UPAP/CPR/GTRR/01/2022 - Doc n°03
COMMISSION POLITIQUE ET RÉGULATION

Groupe de travail renforcement de la régulation
22 juin 2022 (en distanciel)

Plan d'action du Groupe de travail sur le renforcement de la régulation 2022-2025

1. Objet Plan d'action du Groupe de travail sur le renforcement de la régulation	Rapport des travaux de la Commission politique et régulation du 22 au 24 février 2022 à Nairobi au Kenya.
2. Décision attendue Prendre note du plan d'action du Groupe de travail et formuler des orientations le cas échéant	

1.0 INTRODUCTION

Réunie du 22 au 24 février mai 2022 à Nairobi au Kenya, la Commission politique et régulation a dressé un plan d'action pour orienter ses travaux au cours du cycle. Les activités du Groupe de travail sur le renforcement de la régulation font partie du plan d'action de la Commission.

2.0 Plan d'action

Les activités du groupe de travail sur le renforcement de la régulation, telles qu'adoptées par la CPR à Nairobi (Kenya) en février 2022 sont tirées du plan de la Commission et sont présentées dans le plan d'action du groupe de travail joint au présent document.

3.0 CONCLUSION

Le Secrétariat général demande au groupe de travail de prendre note du plan d'action et de proposer les orientations nécessaires.

Plan d'action du Groupe de travail sur le renforcement de la régulation 2022-2025

N° d'ordre	Livrables	Activités	Délai	Responsabilité niveau groupe de travail
1.	Termes de référence (TDR) du Groupe de travail	• S'approprier des TDR du Groupe de travail • Mettre en œuvre les TDR	2021/2022 à 2024/2025	Groupe de travail renforcement de la régulation
2.	Superviser la mise en œuvre des décisions, résolutions et recommandations de la Conférence de plénipotentiaires et Conseil d'administration, en matière de renforcement de la régulation.	• Mettre en place par le Secrétariat général d'un cadre de suivi-évaluation de la mise en œuvre des décisions, résolutions et recommandations de la CP et du CA • Dresser l'état de mise en œuvre des décisions, résolutions et recommandations de la CP et du CA • Examiner les états de mise en œuvre des décisions, résolutions et recommandations de la Conférence des plénipotentiaires et du Conseil d'administration selon les périodicités définies	2021/2022 à 2024/2025	Groupe de travail renforcement de la régulation
3.	Contribuer à l'organisation du Forum des régulateurs postaux	• Proposer le thème du Forum des régulateurs postaux proposé par le Secrétariat ; • Assister dans le choix des panélistes.	2021/2022 à 2024/2025	Groupe de travail renforcement de la régulation

4.	Élaborer une politique type en matière de protection des consommateurs	• Veiller à ce que les consommateurs soient au centre des activités des opérateurs ; • Veiller à la mise en place de bons leviers de communication et de recours auprès du régulateur (numéros verts, traitement des plaintes).	2021/2022 à 2024/2025	Groupe de travail renforcement de la régulation
5.	Élaborer un cadre de collaboration entre les régulateurs	• Définir des domaines de coopération o Intrasectoriel (au sein de la poste) o multisectoriel	Mai 2023	Groupe de travail renforcement de la régulation
6.	Proposer un cadre de régulation des activités financières postales	• Créer un cadre favorable à l'inclusion financière • Définir l'attitude face aux nouveaux entrants (banques, opérateurs de télécommunication, mutuelles d'épargne et de crédits, etc.),	Mai 2023	Groupe de travail renforcement de la régulation
7.	Définir les normes et objectifs en matière de qualité de service pour les opérateurs ;	• Cadrage du projet • Solliciter des propositions auprès des États membres en matière de normes de qualité de service • Définir les normes et les objectifs • Examiner et adopter les normes et les objectifs de qualité de service •	Décembre 2023	Groupe de travail renforcement de la régulation
8.	Mettre en place des dispositifs d'évaluation des performances et de la qualité de service ;	• Cadrage du projet • Solliciter des propositions auprès des États membres en matière d'évaluation de la qualité de service • Élaborer le projet de cadre d'évaluation des dispositifs de gestion de la qualité de service • Examiner et adopter les normes et les objectifs de qualité de service	Décembre 2023	Groupe de travail renforcement de la régulation
9.	Développement du capital humain	• Promouvoir un dispositif qui favorise le développement et le renforcement des capacités du personnel chargé de la régulation • Définir des domaines de formation • Effectuer des analyses comparatives sur les tendances et	Décembre 2022	Groupe de travail sur le renforcement de la régulation

		l’évolution du secteur		