



Original : anglais

UPAP/CAT/CS/01/2024 - Doc N°09

COMMISSION STRATEGIE (CS)
5 et 6 juin 2024, Arusha, Tanzanie

RAPPORT SUR LE CENTRE DE RENFORCEMENT DES CAPACITES EN TIC DE L'UPAP

1. Sujet Rapport sur le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP	Références/Alinéas Plan stratégique de l'UPAP 2021/2022-2024/2025
2. Décisions attendues <ul style="list-style-type: none">• Prendre note du rapport sur le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP• Adopter les recommandations du rapport.• Donner des conseils le cas échéant	

1. INTRODUCTION

Le rapport sur le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP est soumis à la Commission stratégie pour examen et prise de note. Le rapport décrit le positionnement stratégique du centre et le rôle qu'il jouera dans la digitalisation du secteur postal en Afrique à travers la formation en ligne, la formation en présentiel et le renforcement des capacités en collaboration avec les organisations partenaires.

2. CONTEXTE

L'Union panafricaine des postes (UPAP) a été créée avec un mandat visionnaire des dirigeants fondateurs Africains pour stimuler le développement du secteur postal africain. Ce mandat met l'accent sur le rôle central des services postaux dans la promotion de l'intégration régionale, du développement socio-économique et de la vie culturelle des populations à travers le continent. Le secteur postal évolue et est en transition vers l'espace numérique. Par conséquent, le Centre de renforcement des capacités de l'UPAP servira de véhicule essentiel pour soutenir la digitalisation des services postaux en Afrique, conformément aux objectifs de l'Union tels qu'énoncés dans les Actes de l'Union panafricaine des postes comme indiqué ci-après :

2.1 Objectifs de l'Union

1. Promouvoir la coopération au développement entre les Etats membres dans le domaine des services postaux ;
2. Promouvoir et faciliter l'accès à des services postaux universels de qualité ;
3. Promouvoir et faciliter la réforme du secteur postal ;
4. Promouvoir et faciliter l'assistance technique dans le secteur postal ;
5. Promouvoir et faire progresser les positions communes des Etats membres sur les questions postales ;
6. Promouvoir la recherche et le développement dans le secteur postal ;
7. Promouvoir les projets régionaux de développement du réseau postal africain ;
8. Promouvoir le développement de nouveaux produits et services postaux ;
9. Promouvoir le développement durable du secteur postal ;
10. Promouvoir les actions positives dans le développement du secteur postal.

2.2 Le Centre de renforcement des capacités de l'UPAP sera essentiel pour soutenir la digitalisation des services postaux en Afrique. Le Secrétariat général de l'UPAP adopte la digitalisation pour soutenir la révolution du secteur postal africain, le rendant plus agile, centré sur le client, compétitif sur le marché mondial et apte à servir les économies numériques émergentes sur le continent.

2.3 Le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'Union panafricaine des postes (UPAP) jouera un rôle crucial dans la digitalisation postale en dotant les employés postaux de toute l'Afrique des compétences et des connaissances nécessaires pour s'adapter à l'évolution rapide des technologies.

2.4 Le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPU est également un centre d'excellence de l'UPU qui assure le renforcement des capacités dans le cadre des programmes élaborés par l'UPU.

3. CONTEXTE DE LA DIGITALISATION POSTALE

3.1 La transformation numérique est un moteur de croissance innovante, inclusive et durable pour de nombreux secteurs. Les innovations et la digitalisation stimulent et rationalisent les processus commerciaux de la poste. Alors que les services postaux du monde entier subissent une transformation significative portée par les innovations et les solutions numériques sur tous les aspects de l'activité postale, les postes en Afrique doivent réinventer leurs modèles et processus commerciaux pour les ancrer sur les plateformes numériques.

3.2 La digitalisation offre aux postes africaines une opportunité de transformation pour intégrer leurs processus commerciaux et améliorer leur efficacité opérationnelle. En tirant parti des technologies numériques telles que la blockchain, le cloud computing, l'analyse des mégadonnées et l'Internet des objets (IoT), les drones, les opérateurs postaux peuvent rationaliser leurs flux de travail, automatiser les tâches et améliorer la prestation de services. La digitalisation permet aux services postaux d'offrir de nouveaux services tels que le commerce électronique, les services financiers numériques, la logistique électronique et les boîtes aux lettres numériques, diversifiant ainsi leurs sources de revenus et garantissant leur durabilité à long terme.

