ECONOMIC COMMUNITY OF
WEST AFRICAN STATES

COMMUNAUTE ECONOMIQUE DES
ETATS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

SOIXANTE-DIX-SEPTIEME SESSION ORDINAIRE DU CONSEIL DES MINISTRES DE LA CEDEAO

Abuja, 15 – 16 décembre 2016

DIRECTIVE C/DIR.1/12/16 PORTANT SUR LA RÉFORME ET LA RÉGULATION DU SECTEUR POSTAL DANS L'ESPACE CEDEAO

LE CONSEIL DES MINISTRES,

VU les Articles 10,11 et 12 du Traité de la CEDEAO tels qu'amendés en juin 2006, portant création du Conseil des Ministres et définissant sa composition et ses fonctions ;

VU l'Article 33 dudit Traité relatif à la nécessité de promouvoir une collaboration plus étroite entre leurs administrations postales, d'assurer au sein de la Communauté des services postaux efficaces, plus rapides et plus fréquents et d'harmoniser l'acheminement du courrier ;

VU le Protocole Additionnel A/SP1/06/06 portant amendement du Traité de la CEDEAO ;

VU L'Agenda 2063 de l'Union africaine qui aspire à la mise en place d'une infrastructure adéquate pour soutenir l'intégration accélérée de l'Afrique ainsi que la transformation technologique de la Société et le développement du commerce ;

CONSIDERANT la situation postale en général déficitaire en Afrique de l'ouest, où près de 40,57% de la population n'ont pas accès au service postal;

CONSCIENT que le secteur postal de la communauté est caractérisé par un volume de courrier faible, un niveau de qualité de service en deçà de la norme mondiale fixée au niveau de l'Union postale universelle;

CONSIDERANT que la poste, malgré sa position favorable du fait de sa présence en zone rurale, ne joue pas encore un rôle important dans le domaine de la bancarisation des populations ;

RECONNAISSANT le besoin de considérer l'infrastructure postale comme essentielle au développement économique national et régional et qu'il est important d'inscrire le secteur postal au rang des priorités des Etats et de la Région ;

RECONNAISSANT par ailleurs la nécessité d'une libéralisation graduelle et concertée du secteur afin de ne pas fragiliser les opérateurs prestataires du service universel ;

CONVAINCU qu'une infrastructure postale régionale efficace contribuera à aider les Etats de la CEDEAO à réaliser les objectifs du développement durable, principalement, l'objectif 1: « éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde » ; l'objectif 4 : « assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie » ; l'objectif 9 : « bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation » et l'objectif 13 : « prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions » ;

CONVAINCU également que les services postaux sont un outil essentiel pour la mise en œuvre de l'agenda 2063 de l'Union africaine ;

DESIREUX de veiller à une organisation efficiente du secteur à l'échelle de la sous-région et de mettre en place les mécanismes nécessaires à son développement ;

SUR RECOMMANDATION de la deuxième session ordinaire du Conseil des Ministres en charge des Postes de la CPEAO qui s'est tenue à Niamey, du 20 au 21 juin 2016 ;

PRESCRIT

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1er : DÉFINITIONS

Aux fins de la présente directive, les définitions sont tirées des différents Actes de l'Union postale universelle tels qu'adoptés par ses Pays membres au cours des Congrès. Ainsi on entend par :

a. **services postaux**, les services ayant trait à la collecte, au tri, à la transmission et à la distribution des envois postaux;
b. **envoi postal**, un envoi portant une adresse dans la forme où il doit être trié, acheminé et distribué par le prestataire du service universel ou tout autre opérateur postal autorisé. Il peut s'agir en plus de l'envoi de la poste aux lettres, du colis postal, des mandats de poste;
c. **service postal universel**, la prestation permanente aux clients de services postaux de base de qualité, en tout point du territoire d'un pays, à des prix abordables;

d. **services postaux de base**.
   - ✓ Les envois prioritaires et non prioritaires jusqu'à 2 kilogrammes.
   - ✓ Les lettres, cartes postales, imprimés et petits paquets jusqu'à 2 kilogrammes.
   - ✓ Les envois pour les aveugles jusqu'à 7 kilogrammes.
   - ✓ Les sacs spéciaux contenant des journaux, des écrits périodiques, des livres et des documents imprimés semblables, à l'adresse du même destinataire et de la même destination, dénommés «sacs M», jusqu'à 30 kilogrammes.

e. **réseau postal public**, l'organisation et les moyens mis en œuvre par le prestataire du service universel en vue de (i) la levée des envois couverts par l'obligation de service universel aux points d'accès sur l'ensemble du territoire. (ii)L'acheminement et le traitement de ces envois du point d'accès du réseau postal jusqu'au centre de distribution. (iii)La distribution à l'adresse indiquée sur l'envoi.

