effet attendu 2.2.1 : le suivi des envois à temps réel est assuré												
Code	Indicateurs d'effets	Sources	Responsables	Valeur de référence	Cibles		Réalisations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Proportion d'envois suivi à temps réel au niveau national	Rapport d'activités ARCEP	ARCEP/MDENP	18,24% (2016)	30%	40%						

	Proportion d'envois suivi à temps réel à l'international	Rapport d'activités ARCEP	ARCEP/MDENP	100% (2016)	100%	100%						
	Nombre d'opérateurs participant à la mutualisation de la distribution du courrier	Rapport d'activités ARCEP	ARCEP/MDENP	2 (2017)	6	14						
	Volume du courrier distribués en mutualisation	Rapport d'activités ARCEP	ARCEP/MDENP	11066 (2017)	17000	25000						
Objectif stratégique 2.3 : mettre en œuvre le service postal universel												
Effet attendu 2.3.1 : Le cadre institutionnel et programmatique du service postal universel est opérationnel												
Code	Indicateurs d'effets	Sources	Responsables	Valeur de référence	Cibles		Réalizations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Disponibilité de la stratégie du service universel	Rapport d'activités MDENP	DGESS/MDENP	0 (2018)	1	1						
Axe 3 : Contribution à la dynamique de l'inclusion financière												
Objectif stratégique 3.1 : Promouvoir les produits et services financiers postaux												
Effet attendu 3.1.1 : l'offre des services financiers postaux est améliorée												
Code	Indicateurs d'effets	Sources	Responsables	Valeur de référence	Cibles		Réalizations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Taux moyen d'accroissement des comptes	Plaquette statistique	SONAPOST	3,95%(2017)	10%	30%						
Effet attendu 3.1.2 : la banque postale est opérationnelle												
Code	Indicateurs d'effets	Sources	Responsables	Valeur de référence	Cibles		Réalizations					Cibles atteintes (1=Oui, 0=Non)
					2021	2023	2019	2020	2021	2022	2023	
	Proportion des clients ayant contracté un crédit auprès de la banque postale	Plaquette statistique	SONAPOST	00%(2019)	5%	10%						

BILIOGRAPHIE

▪ Ouvrages

- **UPU**, *La stratégie postale mondiale d'Istanbul 2017-2020 de l'UPU, Congrès-Doc 17 du 26e congrès postal universel, Berne (Suisse) 2012* ;
- **UPU**, *La stratégie postale de Doha 2013-2016 Congrès–Doc 16 du 25e Congrès postal universel, Berne (Suisse) 2016* ;
- **SONAPOST**, *Le plan stratégique de la SONAPOST 2013-2022, 2012* ;
- **UA**, *L'agenda 2063 de la commission de l'UA de 2013* ;
- **UPU**, *La convention postale universelle (CPU)* ;
- **ONU**, *L'agenda 2030* ;
- **UPAP**, *Le Plan de Développement Régional pour l'Afrique (PDRA) 2017-2020* ;
- **DGEP**, *Le Guide d'Elaboration des Politiques Publiques*.

▪ Référentiels

- L'Etude Nationale Prospective Burkina 2025 (ENP) ;
- Le Schéma National d'Aménagement et de Développement Durable du Territoire (SNADDT) ;
- Le Plan National de Développement Economique et Social (PNDES) ;
- La Politique Sectorielle Commerce et Services Marchands (PS-CSM) ; *
- La Stratégie Nationale de Développement de l'Economie Numérique (SN@DEN).

▪ Rapports

- **SONAPOST**, rapport d'évaluation de la mise en œuvre du plan stratégique 2004-2008 et des activités 2008-2010 de la SONAPOST ; juillet 2012 ;
- **SONAPOST**, rapport d'évaluation à mi-parcours du plan stratégique 2013-2022 de la SONAPOST ; janvier 2018 ;
- **SONAPOST**, rapport de gestion 2016-2017 de la SONAPOST ;
- **SONAPOST**, rapports d'exécution budgétaire 2014 à 2017 de la SONAPOST ;
- **SONAPOST**, plaquette statistique 2017 de la SONAPOST ;
- **MDENP**, Annuaire statistique 2015 du secteur des TELECOMS/TIC & POSTES ;
- **ARCEP**, rapport 2015 de l'ARCEP ;
- **ARCEP**, rapport 2016 de l'ARCEP ;
- **ARCEP**, rapport d'étude sur l'évaluation de la loi postale, janvier 2015 ;
- **ARCEP**, rapports sur les calculs des redevances postales de 2013-2016 ;
- **UPU**, rapport sur le développement postal 2018 ; Evaluation d'une infrastructure fondamentale pour le développement durable ; Berne, Suisse, avril 2018.

▪ Sites web

- <http://www.un.org/fr/africa/osaa/pdf/au/agenda2063f.pdf>) ;
- Site de l'UPU (<http://www.upu.int/fr.html>), consulté le 29 juin 2018 ;
- Site de la SONAPOST (<http://www.sonapost.bf>) ; consulté le 29 juin 2018 ;
- Site l'ARCEP (<http://www.arcep.bf>), consulté le 29 juin 2018 ;
- Site du CPEAO (<http://www.cpeao.org>), consulté le 29 juin 2018 ;
- Site de l'UEMOA (www.uemoa.int) consulté le 29 juin 2018.

