



Original : Français

COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES

UPAP/CET/GDI/01/2025 - Doc N° 05

GROUPE DE TRAVAIL SUR LA DIGITALISATION ET L'INNOVATION (GDI)

21 MARS 2024 (en ligne) 09H00 (GMT)

RAPPORT DE L'ATELIER DE L'UPAP SUR LES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES

1. Objet : Rapport de l'atelier de l'UPAP sur les services financiers numériques	Références/paragraphes Plan d'action de l'UPAP 2022-2025
2. Décisions attendues <ul style="list-style-type: none">• Prenez note du rapport ;• Fournir des conseils si nécessaire.	

1. INTRODUCTION

Découlant du Plan d'action 2022-2025 de l'UPAP, le Programme d'activités pour l'exercice 2024/2025 prévoyait l'organisation de l'Atelier sur les services financiers numériques sous le thème : « **PROMOUVOIR L'INCLUSION FINANCIÈRE GRÂCE AUX SOLUTIONS NUMÉRIQUES** » qui s'est tenu du 11 au 13 décembre 2024 à la Tour UPAP à Arusha en République-Unie de Tanzanie.

L'objectif principal de l'atelier était de partager les connaissances, les compétences et les expériences, de comparer les meilleures pratiques et d'apprécier les outils de pointe nécessaires à la fourniture et à la gestion des services financiers numériques.

Plus précisément, il s'agissait de doter les participants de connaissances leur permettant, *entre autres*, de

- a) Favoriser l'inclusion financière en utilisant des solutions numériques pour mieux servir les citoyens et les relier à la communauté de la diaspora ;
- b) Mettre en place des mécanismes permettant à l'inclusion financière de contribuer à l'intégration régionale en identifiant les services et les couloirs de transfert de fonds ;
- c) Partager l'expérience et se référer aux meilleures pratiques ;
- d) Évaluer le rôle des parties prenantes dans l'aide apportée aux membres pour déployer des projets d'inclusion financière sur le continent.

1.1 Compte rendu de la première journée (résumé)

Le premier jour, deux (2) panels ont été organisées sous le sous-thème « Inclusion financière : stratégies et axes technologiques » qui se sont concentrés sur les sujets suivants :

- Le rôle de la poste dans la promotion de l'inclusion financière pour favoriser le développement socio-économique à l'ère numérique ;
- Les solutions numériques et leurs avantages pour l'inclusion financière postale.

Les deux groupes de discussion se sont déroulés comme suit :

Panel 1 : L'UPU en tant que présentateur principal, l'UPAP en tant que modérateur, les OD (Madagascar, Bénin)

Panel 2 : La Tunisie en tant que chef de file Présentateur, Amarante Consulting Group, PAYTOTA, Côte d'Ivoire

1.2 Résumé des débats de la deuxième journée

Le deuxième jour, le sous-thème « **Accroître l'accès aux services financiers postaux grâce aux solutions numériques** » a été abordé autour de trois (3) présentations et se sont concentrées sur les sujets suivants :

- a) Transfert d'argent : Rôle des opérateurs postaux dans les transactions transfrontalières ;
- b) Comment la poste peut-elle participer à la mise en place de solutions/initiatives de microfinancement par l'intermédiaire de Partenariat en Afrique ?
- c) Benchmarking sur la promotion de l'inclusion financière numérique via la poste.

Les trois présentations étaient composées des intervenants suivants :

- i) **Présentation 1** : UPU, VISA, Niger, Kenya,
- ii) **Présentation 2** : PAYTOTA, UPU, Tanzanie, VISA, Botswana (**en ligne**)
- iii) **Présentation 3** : Zimbabwe, Tunisie, Sénégal, Côte d'Ivoire

Compte rendu du 3e jour (résumé)

Le troisième jour, trois (3) panels ont été organisées autour du sous-thème « **Leviers facilitateurs de l'inclusion financière grâce aux services postaux** » et se sont concentrées sur les sujets suivants :

- a) Les innovations technologiques comme moteurs de l'accès universel aux services financiers de base ;
- b) Le renforcement des capacités un facteur clé de succès pour la fourniture de services financiers postaux numériques ;
Les interventions réglementaires peuvent-elles faire ou défaire la prestation de services financiers numériques ?

