

LES COMITES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES

1. Les Comités administratifs et techniques, organes non-permanents de l'Union, peuvent être créés par la Conférence ou par le Conseil.
2. Ils sont chargés d'étudier les questions particulières ayant trait aux services postaux et toute autre question qui pourrait leur être confiée.

• **Comité de Contact UPAP/AFRAA**

Ce Comité assure des contacts permanents entre les administrations postales et les compagnies aériennes africaines. Sa création répond à l'un des souhaits formulés par les Administrations lors des conférences sur les acheminements postaux en Afrique. Composé de sept groupes de travail, le Comité a mené à bonne fin les études ci-après qui lui ont été confiées.

GROUPE 1

1. Etude en vue de déterminer les possibilités d'application :
 - a) d'un taux inférieur au taux de base maximal actuellement en vigueur.
 - b) d'un taux préférentiel en faveur du courrier de surface acheminé par avion (SAL)
2. Etude d'un taux préférentiel en faveur du courrier de surface des pays enclavés afin d'en permettre le réacheminement par avion.
3. Etude en vue de permettre le règlement des factures pour le transport par avion du courrier en monnaie locale.

GROUPE 2

Elaboration d'arrangements techniques entre Administrations postales et compagnies aériennes, en vue de l'amélioration, de l'harmonisation et du développement des services du courrier aérien.

GROUPE 3

Elaboration d'un projet de contrat type entre administrations postales et compagnies aériennes.

GROUPE 4

1. Etude en vue de faire appliquer par les compagnies aériennes la priorité due au courrier-avion;

2. Etude en vue de dispenser une formation minimale en matière de règlement postal au personnel des compagnies aériennes chargé du traitement du courrier dans les aéroports ;
3. Etude en vue de sensibiliser les autorités compétentes de chaque pays, par l'intermédiaire de l'OUA, aux retards imputables au monopole de fait des compagnies nationales de transport du courrier-avion et à la nécessité de favoriser la libéralisation de ce secteur d'activité.

GROUPE 5

Etude en vue d'accroître la sécurité des sacs vides renvoyés à l'administration d'origine.

GROUPE 6

Etude en vue de favoriser la création de cellules de concertation administrations postales/compagnies aériennes à l'échelon local et éventuellement sous-régional.

GROUPE 7

1. Etude en vue de la connaissance des méthodes de travail des sociétés privées de messagerie.
2. Elaboration des rapports sur le courrier accéléré (EMS).

Les résultats des travaux de ce Comité ont été diffusés auprès de tous les pays membres afin de leur permettre de s'en inspirer et de les utiliser en cas de besoin.

• Comité d'études de l'UPAP

Le COMITE D'ETUDES DE L'UPAP est un comité technique créé en 1992 par la Conférence des Plénipotentiaires sur proposition du Secrétariat. Il a pour mission de mener toutes les études techniques revêtant un intérêt pour les membres de l'Union. Le Comité est composé de tous les membres du Conseil d'Administration. Un membre est désigné comme Animateur/Rapporteur pour chaque étude à mener.

Les études suivantes ont été retenues pour la période 1996 - 2000 :

GROUPE DE TRAVAIL NO. 1 ANIMATEUR/RAPPORTEUR

: LE ZIMBABWE

Etude en vue d'évaluer les résultats obtenus par les Etats membres en ce qui concerne les indicateurs et les délais limites fixés pour la distribution du courrier du régime intérieur et dans les relations intra-africaines dans le cadre de la 2e Décennie des Transports et Communications pour l'Afrique – Programme du Secteur des Services Postaux, (UNTACDA II – 1991 – 2000).

GROUPE DE TRAVAIL NO. 2
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LE SENEGAL

Etude en vue de l'élargissement de l'EMS dans les Etats membres et de l'adaptation des produits EMS aux besoins de la clientèle.

GROUPE DE TRAVAIL NO. 3
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LE GHANA

Etude en vue de préparer un plan de développement postal qui servirait de guide pour les Administrations postales des Etats membres.

GROUPE DE TRAVAIL NO. 4
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LE SIERRA LEONE

Etude en vue de recueillir des informations et procédures sur la fourniture d'un grand choix de produit aux clients.