f. **point d'accès**, les installations physiques (boîtes aux lettres, locaux du prestataire du service universel), où les envois postaux peuvent être déposés et retirés par des utilisateurs ;

g. **opérateur désigné**, toute entité gouvernementale ou non gouvernementale désignée officiellement par l'Etat membre pour assurer l'exploitation des services postaux et remplir les obligations de service universel découlant des Actes de l'Union postale universelle sur son territoire;

h. **levée**, toute opération consistant à collecter les envois déposés aux points d'accès ;

i. **distribution**, tout processus de traitement au centre de distribution et de remise des envois aux destinataires;

j. **courrier transfrontalier**, le courrier en provenance ou à destination d'un autre Etat membre ou d'un pays tiers;

k. **services réservés**, les services susceptibles d'être réservés par chaque Etat membre aux prestataires du service universel, dans les conditions définies dans la présente directive, aux fins du maintien et du développement du service postal universel dans l'espace communautaire ;

l. **autorisations et licences**, actes de l'autorité règlementaire fixant les droits et les obligations spécifiques du secteur postal et permettant à des entreprises d'offrir des services postaux non réservés

m. **autorité nationale de régulation**, l'organisme auquel l'Etat membre confie les fonctions de régulation relevant de l'application de la présente directive et de la législation nationale sur le secteur postal;

n. **expéditeur**, la personne physique ou morale à l'origine des envois postaux ;
o. **destinataire**, la personne physique ou morale à laquelle est adressée des envois postaux ;
p. **utilisateurs**, toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de services postaux en tant qu'expéditeur ou de destinataire ;
q. **frais terminaux**, la rémunération du prestataire du service universel de destination par l'opérateur prestataire du service universel à l'origine d'un envoi de la poste aux lettres, pour son traitement et sa distribution;
r. **adressage postal**, la description formalisée de la structure des adresses types du pays. Cette description formalisée, comprend.
   - ✓ La définition des types d'adresses et leurs composants structurels par ligne.
   - ✓ La description des éléments assemblés.
   - ✓ La présentation des adresses sur les envois.
   - ✓ Les abréviations, ponctuation ou caractères accentués standard.
   - ✓ L'indication si l'élément est obligatoire ou facultative.
s. **code postal**, un identifiant composé généralement d'une série de caractères numériques ou alphanumériques et intégré à une adresse postale à des fins de tri du courrier.

ARTICLE 2 : OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION DE LA DIRECTIVE

1. Le principal objectif de la Directive consiste à concilier une libéralisation concertée, graduelle et maîtrisée du marché postal dans l'espace CEDEAO, avec la garantie de la prestation durable et de qualité du service universel, et la viabilisation des opérateurs prestataires du service universel.

2. A cette fin, la présente directive établit les principes communs au secteur postal régional :

a. La définition du service postal universel au niveau communautaire.
b. Les critères permettant de réserver certains services postaux aux prestataires du service universel.
c. Les principes pour la définition et la mise en place de mécanismes possibles de financement du service postal universel.
d. Les éléments d'un processus harmonisé et efficace de réforme du secteur postal à l'intérieur de l'espace CEDEAO.
e. Les principes établissant une méthodologie commune d'analyse du marché postal dans l'espace CEDEAO ainsi que la mise en place d'une base de données régionale accessible à tous les Etats membres.
f. La mise en place d'un mécanisme de contrôle du respect par les opérateurs du service postal universel de leurs obligations en matière de fourniture du service universel dans l'espace communautaire.

g. Les principes pour une politique régionale harmonisée pour la formation du personnel des opérateurs désignés.

CHAPITRE II
LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL

ARTICLE 3 : DÉFINITION ET CONTENU

1. Pour contribuer au renforcement du principe de l'unicité du territoire postal inscrit dans la Convention de l'Union postale universelle, les Etats membres veillent à ce que tous les utilisateurs jouissent du droit à un service postal universel qui correspond à une offre de services postaux de base de qualité, fournis de manière permanente en tout point de leur territoire, à des prix abordables.
2. A cette fin, chaque Etat membre adopte les mesures nécessaires pour que le service universel comprenne, au minimum, les prestations suivantes-
    a. La levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes.
    b. Les services des envois recommandés ou avec valeur déclarée.
    c. La levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 30 kilogrammes.
3. Chaque Etat peut inclure un service autre que ceux cités ci-dessus, pour autant que cela ne vienne en contradiction avec les dispositions de la présente directive concernant notamment le champ de la libéralisation du marché postal au sein de la communauté. L'Etat membre concerné devra informer la CPEAO des droits et obligations assignés au prestataire du service universel en la matière.
4. Les dimensions minimales et maximales des envois postaux visés sont celles fixées dans la convention postale universelle et le règlement des colis postaux adoptés par les congrès successifs de l'Union postale universelle.
5. Les limites de poids de la couverture du service postal universel peuvent être abaissées, par chaque Etat membre ou collectivement au niveau de la communauté, lorsque les circonstances l'exigent.
6. Le service universel décrit dans la présente directive comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontaliers.
7. Chaque Etat membre veille à ce que la prestation du service universel soit assurée et notifie à la CPEAO les mesures qu'il a prises pour remplir cette obligation.

