

MINISTERE DES POSTES  
ET TELECOMMUNICATIONS

\*\*\*\*\*

SECRETARIAT GENERAL

\*\*\*\*\*

SOCIETE NATIONALE DES POSTES

\*\*\*\*\*

BURKINA FASO  
Unité, Progrès, Justice

\*\*\*\*\*

# CONTRAT-PLAN

ENTRE

L'ETAT DU BURKINA FASO

ET

LA SOCIETE NATIONALE DES  
POSTES

(2005 - 2009)

\*\*\*\*\*

\*\*\*

Septembre 2004

C O N T R A T - P L A N

ENTRE

L'ETAT

REPRESENTEE PAR LE  
MINISTRE DES FINANCES ET DU  
BUDGET

D'UNE PART,

ET

LA SOCIETE NATIONALE DES  
POSTES  
REPRESENTEE PAR LE PRESIDENT  
DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION

D'AUTRE PART



## **PREAMBULE**

L'importance du secteur de la communication, notamment de la Poste dans le développement économique et social du Burkina Faso, requiert qu'un cadre juridique soit défini pour régir les relations entre l'Etat et la Société Nationale des Postes (SONAPOST).

Société d'Etat créée par décret n° 94-414/PRES/MCC du 21 novembre 1994 modifié par le décret n° 7/209/PRES/PM/MCC/MEF/MCIA du 28 avril 1997, la SONAPOST jouit de la personnalité morale et de l'autonomie financière et est investie des missions essentielles suivantes :

- le désenclavement du pays par l'équipement du territoire en infrastructures postales ;
- la collecte, l'acheminement et la distribution des objets de correspondance ;
- la mobilisation et la promotion de l'épargne nationale ;
- le développement de toute activité postale et financière compatible avec la gestion des services postaux et financiers.

La SONAPOST doit accomplir ces missions à forte connotation sociale par ses propres moyens en générant les ressources nécessaires, et ce, dans un environnement dominé par le déficit chronique de la majorité des bureaux de poste (confère annexe) et le double courant de la déréglementation et l'exacerbation de la concurrence.

Afin de permettre à la SONAPOST de continuer à remplir ses missions de service public, le présent contrat-plan est établi à l'effet de fixer les obligations de l'Etat et de la Société dans leurs relations réciproques.

Il est ainsi convenu et arrêté ce qui suit :

### **TITRE I OBJET ET DUREE**

#### **SECTION I OBJET**

**ARTICLE 1** Le présent Contrat-Plan a pour objet de permettre à la SONAPOST :

- de poursuivre l'effort de désenclavement du pays par le développement du réseau de contact (bureaux de poste, courriers-cyclistes, etc...) ;
- de rechercher et d'atteindre l'équilibre financier à travers la maîtrise des charges et l'accroissement des produits ;

- d'améliorer la qualité des prestations postales notamment par l'informatisation des services et l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ;
- de fournir une qualification suffisante au personnel en mettant l'accent sur la formation continue.

## **SECTION II – DUREE**

**ARTICLE 2** Le présent Contrat-Plan a une durée de cinq (5) ans couvrant la période 2005-2009.

## **TITRE II – ENGAGEMENTS DE LA SONAPOST**

### **SECTION I – DESENCLAVEMENT DU TERRITOIRE**

**ARTICLE 3** La SONAPOST, consciente de son rôle structurant en matière d'aménagement du territoire, s'engage à mettre en place sur l'ensemble du territoire national un service de proximité.

Afin de répondre au mieux aux besoins de ses clients, y compris parmi les plus modestes et dans les régions les moins favorisées, mais en conservant le souci de préserver son équilibre financier, la SONAPOST s'engage sur la poursuite de ses efforts pour améliorer la couverture et la qualité des services offerts sur l'ensemble du territoire du Burkina Faso.

A cet effet, la SONAPOST s'engage à faire des bureaux de poste de véritables points de contact uniques destinés à offrir en un même lieu aux citoyens des régions reculées un service public global et de qualité (service de navigation, échange de messages électroniques, services administratifs liés à la gouvernance électronique, etc....).

