



Original : anglais

UPAP/AC/CET/01/2023 – Doc N°4

COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES (CET)

24 et 28 août 2023, Arusha, Tanzanie

ANALYSE DU QUESTIONNAIRE SUR LA REMUNERATION DES ENVOIS DE LA POSTE AUX LETTRES

1. Objet Analyse du questionnaire sur la rémunération des envois de la poste aux lettres	Références/Paragrophes <ul style="list-style-type: none">• Plan d'action de l'UPAP 2022-2025
2. Décision attendue <ul style="list-style-type: none">• Prendre note du rapport d'état des lieux ;• Exhorter les États membres à être plus réactifs aux questionnaires/sondages ;• Fournir des orientations en vue d'autres pistes d'action.	<ul style="list-style-type: none">• Questionnaire sur l'incidence de la rémunération de la poste aux lettres sur les États membres

1.0 INTRODUCTION

Les taux de frais terminaux pour les envois du format E ont été approuvés par le 3^{ème} Congrès extraordinaire tenu en septembre 2019 à Genève avec le 1^{er} juillet 2020 comme date d'entrée en vigueur. Les taux de frais terminaux pour les formats P et G ont été approuvés par le 27^{ème} Congrès de l'UPU tenu en août 2021 à Abidjan en Côte d'Ivoire, avec le 1^{er} janvier 2022 comme date d'entrée en vigueur.

Suite à l'adoption du Plan d'action de la Commission Exploitation et Technologies lors de la 40^{ème} session ordinaire du Conseil d'administration de l'UPAP tenue à Kinshasa en République démocratique du Congo (RDC), le Groupe de Travail sur la Rémunération (GR) a élaboré un questionnaire pour évaluer la mise en œuvre des systèmes de rémunération de la poste aux lettres approuvés par le Congrès en Afrique.

Le Groupe sur la rémunération intégrée de l'UPU (GRI) a fait circuler un questionnaire relatif à une 'Enquête sur les incidences des décisions prises par le troisième Congrès extraordinaire en novembre 2022. À cet égard, le Groupe de travail sur la rémunération de l'UPAP a approuvé la diffusion d'une version modifiée du même questionnaire avec des questions personnalisées lors de sa réunion du 30 mars 2023.

L'objectif de la diffusion du questionnaire était que le Groupe de travail ait une fois de plus une image claire de la situation pour les pays africains afin de planifier et d'articuler de manière informative la position de l'Afrique dans le travail du GRI de l'UPU.

2.0 QUESTIONNAIRE SUR LES INCIDENCES DES SYSTEMES DE REMUNERATION DES ENVOIS DE LA POSTE AUX LETTRES SUR LES ETATS MEMBRES

Le questionnaire couvrait cinq (5) domaines principaux relatifs à la rémunération des envois de la Poste aux lettres comme suit :

- I. Frais terminaux
 - a. Poste aux lettres (courrier entrant)
 - b. Poste aux lettres (courrier sortant) ;
- II. Envois de la Poste aux lettres du format E ;
- III. Re-postage ;
- IV. Service de livraison avec suivi ;
- V. Lien avec la qualité de service.

Le questionnaire a été envoyé aux États membres le 4 avril 2023, avec un délai de soumission des questionnaires remplis fixé au 28 avril 2023. En raison du faible taux de réponse, le Secrétariat général a envoyé un rappel le 17 juillet 2023 pour s'assurer que davantage d'opérateurs désignés soumettent leurs réponses.

3.0 ANALYSE DES REPONSES

Au moment de l'analyse, vingt-trois (23) réponses avaient été reçues, représentant 51% des États membres de l'UPAP. Il s'agit des pays suivants : Afrique du Sud, Algérie, Angola, Botswana, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, République démocratique du Congo, Egypte, Eswatini, Ethiopie, Ghana, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Maroc, Namibie, Nigéria, Ouganda, Sénégal, Tanzanie, et Zimbabwe.

Le faible taux de réponse, qui n'est pas suffisamment représentatif de la situation réelle qui prévaut en Afrique, a conduit le Secrétariat général à ne pas faire de déclarations concluantes sur les différents domaines couverts par le questionnaire. Ainsi, l'analyse des réponses des États membres, qui est présentée à l'annexe 1 du présent document, correspond à ce qui est obtenu dans les quelques pays qui ont répondu.