Les trois panels étaient composés des intervenants suivants :

- i) Panel 1 : VISA en tant que présentateur principal, BOT, PAYTOTA, TANZANIE ;
- ii) Panel 2 : Zambie, UPU, Maroc (en ligne), Tunisie ;
- iii) Panel 3 : L'UPAP en tant que présentateur principal, Burkina Faso, BOT, UCC, TCRA.

Le rapport complet est joint en **annexe 1**.

2. LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- a) Les opérateurs désignés demandent une assistance et des conseils beaucoup plus efficaces de la part des régulateurs et des banques centrales, ainsi qu'une plus grande flexibilité dans la manière dont les licences sont accordées.
- b) Il est également clairement indiqué que la responsabilité du régulateur est de mettre de l'ordre et d'"assainir" le secteur ;
- c) Il a été soulevé l'attitude des OD à l'égard des régulateurs qu'il faut changer : ils doivent être considérés comme des partenaires (et non comme des ennemis) sur la voie de la transformation tout en changeant d'approche et en adoptant l'innovation et les nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle.
- d) Être conscient des nombreux avantages stratégiques que les FinTech peuvent développer en partenariat avec les Postes tels que l'adoption de l'innovation et des nouvelles technologies, l'IA, etc. comparativement aux autres acteurs de l'écosystème ;
- e) Il est nécessaire de redéfinir la position de l'OD dans la société en créant des produits qui répondent aux exigences actuelles et futures.

3. Décisions attendues

Le groupe de travail est invité à

- Prendre note du rapport;
- Fournir des conseils si nécessaire.



Annexe 1

RAPPORT DE L'ATELIER DE L'UPAP SUR LES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES 11-13 DÉCEMBRE 2024

TOUR UPAP, ARUSHA,

THÈME : « PROMOUVOIR L'INCLUSION FINANCIÈRE GRÂCE AUX SOLUTIONS NUMÉRIQUE »

1. INTRODUCTION

Selon les résolutions n°09/PAPU/AC/XXXVI/2017 et 04/PAPU/AC/XXXVII/2018 sur la mise en œuvre des projets de numérisation et d'inclusion financière pour assurer l'amélioration des services financiers, il a été décidé que les États membres devraient épuiser toutes les sources de financement possibles pour faciliter les initiatives d'inclusion financière. Par extension, la résolution a exhorté les États membres à mettre en œuvre des projets d'inclusion financière, y compris la numérisation, en utilisant les solutions disponibles pour faciliter des services financiers efficaces et rentables.

En outre, la résolution n° 04/PAPU/AC/XXXVIII/2019 sur la mise en œuvre des projets d'inclusion financière, le Conseil d'administration de l'Union panafricaine des postes (UPAP), a souligné, en partie, que l'inclusion financière est conforme à l'objectif de développement durable n° 6 des Nations unies ainsi qu'à l'aspiration 1 de l'Agenda 2063 de l'Union africaine.

Sur la base des cadres précédents, l'UPAP a organisé un atelier sur les services financiers numériques du 11 au 13 décembre 2024 à la tour de l'UPAP, à Arusha, en Tanzanie, sur le thème "**Favoriser l'inclusion financière par le biais de solutions numériques** "

L'objectif principal de cet atelier était de s'assurer que toutes les parties prenantes, à savoir les gouvernements, les autorités de régulation et les opérateurs désignés, acquièrent une compréhension commune et globale du rôle de la poste dans la fourniture de services financiers postaux et de la contribution de ces services à l'amélioration du niveau de vie des citoyens.

