



RESULTATS D'ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE SUR LA REGULATION POSTALE EN AFRIQUE

Le 18th June 2025

SOMMAIRE

I

**OBJECTIFS DU QUESTIONNAIRE SUR LA REGULATION
POSTALE**

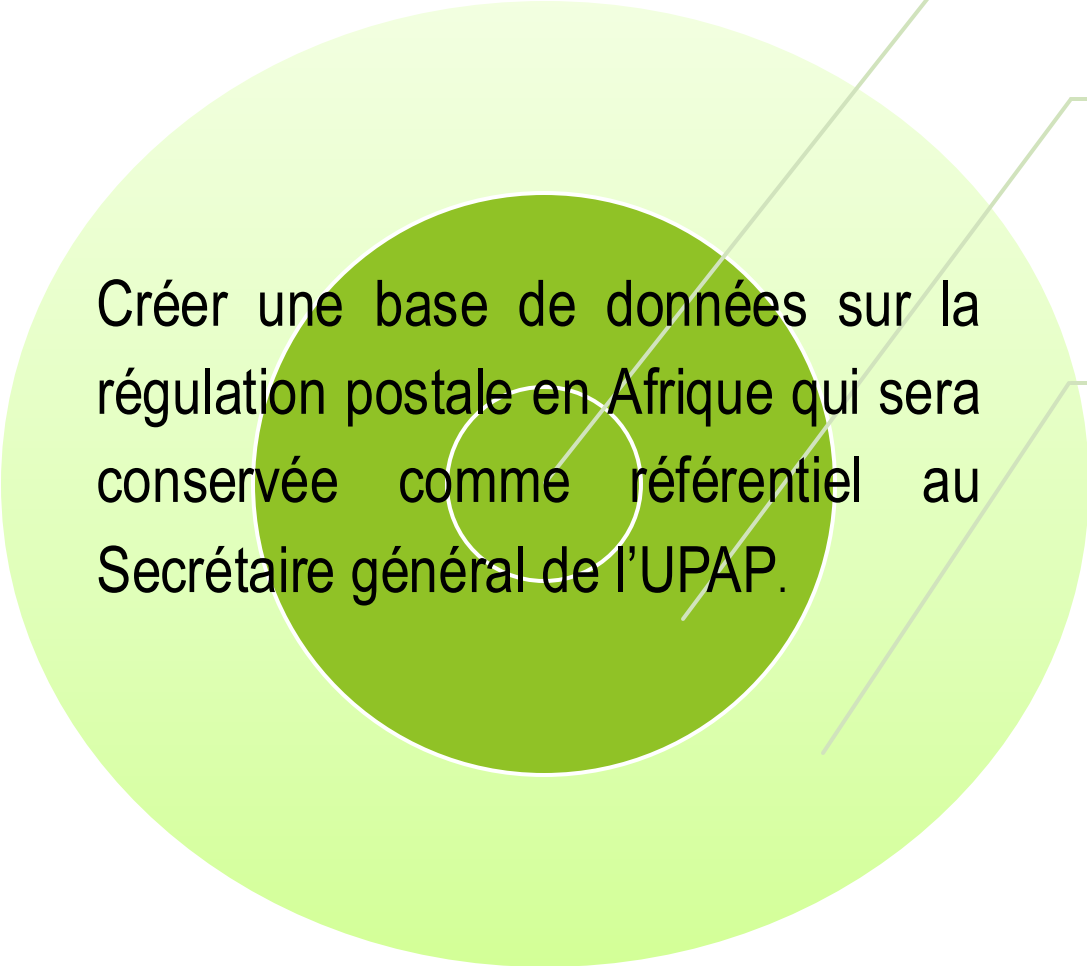
II

METHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE

III

RESULTATS DE L'ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE

OBJECTIFS DU QUESTIONNAIRE SUR LA REGULATION POSTALE



Créer une base de données sur la régulation postale en Afrique qui sera conservée comme référentiel au Secrétaire général de l'UPAP.

permettre au Secrétariat général de l'UPAP de faire l'état des lieux de la régulation postale en Afrique

envisager des perspectives à travers des propositions de documents stratégiques, des recommandations pertinentes

mettre en œuvre les activités y relatives du programme d'activités quadriennal de la Commission Politique et Régulation pour le cycle 2022-2025

METHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE



METHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE

la conception et la validation du questionnaire sur la régulation postale

l'administration dudit questionnaire

la collecte, le traitement et l'analyse des réponses des Etats membres

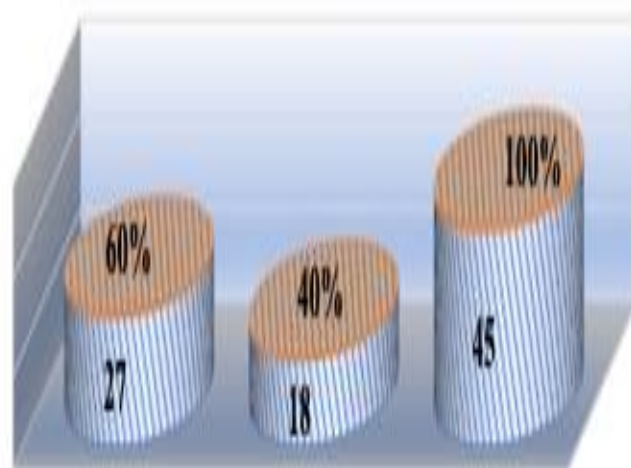
la rédaction du présent rapport de présentation des résultats de l'enquête sur la régulation postale en Afrique

la validation en interne dudit projet rapport

RESULTATS DE L'ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE

NOMBRE/TAUX DE REPONSE

■ Nombre ■ Pourcentage



Réponses reçues

Réponses non
reçues

Réponses
attendues

Analyse

- Certes le taux de réponse est au-dessus de la moitié des Etats membres de l'UPAP, mais il est relativement satisfaisant

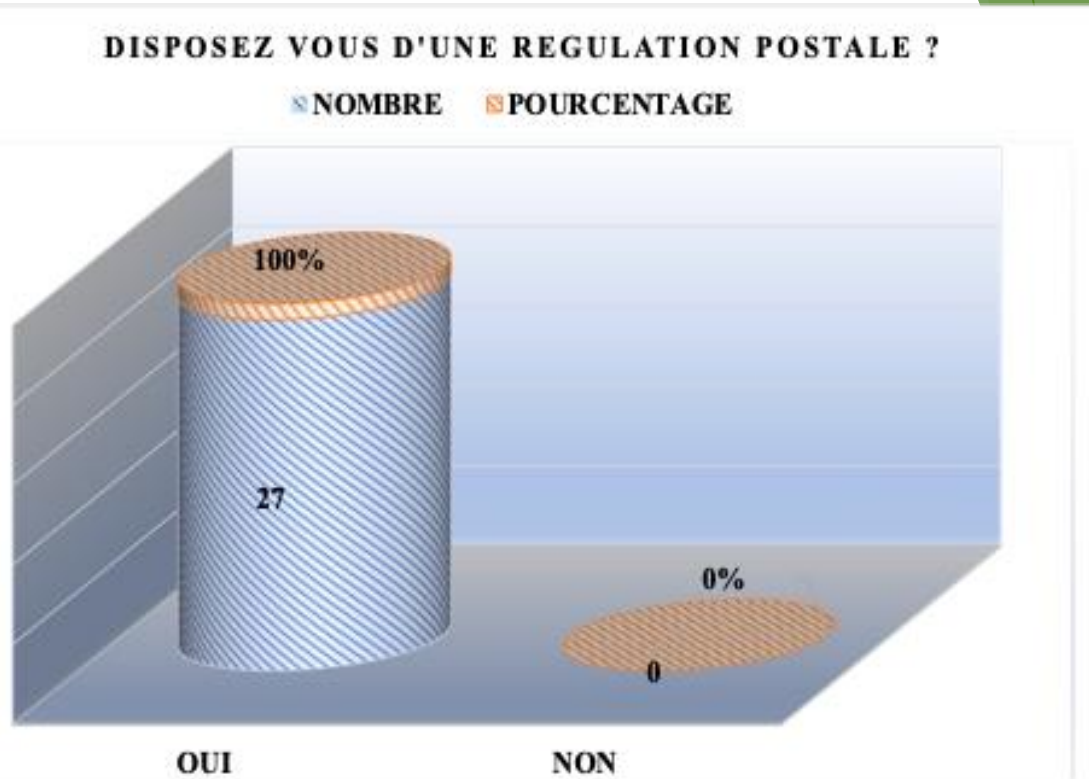
Recommandation

- Au regard de l'importance des informations et des données statistiques fiables pour l'élaboration des positions stratégiques et le processus de prise de décision, il est recommandé à tous les Etats membres de toujours répondre à temps utile aux questionnaires du Secrétariat général afin de lui permettre de répondre aux attentes et objectifs communs