GROUPE DE TRAVAIL NO. 5
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LE BURKINA FASO

Etudes périodiques en vue d'assurer une meilleure connaissance du marché.

GROUPE DE TRAVAIL NO. 6
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LE MALI

Etude en vue de connaître les mécanismes d'encouragement (à caractère financier ou autres) qu'utilisent les Administrations postales des Etats membres pour inciter le personnel à augmenter le rendement et améliorer la qualité de service.

GROUPE DE TRAVAIL NO. 7
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LA TANZANIE

Etude en vue d'introduire la service de Caisse d'épargne postale dans les Etats membres qui n'ont pas encore ce service.

GROUPE DE TRAVAIL NO. 8
ANIMATEUR/RAPPORTEUR : LA TUNISIE

Etude en vue d'harmoniser la tarification parmi les Etats membres pour établir des tarifs compatibles avec de bonnes prestations et une gestion financière saine des services postaux.

Quant aux études arrêtées pour la période 2000-2004, celles-ci se présentent comme suit :

Pays animateur/rapporteur	Etudes
COTE D'IVOIRE	Etude en vue d'aider les administrations postales membres à assurer la prestation du service universel afin de permettre aux clients d'envoyer et de recevoir des messages et des marchandises par le biais de la poste, où qu'ils se trouvent en Afrique.
GHANA	Etude en vue d'aider à améliorer la qualité des acheminements postaux dans les relations intra-africaines et à l'intérieur de chaque pays membres afin que les clients disposent de services sûrs, fiables et efficaces.
TANZANIE	Etude sur la viabilité économique du réseau postal africain en vue d'améliorer le rapport coût/efficacité du réseau de manière à permettre d'offrir aux clients des services postaux à des conditions abordables.
MALAWI	Etude sur la mise en place d'un système de comptabilité analytique en vue à permettre aux administrations postales de maîtriser leurs coûts et de calculer le prix de revient de leurs prestations.
GABON	Stratégies commerciales, élaboration d'un canevas type sur les études de marché
LIBYE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etude en vue d'élargir et renforcer la coopération entre les Administrations postales africaines et entre toutes les parties prenantes au développement du secteur postal. 2. Elaboration et financement des projets postaux.
TUNISIE	Etude sur la mise en place d'un système panafricain d'échanges de techniciens, des spécialistes dans différents domaines du secteur postal et introduction d'un système de spécialisation.
AFRIQUE DU SUD	Etude et recherches sur l'introduction, la dynamisation et développement des centres financiers postaux (CCP/CEP) au niveau

	continental en vue d'améliorer l'image de marque, la productivité et la rentabilité des services postaux.
NIGERIA	Etude en vue d'introduire et développer au sein des administrations postales africaines l'esprit et la culture d'entreprise axée sur la satisfaction des besoins des clients et la qualité de service.

- **Comité de Coordination de la Sécurité Postale en Afrique (CCSPA)**

Depuis le 20e Congrès de l'UPU tenu à Washington DC en 1989, une attention toute particulière est désormais donnée à la sécurité postale au niveau de chaque administration, au niveau des Unions restreintes et au niveau des organes de l'Union Postale Universelle.

Plusieurs activités ont été entreprises sur le continent, particulièrement l'intégration de la sécurité postale dans le Programme d'action de l'UPAP. De toutes ces activités, la plus marquante a été l'organisation des séminaires sur la sécurité postale qui ont connu la participation de plusieurs pays. Le résultat le plus important obtenu de toutes ces activités a été l'adoption par le séminaire de Nairobi en 1992 d'une résolution demandant la création d'un réseau de sécurité postale en Afrique. En effet, au cours de ce séminaire les participants ont suggéré qu'à l'instar du GASP un organe semblable soit mis sur pied au niveau du continent. Ainsi, un comité provisoire a vu le jour avec comme mission d'œuvrer à la formation effective du comité de coordination de la sécurité postale en Afrique (CCSPA) et d'assurer que les initiatives prises au niveau des Administrations postales des pays tant d'expression française qu'anglaise (les séminaires ayant été organisés séparément pour les deux groupes linguistiques) soient fusionnées en une seule politique.