2. CÉRÉMONIE D'OUVERTURE

- a) **Allocution de l'UPU** : Le représentant de l'UPU, en l'occurrence M. Ihab ZAGHLOUL, a remercié l'UPAP pour cette grande initiative afin de partager et de discuter des orientations, perspectives et stratégies des opérateurs postaux et de l'UPU face aux services financiers numériques et à leurs canaux de distribution.

b) Allocution de TPC : M. Constantine KASESE, représentant le Postmaster General de Tanzania Postal Corporation (TPC), a délivré son message autour des points essentiels ci-dessous :

- i) Les opérateurs postaux doivent fournir des services financiers postaux numériques adaptés et accessibles à la population ;
- ii) L'interopérabilité des solutions de paiement pour répondre aux besoins des clients est essentielle ;
- iii) Il est nécessaire de renforcer les relations avec la communauté par le biais de partenariats bilatéraux et multilatéraux efficaces ;
- iv) Il est important d'encourager le partage d'expériences et de bonnes pratiques avec les partenaires techniques ;
- v) Segmentation du marché et stratégies de soutien appropriées.

c) Allocution du SG de l'UPAP, Dr Sifundo Chief MOYO

Le Secrétaire général de l'UPAP, Dr. Sifundo Chief Moyo, a commencé son intervention en réitérant l'objectif principal de l'atelier qui était de s'assurer que tous les acteurs clés acquièrent une compréhension commune et complète du rôle de la poste dans la fourniture de services financiers postaux et des contributions que ces services apportent à l'amélioration du niveau de vie des citoyens. Dans le même esprit, il a observé que les services financiers numériques ont considérablement amélioré l'accès aux comptes formels, en particulier pour les communautés marginalisées et sous-bancarisées. Pour souligner ce point, il a indiqué que la transformation numérique des services financiers permet d'améliorer la productivité et l'efficacité en automatisant les processus, en éliminant les flux de travail basés sur le papier et en permettant une collaboration en temps réel. En tirant parti des outils et des technologies numériques, les opérateurs désignés peuvent rationaliser leurs opérations, réduire les erreurs induites manuellement et optimiser l'allocation des ressources.

Il a cependant observé que, bien que la numérisation progresse rapidement, la réduction des coûts de transaction, le manque d'infrastructures et de systèmes adéquats pour la poste et les réglementations existantes régissant la fourniture de services financiers continuent d'être un obstacle sérieux à la réalisation du plein potentiel de la numérisation des services financiers postaux.

C'est en partant de ce constat que l'UPAP, dans sa grande sagesse, a décidé d'organiser l'atelier sur les services financiers numériques et a offert une bourse complète à un participant de chaque État membre.

En conclusion, le Secrétaire général s'est montré très optimiste quant au fait que les connaissances acquises lors de cet atelier seraient transmises aux autres membres du personnel des opérateurs désignés qui n'étaient pas présents, afin de garantir que toutes les parties prenantes soient pleinement conscientes de l'importance de la numérisation de la fourniture de services financiers.

Enfin, il a souhaité à tous les participants un atelier réussi.

3. PARTICIPANTS

Les OD suivants ont pris part à l'atelier : Algérie, Bénin, Botswana (en ligne), Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Congo (Rép. dém.), Côte d'Ivoire, Eswatini, Éthiopie, Ghana, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Liberia, Libye, Madagascar, Morocco (en ligne), Malawi, Mali, Mozambique, Niger, Nigeria, Sénégal, Tanzanie, Tunisie, Zambie et Zimbabwe. Madagascar, Maroc (en ligne), Malawi, Mali, Mozambique, Niger, Nigeria, Sénégal, Tanzanie, Tunisie, Zambie et Zimbabwe.

Les partenaires suivants ont participé à l'atelier : AfCFTA, AMARANTE CO, BOT, PAYTOTA, TCRA, UPU, UCC et VISA.

La liste détaillée des participants figure à l'**annexe 1** du présent rapport.