4. CREATION DU CENTRE DE RENFORCEMENT DES CAPACITES EN TIC

- 4.1** Le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP a été créé au 15^{ème} étage de la Tour de l'UPAP après avoir été officiellement inauguré en septembre 2023 par la Présidente de la République Unie de Tanzanie, Son Excellence Dr Samia Suluhu Hassan.
- 4.2** Les objectifs spécifiques dudit centre sont d'aider les membres de l'UPAP à développer les compétences en matière du numérique, la recherche et l'innovation, afin de permettre à l'industrie postale africaine d'adopter les solutions numériques innovantes nécessaires pour que les services postaux restent compétitifs et répondent aux besoins croissants des consommateurs tels que la demande de logistique postale, les services financiers, les services électroniques gouvernementaux, la facilitation du commerce et les services de communication. La recherche et l'innovation seront également exploitées pour recommander des politiques et des stratégies permettant d'identifier les domaines d'intervention potentiels ciblant le développement postal durable en Afrique. La recherche et l'innovation seront poursuivies pour explorer la manière dont les opérateurs postaux peuvent accroître leur efficacité, réduire leurs coûts et améliorer l'expérience client en adoptant des solutions et des technologies numériques.
- 4.3** Le Centre peut accueillir 50 à 60 stagiaires et est déjà équipé de plus de 60 ordinateurs de bureau. Le Centre n'est pas encore opérationnel car le recrutement des ressources humaines nécessaires dont le responsable de l'Unité des TIC est en cours. Le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP est équipé d'une infrastructure informatique de pointe :
- Un laboratoire de formation doté d'installations modernes, à savoir, logiciels, ordinateurs de bureau, rétroprojecteurs et imprimantes ;
 - Des ressources supplémentaires comme un tableau blanc interactif, des installations de vidéoconférence,
 - Des applications de calcul haute performance (HPC) en liaison avec l'Institut Nelson Mandela de Sciences et Technologies (NM-AIST) pour stimuler la recherche et le stockage de données.

5. TERMES DE REFERENCE DU CENTRE DE RENFORCEMENT DES CAPACITES EN TIC DE L'UPAP

Les termes de référence du Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a) Aider les Etats membres de l'UPAP à créer un environnement commercial durable permettant aux OP de prospérer et de bénéficier des TIC et de la digitalisation ;
- b) Encourager les Etats membres de l'UPAP à investir et à déployer des infrastructures TIC de qualité et abordables ainsi que d'autres actifs incorporels tels que des logiciels pour la compétitivité et la croissance ;
- c) Soutenir les Etats membres en temps réel grâce à des informations sur le secteur postal pour les aider à prendre des décisions éclairées ;
- d) Aider les Etats membres de l'UPAP à mettre en place une infrastructure réglementaire adaptée à la confiance, à la sécurité, à la vie privée et à la protection des consommateurs ;

- e) Veiller à ce que les Etats membres de l'UPAP assimilent une culture de cybersécurité pour renforcer la confiance dans l'utilisation des TIC et lutter contre la cybercriminalité et le spam ;
- f) Aider les Etats membres de l'UPAP à se recycler et à améliorer leurs compétences dans le domaine des TIC et à optimiser le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP ;
- g) Aider les Etats membres de l'UPAP en travaillant en collaboration avec les partenaires pour fournir des compétences en matière de commerce électronique et de TIC au sein du secteur postal africain ;
- h) Collaborer et soutenir les Etats membres de l'UPAP dans la recherche, le développement et l'innovation (RD&I) liés aux TIC ;
- i) Encourager les Etats membres de l'UPAP à participer aux projets régionaux liés aux TIC ;
- j) Aider les Etats membres de l'UPAP à protéger leurs revenus qui peuvent découler des temps d'arrêt causés par une panne du système informatique et des interruptions d'activité ;
- k) Aider les Etats membres à éviter le risque de perte de dossiers financiers et d'informations financières en raison de pannes des systèmes informatiques ;
- l) Formation sur la mise en œuvre des politiques, stratégies, cadres, lignes directrices de l'UA et de l'UPAP , etc., pour les gouvernements, les régulateurs et les opérateurs désignés ;
- m) des capacités en matière de sécurité des réseaux, de cybersécurité, de services postaux et d'harmonisation des politiques et des réglementations ;
- n) Connaissance numérique des technologies émergentes pour la 4e révolution industrielle comme l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage automatique par chaîne de blocs, l'analyse de données, le cloud computing, l'Internet des objets (IoT), etc. ;
- o) Formation sur mesure et non TIC pour l'industrie en matière de leadership, cours de gestion, entrepreneuriat produit , gestion postale , résolution de problèmes et créativité, réglementation et concurrence, réflexion stratégique, etc.