La CCSPA a été créé en 1996. Le texte relatif à son organisation et à son fonctionnement a été adopté par la 16e session ordinaire de Conseil d'Administration en juin 1997.

OBJECTIFS ET ATTRIBUTIONS DU COMITE DE COORDINATION DE LA SECURITE POSTALE EN AFRIQUE (CCSPA)

1. Objectifs

- Créer un cadre de coopération entre les Administrations postales en matière de sécurité postales;
- Promouvoir l'échange des expériences et informations utiles sur la sécurité postale et les questions y afférentes;
- Etudier et faire des recommandations sur la procédure de mener des enquêtes dans des situations communes aux Administrations postales africaines;

- Nouer des relations avec des organisations sœurs sous l'égide de l'Union Panafricaine des Postes et harmoniser les contacts avec d'autres organisations de sécurité sur des points d'intérêt commun;
- Fusionner les initiatives de sécurité postale de tous les groupes linguistiques et régionaux en une seule politique.

2 Composition du Comité de Coordination de la Sécurité postale en Afrique (CCSPA)

Le Comité de coordination de la sécurité postale en Afrique est composé des représentants des pays membres de l'Union choisis sur la base des groupes linguistiques et sous-régionaux.

3. Attributions du (CCSPA)

3.1 Le Comité lors de ses sessions :

- 3.1.1 Analyse les rapports sur la situation de la sécurité postale dans les différents sous-régions du continent et fait des recommandations au conseil d'administration;
- 3.1.2 Etudie et fait des recommandations sur la meilleure façon de mettre en oeuvre les directives sur la sécurité postale contenues dans toute stratégie postale adoptée par l'UPAP ou l'UPU
- 3.1.3 Chercher les voies et moyens d'améliorer et d'intensifier la sécurité postale sur l'ensemble du continent;
- 3.1.4 Cherche des moyens pour aider les pays membres à créer des cellules de sécurité postale nationales ou à renforcer celles existantes.

4. Rôle du Secrétariat général de l'UPAP

- 4.1 Le Secrétariat Général de l'UPAP est le coordonnateur et l'agent de liaison du comité de coordination de la sécurité postale en Afrique et se charge de la convocation des réunions, la traduction, la reproduction et la distribution des documents du comité.
- 4.2 Il collabore étroitement avec le Président du CCSPA.

• EQUIPE OPERATIONNELLE DES ACHEMINEMENTS POSTAUX EN AFRIQUE « TASK FORCE »

L'on peut constater aujourd'hui qu'en dépit de l'attention soutenue accordée aux délais d'acheminement postal (organisation de quatre conférences sur les acheminements postaux : Yaoundé en 1981, Monrovia en 1983, Arusha en 1986, Harare en 1989) et les

nombreuses initiatives prises par le Secrétaire Général de l'UPAP pour améliorer la qualité des acheminements postaux sur le continent telle que le contrôle des délais d'acheminement postal, l'élaboration d'un répertoire des plans d'acheminement, l'organisation de programmes de formation pour sensibiliser les Administrations postales membres à la situation, de missions de consultants auprès pays membres pour vérifier sur le terrain les problèmes liés aux acheminements postaux, pour ne citer que ces actions, on peut dire avec certitude que les difficultés persistent. Considérant que l'un des fonctions de base de la Poste est la transmission du courrier, il est devenu plus que jamais impératif de redresser la situation en vue d'assurer la survie de la Poste dans l'environnement concurrentiel de nos jours.

C'est pour cette raison que le Secrétariat Général a jugé nécessaire de soumettre le problème à l'attention du Conseil d'Administration en lui proposant la mise sur pied d'une Equipe opérationnelle (Task Force) pour contrôler et évaluer la situation et coordonner les actions des consultants et par ce biais aider à l'amélioration de la qualité des acheminements postaux sur l'ensemble du continent et ce faisant, satisfaire les besoins et les attentes de la clientèle pour que la Poste puisse se maintenir sur le marché.

La mise sur pied de cette équipe opérationnelle est en conformité avec les dispositions de l'article 12 paragraphes 1 et 2 de la Convention de l'UPAP.