ARTICLE 4 : ACCESSIBILITÉ

1. Les Etats membres conviennent que l'accès au service postal universel doit être défini à partir des besoins des clients. Chaque Etat membre prend ainsi les mesures nécessaires pour que les exigences suivantes en matière d'accès au service universel soient, à terme, remplies.

a. La superficie moyenne couverte par un point d'accès ne dépasse pas 800 km^2, sous réserve des conditions géographiques de chaque pays.

b. Le nombre d'habitants ou d'utilisateurs potentiels par point d'accès ne dépasse pas 50 000 habitants.

c. Le nombre d'utilisateurs potentiels ayant accès à la réception de courrier ne soit pas en deçà des 95% (distribution à domicile, distribution par boîtes postales, distribution au guichet des bureaux de poste, ou distribution par un tiers).

2. Chaque Etat membre prend par ailleurs les mesures nécessaires pour que le service universel réponde aux exigences suivantes.
   Un service identique aux utilisateurs se trouvant dans des conditions comparables.
   Un service disponible sans discrimination, sous quelque forme que ce soit, notamment pour des considérations d'ordre politique, religieux ou idéologique.
   Un service adapté à l'évolution technologique, économique et social ainsi qu'à l'évolution des besoins des utilisateurs.

ARTICLE 5 : QUALITÉ DE SERVICE

1. Les Etats membres s'accordent à fixer les normes minimales de qualité de service suivantes.
   a. A l'intérieur et entre les grandes villes : 90% à J+2.
   b. Entre la capitale et les régions rurales: 85% à J+5.
   c. Entre deux régions rurales: 75% entre J+5 et J+7.
   d. Entre deux capitales des Etats membres : 85% à J+5.
2. Ces normes doivent évoluer au fil du temps et doivent se rapprocher de la norme mondiale de l'UPU. Les différences économiques entre les régions ne justifient pas la définition de normes nationales uniques.
3. Les Etats membres peuvent charger l'autorité nationale de régulation, ou un organisme indépendant, pour mesurer le niveau de qualité de la prestation du service universel offerte aux utilisateurs. Ils prennent les mesures nécessaires pour que des informations précises et actualisées sur les résultats obtenus soient régulièrement fournies aux utilisateurs.
4. Les Etats membres prennent par ailleurs des mesures pour fournir régulièrement ces informations à la CPEAO, pour leur diffusion au sein de la communauté.

5. Les Etats membres conviennent que des éléments harmonisés d'adressage postal, ainsi que des principes directeurs pour l'établissement des codes postaux doivent être mis en place au niveau régional, pour créer les conditions de réalisation des normes fixées dans la présente directive.
6. Les Etats membres prennent à cet effet les mesures nécessaires pour la mise en place d'un système d'adressage au niveau communautaire, dans un délai maximal de trois (3) années, à partir de l'adoption de la présente directive. Les expériences nationales en cours ou réalisées devraient servir de base pour la mise en place de ce système communautaire d'adressage postal et de codes postaux.

ARTICLE 6 : LES PRIX

1. Les Etats membres conviennent de la nécessité d'une réforme de la structure des tarifs. Ils prennent des mesures pour que les prix de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel soient abordables et doivent être tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts.
2. Chaque Etat membre prend à cet effet des mesures pour.
    a. Baisser le prix de location des boîtes postales, en particulier dans les régions rurales où le développement économique est moins important.
    b. Prendre les mesures nécessaires pour que le prix du timbre soit (au moins en grande partie) à même de compenser la baisse des tarifs de boîtes postales et ;
    c. Financer les mesures d'amélioration de la qualité.
3. Les Etats membres peuvent décider qu'un tarif unique soit appliqué sur l'ensemble du territoire de la communauté, à l'instar de ce qui avait été fait pour le service du mandat express international (MEI).
4. Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour établir, dans un délai de cinq (5) ans après l'adoption de la présente directive, des mécanismes pour la détermination des coûts inhérents à la prestation du service postal universel et ainsi fixer des prix basés sur les coûts. Ils prennent des mesures pour garantir que la comptabilité des prestataires du service universel réponde aux dispositions sur le calcul des coûts (comptabilité analytique).
5. Les autorités nationales de régulation veillent à ce que le système de comptabilité mis en place par le prestataire du service universel, vérifié par un organisme compétent indépendant, soit conforme aux exigences édictées dans la présente directive.