La SONAPOST s'engage à être un partenaire actif de l'Etat dans cette politique dynamique de lutte pour le désenclavement du territoire et la réduction des disparités entre les régions.

**ARTICLE 4** L'amélioration de la couverture postale envisagée portera sur :

- la construction ou la reconstruction de cinq (5) bureaux de poste ;
- l'installation de quarante cinq (45) courriers-cyclistes ;
- la mise en place de services connexes pour la promotion de l'activité postale (cyberpostes, cidex, etc) ;
- la création en partenariat avec d'autres prestataires de services de proximité, de « points poste», entendus comme étant des lieux aménagés pour offrir les services postaux de base (collecte et distribution de courrier) ;

- le réaménagement des bureaux de poste importants en centres multiservices ;
- la création et la vulgarisation des cyberkiosques.

## **SECTION II – AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE**

**ARTICLE 5** La SONAPOST s’engage à améliorer la qualité de service par :

- La mise en place d’un système de communication efficace ;
- la réduction des délais d’acheminement à :
  - J à 100% pour les délais intra-urbains ;
  - J + 1 à 80% dans les relations entre Ouagadougou et les grands centres urbains ;
  - J + 2 à 80% pour les relations entre Ouagadougou et les autres centres urbains;
  - J+4 à 80% dans les relations entre Ouagadougou et les autres localités.
- La modernisation et l’équipement des Centres de Tri de Ouagadougou et Bobo-Dioulasso ;
- L’informatisation du Centre National de Tri et de la Poste Internationale ;
- La réduction des délais d’attente aux guichets ;
- La rénovation de cinq (5) bureaux de poste ;
- La formation des agents de guichet ;
- La formation des receveurs en Marketing.

**ARTICLE 6** La SONAPOST s’engage à améliorer la gestion des Centres Financiers par :

- la mise à jour du fichier clients de la Caisse Nationale d’Epargne ;
- l’extension du réseau des terminaux pour le traitement à temps réel des opérations CCP/CNE de dix (10) à trente (30) bureaux de poste.

## **SECTION III – ASSAINISSEMENT FINANCIER**

**ARTICLE 7** La SONAPOST s’engage, en ce qui concerne les bureaux de poste existants et structurellement déficitaires, à contribuer en priorité à la résorption de ces déficits à travers ses bureaux excédentaires.

## **SECTION IV – POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES**

**ARTICLE 8** Dans son effort de développement de compétitivité et en concertation avec les partenaires sociaux, la SONAPOST entreprendra les actions suivantes :

- la maîtrise des charges de personnel ;
- l'adaptation des métiers à travers une politique soutenue de formation et une gestion dynamique des carrières et des compétences ;
- la création d'emplois indirects par la mise en place des points postes.

## **SECTION V- CREANCES DE L'ETAT**

**ARTICLE 9** La SONAPOST s'engage à procéder au règlement régulier des créances de l'Etat.

## **SECTION VI – INDICATEURS DE PERFORMANCE**

**ARTICLE 10** Sous réserve du respect par l'Etat des dispositions de l'article 15 ci-dessous, la SONAPOST s'engage à maintenir un bon niveau des indicateurs de performance économiques et financiers d'une année à une autre en procédant à la diversification de ses produits.

## **TITRE III – ENGAGEMENTS DE L'ETAT**

### **SECTION I – REGULATION DU SERVICE POSTAL**

**ARTICLE 11** L'Etat s'engage à réglementer et à réguler les activités postales par l'adoption d'une loi postale.

### **SECTION II - COURRIER DE L'ETAT**

**ARTICLE 12** L'Etat s'engage à privilégier la SONAPOST pour la collecte, l'acheminement et la distribution de son courrier ainsi que celui de ses démembrements.