But, Composition et termes des références de l'Equipe opérationnelle

1. But

Le but de l'équipe opérationnelle est d'améliorer la qualité des acheminements postaux en Afrique. Elle est chargée de la sélection et de la planification des actions qui lui permettent d'assurer la coordination, le suivi et l'évaluation de la qualité du service postal en Afrique.

2. Composition

- 2.1 **L'équipe opérationnelle est composée de six Etats membres** représentant les cinq sous-régions du continent. Chaque Etat est représenté par un haut cadre, spécialiste en acheminement postal. Il participe personnellement à la mise en oeuvre des actions ayant trait à l'acheminement du courrier.
- 2.2 D'autres institutions ou organisations, par exemple l'AFRAA, peuvent en faire partie sur demande adressée au Secrétaire Général de l'UPAP.

3. Termes de références

- 3.1 L'équipe opérationnelle doit :

- Favoriser un dialogue permanent entre les Administrations postales des Etats membres de l'UPAP d'une part, entre celles-ci et les transporteurs et tout autre partenaire concerné, d'autre part, en vue d'identifier les problèmes relatifs aux acheminements postaux en Afrique pour qu'ensemble une solution pratique puisse être trouvée pour corriger la situation constatée, améliorer la qualité de service et assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives arrêtées.
- 3.2 Préparer en collaboration avec le Secrétariat Général tout projet de décision, de recommandation et de résolution à prendre par les organes de l'Union :
 - Veiller à la mise en oeuvre des décisions, recommandations et résolutions prises par les différents organes de l'UPAP et de l'UPU.
 - Evaluer les résultats de la mise en oeuvre desdites décisions, recommandations et résolutions.
 - 3.3 Faire la collecte des informations sur la qualité des acheminements postaux sur l'ensemble du continent, analyser les plans d'acheminement et faire, le cas échéant, des suggestions d'adaptation de ces plans aux Administrations postales, entreprendre des études périodiques.
 - 3.4 Contrôler et évaluer régulièrement la qualité des acheminements.
 - 3.5 Utiliser la documentation de l'UPAP, de l'UPU et des compagnies aériennes en matière d'acheminements pour améliorer l'efficacité desdits acheminements.
 - 3.6 Encourager les Administrations postales des Etats membres à utiliser les voies d'acheminement les plus rapides, à maximiser l'utilisation du courrier SAL .
 - 3.7 Identifier et trouver, le cas échéant, les solutions appropriées aux problèmes que rencontrent les pays insulaires et enclavés.
 - 3.8 Encourager les Administrations postales à procéder à des échanges d'informations, de connaissances et de technologies dans le domaine des acheminements postaux ainsi qu'à l'échange d'instructeurs des instituts de formation.
 - 3.9 Insister auprès des Administrations postales pour qu'elles créent au niveau national des comités de contact comprenant les transporteurs, les services de douane et des aéroports etc., et maintiennent de bonnes relations avec ces derniers en vue d'assurer un traitement et un transport efficaces et rapides du courrier.

- 3.10 Sensibiliser les Administrations postales à établir les normes de la qualité du service postal, à communiquer à la clientèle les informations relatives aux normes.
- 3.11 Guider les Administrations postales des Etats membres dans l'utilisation des indicateurs mentionnés dans le programme UNTACDA II relatif aux normes de la qualité du service des acheminements postaux.
- 3.12 Inciter chaque Administration postale à tenir à jour un dossier récapitulatif toutes les anomalies relevées dans ses services, ainsi que les mesures correctives envisagées (par l'administration elle-même ou recommandées par les consultants).
- 3.13 Sensibiliser les Administrations postales à la nécessité de trouver des arrangements avec les autorités aéroportuaires permettant aux agents postaux d'accéder aux rampes de chargement et de déchargement en vue de l'enlèvement immédiat du courrier arrivant et du chargement à temps du courrier partant.
- 3.14 Guider le Conseil d'Administration de l'UPAP à prendre des décisions importantes sur les acheminements en Afrique.
- 3.15 Entreprendre toute autre activité que lui confiera l'Union ou qui sera décidée au cours de ses sessions ou pendant des réunions techniques ayant trait aux acheminements postaux.
- 3.16 Sensibiliser et encourager les Administrations postales des Etats membres à utiliser le système EDI que gère l'UPU.
- 3.17 Aider les Administrations postales des Etats membres à réduire les délais d'acheminement des envois de la poste aérienne ou de surface entre les Administrations.
- 3.18 Elaborer son budget de fonctionnement en vue de son incorporation, par le Secrétaire Général, au budget global de l'Union.