ARTICLE 7 : FINANCEMENT DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

1. Chaque État membre prévoit des mécanismes de financement pérennes pour assurer la continuité de la fourniture du service universel.
2. Plusieurs mécanismes peuvent être envisagés pour assurer le financement du service postal universel, ceux-ci pouvant être utilisés seuls ou combinés afin d'atteindre l'objectif souhaité.
3. Dans la mesure du possible des services peuvent être réservés par les Etats membres. Ces services concernent la levée, le tri, le transport et la distribution des envois de correspondance intérieure, courrier accéléré ou non.
4. Chaque Etat membre peut mettre en place un fonds de financement du service postal universel, lorsqu'il est établi que les obligations telles que définies dans la présente directive constituent des charges financières inéquitables pour le prestataire du service universel. Dans ce cas, l'alimentation de ce fonds est assurée par les opérateurs postaux présents sur le marché et peuvent constituer une des conditions de l'octroi de licences ou d'autorisations d'exploitation des services non réservés.
5. Les Etats membres s'engagent à assurer un fonctionnement régulier, rigoureux, autonome et participatif des organismes ayant la gestion des fonds de financement du service postal universel lorsqu'ils sont mis en place, pour s'assurer la confiance des opérateurs privés vis-à-vis du processus.
6. L'administration du fonds est confiée à une entité indépendante du prestataire du service universel bénéficiaire.
7. Des subventions d'équilibre, d'exploitations fixées à l'avance ou encore des subventions d'investissement (pour l'extension du réseau par exemple) peuvent être concurremment accordées par un Etat membre lorsqu'elles s'avèrent nécessaire pour assurer la pérennité financière du prestataire du service universel. Ces subventions sont accordées en application de la convention de concession attribuée au prestataire du service universel. La durée et le niveau dégressif des subventions sont fixés dans le cadre de la signature d'un contrat-plan entre l'Etat et le prestataire du service universel.
8. Chaque Etat membre peut, soit solliciter directement, soit appuyer une demande du prestataire du service universel afin d'obtenir des fonds pour développer le réseau postal notamment pour l'extension du réseau physique et le développement de ses dimensions électronique et financière.

CHAPITRE III

LES SERVICES RESERVES ET NON RESERVES

ARTICLE 8 : LES SERVICES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE RÉSERVÉS

1. Afin de pérenniser le service universel, chaque Etat membre peut réserver les prestations concernant la levée, le tri, le transport et la distribution des envois de correspondance intérieure, courrier accéléré ou non, d'un poids n'excédant pas 1000 grammes pour les correspondances intérieures et 500 grammes pour le courrier accéléré, ou des envois dont le prix est inférieur à trois (3) fois le prix applicable à un envoi de correspondance de premier échelon de poids.
2. Des dérogations à ces limites peuvent être autorisées dans le cas du service postal gratuit accordé aux aveugles et malvoyants.
3. Les Etats membres décident de la libéralisation progressive de ces services en tenant compte de l'évolution économique, sociale et technologique au sein de la communauté, ainsi que de l'équilibre financier du prestataire du service universel en vue de garantir l'accès au service universel à tous les utilisateurs des services postaux.
4. Les autorités nationales de régulation sont chargées du contrôle et du suivi de l'application de ces prescriptions sur leur territoire national. Chaque Etat membre diffuse les informations au sein de la communauté les informations y relatives afin de permettre un réexamen périodique de la situation du secteur postal communautaire.

ARTICLE 9 : LES CONDITIONS RÉGISSANT LA PRESTATION DES SERVICES NON RÉSERVÉS

1. Les Etats membres peuvent accorder des autorisations et de licences individuelles pour l'exploitation des services postaux non réservés qui ne relèvent pas du service postal universel.
2. Les Etats membres conviennent que l'octroi d'autorisations ou de licences peut être subordonné au versement d'une contribution au fonds de financement du service postal universel, lorsque l'Etat membre décide d'en instituer un au niveau national. Il est par ailleurs subordonné à l'obligation de ne pas porter atteinte aux droits exclusifs accordés au prestataire du service postal universel.
3. Les Etats membres établissent des procédures harmonisées pour l'octroi d'autorisations ou de licences pour l'exploitation des services non réservés ne relevant pas du service postal universel.

4. Les mesures d'harmonisation pour l'octroi d'autorisations ou de licences sont arrêtées par Etats membres au sein de la CPEAO, pour assurer aux utilisateurs et aux prestataires des services postaux un accès au réseau postal public dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Les mesures d'harmonisation concernent notamment les critères que doit respecter l'opérateur postal, les modalités de publication ainsi que les procédures de recours.
5. Les autorités nationales de régulation sont chargées de l'octroi des autorisations et des licences sur leur territoire national en appliquant les procédures harmonisées régionales y relatives.

CHAIPTRE IV

LE PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

ARTICLE 10 : DÉSIGNATION DU PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL (SPU)

1. Chaque Etat membre prend des mesures pour que la prestation du service universel soit assurée notamment les dispositions prises pour remplir les obligations de service universel et l'identification du prestataire chargé de les remplir.
2. L'Etat membre détermine, dans le respect du droit communautaire, les obligations assignées au prestataire du service universel et en informe la CPEAO. Le prestataire du service universel doit notamment offrir.
    a. La garantie de l'inviolabilité des envois postaux qui lui sont confiés.
    b. La sécurité des envois et des installations ouvertes aux utilisateurs des services postaux.
    c. Un service respectant les exigences essentielles en matière d'accessibilité sur le territoire national, ainsi qu'en matière de qualité et de prix.
    d. Un service identique aux utilisateurs se trouvant dans des situations comparables.
    e. Un service sans discontinuité et sans discrimination, sauf en cas de force majeure, n'obéissant pas en l'occurrence à des raisons politiques, religieuses ou idéologiques.
    f. Un service susceptible d'évoluer en considération de l'évolution de l'environnement économique, social et technologique ainsi que des besoins des utilisateurs.