Benin, Burkina Faso, Cameroun, Angola, Botswana, Eswatini, Ethiopie, Ghana, Kenya, Lesotho, Malawi, Mozambique, Namibie, Afrique du Sud, Tanzanie, Zambie, Mali, Maroc, Niger, Nigeria, République Centrafricaine, Côte d'Ivoire, République démocratique du Congo, Republique du Congo, Senegal, Comores et Zimbabwe

RESULTATS

DISPOSEZ-VOUS D'UNE RÉGULATION POSTALE ?



Analyse

- Dans un contexte d'ouverture du marché postal, la mise en place d'une Autorité de régulation est une impérieuse nécessité afin de garantir la disponibilité, l'accessibilité et la qualité de service à toutes les populations. Ainsi, la présence d'une régulation postale dans la majorité des Etats membres constitue un résultat positif à consolider

Recommandation

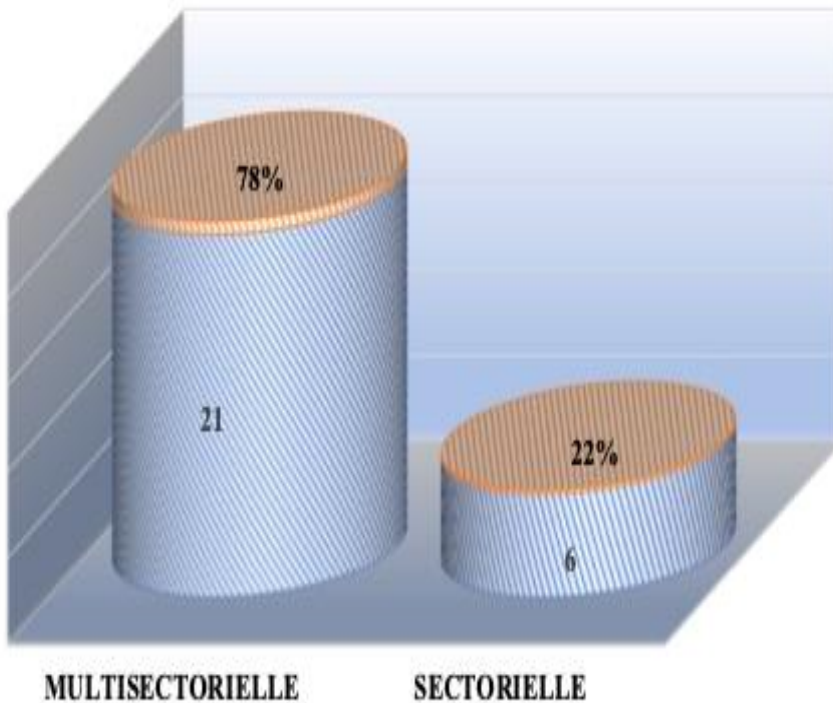
- il est recommandé aux Etats membres restants de mettre en place des autorités de régulation postale autonomes et indépendantes afin de dissocier leurs fonctions de celles des pouvoirs publics en matière de définition des politiques. .

RESULTATS

QUEL SYSTÈME DE RÉGULATION DISPOSEZ-VOUS ?

SYSTEME DE REGULATION POSTALE: RESULTATS AGREGES

NOMBRE POURCENTAGE



Resultat

- Sur les vingt-sept (27) Etats membres ayant répondu au questionnaire, seuls six (06) Etats membres ont opté pour la régulation sectorielle tandis que vingt et un (21) autres, soit 78% ont mis en place une régulation multisectorielle

Analyse

- Indépendamment du secteur, obéit quasiment aux mêmes principes, techniques et méthodes de régulation. Ainsi, la mise en place d'un système de régulation multisectorielle présente de nombreux avantages qui sont entre autres : la mutualisation des moyens financiers, matériels et humains, la promotion du partage d'expérience et de connaissance, etc

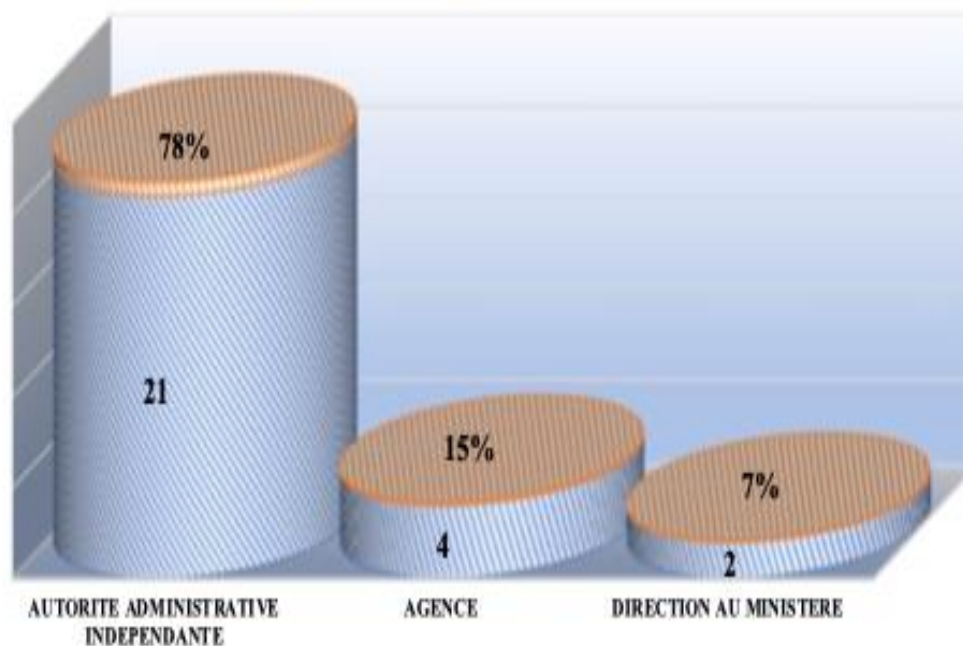
Recommandation

- Il est recommandé aux Etats membres de l'UPAP de songer sérieusement à mettre en place des autorités de régulation multisectorielle chargées également de la régulation postale.

QUEL EST LE STATUT DE LA STRUCTURE CHARGÉE DE LA RÉGULATION POSTALE ?