6. DOMAINES D'INTERÊT DU CENTRE DE RENFORCEMENT DES CAPACITES TIC DE L'UPAP

Le Centre identifiera et déploiera des solutions et services numériques innovants qui répondent aux besoins et défis spécifiques du secteur postal, avec un accent particulier sur les domaines suivants :

i) Assistance TIC

- a. Fournir un soutien de première et de deuxième ligne aux Etats membres en matière d'outils TIC ;
- b. Coordonner et fournir un support technique aux utilisateurs finaux des solutions de systèmes TIC au Secrétariat général et dans les Etats membres de l'UPAP ;
- c. Fournir une assistance à distance aux Etats membres, aider à la mise en œuvre de solutions TIC et appliquer les outils du CTP tels que IFS, IPS GM, Mobile Money, etc.

ii) Développement de nouveaux produits

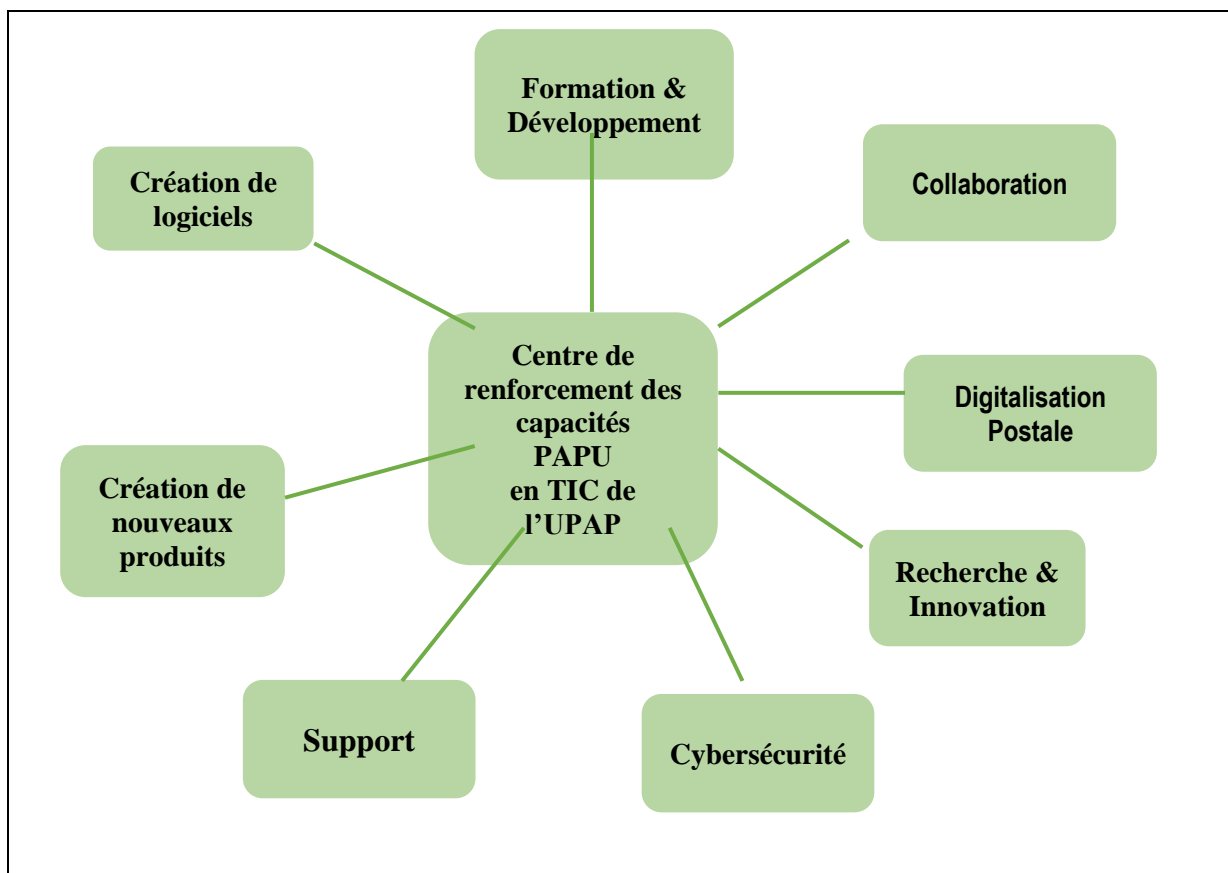
- a. Aider au développement de solutions numériques, par exemple la conception de sites Web et le développement de la plateforme de commerce électronique africaine.