4. DÉROULEMENT QUOTIDIEN DES SESSIONS DE L'ATELIER

4.1 Compte rendu du premier jour

Le premier jour, les travaux ont commencé par une présentation de l'UPAP qui a mis l'accent sur les discussions, les réflexions et les attentes autour du thème principal "Inclusion financière : stratégies et orientations technologiques"

Les principaux points forts de la présentation sont les suivants

- Les transferts d'argent dans le réseau postal africain ;
- Les frais élevés encouragent les canaux informels ;
- État de la numérisation des services postaux en Afrique ;
- Analyse du questionnaire de la numérisation sur les services postaux en Afrique ;
- Attentes et structure de l'atelier.

Après la présentation de l'UPAP, les discussions en panel ont examiné le sous-thème de l'**inclusion financière : Stratégies et développements technologiques** en se concentrant sur les deux (2) sujets suivants :

4.1.1 Le rôle de la poste dans la promotion de l'inclusion financière pour favoriser le développement socio-économique à l'ère numérique.

Dans ce contexte, il a été noté que les opérateurs postaux et leurs filiales financières se classent au deuxième rang après les banques en termes de contribution à l'inclusion financière mondiale, loin devant les institutions de microfinance, les institutions de transfert d'argent, les coopératives et tous les autres fournisseurs de services financiers. En outre, plus de 90 % des opérateurs postaux dans le monde offrent des services financiers.

Par ailleurs, les Smart Posts (bureau de poste intelligent) et les technologies mobiles font désormais partie du portefeuille d'infrastructures postales pour développer les services financiers. Cependant, les panélistes ont souligné un facteur important lié à la crédibilité des partenaires tels que les Fin Techs souhaitant soutenir

les acteurs postaux dans la numérisation des canaux de distribution des services, compte tenu du fait que des expériences négatives ont été rapportées dans certains pays.

Après avoir dressé un état des lieux des bénéficiaires du programme, l'UPU invite également les opérateurs à se rapprocher d'elle afin de bénéficier davantage du programme FITAF.

En outre, l'UPU a souligné la faible participation des opérateurs désignés aux réunions physiques et même en ligne et exhorte donc les opérateurs postaux à participer à ces réunions essentielles.

4.1.2 Les solutions numériques et leurs avantages pour l'inclusion financière postale

Lors des discussions, les panélistes ont souligné le fait que le réseau postal peut débloquent des opportunités significatives pour la numérisation des PMEPMI en adoptant des modèles d'affaires stratégiques qui tirent parti de leur infrastructure et de leur réputation en tant qu'acteur de confiance.

Pour améliorer la gestion des objectifs, l'accent a été mis sur le fait qu'il est impératif de considérer la segmentation de la clientèle et d'adopter des modèles appropriés basés sur des services numériques à valeur ajoutée. En outre, il est essentiel d'identifier des partenaires techniques et financiers expérimentés ayant une connaissance approfondie du secteur postal et de développer des plans d'affaires pour assurer la rentabilité. Les entités régionales, sous-régionales et internationales, ainsi que les opérateurs désignés, ont travaillé ou se sont associés avec des prestataires de services et des FinTechs de renom qui sont prêts à soutenir le secteur postal.

4.2 Compte rendu du deuxième jour

Les travaux de la deuxième journée ont été entrecoupés par les trois (3) séries de présentations suivantes sous le thème : **Les solutions numériques améliorant l'accès aux services financiers postaux.**

Les présentations ont porté sur les sujets suivants :

4.2.1 Transfert d'argent : Les opérateurs postaux dans les transactions transfrontalières

L'UPU a présenté un exposé intitulé **"Rôle des opérateurs postaux dans les transferts de fonds transfrontaliers"**.

Elle a été suivie d'une présentation de VISA sur le thème **"Remittance and Disbursement Solutions"**.

Enfin, le Niger et le Kenya ont présenté respectivement la solution de compte postal mobile du Niger et la solution de paiement numérique pour l'inclusion financière.