STATUT JURIDIQUE DE L'AUTORITE DE REGULATION POSTALE:
RESULTS AGREGES

■ NOMBRE ■ POURCENTAGE



Resultat

- La majorité des répondants, soit **vingt et un (21)** Etats membres, soit **78%** ont déclaré que la structure chargée de la régulation postale est instituée sous la forme d'une autorité administrative indépendante. **Six (06)** Etats membres, soit un pourcentage cumulé de **22%** disposent d'une autorité de régulation créée avec le statut juridique d'une agence ou d'une direction au sein des ministères en charge des Postes.
- Sont constituées sous le statut juridique d'agence les autorités de régulation de **l'Angola, de la République centrafricaine et de la République du Congo et le Nigéria**.
- En revanche, les autorités de régulation postale du **Maroc et du Cameroun** sont des directions au sein des ministères en charge des Postes

Analyse

- Pour mener à bien sa mission de régulation, toute autorité de régulation a besoin de garanties dont les plus importantes sont : l'autonomie et l'indépendance. L'effectivité de cette autonomie et indépendance est entre autres tributaire du statut juridique et de l'ancrage institutionnel

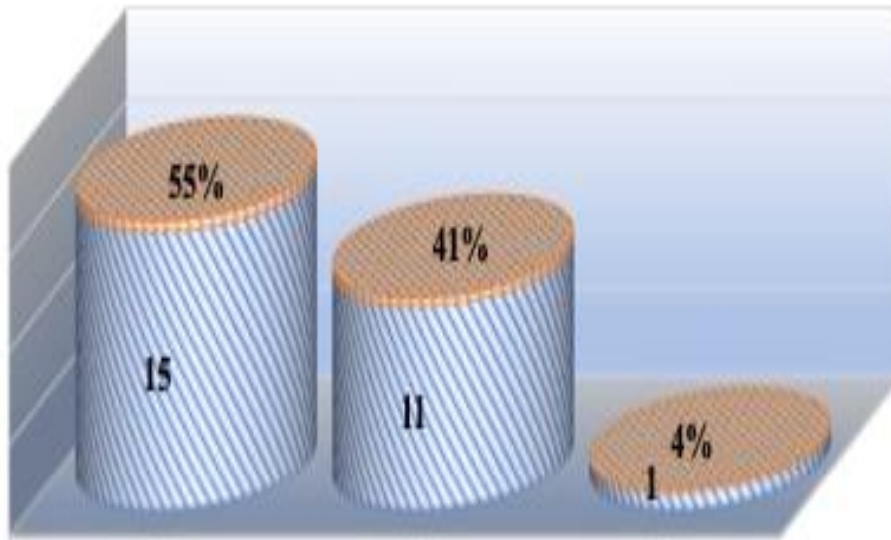
Recommandation

- Il est fortement recommandé aux Etats membres d'opter pour le statut juridique spécifique d'Autorité Administrative Indépendante pour minimiser au mieux les risques d'ingérence indues et garantir l'indépendance, l'autonomie et l'impartialité des autorités de régulations

QUEL EST LE DEGRÉ D'OUVERTURE DU MARCHÉ POSTAL ?

DEGRE D'OUVERTURE: RESULTATS AGREGES

NOMBRE POURCENTAGE



LIBERALISATION TOTALE LIBERALISATION PARTIELLE MONOPOLE

Resultat

- 55% des Etats membres ont opté pour une libéralisation totale tandis que 41% ont ouvert partiellement le marché postal. Seul le secteur postal de l'Eswatini est resté sous monopole de l'opérateur postal public.

Analyse

- La libéralisation totale permet de renforcer la compétitivité et des investissements dans le secteur postal et, par conséquent d'une plus grande satisfaction des consommateurs des services postaux.

Recommandation

- Il est recommandé d'ouvrir le secteur postal à un degré raisonnable. En contrepartie d'une ouverture totale, des mécanismes de sauvegarde devraient être mis en place pour substituer les services réservés afin d'assurer la compensation du coût net du service postal universel.

DE QUEL(S) CADRE(S) POLITIQUE OU STRATÉGIQUE OU JURIDIQUE DISPOSEZ-VOUS ?

Resultat

- Tous les Etats membres à l'exception de la République centrafricaine disposent d'un cadre juridique de la régulation qui est, du reste, la base juridique de la régulation postale;
- **l'Afrique du Sud, le Burkina Faso, la République Démocratique du Congo, la Zambie, le Niger et le Nigeria** ont, en plus du cadre juridique de la régulation, une stratégie postale nationale

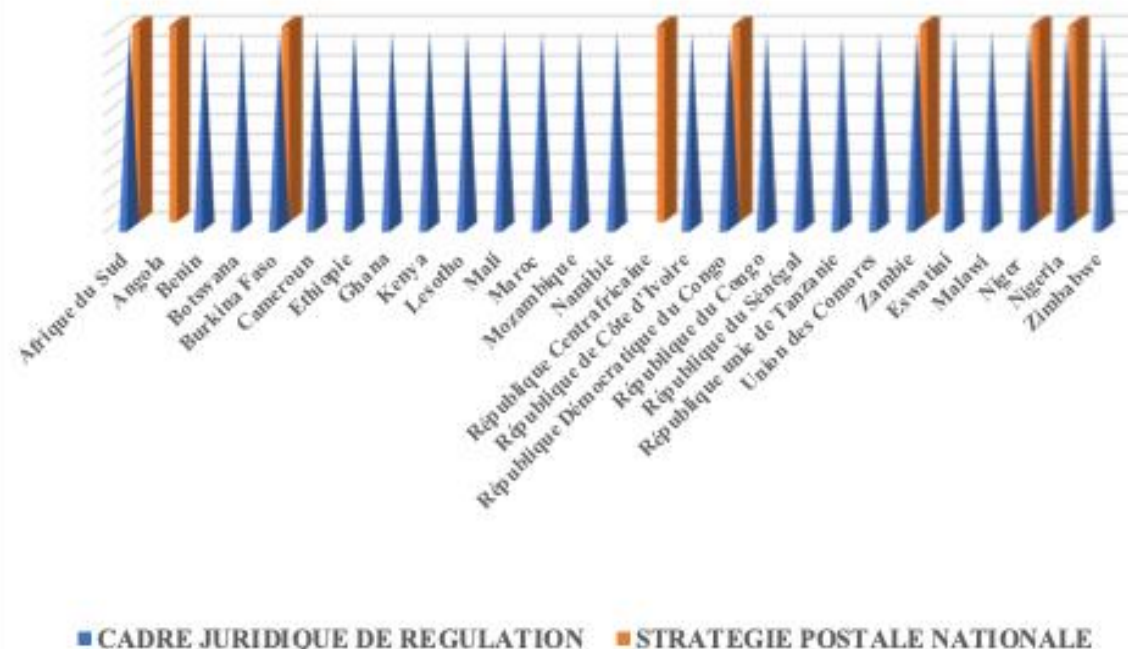
Analyse

Certes le cadre juridique est indispensable pour assurer une régulation effective des activités postales mais il n'est pas en lui seul suffisant. En sus du cadre juridique de régulation, les Etats membres doivent se doter de documents stratégiques pour entre autres définir les priorités, les objectifs stratégiques, opérationnels, les éventuels risques et les moyens nécessaires, anticiper les défis, promouvoir l'innovation et envisager les perspectives.

Recommandation

Il est recommandé aux Etats membres qui ne disposent pas de cadre politique ou stratégique, de se doter d'un document de planification stratégique en matière de régulation postale.

DES CADRES POLITIQUES OU STRATEGIQUES DISPONIBLES



QUELLE EST LA PORTÉE DE LA RÉGULATION POSTALE ?

Resultat

- La régulation postale porte sur les services postaux dans tous les Etats membres ayant répondu au questionnaire. en sus des services postaux, elle porte sur les services financiers dans les Etats membres suivants : **le Botswana, le Burkina Faso, le Cameroun, le Kenya, le Maroc, la République de Côte d'Ivoire et la République Unie de Tanzanie, le Malawi, le Niger et le Nigéria.** Toutefois, au Kenya et au Maroc, la régulation postale intègre, outre les services postaux et les services financiers postaux, d'autres services dont les opérations électroniques, le commerce électronique et les services financiers électroniques.