iii) Formation

- a. Le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP vise à devenir un guichet unique pour la conception et le développement de modules et de programmes destinés aux apprenants du secteur, en utilisant des modes d'enseignement et d'apprentissage innovants.
- b. Les programmes de formation du centre se concentreront sur l'amélioration des compétences techniques, la promotion de l'innovation et la promotion de l'intégration de solutions numériques au sein des opérations postales.
- c. Le Centre de renforcement des capacités proposera également des sessions de formation en ligne et des podcasts seront également organisés dans le cadre de l'exécution de son mandat.

- iv) **Développement des compétences numériques** : visant à développer les compétences numériques ciblées nécessaires pour adopter la transformation numérique dans le secteur postal et les solutions numériques pour les services postaux et les services financiers postaux numériques, en reconnaissant qu'en adoptant ces solutions numériques, le secteur postal africain peut améliorer son efficacité, réduire les coûts et améliorer l'expérience client. ;
- v) **Digitalisation du service postal** : visant à améliorer l'efficacité, à réduire les coûts et à améliorer l'expérience client grâce à des solutions et des technologies numériques ;
- vi) **Collecte, analyse, partage et centralisation des données** : visant à promouvoir des outils ou des systèmes appropriés pour la collecte, l'analyse, le partage et la centralisation des données afin de prendre des décisions éclairées et d'améliorer la prestation des services postaux. Cela impliquera une recherche collaborative et une formation des membres de l'UPAP en analyse de données ;
- vii) **Cybersécurité** : implique d'assurer la sécurité et la confidentialité des systèmes et des données numériques dans les systèmes, plateformes ou supports intégrés des services postaux et dans les systèmes de paiement postal ;
- viii) **Innovation numérique** : visant à promouvoir l'innovation et l'entrepreneuriat dans la prestation de services postaux à travers des plateformes numériques innovantes pour le commerce électronique, les systèmes de paiement postal, le suivi des envois postaux et la surveillance spécifiquement adaptées à l'environnement africain ;
- ix) **Digitalisation et économie numérique** : impliqueront de mener des études et des recherches sur la manière dont le secteur postal, en tant que composante essentielle de l'économie numérique et de l'écosystème de l'inclusion financière, peut tirer parti des TIC et des systèmes de paiement postal pour faire progresser le commerce électronique en Afrique ;
- x) **Régulation postale basée sur les données** : cela impliquera d'aider les autorités de régulation à développer des systèmes fiables et numérisés pour collecter, analyser et publier des données pertinentes sur le marché postal, dans le but d'impliquer les consommateurs de services postaux et de services de paiement postal numérique dans les activités de réglementation.