• **Comité de Vérification des Pouvoirs**

C'est un Comité de cinq membres représentant chaque sous-région du continent. Pour la période 1996-2000 il était composé du ***Cameroun, du Sénégal, de la Tanzanie, de la Tunisie et de la Zambie.***

Il est chargé de :

- i) étudier les problèmes et causes du non-paiement des contributions à l'Union.

- ii) suggérer des voies et moyens pouvant permettre aux pays membres de s'acquitter de leurs arriérés de contributions sans pour autant leur faire subir trop de contraintes tout en insistant en même temps auprès d'eux pour qu'ils commencent à payer les contributions de l'exercice en cours.
- iii) suggérer des mesures adéquates pour obliger les pays défaillants à payer leur arriérés de contributions en tenant compte des dispositions de la Convention de l'Union.
- iv) suggérer d'autres mesures jugées appropriées pour permettre à l'Union d'affermir sa situation financière.
- v) examiner le cas du Maroc qui devait une importante somme d'argent à l'Union avant son retrait de l'organisation.

- ***Groupe d'Action Marketing***

L'Union Panafricaine des Postes a organisé sa toute première journée du Client et du marketing à Tunis le 8 juin 1998, lors de la 17^e session ordinaire du Conseil d'administration. Le thème choisi pour cette journée était « *La Poste Africaine à l'écoute de ses clients* ». Cet événement a donné lieu à l'adaptation de la Déclaration de Tunis qui a recommandé entre autres, la création d'un Groupe d'Action Marketing. Ce groupe composé du *Burkina Faso, du Cameroun, du Gabon, du Sénégal, de la Tanzanie, de la Tunisie et du Zimbabwe* a tenu sa première réunion à Abidjan les 19 et 20 juin 2000.

- ***Rôle du Groupe d'Action Marketing***

- Elaborer et proposer des stratégies ciblées sur les clients, consolidant le caractère commercial des activités postales;
- Identifier et mettre en œuvre des projets concrétisant la stratégie postale orientée vers le client, particulièrement peut engagement des projets pilotes;
- Etablir des normes et des indicateurs de qualité de service en adéquation avec les exigences du marché.
- Elaborer une charte de services à la clientèle sous forme d'un contrat type entre l'entreprise postale et sa clientèle.

- ***Comité d'appui à l'organisation du 23^e Congrès de l'UPU***

Etant donné que le Comité initialement mis en place pour soutenir la candidature de la Côte d'Ivoire avait atteint son objectif et qu'il fallait passer à la phase organisationnelle;

Le Conseil d'Administration de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) réuni en sa 19^e session ordinaire à Abidjan, Côte d'Ivoire du 21 au 23 juin 2000, a recommandé la mise

en place d'un comité d'appui à l'organisation du 23^e Congrès de l'UPU qui se tiendra à Abidjan, en Rép. de Côte d'Ivoire en l'an 2004.

Ce comité présidé par l'Afrique du Sud comprend les dix (10) membres ci-après :
Afrique du Sud, Cameroun, Burkina Faso, Gabon, Ghana, Kenya, Madagascar, Sénégal, Tunisie et Tanzanie.