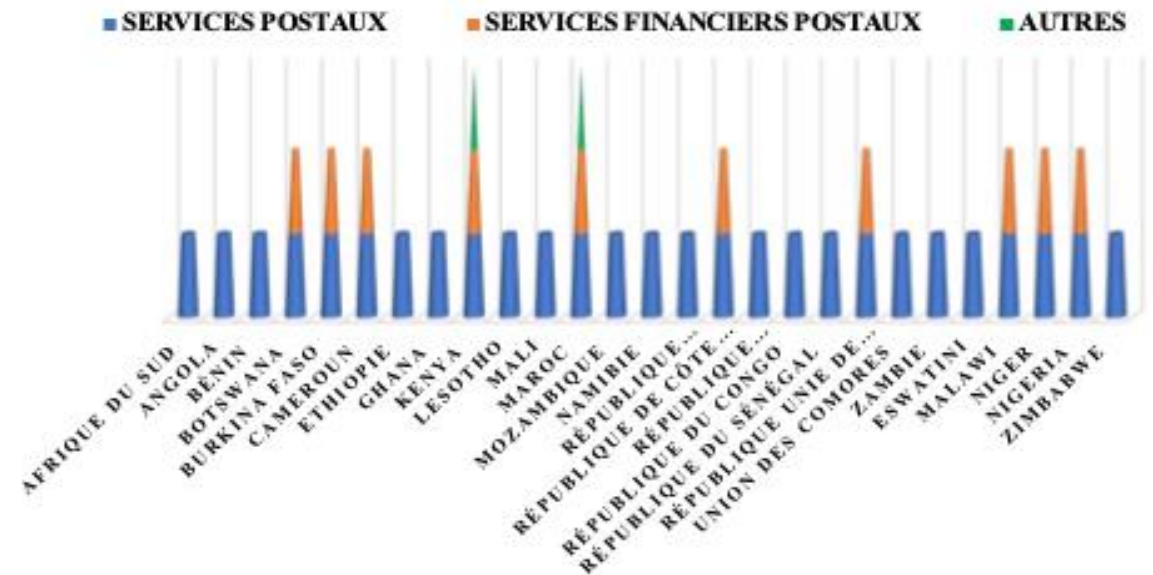
Analyse

La régulation postale a pour mission principale de veiller à l'application de la réglementation dans la fourniture des services postaux qui inclut les **trois (3)** dimensions : physiques, électroniques et financiers.

Recommandation

- Il est recommandé aux Etats membres, qui ne l'ont pas encore fait, d'élargir la régulation postale aux services financiers postaux et aux services électroniques

PORTÉE DE LA RÉGULATION POSTALE



QUEL EST LE PÉRIMÈTRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL ?

Resultat

- Le périmètre du service postal universel des Etats membres comprend majoritairement les envois de correspondance, de colis postaux, les envois recommandés, les envois avec valeur déclarée et les cécogrammes;
- Benin and Tanzanie ont pris en compte les services électroniques
- Dans certains Etats membres, le périmètre du service postal n'est pas défini ou est en cours de définition. C'est le cas de la Namibie, du Lesotho et du Kenya.

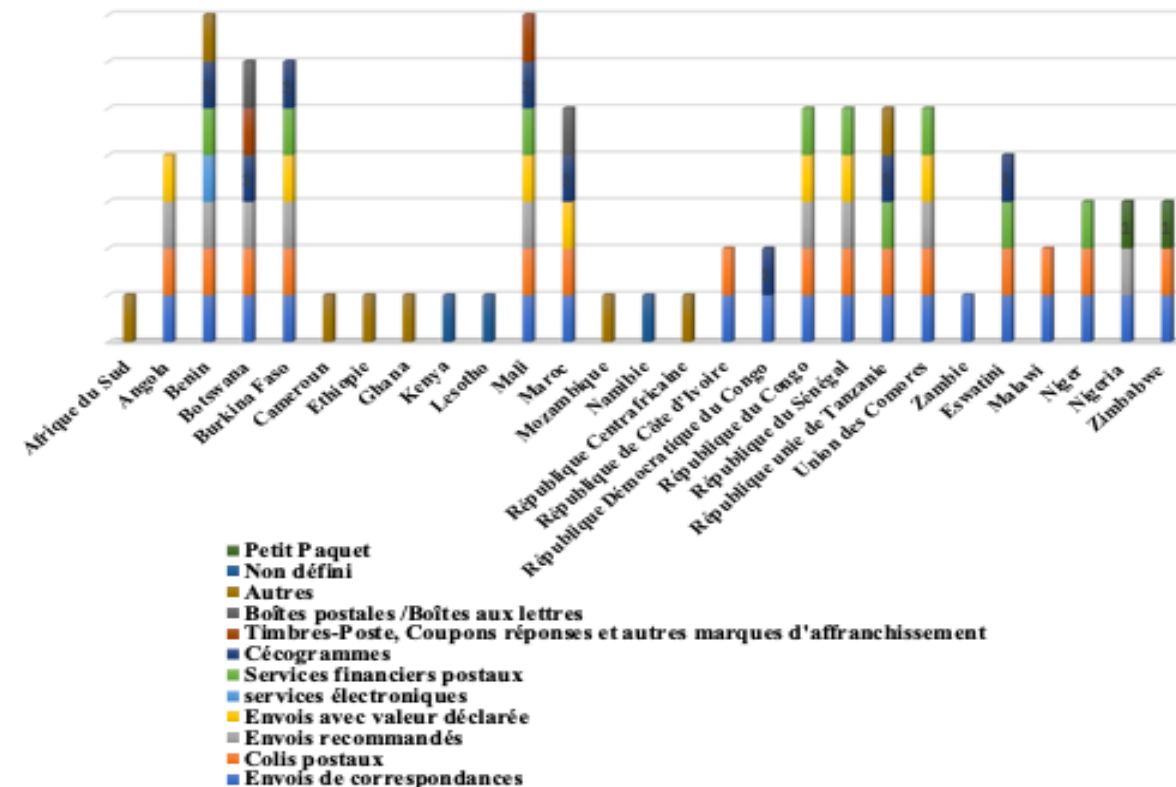
Analyse

Le contexte actuel, marqué par l'émergence des Technologies de l'Information et de la Communication (Tics)) ainsi que l'évolution des besoins des consommateurs des services postaux vers les produits digitaux, impose une actualisation du portefeuille des produits et services postaux

Recommendation

Il est recommandé aux Etats membres d'actualiser le périmètre du service postal universel et d'y inclure, autant que possible les services électroniques et de faciliter la fourniture des services publics de base (santé, éducation, etc.)

PERIMETRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL



QUELLES AUTRES RESPONSABILITÉS DE SERVICE PUBLIC SONT-ELLES CONFIÉES À L'OPÉRATEUR DÉSIGNÉ ?

Resultat

Sur un nombre total de répondants de **vingt-sept (27)**, **treize (13)** opérateurs désignés accomplissent au moins une mission de service public autre que la fourniture du service postal universel.

A l'exception du Mozambique, du Sénégal, du Malawi et de la Zambie, tous les autres opérateurs désignés des Etats membres ont, outre la fourniture du service postal universel, une mission de facilitation en matière de fourniture des services publics dans les zones reculées/enclavées du territoire. Ils accomplissent aussi des missions d'intérêt général

Analyse

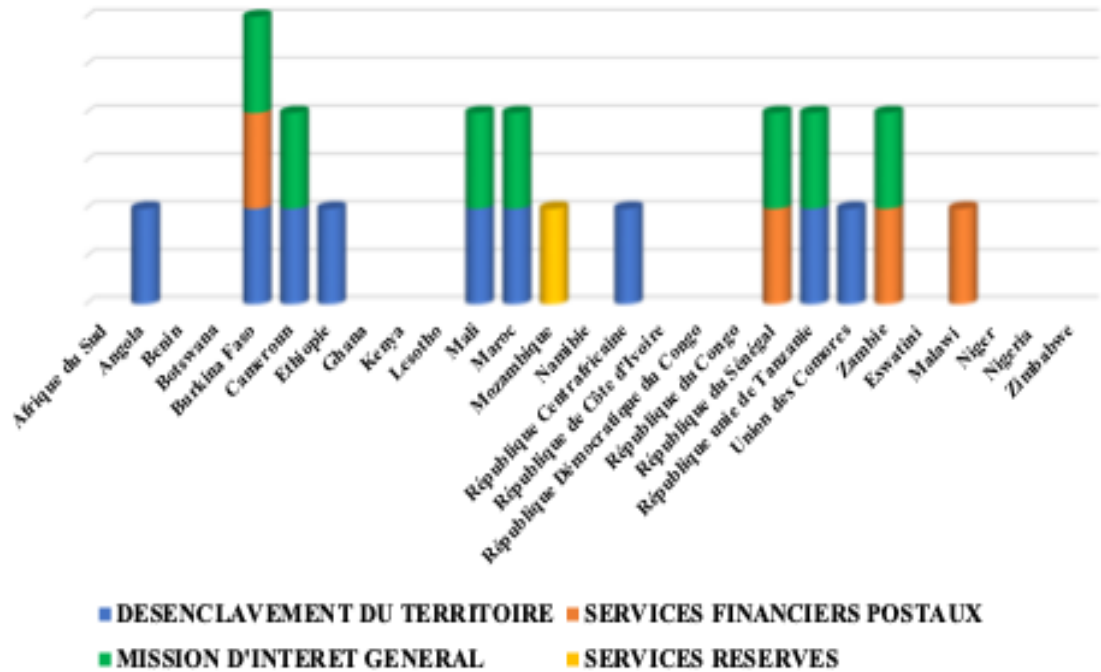
Outre la fourniture du service postal universel, de nombreux opérateurs désignés assurent d'autres missions de service public notamment la facilitation en matière de fourniture des services publics dans les zones reculées/enclavées du territoire.