Le diagramme ci-après montre les différents domaines d'intervention du Centre :



7. COLLABORATION ET PARTENARIATS

Le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP poursuivra ses objectifs à travers des collaborations stratégiques établies avec des institutions spécialisées de formation et de développement avec des formateurs de haut niveau et des chercheurs internationaux. Les institutions situées ailleurs en Afrique et dans d'autres régions proposent des formations et des recherches dans les domaines des services postaux, de la régulation et des TIC. En guise de précurseur à la création de ce Centre, le Secrétariat général a établi un cadre en signant des protocoles d'accord avec des institutions clés qui fourniront le soutien, l'expertise et la collaboration nécessaires dans les domaines d'intérêt pour le développement du secteur postal en Afrique.

i) L'Institut supérieur africain des télécommunications (AFRALTI) :

- L'Institut supérieur africain des télécommunications (AFRALTI) est une organisation intergouvernementale créée en 1991 pour compléter et diriger les efforts de développement des TIC en Afrique subsaharienne. Son mandat est de développer les capacités humaines dans le domaine des TIC par la formation, les consultations et la recherche. L'Institut fournit des services de développement des capacités et de consultation et promeut l'innovation grâce à des programmes de qualité, des alliances stratégiques et des partenariats.

- Actuellement, les Etats membres qui ont ratifié l'Accord intergouvernemental (AIG) sont le Kenya, l'Ouganda, la Tanzanie, le Malawi, le Mozambique, le Royaume d'Eswatini, la Zambie, le Zimbabwe et la Gambie.

ii) **Ecole multinationale supérieure des postes (EMSP) :**

- La mission de l'EMSP est d'assurer la formation initiale et continue, la recherche et la coopération dans le secteur postal.
- L'Ecole multinationale supérieure des postes (EMSP) d'Abidjan est une Organisation Intergouvernementale de Formation (OIF) créée en 1970 sous l'égide de l'UPU par huit (8) pays francophones d'Afrique de l'Ouest, à savoir le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal et Togo.

iii) **PROGRAMME TRAINPOST DE L'UPU**

- Le programme TRAINPOST développe des guides et du matériel de formation postale pour les managers et les instructeurs. Des modèles sont mis à la disposition des développeurs de cours.
- La plateforme TRAINPOST propose des cours en ligne dans divers domaines, tels que la régulation/réforme postale, les opérations, la gestion, les ressources humaines et la technologie postale.
- Ces cours sont dispensés gratuitement aux postiers et sont disponibles en anglais, arabe, français, russe et espagnol.

iv) **Union africaine des télécommunications (UAT)**

- L'Union africaine des télécommunications est une institution spécialisée de l'Union africaine dans le domaine des télécommunications/TIC, actuellement basée à Nairobi, au Kenya. Le mandat de l'UAT est de promouvoir le développement rapide des communications d'information en Afrique afin de parvenir à un accès universel et à une connectivité interpays complète.
- Les objectifs et priorités de l'UAT pour la période 2023-2027, tels que définis dans son Plan stratégique, concernent la transformation numérique, la cybersécurité, la connectivité Internet, le renforcement des capacités, la recherche et le développement et l'inclusion financière.

v) **AMARRANTE**

- AMARANTE Consulting est une société enregistrée aux Emirats arabes unis dont la mission est de permettre l'inclusion numérique et économique et le développement du secteur postal dans les marchés émergents. Concernant ces marchés, où l'accès aux produits et aux marchés est sous-optimal, la technologie, l'innovation et les modèles économiques créatifs peuvent jouer un rôle majeur dans l'amélioration du niveau de vie des populations locales.
- AMARANTE aide à la transformation des postes, à l'élaboration de stratégies, à l'examen de stratégies, à l'assistance à la mise en œuvre et au développement de partenariats liés aux services postaux dans les Etats membres de l'UPAP.
- L'UPAP a signé un protocole d'accord avec Amarante en septembre 2023

vi) L'Institution africaine Nelson Mandela des Sciences et Technologies (NM-AIST) - Arusha

Les partenariats avec des parties prenantes renommées, notamment le monde universitaire, ne sauraient être surestimés afin de renforcer la dynamique de transformation numérique dans le secteur postal.