3. Chaque Etat membre attribue le droit d'exploitation du service universel sur la base d'une convention de concession. La concession est définie comme un contrat qui charge le prestataire désigné, d'exécuter la prestation du service universel, à ses frais, avec ou sans subvention, avec ou sans garantie d'intérêt. Le prestataire désigné est rémunéré par l'exploitation du service universel, qui lui donne le droit de percevoir des redevances sur les utilisateurs du service. Une mise en concurrence et une procédure d'appel d'offre ne sont pas requis lors de la passation du contrat de concession. La convention de concession contient, entre autres, les conditions suivantes :
    a. La nature, les caractéristiques et les zones de couverture du réseau.
    b. Les conditions de garantie de la continuité, de la disponibilité, de la qualité du service, de la neutralité, de la sécurité et de l'accessibilité aux services offerts.
    c. La nature et les caractéristiques des services offerts.
    d. Les dispositions techniques d'accès au réseau.
    e. La détermination des tarifs applicables aux services relevant du service universel.
    f. Les modalités d'exploitation garantissant une concurrence loyale.
    g. Les relations avec les utilisateurs et les autres opérateurs postaux.
    h. La durée, les modalités de suspension, d'annulation et de renouvellement de la concession.
    i. La tenue d'une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts des prestations relevant du service universel.
4. Chaque Etat membre charge l'autorité règlementaire nationale de surveiller la bonne exécution de la gestion du service universel et d'en sanctionner éventuellement les manquements. Dans ce cas, l'autorité règlementaire nationale a le droit d'imposer des pénalités, voire même de résilier la concession en reprenant le projet sans compensation.
5. Le service concédé doit être organisé pour permettre une exploitation rémunératrice, qui assure la couverture de ses coûts réels. Si l'Etat rompt unilatéralement cet équilibre, il doit pourvoir à son rétablissement dans l'intérêt du service, et dans celui de son cocontractant.

CHAPITRE V

LA REFORME DU SECTEUR POSTAL

ARTICLE 11 : PRINCIPES DIRECTEURS POUR UNE RÉFORME HARMONISÉE DU SECTEUR POSTAL

1. Les Etats membres prennent des mesures pour appliquer des processus harmonisés de réforme du secteur postal et de modernisation de l'opérateur en charge du service universel.
2. Les Etats membres reconnaissent qu'il y a plusieurs acteurs intéressés par le secteur postal, qui ont en outre une vision prospective et moderne sur les conditions actuelles et futures de l'activité postale et qu'il est indispensable et important que chacun de ces acteurs soient impliqués dans le processus de réforme.
3. Les Etats membres reconnaissent de ce fait la pertinence du Plan intégral de réforme et développement postal (PIDEP), approche proposée par l'Union postale universelle et qui permet aux Etats d'avoir une ligne d'orientation/feuille de route. Ils reconnaissent la nécessité de tenir compte, pour la formulation du PIDEP, des études en cours au Bureau International, et spécifiquement l'Indice Intégré de développement postal.
4. Les Etats membres s'engagent à prendre pour modèle le PIDEP, renforcé par l'index intégré de développement postal (2IPD), pour initier/corriger leurs processus de réforme du secteur et de modernisation de l'opérateur en charge de la prestation du service postal universel.

ARTICLE 12 : LE PROCESSUS DE RÉFORME POSTALE

A. Les Etats membres veillent à ce que le processus de réforme comprenne les quatre (4) parties principales suivantes :

1. ***Analyse de la situation du secteur postal***
   Il s'agit à cet effet de faire l'analyse de la situation du secteur postal du pays dans le contexte de l'environnement mondial. Cette partie représente un élément indispensable pour les autorités publiques ainsi que pour les experts qui ont besoin d'un cadre de référence pour leurs travaux, car elle donne une image de l'activité postale et ses spécificités. L'analyse des informations de base des services postaux du pays afin de déterminer la situation dans les domaines légal, du marché postal national et de l'offre de services par l'opérateur public notamment en ce qui concerne le service postal universel.

2. ***Fixation des objectifs et de la stratégie***

La deuxième étape consiste en la fixation des principaux objectifs de la réforme et la manière dont celle-ci va profiter aux divers acteurs intéressés par le secteur postal. Ces objectifs doivent être clairs et cohérents, de manière à illustrer les avantages de la réforme au niveau national.