Toute chose qui engendre des coûts supplémentaires et distincts de ceux résultant de la fourniture du service postal universel

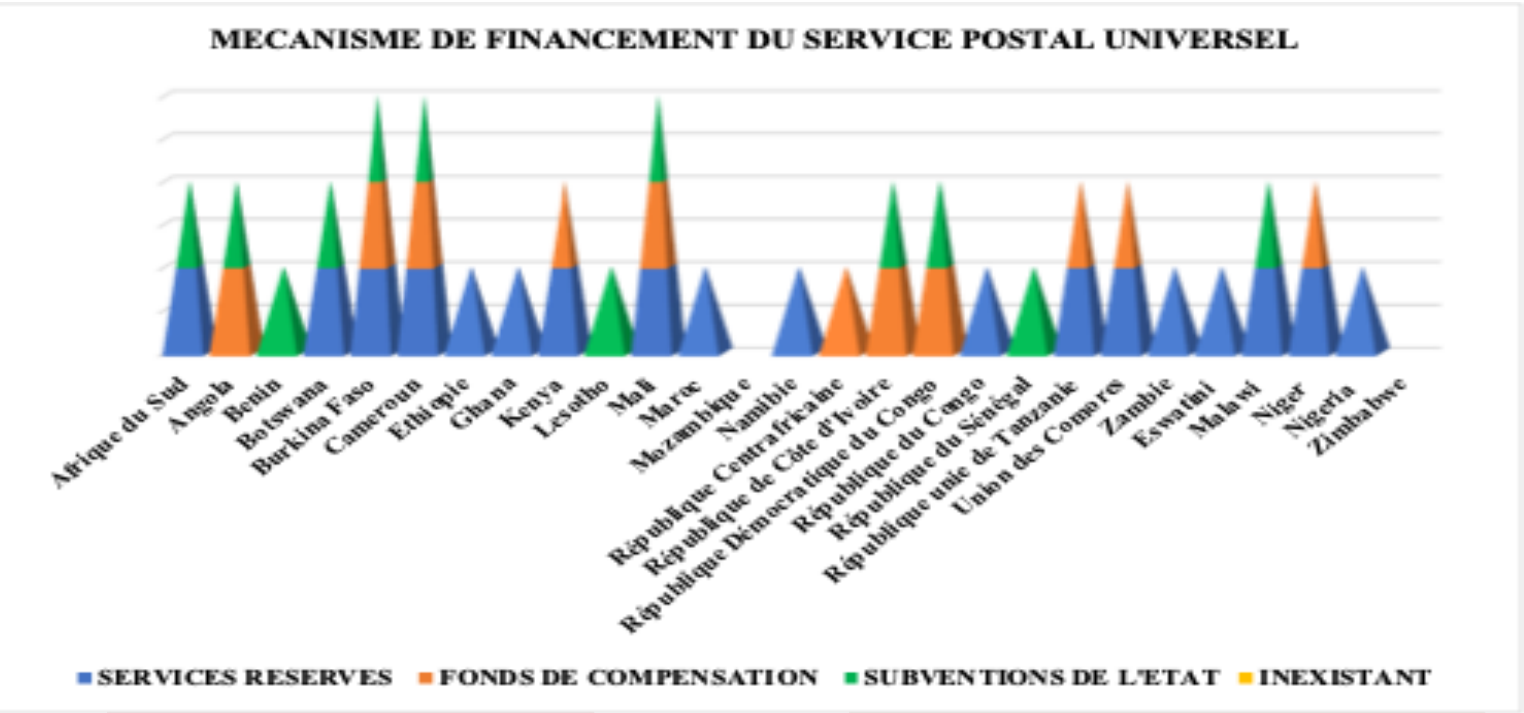
Recommandation

il est recommandé aux Etats membres de prévoir des mesures d'accompagnement des opérateurs désignés dans la réalisation des missions de service public autres que le service postal universel, pour lequel il est prévu un ou plusieurs mécanisme (s) de compensation (pourraient consister, sans s'y limiter, à des subventions ou la mise en place d'un fonds dédié)

AUTRES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC: RESULTATS DETAILLES

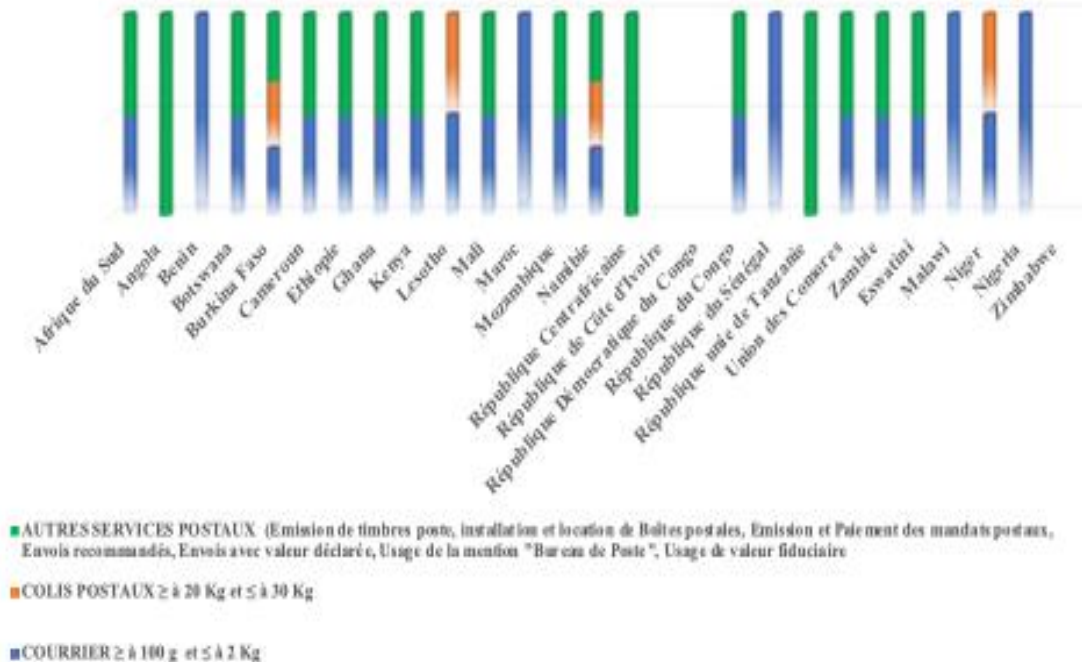


QUEL(S) SONT LES MÉCANISME(S) DE COMPENSATION DES CHARGES ENGENDRÉES PAR LA FOURNITURE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL ?



QUEL EST LE PÉRIMÈTRE DES SERVICES POSTAUX RÉSERVÉS ?