4.0 DÉCISION ATTENDUE

- 1) La Commission est priée de prendre note du rapport d'état d'avancement et d'exhorter les États membres à être plus réactifs aux questionnaires/sondages pour que le Secrétariat général puisse élaborer des analyses qui reflètent réellement la situation des postes africaines.
- 2) La Commission est également priée de fournir des orientations sur les mesures quelconques à prendre.

ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE SUR LA REMUNERATION DES ENVOIS DE LA POSTE AUX LETTRES

I. FRAIS TERMINAUX

Question 1 – Recettes en frais terminaux et volumes des envois entrant de la Poste aux lettres 2019 – 2^{ème} T 2022

Entrant	2019-2021		2021– 2022 (T1&2)	
	Augmentation	Baisse	Augmentation	Baisse
Recettes de la poste aux lettres (frais terminaux)	9	10	7	11
Volume de la poste aux lettres (poids)	9	12	7	10
Volume de paquets suivis et recommandés (poids)	2	4	3	3
Revenus de frais terminaux des paquets suivis et recommandés	3	1	1	3
Format E non suivi et volume de lettres volumineuses (poids)	2	4	2	4
Revenus non suivi des frais terminaux au format E et aux lettres de format encombrant	2	2	-	4

- Il y a eu généralement une baisse des revenus et des volumes pour les envois de la poste aux lettres en 2020.
- 8 pays ont enregistré une augmentation à la fois des recettes et du volume des envois de la poste aux lettres en 2021. Cependant, l'augmentation du volume a été marginale et n'a pas atteint les niveaux de 2019.
- La comparaison des T1 et 2 de 2021 et de 2022 a principalement indiqué une baisse des revenus et des volumes pour les envois de la poste aux lettres.
- Quelques opérateurs désignés ont fourni des informations distinctes pour les envois en format électronique suivis et non suivis. Pour ceux qui ont fourni, il y a eu généralement une baisse du volume et des revenus.

Question 2 - Recettes en frais terminaux et volumes des envois sortant de la Poste aux lettres 2019 – 2^{ème} T 2022

2a. Séparation de format

Question 2a.	Réponses	
	Oui	Non
Appliquez-vous une séparation de format aux envois de la poste aux lettres sortant ?	3	12

Trois (3) opérateurs désignés (OD) ont indiqué qu'ils appliquaient la séparation de format au courrier de la poste aux lettres sortant. Ce sont l'Ethiopie, le Nigeria et l'Ouganda

2b. Flux entrant - Dépenses en frais terminaux et volumes (poids) pour la période 2019-2021 et les 1^{er} et 2^{ème} T 2021 et 2022

Sortant	2019-2021		2021– 2022 (T1&2)	
	Augmentation	Baisse	Augmentation	Baisse
Frais terminaux	6	11	6	9
Volume de la Poste aux lettres (poids)	6	11	5	10
Paquets suivis et recommandés (poids)	4	4	2	2
Dépenses au titre des frais terminaux pour les paquets suivis et recommandés	1	3	3	1
Format E non suivi et volume de lettres de format encombrant (poids)	1	2	2	1
Dépenses au titre des frais terminaux pour les paquets non suivis du format E et aux lettres de format encombrant	1	1	2	-

- Il y a eu en général une baisse des dépenses de frais terminaux sur l'ensemble de la période.
- Pour les opérateurs désignés qui ont enregistré une augmentation des volumes et des dépenses, l'augmentation a été marginale.
- La plupart des opérateurs désignés n'ont pas fourni de données distinctes pour les envois suivis et recommandés ainsi que les envois non suivis

Question 3 - Evolution du service intérieur par rapport au service international

Les réponses suivantes ont été choisies par la plupart des répondants :

- Forte baisse des revenus intérieurs et du volume (poids) – **11 répondants**
- Forte baisse des revenus entrants internationaux et du poids (volume) – **10 répondants**

Question 4 – Augmentation des tarifs des envois ordinaires de la poste aux lettres sortante en réponse à l'augmentation des taux de frais terminaux

4 Augmentation des tarifs sortants	Oui	Non
	7	15

Sept (7) OD ont augmenté leurs tarifs en réponse aux augmentations des frais terminaux. Il s'agit du Botswana, de la République démocratique du Congo, de l'Egypte, d'Eswatini, du Ghana, de Madagascar et de l'Ouganda.