### **SECTION III - ECHANGES DE MANDATS ET VIREMENTS POSTAUX**

**ARTICLE 13** L'Etat s'engage à soutenir la SONAPOST dans l'application de sa politique de recouvrement de ses créances, en l'occurrence celles des mandats et des virements postaux et à lui permettre de respecter les conventions internationales en vigueur en la matière.

## **SECTION IV – ASSAINISSEMENT FINANCIER**

**ARTICLE 14** L'Etat s'engage à procéder au règlement régulier des factures liées aux prestations qui lui sont fournies par la SONAPOST.

**ARTICLE 15** L'Etat s'engage en application de la politique du gouvernement définie en matière de service postal universel, à apporter son concours par l'octroi d'une subvention d'équilibre au cas où le déficit des bureaux de poste existants et structurellement déficitaires subsisterait malgré l'intervention de la SONAPOST.

**ARTICLE 16** l'Etat s'engage à rémunérer la SONAPOST pour le maintien en activité des bureaux de poste dont il viendrait à autoriser la construction lorsque les études prouvent qu'ils seraient structurellement déficitaires.

**ARTICLE 17** L'Etat s'engage à prendre toutes les dispositions pour faciliter l'accès de la SONAPOST aux financements extérieurs sous forme de subventions ou de prêts.

En particulier, il prend toutes les dispositions utiles dans le but d'intégrer les plans et projets de développement de la SONAPOST dans sa stratégie de recherche des financements extérieurs.

## **TITRE IV – DISPOSITIONS FINALES**

### **SECTION I - SUIVI DE L'EXECUTION**

**ARTICLE 18** Le Ministre des Postes et Télécommunications créera par arrêté un comité de suivi composé comme suit :

#### **1°) – Du côté de l'Etat**

- Un (1) représentant du Premier Ministère ;
- Deux (2) représentants du Ministère des Finances et du Budget ;
- Un (1) représentant du Ministère chargé des Postes ;
- Un (1) représentant du Ministère chargé du Commerce

#### **2°) – Du côté de la SONAPOST**

- Le Président du Conseil d'Administration ;
- Le Directeur Général ;
- Le Directeur Financier et Comptable ;
- Le Directeur des Services Financiers ;
- Le Directeur de la Qualité et du Marketing ;
- Le Directeur du Courrier ;
- Un (1) représentant des travailleurs.



**ARTICLE 19** Le Comité est présidé par le représentant du Ministère chargé des Postes ;

**ARTICLE 20** Le Comité est chargé :

- de veiller au respect des engagements des parties ;
- d'apprécier les rapports trimestriels d'exécution fournis par la SONAPOST ;
- de faire les recommandations nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat-Plan.

**ARTICLE 21** Le comité se réunit une fois tous les six (6) mois et chaque fois que de besoin sur convocation de son président.

**ARTICLE 22** La SONAPOST fournira au comité de suivi tous les documents jugés nécessaires et les moyens de son fonctionnement.

## **SECTION II – RENOUELEMENT- CLAUSE DE SAUVEGARDE-ARBITAGE**

**ARTICLE 23** Le présent Contrat-Plan sera renouvelé par tacite reconduction pour la même durée, sauf dénonciation expresse de l'une des parties contractantes.

**ARTICLE 24** Si des décisions ou faits non prévus dans les dispositions du présent contrat-plan rendaient certaines clauses inapplicables ou empêchaient d'atteindre les résultats prévus, l'Etat et la SONAPOST se concerteraient pour tirer les conséquences sur leurs engagements respectifs et apporter le cas échéant, les modifications nécessaires.

**ARTICLE 25** En cas de divergence d'interprétation des dispositions du présent Contrat-Plan, il est fait recours à la conciliation des ministres de tutelle.

En cas d'échec de la procédure de conciliation, l'arbitrage du Chef du Gouvernement sera sollicité.

**ARTICLE 26** Le présent Contrat-Plan entre en vigueur .....

Fait à Ouagadougou, le.....