3. ***Composantes du plan de réforme***

L'exécution du processus de réforme se base sur quatre éléments qui constituent des axes indispensables pour la production de résultats suivant un processus logique et cohérent.

a. Détermination du service postal universel: mesures nécessaires à l'adoption des décisions concernant le service postal universel (champ, contenu, normes de qualité, prix et financement).
b. Elaboration et diffusion de la politique sectorielle par le gouvernement: identification des facteurs de décision dont dépend la mise en place de la réforme et du développement des services. Les Etats membres reconnaissent à cet effet la nécessité d'une libéralisation graduelle et d'une concurrence fondées sur une politique appropriée, propre à garantir la fourniture pérenne du Service Postal Universel.
c. Etablissement du cadre juridique adéquat pour le développement du secteur. Cette étape trace le chemin à suivre pour mettre en place un cadre juridique approprié, instaurer la fonction de régulation et les conditions nécessaires à son évolution.
d. Modernisation des services et de l'opérateur prestataire du service postal universel: mesures nécessaires pour transformer l'opérateur public et les services qu'il assure, en particulier le service postal universel.

4. ***Estimation des coûts et financement***

Une fois que les activités relatives à chacun des axes auront été déterminées, il conviendra de structurer le plan d'action qui compose le Plan de réforme d'un pays. Il est nécessaire de déterminer les actions qui seront menées à court, moyen et long termes, et fixer un ordre de priorité séquentiel et stratégique.

Ainsi, chacune des actions du plan devront se composer des éléments suivants.

a. Descriptif des travaux, y compris spécifications concernant leur étendue et leur portée.
b. Exigences techniques et profil du personnel chargé de l'exécution.
c. Exigences en matière de délais d'exécution.
d. Coût de chaque action.

Une fois les coûts du plan définis, il convient de déterminer les sources de financement possibles, qu'il s'agisse de fonds propres liés au budget national de l'Etat membre, des budgets du régulateur ou de l'opérateur, ou de fonds dont dispose le gouvernement et provenant d'organismes de financement du développement des réformes de l'Etat.

B. La mise en œuvre de la réforme (calendrier, structures)

1. Pour assurer une exécution efficace et adéquate des actions à la base de la réforme, les Etats membres prennent les dispositions nécessaires pour mettre en place une structure organisationnelle spécifique et désigner une personne chargée de coordonner les actions et les travaux des diverses entités participantes. Ils s'assurent par ailleurs de l'élaboration d'un échéancier pour la mise en œuvre des actions du plan (à court, moyen et long termes).
2. Les Etats membres prennent des mesures adéquates en vue d'inclure le développement des services postaux comme composante essentielle des « Plans Nationaux de développement », en raison du rôle significatif que ce secteur joue dans le développement socio-économique des pays de la CEDEAO.

CHAPITRE VI
LA REGULATION DU SECTEUR POSTAL

ARTICLE 13 : L'OBJECTIF DE LA RÉGULATION POSTALE

Le principal objectif de la régulation est de créer un environnement favorable à la promotion d'un marché efficace au travers d'une concurrence loyale, dans un cadre réglementaire couvrant les activités des différents acteurs, à savoir, les opérateurs, les services offerts, les utilisateurs et le régulateur, le tout en tenant compte de la nécessité de garantir et de préserver les objectifs du service postal universel.

ARTICLE 14 : L'AUTORITÉ NATIONALE CHARGÉE DE LA RÉGULATION

1. En application de la présente directive, les Etats membres mettent en place une autorité nationale chargée de réguler le marché postal national.
2. Les Etats membres s'accordent à créer les conditions nécessaires pour que cette autorité exerce ses attributions en toute indépendance.
3. Les Etats membres s'assurent de l'introduction de règles garantissant les intérêts des utilisateurs des services postaux et du contrôle de leur application par l'autorité règlementaire nationale.
4. Les Etats membres veillent à ce que les autorités nationales de régulation aient principalement pour attributions.

a. S'assurer de la prestation d'un service postal universel de qualité.

Etablir des normes de qualité de service notamment en les fixant en termes de fréquence de distribution du courrier et des services de base tels que les lettres et les colis postaux, de sécurité et d'accès aux services postaux de base.

Etablir des critères pour le développement et l'extension/réduction du service postal universel en fonction de l'environnement technologique, économique et social du pays, ainsi que de l'évolution des besoins des utilisateurs des services postaux.

Suivre le fonctionnement des mécanismes établis pour le financement du service postal universel (application des services réservés, utilisation du fonds de compensation et affectation des subventions de l'Etat).

Etablir un mécanisme de contrôle et de suivi de la provision du service postal universel par l'opérateur en charge des obligations du service universel.

Contrôler les activités des opérateurs postaux afin de s'assurer de leur non-ingérence dans les services réservés.

b. Créer un environnement concurrentiel favorable à la pertinence et la viabilité du réseau postal

Favoriser une concurrence loyale en édictant des règles garantissant la transparence et l'équité.

Conduire des enquêtes pour déterminer le niveau de satisfaction des utilisateurs des services postaux et enjoindre les opérateurs postaux à répondre le mieux possible aux besoins des utilisateurs.