PERIMETRE DES SERVICES POSTAUX RESERVES



Resultat

Sur un nombre de répondants de vingt-sept (27), seuls les Etats membres suivants n'ont pas défini un périmètre des services postaux réservés : La République de Côte d'Ivoire, la République Démocratique du Congo et le Zimbabwe

les services postaux réservés, pour les Etats membres qui en disposent, comprend principalement le courrier, les colis postaux et les autres services postaux (l'émission de timbres-poste, des envois postaux recommandés, des envois postaux avec valeur déclarée, de la location des boîtes postales et de l'émission et le paiement des mandats postaux.)

Analyse

Les services postaux réservés sont prévus dans de nombreux cadres juridiques nationaux de régulation et constituent l'un des mécanismes de compensation du coût net du service postal universel. Toutefois, les Etats membres éprouvent de nombreuses difficultés à assurer effectivement le respect des services réservés par les opérateurs postaux privés

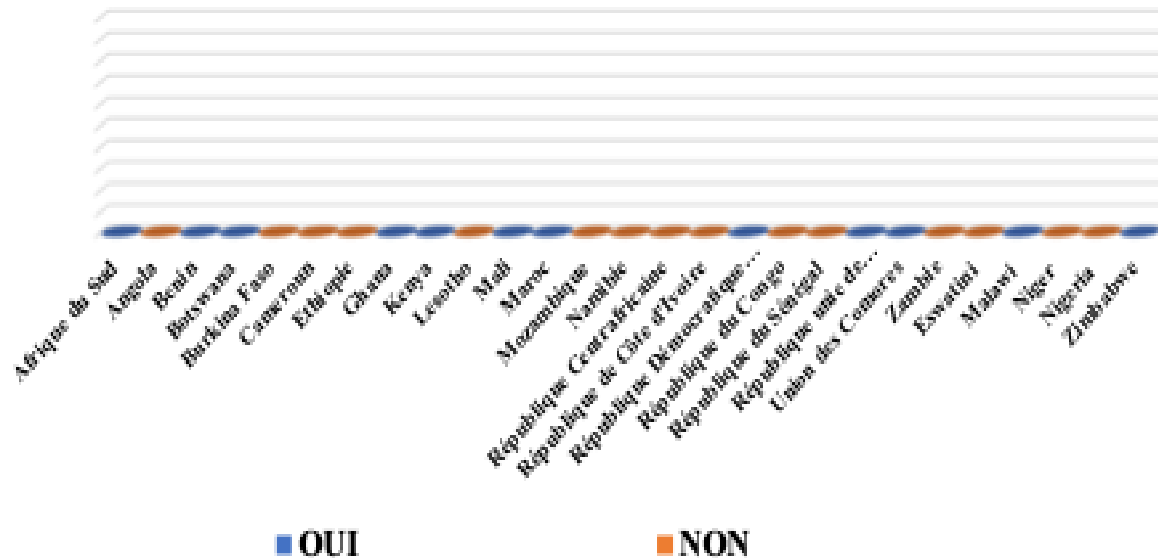
Recommandation

Il est recommandé aux Etats membres de :

- Libéraliser totalement le secteur postal et augmenter en contrepartie le taux de contribution des opérateurs privés au fonds de compensation ;
- Libéraliser progressivement le secteur postal en réduisant au fur à mesure les limites de poids des services postaux réservés

EXISTE-T-IL UN CONTRAT PLAN ENTRE L'ETAT/GOUVERNEMENT ET L'OPÉRATEUR DÉSIGNÉ ?

EXISTENCE D'UN CONTRAT PLAN? RESULTATS DETAILLES



Result

- Sur un nombre total de répondants de vingt-sept (27), seuls douze (12) Etats membres disposent d'un contrat plan signé entre l'Etat et les opérateurs désignés contre **quinze (15)**, soit **56%** n'en ont pas

Analysis

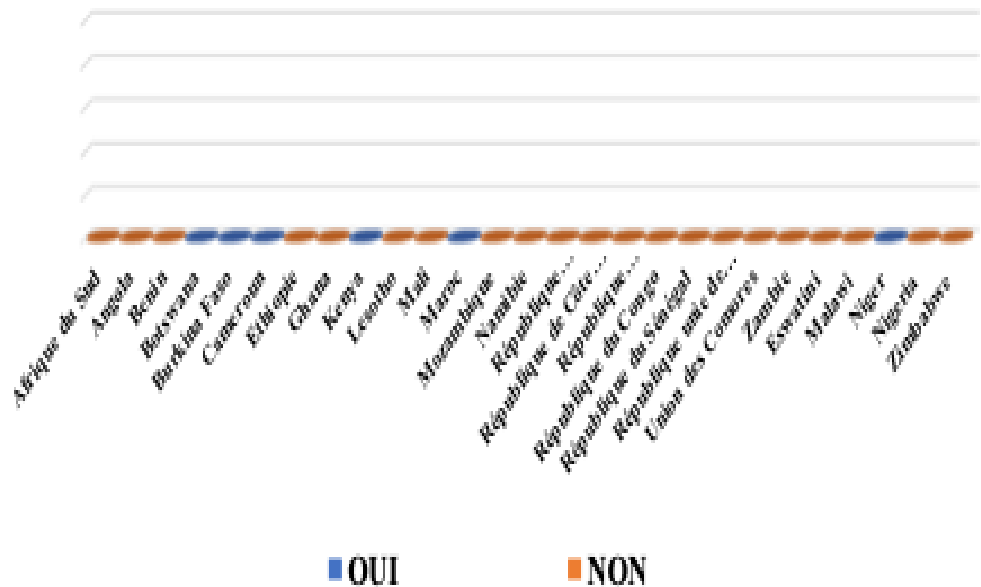
- le contrat plan est l'un des moyens importants d'accompagnement des opérateurs désignés dans l'accomplissement des missions de service public à eux confiées. En effet, il permet de consacrer les engagements pris et de définir les contributions de l'Etat à la réalisation des missions de service public. Les contributions de l'Etat peuvent prendre la forme de subventions, de renonciation aux dividendes, de défiscalisation sur les achats, etc.

Recommendation

- Renouveler les contrats plan expirés ;
- Pour les Etats membres qui n'en disposent pas, négocier et signer un contrat plan entre l'Etat et les opérateurs désignés.

LE COÛT DE PRESTATION DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL EST-IL RÉGULIÈREMENT RECOUVRÉ ?

COMPENSATION REGULIERE DU COÛT NET DU SPU? RESULTATS
DETAILLES



Resultat

78% des répondants ne compensent pas régulièrement le coût net du service postal universel. En revanche, seulement dans six (06), soit 22% des Etats membres ayant répondu au questionnaire, le coût net du service postal universel est régulièrement compensé

Analyse

le défaut de compensation régulière des charges excessives engendrées par la fourniture du service postal universel entraine des pertes financières considérables susceptibles de compromettre la viabilité des opérateurs postaux et du service postal universel

Recommandation

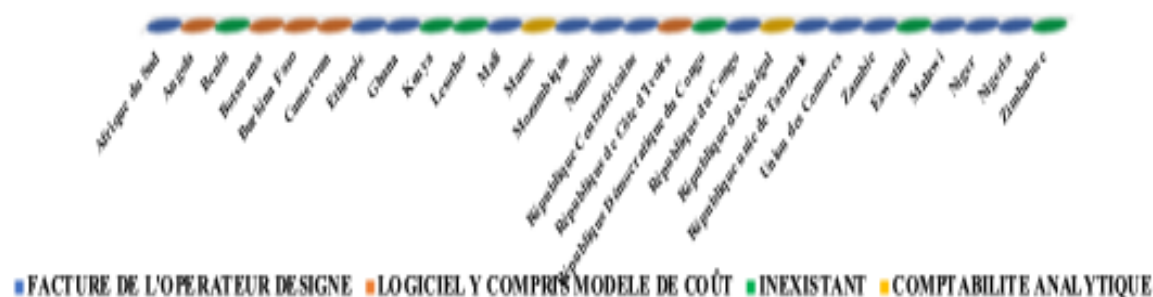
Il est recommandé aux Etats membre de compenser régulièrement à juste prix le coût net du service postal universel afin de garantir la viabilité des opérateurs postaux et la continuité dans la fourniture du service.