- Un protocole d'accord (MoU) a été signé le 7 mars 2024 pour servir principalement de cadre de coopération entre l'UPAP et l'Institut africain des sciences et technologies Nelson Mandela (NM-AIST) pour le développement et la recherche dans des domaines d'intérêt pour le secteur postal et pour développer les compétences nécessaires à une transformation numérique postale réussie.
- Plus spécifiquement, le protocole d'accord vise à faciliter le renforcement des capacités des membres de l'UPAP dans les domaines des services postaux numériques, des TIC, du développement de solutions innovantes et modernes, notamment dans le domaine du commerce électronique, de la digitalisation de la collecte de données, des systèmes d'analyse et de partage du Big Data, de l'interopérabilité, des services postaux et des systèmes de paiement postaux, réglementation basée sur les données et cybersécurité
- La NM-AIST à Arusha fait partie d'un réseau d'institutions panafricaines de sciences et de technologies à travers l'Afrique subsaharienne.
- Sa mission est de fournir et de promouvoir l'enseignement et l'apprentissage, la recherche et l'innovation ainsi qu'un service public de haute qualité et compétitifs au niveau international dans les domaines de la science, de l'ingénierie, de la technologie et de l'innovation (SETI), en tirant parti de l'entrepreneuriat pour améliorer la valeur ajoutée aux personnes et aux ressources naturelles, stimuler, catalyser et promouvoir la croissance économique et le développement durable en Afrique.
- L'objectif du NM-AIST est de servir de pont entre la recherche et le développement industriel grâce à un lien étroit avec l'industrie pour le transfert de technologie et la création d'incubateurs de technologies et d'entreprises et de centres d'innovation pour susciter des innovations et créer des produits technologiques compétitifs.

8. GROUPE CIBLE

Les principaux bénéficiaires du Centre de formation aux TIC sont les responsables des TIC, les responsables des opérations, les responsables de la régulation postale, les décideurs politiques, les experts postaux et les experts en régulation des Etats membres de l'UPAP.

9. LES PROCHAINES ETAPES DE L'OPERATIONNALISATION DU CENTRE

a. Recrutement du personnel

- i. Responsable Informatique – Superviseur général du Centre
- ii. Spécialistes informatiques – Support technique dans les principaux domaines de prestation du Centre
- iii. Chargé des ressources humaines – Coordinatrice de la formation et du développement

- b. Identification des déficits de compétences en matière de TIC et de compétences numériques et des besoins de formation dans les postes africaines
- c. Facilitation de la formation en ligne
- d. Développement du contenu des cours
- e. Initier des processus de recherche.

10. CONCLUSION

10.1 Le Centre de CB TIC de l'UPAP est bien placé pour exploiter le pouvoir transformateur de la technologie pour faire progresser la digitalisation postale et améliorer la communication et le développement à travers le continent africain. En fournissant des installations de pointe, en favorisant l'innovation et en soutenant les initiatives de renforcement des capacités, le Centre est bien placé pour devenir une ressource essentielle pour les Etats membres de l'Union panafricaine des postes (UPAP).

10.2 Le succès du Centre TIC de l'UPAP reposera sur des partenariats collaboratifs et un engagement commun à exploiter la technologie pour le plus grand bien des postes en Afrique. Le Centre jouera un rôle essentiel dans la formation des talents, l'encouragement de l'innovation et la promotion des meilleures pratiques alors que les postes africaines poursuivent leur parcours de transformation numérique. Le Centre TIC de l'UPAP sera le centre névralgique de l'utilisation de la technologie afin de créer de manière stratégique un impact positif durable sur les produits et services postaux, garantissant ainsi que les citoyens africains bénéficient de services efficaces.

11. RECOMMANDATIONS

La Commission Stratégie est invitée à examiner le rapport du Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP et à en informer le Conseil d'administration.

- i) Prendre note de la nécessité de renforcer les capacités et de transmettre des compétences numériques et de TIC aux employés des Postes dans les Etats membres.
- ii) Prendre note du rôle de recherche, d'innovation et de développement de nouveaux services que le Centre de renforcement des capacités en TIC de l'UPAP jouera dans la transformation numérique du secteur postal en Afrique.
- iii) sEncourager les Etats membres à s'engager dans la recherche, le développement et l'innovation (RD&I) liés aux TIC afin d'explorer de nouvelles technologies et solutions adaptées au secteur postal.
- iv) Promouvoir les initiatives garantissant que les solutions numériques sont accessibles et abordables pour tous, en particulier dans les zones mal desservies.
- v) Encourager le secteur postal des Etats membres de l'UPAP à tirer parti des technologies numériques pour améliorer la transparence, l'efficacité et la satisfaction des clients dans les services postaux.