S'assurer de la rémunération équitable du prestataire du service postal universel, qui tient compte des coûts encourus.

Donner son avis sur les prix des services faisant partie de l'offre du service postal universel et encourager la mise en place par l'opérateur prestataire du service universel d'un système de comptabilité permettant la détermination des coûts encourus.

Encourager le partenariat entre opérateurs notamment dans l'accès au réseau postal.

c. Protéger les intérêts des utilisateurs

Mettre en place un mécanisme d'information sur les performances des opérateurs postaux à l'intention du Gouvernement et des utilisateurs.

Traiter les réclamations des utilisateurs à l'endroit des opérateurs notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité de service.

Régler équitablement les litiges en prévoyant, lorsque cela se justifie, un système de remboursement et/ou de dédommagement.

5. Chaque Etat membre peut fixer, dans le respect des dispositions de la présente directive, d'autres attributions conformément à leur situation nationale.
6. Les Etats membres prennent les dispositions nécessaires pour favoriser l'émergence d'un marché postal régional. Ils édictent à cet effet des règles communes pour réguler le marché postal communautaire.
7. Les Etats membres conviennent à cet effet de la nécessité d'établir, au sein de la CPEAO, une entité regroupant les autorités nationales de régulation des pays membres de la CEDEAO.

CHAPITRE VII

LE MARCHE POSTAL COMMUNAUTAIRE

ARTICLE 15 : L'ANALYSE DU MARCHÉ POSTAL

Les Etats membres s'accordent sur la nécessité de conduire périodiquement une analyse du marché postal régional. L'analyse du marché porterait sur les points suivants :

a. La taille du marché des produits et des services postaux.
b. L'état des lieux de l'harmonisation des politiques et réglementations postales dans la région.
c. Les principales opérations enregistrées sur le marché au cours d'une période déterminée.
d. L'analyse SWOT des principaux acteurs du marché.
e. Le descriptif des services et produits qui connaissent une croissance rapide.
f. Les possibilités de lancement de nouveaux concepts répondant au développement du e-commerce.
g. Les scenarii et circuits de distribution possibles pour les opérateurs du e-commerce.
h. Les perspectives des services et produits postaux à l'horizon 2020.
i. Le décryptage des politiques gouvernementales qui affectent le secteur, pays par pays.
j. Le cadre de définition des produits et services postaux en Afrique de l'Ouest.
k. Les liens entre optimisation des réseaux postaux et développement socio-économique local.

ARTICLE 16 : LA GESTION DES INFORMATIONS

1. Les Etats membres prescrivent au Secrétariat exécutif de la CPEAO de présenter au Conseil des Ministres de la CPEAO, tous les ans et au plus tard le 31 décembre 2018, un rapport portant sur l'analyse du marché postal communautaire.

2. Le Secrétariat exécutif de la CPEAO propose, le cas échéant, des dispositions susceptibles de faire évoluer la présente directive et la mettre en conformité avec les exigences de l'évolution du marché communautaire.
3. Chaque Etat membre peut entreprendre cette analyse sur son territoire, selon la périodicité qu'il se fixe. Cette analyse devra porter, à tout le moins, sur les points déterminés dans la présente directive. L'Etat membre prend les mesures nécessaires pour mettre les résultats de l'analyse de son marché local à la disposition du Secrétariat exécutif de la CPEAO.
4. Les Etats membres se réservent le droit d'édicter des règles restrictives pour la diffusion des résultats obtenus, en dehors des instances habilités de l'espace CEDEAO.

CHAPITRE VIII

L'INTERCONNEXION DES RESEAUX POSTAUX DES PAYS MEMBRES

ARTICLE 17 : LES FRAIS TERMINAUX

1. Afin de garantir la prestation transfrontalière du service universel, les Etats membres encouragent les prestataires du service universel à s'accorder sur des frais terminaux éventuels pour le courrier transfrontalier intercommunautaire.
2. Les Etats membres prennent des dispositions pour avoir une position commune lors des discussions sur les frais terminaux à l'Union postale universelle.

ARTICLE 18 : LES NORMES TECHNIQUES POUR L'EXPLOITATION DE PRODUITS INNOVANTS

1. Les Etats membres prennent des mesures pour harmoniser leurs normes et règlementations techniques en vue de favoriser l'interconnexion de leurs réseaux nationaux.
2. Les normes sont fixées en application des décisions prises en la matière au niveau de l'Union postale universelle.
3. Les Etats membres s'accordent à prendre les dispositions nécessaires pour offrir au public, entre autres, les services électroniques postaux ci-après, décrits dans les Règlements de l'Union postale universelle.
    a. Le courrier électronique postal, qui est un service postal électronique faisant appel à la transmission de messages et d'informations électroniques par les opérateurs prestataires du service universel.

b. Le courrier électronique postal recommandé, qui est un service postal électronique sécurisé fournissant une preuve d'expédition et une preuve de remise d'un message électronique et passant par une voie de communication protégée entre utilisateurs authentifiés.
c. Le cachet postal de certification électronique, attestant de manière probante la réalité d'un fait électronique, sous une forme donnée, à un moment donné, et auquel ont pris part une ou plusieurs parties.
d. La boîte aux lettres électronique postale, permettant l'envoi de messages électroniques par un expéditeur authentifié ainsi que la distribution et le stockage de messages et d'informations électroniques pour un destinataire authentifié.