Resultat

seuls le Maroc et la République du Sénégal utilisent la comptabilité analytique

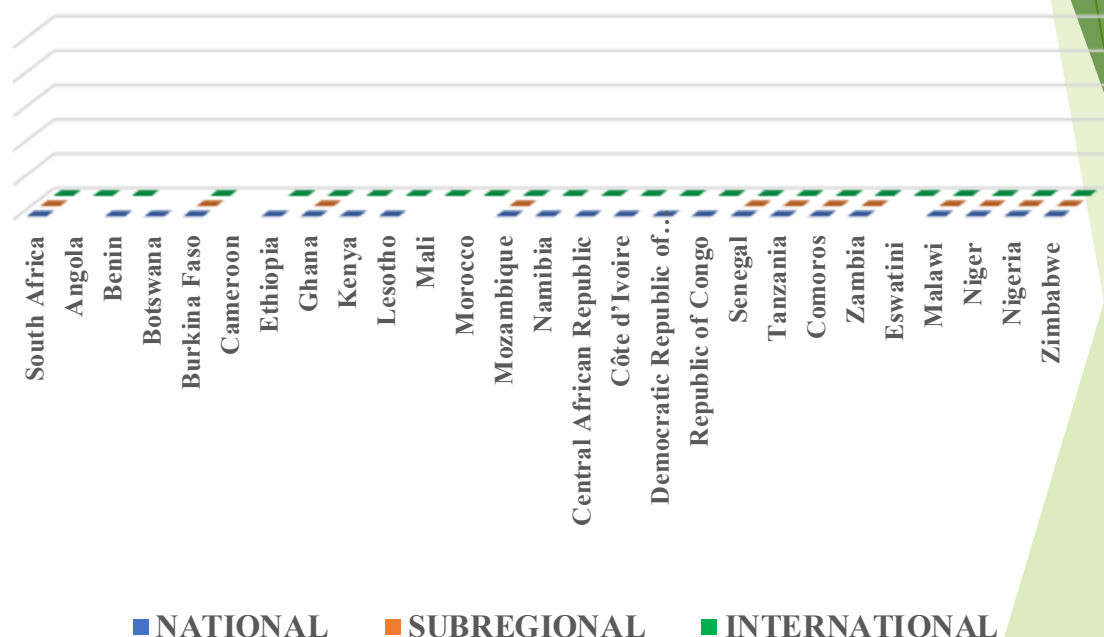
- La détermination du coût net réel est un préalable indispensable à la compensation à juste prix du coût net du service postal universel. Pour ce faire, les opérateurs et les régulateurs postaux doivent mettre en place la comptabilité analytique

- Le Secrétariat général de l'UPAP encourage fortement les Etats membres à mettre en place la comptabilité analytique afin de calculer le coût réel du service postal, notamment celui du service universel (SPU).

[illegible]

QUELLE (S) EST (SONT) LA (LES) PORTÉE(S) DES AUTORISATIONS/LICENCES DÉLIVRÉES AUX OPÉRATEURS POSTAUX?

SCOPE OF AUTHORIZATION/LICENSES



Resultat

- La portée des autorisations/licences varie d'un Etat membre à un autre. A l'exception de l'Angola, du Mali, du Maroc et de la Zambie qui ont prévu uniquement un régime international de la licence, tous les autres Etats membres ont prévu au moins deux (02) régimes : National et international ou National, sous régional et international.

Analyse

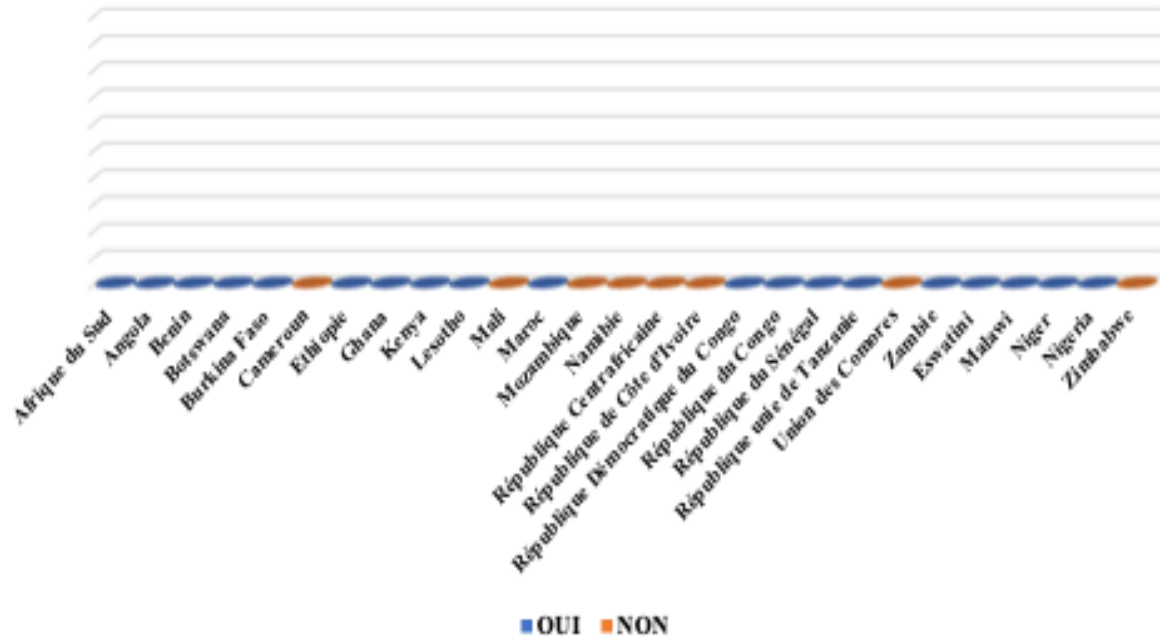
- Force est alors de constater une démultiplication des régimes d'autorisation dans de nombreux Etats membres.

Recommandation

- Le Secrétariat général recommande aux Etats membres de prévoir les régimes d'autorisation/licence en tenant compte des besoins du marché, de la concurrence, de la couverture des services postaux et de la satisfaction des consommateurs postaux

DISPOSEZ-VOUS D'OUTILS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES OPÉRATEURS POSTAUX ?

EXISTENCE D'OUTILS D'EVALUATION DE LA QoS? RESULTATS
DETAILLES



RESULTAT

- Seuls huit (08) Etats membres, soit 30% des répondants ne disposent pas d'outils d'évaluation de la qualité de service. En revanche, dix-neuf (19) Etats membres, soit 70% ont mis en place des outils d'évaluation de la qualité de service

ANALYSE

- L'une des missions principales de l'autorité de régulation est veiller à la satisfaction des consommateurs de services postaux en effectuant régulièrement des missions d'évaluation de la qualité de service. A cet effet, ils devront disposer des outils adéquats d'évaluation de la qualité de service.

RECOMMANDATION

- Il est recommandé aux Etats membres en l'occurrence les autorités de régulation de se doter des outils d'évaluation de la qualité de service.