LISTE DES MEMBRES DE L'EQUIPE DE REDACTION

Sous le leadership de **Madame Hadja Fatimata OUATTARA / SANON**, Ministre de Développement de l'Economie Numérique et des Postes

- **Superviseur** : **Monsieur Kisito TRAORE**, Secrétaire Général du Ministre de Développement de l'Economie Numérique et des Postes ;
- **Président** : **Monsieur Hugues Christian LINGANI**, Administrateur des services financiers et expert en développement local, Directeur Général des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)
- **Coordonnateur des travaux** : **Monsieur Adrien Ounténi YONLI**, Conseiller d'Administration scolaire et universitaire, Directeur de la prospective et de la Planification Opérationnelle (DPPO)

Membres :

- **Monsieur Ernest ILBOUDO**, Administrateur des services postaux et financiers, Chargé de Mission au Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
- **Madame Alimatou BICABA LAMIZANA**, Juriste, Directrice Générale des Activités Postales (DGAP) au Ministère du développement de l'économie numérique et des postes
- **Monsieur Issaka BOUGMA**, Inspecteur des services postaux et financiers, Directeur de la Coopération Postale au Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
- **Monsieur Wendkouni Jonas ILBOUDO**, Inspecteur d'anglais, Chargée d'Etudes au Secrétariat Général du Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
- **Monsieur Barthélemy CONSEIBO**, Conseiller Technique du Directeur Général de l'Agence Nationale de la Promotion des TIC (ANPTIC)
- **Monsieur Juste S. COULIBALY**, Administrateur des services financiers, Directeur de la Coordination des Projets et Programmes (DCPP)
- **Monsieur Sulvint COMPAORE**, Economiste, Directeur des activités postales (DAP), Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
- **Monsieur Jean Ousmane SAWADOGO**, Conseiller des affaires économiques, Direction Générale de l'économie et de la planification (DGEP), Ministère de l'économie, des finances et du développement (MINEFID)
- **Monsieur Pébié NEBIE**, Conseiller en études et analyse à la Direction Générale des Infrastructures de communications Electroniques ;
- **Monsieur Férona MEDA**, Attaché de mission au Département gouvernance économique et financière, Premier Ministère
- **Monsieur Séni NANA**, Ingénieur de conception en informatique, Direction Générale des Technologies de l'Information et de la Communication (DGTIC)
- **Monsieur Ignance SAWADOGO**, Statisticien, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)

- **Monsieur Abdoul-Karim SAGA**, Ingénieur de conception en informatique, Direction Générale du Développement de l'Industrie Numérique (DGDI)
- **Monsieur Hamadou OUEDRAOGO**, Inspecteur des services postaux et financiers, Chef de département prospective, études et planification (DPEP), Société Nationale des Postes (SONAPOST)

Personnes ressources :

- **Monsieur Hamadé OUEDRAOGO**, Chargé de Mission au Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
- **Monsieur Abdoulaye KONDE**, Magistrat ; Conseiller Technique du Ministre de Développement de l'Economie Numérique et des Postes, Président du Conseil d'Administration de la SONAPOST

EQUIPE D'APPUI

- **Monsieur Issaka TAO**, Inspecteur des services postaux et financiers, Société nationale des Postes (SONAPOST)
- **Monsieur Corentin SANDWIDI**, Responsable de la l'administration et des réclamations, Transport-Confort-Voyageurs (TCV)
- **Monsieur Sidiki SIENOU**, Agent d'exploitation des services postaux et financiers, Chronopost International
- **Enock ZONGO**, Manager des opérations, Silson Global Business Burkina Sarl, ASC for UPS
- **Monsieur Christian Olivier GUIRA**, Responsable du service importation, SAGA-EXPRES
- **Monsieur Gilbert SORE**, Manager des opérations, DHL
- **Monsieur Alfred ZONGO**, Conseiller d'intendance scolaire et universitaire, Chef de service administratif et financier, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)
- **Monsieur Waoga- Wendé Théophile KABORE**, Ingénieur Statisticien Economiste, Directeur des Statistiques Sectorielles
- **Monsieur Wilfred OUEDRAOGO**, Chef de service de la Production Statistique, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)
- **Monsieur Audrey ZONGO**, Conseiller des affaires économiques, Direction Générale de l'économie et de Planification du MINEFID
- **Monsieur Philippe Arnaud SAWADOGO**, Inspecteur des services postaux et financiers, Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)
- **Monsieur Patrick saint Eloi KABORE**, Statisticien, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)
- **Monsieur Dambo Adama KONE**, Statisticien, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)
- **Monsieur Saidou SAWADOGO**, Statisticien, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)
- **Monsieur Ousmane BAMOGO**, Conseiller d'administration scolaire et universitaire, Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles (DGESS)