Pour l'Etat du Burkina Faso

Pour la SONAPOST

**Le Ministre des Finances  
et du Budget**

**Le Président du Conseil  
d'Administration**

**Jean-Baptiste COMPAORE  
Officier de l'Ordre National**

**Soungalo TRAORE**

*A N N E X E S*

# LES GRANDS CHANTIERS DU PLAN STRATEGIQUE 2004-2008

## 2 chantiers immédiats

- La mobilisation du personnel autour du changement grâce à une large communication en interne du plan stratégique. Prise en charge par la Direction de la Société Nationale des Postes (SONAPOST) et le comité de suivi du plan stratégique, cette large communication interne doit susciter l'adhésion interne nécessaire et déboucher sur un nouveau pacte social à l'intérieur de l'entreprise, marquant l'engagement de chaque agent de la SONAPOST à être un acteur du changement.
- La réalisation d'un audit social et la mise en place d'une nouvelle organisation. Pour mettre le client au cœur de la SONAPOST, la mise en place d'une nouvelle organisation plus rapide et plus réactive est indispensable. Cette nouvelle organisation ne peut cependant être totalement opérationnelle sans un audit social donnant une appréciation objective des ressources humaines dont dispose aujourd'hui l'entreprise et du programme de redéploiement à mettre en place pour accompagner sa mutation (formation, mobilité, recrutements éventuels....)

## 3 chantiers pour la reconquête ou la redynamisation des trois principaux marchés de la SONAPOST : les activités courrier, l'express et les services financiers.

- La redynamisation du marché du courrier au Burkina : en décroissance sur les 10 dernières années (-3% par an en moyenne pour les lettres), le marché burkinabé du Courrier sera redynamisé grâce à une politique d'offre innovante permettant notamment de satisfaire les besoins des entreprises et du grand public. Ce marché devra ainsi passer de 1,8 milliards F CFA en 2000 à 2,7 milliards F CFA en 2007.
- La reconquête du marché de l'express : la SONAPOST va rejouer dans le cadre de la nouvelle stratégie un rôle de premier plan dans le marché de l'express. Elle devra reconquérir le marché national aujourd'hui dominé par les transporteurs et redevenir, notamment à travers sa filiale Chronopost, un acteur incontournable du marché international de l'express. La SONAPOST devrait ainsi représenter un tiers du marché de l'express en 2007 avec un chiffre d'affaires de 2 milliards F CFA (contre 12% en 2000 et un chiffre d'affaires de 300 millions F CFA). Pour ce faire, la SONAPOST va immédiatement mettre en place un comité stratégique supervisant et assurant la coordination de l'ensemble de ses activités, incluant notamment l'activité de sa filiale Chronopost.

- La consolidation de l'ensemble des segments des services financiers : la croissance des différents segments des services financiers va être renforcée (en particulier l'épargne) et la SONAPOST va s'imposer d'ici 2007 comme un acteur majeur du transfert de fonds national aussi bien qu'international. Au total les produits des services financiers devraient atteindre 5 milliards en 2007 contre 3 milliards en 2000.

**Enfin, 3 chantiers** qui vont permettre à partir de début 2004 la transformation en profondeur du fonctionnement de la SONAPOST : le redéploiement des ressources humaines, la mise en place d'un système d'information moderne adapté à la nouvelle stratégie et le lancement à tous les niveaux de l'entreprise d'une démarche qualité permettant d'initier une démarche d'amélioration continue.

L'année 2004 devra permettre d'asseoir les bases du changement notamment à travers la communication du nouveau plan stratégique, l'élaboration du pacte social, la mise en place de la nouvelle organisation et l'élaboration de l'audit social. Il devra également permettre d'initier les chantiers du système d'information (réalisation d'un schéma directeur informatique) et de la qualité (état des lieux, élaboration du programme qualité et démarrage de la sensibilisation et de la formation du personnel). La finalisation de ces différents chantiers permettra d'intégrer leur mise n œuvre dans le budget 2004. 2003 sera ainsi l'année de la préparation du changement et 2004 la grande année du virage stratégique de la SONAPOST.