PRINCIPAUX DEFIS



assurer une concurrence saine et loyale



compenser à juste prix le coût net du service postal universel



réformer et harmoniser le cadre juridique de la régulation postale en Afrique pour prendre en compte les services postaux innovants



renforcer la satisfaction et la protection des consommateurs de services postaux



renforcer les capacités des régulateurs notamment dans les nouveaux métiers induits par l'émergence des nouvelles technologies ;



mettre en place un cadre institutionnel harmonisé de régulation postale en Afrique

PRINCIPAUX DEFIS



renforcer la collaboration inter régulateurs



renforcer la collaboration entre les acteurs du secteur postal aux niveaux national et international



susciter l'accroissement des investissements dans le secteur postal



renforcer le rôle et la place du secteur postal dans le développement socio-économique des Etats membres de l'UPAP par notamment le renforcement de la prise en compte du secteur postal dans les politiques et priorités gouvernementales

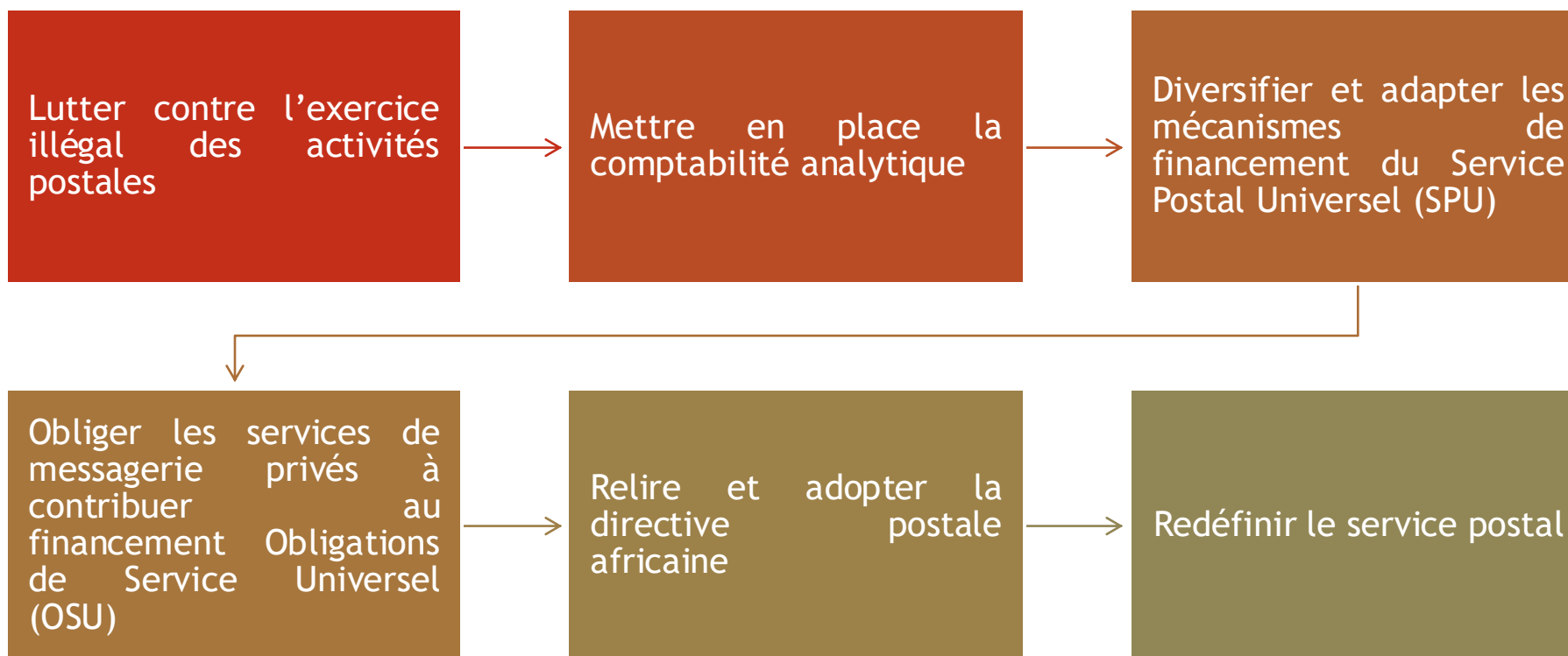


assurer une régulation effective du commerce électronique et des services financiers digitaux



réduire l'empreinte écologique des activités postales

RECOMMANDATIONS



RECOMMANDATIONS



Distinguer clairement le service postal, du service de livraison et du service logistique



Définir des normes de qualité de service



Uniformiser la portée de la régulation postale en prenant en compte notamment les services postaux et les services financiers postaux



Redéfinir le contenu du SPU, sa portée et ses obligations



Renforcer le pouvoir réglementaire des régulateurs postaux



Harmoniser les procédures de régulation postale

RECOMMANDATIONS



Elaborer des textes réglementaires harmonisés et suivre leur mise en œuvre



Formuler des politiques de régulation postale



Mettre en place de dispositifs de réception des plaintes et de suivi des délais de traitement des plaintes



Mettre en place des outils d'évaluation de la qualité de service, de contrôle du respect des obligations



Renforcer les contrôles des obligations des opérateurs postaux



Organiser des sessions de renforcement des capacités pour les opérateurs et les régulateurs postaux



Renforcer
l'indépendance et
l'autonomie des
régulateurs postaux



Mutualisation des
infrastructures et autres
ressources nécessaires à
la régulation postale



Mettre en place un point
focal par pays pour le
suivi évaluation des
activités de régulation
postale



Elaborer une feuille de
route pour les points
focaux



Mettre en place une
association africaine des
régulateurs postaux



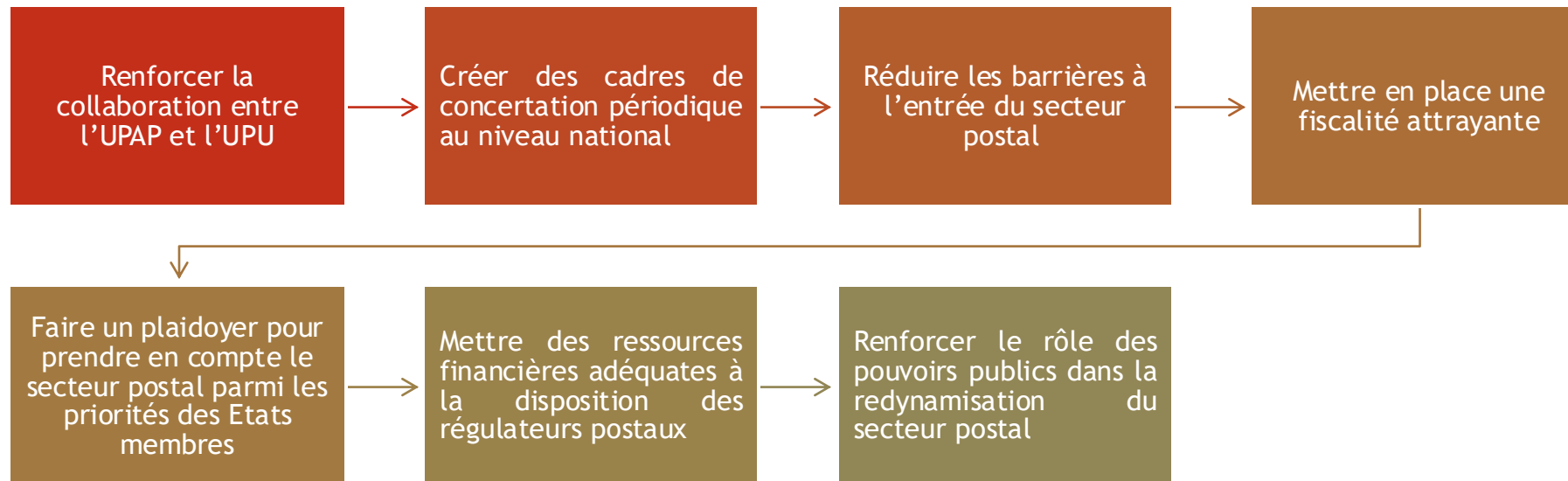
Renforcer la coopération
régionale



Renforcer la collaboration et la
coopération entre les
organisations régionales et
internationales, notamment
l'UPU, UPAP et les Unions
restreintes

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATIONS



RECOMMANDATIONS



SIGNER DES CONTRATS PLANS ENTRE
LES OPÉRATEURS POSTAUX ET LES
ETATS MEMBRES



METTRE EN PLACE LA CO RÉGULATION
ENTRE LES RÉGULATEURS POSTAUX ET
LES AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES
PERTINENTES



METTRE EN PLACE UN GROUPE DE
TRAVAIL SUR LE DÉVELOPPEMENT
DURABLE

DECISION ATTENDUE



La Commission Politique et Régulation est invitée :

- consider the document and make any relevant comments, observations or proposals;
- Soumettre les défis et recommandations au Conseil d'administration pour adoption



Merci pour votre aimable attention!