A l'occasion de sa première rencontre qui a eu lieu à Abidjan en Côte d'Ivoire, le Comité a créé cinq (5) zones d'actions et désigné les animateurs comme suit :

- | | | | |
|---|--|---|----------------|
| ▪ | <i>Zone Afrique du Nord</i> | : | <i>Tunisie</i> |
| ▪ | <i>Zone Afrique de l'Ouest</i>
<i>Burkina Faso</i> | : | |
| ▪ | <i>Zone Afrique de l'Est</i> | : | <i>Kenya</i> |
| ▪ | <i>Zone Afrique Australe</i> | : | <i>Afrique</i> |
| ▪ | <i>du Sud</i>
<i>Zone Afrique Centrale</i>
<i>Cameroun</i> | : | |

• ***Rôle du Comité d'appui à l'organisation du 23^e Congrès de l'UPU***

- i) Formuler des orientation générales pour l'organisation du 23^e Congrès
- ii) Proposer des action d'appui à la Côte d'Ivoire

• ***Le Conseil Stratégique***

A l'issue de la Conférence Stratégique du Directeur Généraux des Postes d'Afrique sur le marketing qui s'est tenue à Dakar au Sénégal du 23 au 24 mai 2001, un Conseil stratégique composé des dix pays suivants a été mis sur pied. Il s'agit de : *l'Afrique du Sud, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, la Jamahiriya Libyenne, le Kenya, le Niger, le Nigeria, le Sénégal, la Tanzanie et la Tunisie*

• ***Rôle du Conseil Stratégique***

- Agir comme un organe de réflexion et de Conseil en management postal qui conseillera les entreprises postales, l'UPU et l'UPAP sur les questions concernant l'amélioration de service et le développement postal en Afrique;
- Ne pas se substituer aux organes technique déjà existants; la mise en œuvre des programmes et projets sera assurée par l'UPAP, l'UPU et leurs organes ou équipes de projet ou groupe de travail compétents;

- Faciliter l'échange des connaissances et des information entre entreprises postales;
- Faciliter de développement de programmes de bench-marking entre entreprises postales afin de généraliser l'application des meilleures pratiques dans les domaines visés.

LE COMITE E-POSTE

Faisant suite aux recommandations de la Conférence des Plénipotentiaires tenue à Abidjan au mois de juin 2000 sur l'introduction des nouvelles technologies et du commerce électronique, le Conseil d'Administration de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) réuni en sa 20^e session ordinaire à Cape Town, République d'Afrique du Sud a approuvé la Résolution No 01/PAPU/CA/XX/2001 portant création d'une commission d'étude composé de : Afrique du Sud, Côte d'Ivoire, Kenya, Tanzanie, Tunisie, sur l'introduction du commerce électronique.

Cependant, le Conseil d'Administration de l'UPAP, réuni en sa 21^e session ordinaire à Durban, en République d'Afrique du Sud, du 12 au 14 juin 2002, ayant examiné le rapport du Comité E-Post, crée par le Conseil d'Administration de l'UPAP lors de sa 20^e session ordinaire tenue à Cape Town en Afrique du Sud en juin et se référant aux termes de référence du comité régional de coordination et de pilotage sur les nouvelles technologies, tels que stipulés dans la Déclaration de Tunis au mois de mars 2002 et ayant constaté la quasi-similitude des activités des deux structures et des pays membres les constituant, a décidé d'intégrer le comité de coordination sur les nouvelles technologies crée à Tunis en Mars 2002 dans le comité e-post crée par le Conseil d'Administration en juin 2001.

Le Groupe d'Action pour la Promotion de la Philatélie en Afrique (GAPPA)

Soucieux de doter l'Union d'une organe devant entreprendre des actions en vue de résoudre les problèmes rencontrés par les pays africains en matière de philatélie et aux recommandations de l'atelier organisé à Bamako au Mali du 25 au 28 février 2002, le Conseil d'Administration de l'UPAP réuni en sa 21^e session ordinaire à Durban, en Afrique du Sud du 12 au 14 juin 2002 a décidé de créer un Comité technique au sein de l'Union dénommée Groupe d'Action pour la Promotion de la Philatélie en Afrique en abrégé GAPPA composé de : Afrique du Sud, Angola, Côte d'Ivoire, Madagascar, Mali, Nigeria, Sénégal, Tunisie afin d'organiser une entraide à l'échelle régionale pour la recherche de solution; de promouvoir et développer la philatélie en Afrique.

Le dit comité a tenu sa première réunion à Arusha en République Unie de Tanzanie le 7 février 2003.