Question 5 – Classement sur une échelle de 1 (pas d'incidence) à 5 (incidence très élevée), l'incidence des taux de frais terminaux sur une augmentation des tarifs d'envois sortants

Sur les six (6) opérateurs désignés qui ont augmenté leurs tarifs, cinq (5) ont classé l'incidence de l'augmentation des frais terminaux sur l'augmentation des tarifs sortants comme suit :

Classement	1	2	3	4	5
a. Tarifs de détail des lettres (documents) sortant des envois internationaux	1	1	5		
b. Tarifs de détail pour les petits paquets (marchandises) sortant du courrier international	2	1	3		1

Question 6 – Autres facteurs ayant eu une incidence sur les augmentations de tarifs intérieurs publiées pour vos produits équivalents du régime intérieur

Facteurs	Répondants
Inflation	15
Contraintes de transport	13
Investissements et infrastructures prévus	3
Introduction de prescriptions relatives aux données préalables électroniques (EAD)	6
Problèmes liés à la personnalisation	55
Dépenses liées à la pandémie	6
Incidences de la réglementation nationale	3
Autre	-

- Les facteurs les plus cités affectant les augmentations tarifaires publiées pour le service intérieur étaient l'inflation et les contraintes de transport, par 13 et 12 répondants, respectivement.
- Ils ont été suivis par l'introduction de l'EAD et des dépenses liées à la pandémie avec six (6) répondants chacun.

Question 7 – Pourcentage attribué à différents facteurs sur l'incidence sur les volumes sortants

Le pourcentage attribué à différents facteurs sur l'incidence sur les volumes sortants a été classé par les répondants du plus élevé au plus bas comme suit :

- i) Effets liés à la pandémie de COVID
- ii) Problèmes de transport/logistique
- iii) Contraintes de capacité
- iv) Problèmes liés à la personnalisation
- v) Augmentation des frais terminaux entraînant l'introduction de taux de frais terminaux pour les envois du format E autodéclarés pour les flux à destination et en provenance des Etats-Unis
- vi) Augmentation des frais terminaux entraînant l'introduction de taux de frais terminaux auto-déclarés pour les envois du format E
- vii) Augmentation des frais terminaux (Système par défaut)

II. POSTE AUX LETTRES DU FORMAT E (PETITS PAQUETS)

Questions (8-12)	Réponses	
	Oui	Non
8. Proposer des envois de la poste aux lettres contenant des marchandises en tant que service sortant	18	5
9. Application de l'identifiant de codes à barres S10	17	1
10. Mise à disposition de la norme de messagerie EDI M33 (ITMATT V1) pour les envois du format E contenant des marchandises	16	6
11. Application des tarifs auto-déclarés pour les envois du format E	5	16
12. Augmentation des tarifs publiés pour les envois de la Poste aux lettres du format E sortant	6	16

III. RE-POSTAGE

Question 13	Réponses	
	Oui	Non
Re-postage ces dernières années (2019, 2020,2021)	10	13
Paiement en temps opportun pour les envois repostés	5	4
Encourir des frais supplémentaires	7	3

- Sur les 10 pays qui ont connu le re-postage, 6 (60 %) ont indiqué que les envois étaient principalement ou exclusivement des documents des formats P et G.
- 60% ont indiqué une baisse des volumes de re-postage pour 2021 par rapport à 2019 de -20% à -50%
- 40 % ont enregistré une baisse de l'incidence financière à la suite du re-postage, tandis que 30% ont indiqué une augmentation de l'incidence financière.

IV. SERVICE DE LIVRAISON AVEC SUIVI - Article 10-102, Article 17-131.1.1

Questions (14-17)	Réponses	
	Oui	Non
14. Offrir des services de livraison avec suivi	11	11
15. Membre/signataire du Prime Plan	8	14
16. Recevoir des revenus supplémentaires pour la fourniture des données de suivi	4	8
17. Soutenir la proposition de service de livraison avec suivi obligatoire	20	2

Vingt (20) répondants ont indiqué qu'ils apporteraient leur appui à une proposition de livraison avec suivi obligatoire.

Les principales raisons évoquées étaient :

- Augmentation des recettes de la poste aux lettres grâce à une rémunération supplémentaire
- Importance de la visibilité pour les envois de commerce électronique
- Identification des écarts de processus et amélioration de la qualité de service

V. LIEN AVEC LA QUALITE DE SERVICE – Article 31-109

Questions (18-20)	Réponses	
	Oui	Non
18. Participation à un système de mesure de la qualité agréé par l'UPU pour le courrier entrant (par exemple, GMS)	16	7
19. Participation au lien Qualité de service avec les frais terminaux	10	13
20. Atteindre les objectifs de performance en matière de qualité de service	2	8