4. Les Etats membres prennent en outre des dispositions pour assurer la localisation et le suivi du courrier transfrontalier.
5. Les Etats membres encouragent les opérateurs prestataires du service universel à exploiter les produits et services favorisant l'inclusion financière des populations (micro finance, comptes d'épargne virtuels, etc.) en s'appuyant notamment sur les NTIC.
6. Ils proclament le principe de la neutralité technologique notamment en ce qui concerne les moyens techniques utilisés, pour autant que ces moyens permettent l'interconnexion entre les différents réseaux nationaux.

CHAPITRE IX

ALLIANCES ET PARTENARIATS

ARTICLE 19 : ALLIANCES, COENTREPRISES ET PARTENARIATS

Les Etats membres reconnaissent l'intérêt d'établir des alliances/partenariats nationaux ou transfrontaliers, entre les opérateurs postaux prestataires du service universel ou avec d'autres partenaires mieux qualifiés dans un domaine précis comme par exemple les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Les Etats membres encouragent les opérateurs prestataires du service universel à s'investir dans des partenariats avec le secteur privé afin de parvenir à plus d'efficacité et offrir des services meilleurs et innovants.

CHAPITRE X

LA POLITIQUE COMMUNAUTAIRE DE FORMATION DU PERSONNEL

ARTICLE 20 : PRINCIPES POUR UNE POLITIQUE HARMONISÉE DE FORMATION DU PERSONNEL

1. Les Etats membres s'accordent pour adopter une politique commune de formation du personnel des opérateurs prestataires du service universel et veillent à ce que les contenus des cours dispensés soient adaptés aux besoins du marché postal communautaire en pleine évolution.
2. Les Etats membres veillent notamment à ce que les principes suivants soient observés en matière de formation du personnel.
    a. La promotion de systèmes de formations ciblées, de courte durée et peu coûteuses pour le personnel d'exploitation.
    b. La mutualisation de la formation des cadres moyens et supérieurs dans des Centres ou Instituts à vocation régionale.
    c. La formation en management des gestionnaires, en collaboration avec les Ecoles ou Instituts qui offrent cette formation au niveau régional.
    d. Les formations de courte durée dans des domaines spécialisés (informatique, marketing, gestion des projets).
    e. La recherche des moyens tendant à minimiser les charges en matière de formation aux niveaux national et régional.
    f. La promotion de la formation à distance notamment via l'Internet en utilisant notamment les cours en ligne du programme «Train Post» développés par l'Union Postale Universelle.
    g. La promotion de l'apprentissage et le recyclage continu du personnel, quel que soit le niveau considéré.

ARTICLE 21 : LE FINANCEMENT DE LA FORMATION

1. Les Etats membres veillent à ce que les opérateurs postaux participent chaque année au financement d'actions de formation, de bilans de compétences ou de validation des acquis et de l'expérience.
2. Les Etats membres prescrivent ainsi qu'au moins 1,05 % de la masse salariale brute de chaque opérateur postal soit consacré à la formation de son personnel.
3. Chaque Etat membre s'engage à informer le Secrétariat exécutif de la CPEAO des dispositions prise en application de la présente directive et des résultats obtenus.
4. Le Secrétariat exécutif de la CPEAO pourra éventuellement formuler des propositions pour une adaptation de la directive en matière de politique de formation du personnel.

CHAPITRE XI

DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 22 : ENTREE EN VIGUEUR

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente Directive **C/DIR.1/12/16** au plus tard vingt-quatre (24) mois après sa notification par la Commission. Ils en informent immédiatement la CPEAO.
2. Les États membres admettent de faire référence à la présente directive lors de leur publication officielle, lorsqu'ils adoptent des dispositions qui s'y conforment.
3. Un État membre peut maintenir ou introduire des mesures plus libérales que celles prévues par la présente directive. De telles mesures doivent être compatibles avec le Traité de la CEDEAO.

ARTICLE 23 : PUBLICATION

1. La présente directive **C/DIR.1/12/16** est publiée par la Commission dans le journal officiel de la Communauté dans les trente (30) jours de sa date de signature par le Président du Conseil des Ministres.
2. Elle sera également publiée par chaque Etat membre dans son journal officiel dans les trente (30) jours après qu'elle lui aura été notifiée par la Commission

FAIT À ABUJA, LE 16 DECEMBRE 2016

POUR LE CONSEIL

LA PRESIDENTE,

Marjon V. Kamara

S.E. MME. MARJON KAMARA

Signé le 7th Mar 2017 à Monrovia