Les transferts d'argent sont la pierre angulaire des services financiers postaux, à partir de laquelle d'autres services financiers ont vu le jour sous différentes formes et tailles. Ces services sont désormais accessibles via différents canaux de distribution, tels que le cash-to-cash, le cash-to-wallet, le cash-to-account, le wallet-to-wallet et le account-to-account, entre autres.

Le principal défi pour les régulateurs du secteur financier est de s'attaquer au problème de la manipulation du cash. Pour relever ce défi, il est essentiel que les systèmes de paiement soient interopérables. Les solutions proposées par des partenaires tels que VISA et les FinTechs peuvent être intégrées au réseau postal, répondant ainsi aux besoins d'une clientèle de plus en plus numérique.

Néanmoins, la marque POSTTRANSFER, initiative prometteuse de l'UPU, mérite d'être valorisée et développée. Par exemple, la solution mobile pourrait renforcer cette offre en révisant les conditions d'accès et le système de compensation.

Ces différents outils et solutions mis en œuvre par le réseau postal ont le potentiel de répondre plus efficacement aux besoins des citoyens en matière de transactions transfrontalières.

4.2.2 Comment la poste peut-elle participer à la mise en place de solutions/initiatives de microfinancement par l'intermédiaire de Partenariat en Afrique ?

a. L'UPU a mené les discussions sur ce sujet en se concentrant sur la façon dont la poste peut aider à promouvoir les solutions/initiatives de microfinance par le biais de partenariats en Afrique. Selon l'UPU, les opérateurs postaux disposent de quatre modèles d'engagement. Ces modèles sont les suivants:

1. Intermédiaire postal Prestataire DFS (sans licence DFS)
2. Postal Partenaire DFS co-brandé (accès à la licence DFS du partenaire)
3. Prestataire postal agréé DFS (Prestataire agréé DFS)
4. Prestataire de services de néo-banque numérique postale (néo-banque sous licence).

Cependant, une réflexion approfondie sur le choix du partenariat est cruciale pour la réussite du modèle choisi.

Par la suite, les partenaires et OD suivants ont renforcé les discussions :

- a) **PAYTOTA**, qui venait de signer officiellement un protocole d'accord avec l'UPAP au cours de cet atelier, a fait une présentation sur le thème : "Transformer les bureaux de poste en centres numériques : Une voie pour préparer l'avenir", en lien avec le thème de l'atelier.
- b) **VISA** a également fait valoir son expertise lors de sa présentation, en soulignant les avantages d'un partenariat fructueux pour le réseau postal dans la mise en œuvre de solutions et d'initiatives ;
- c) La **Tanzania Post Corporation** (TPC) a présenté sa solution pour la fourniture de services financiers. Elle s'appuie sur des partenariats avec une série de banques et d'opérateurs de réseaux mobiles (OTM) pour étendre ces services à son vaste réseau postal en tant que succursale, en utilisant des systèmes partenaires et des points de vente.
- d) La présentation de **Botswana Post** a donné un aperçu de la manière de promouvoir les solutions de microfinance par le biais de partenariats en Afrique. La deuxième série de présentations s'est achevée avec VISA, qui a présenté un exposé sur la numérisation des paiements et des services postaux.

En résumé, les présentations de Tanzania Postal Corporation (TPC) et de Botswana Post ont mis en évidence des modèles éprouvés et testés démontrant le fort engagement de ces institutions postales, constituant une source d'inspiration à de multiples niveaux.

La plupart des discussions ont porté sur la manière de déployer des solutions et des initiatives. La mise en œuvre de ces solutions est conditionnée par le modèle choisi et les opportunités offertes par l'autorité de régulation, notamment en ce qui concerne les options avec ou sans licence d'exploitation

4.2.3 Benchmarking sur la promotion de l'inclusion financière numérique via la poste

La dernière série de présentations a été faite par les OD suivants :

1. **Zimbabwe** sur le thème : Benchmarking sur la manière de favoriser l'inclusion financière numérique par le biais des services postaux, en mettant l'accent sur le produit d'assurance postale et son impact, ainsi que sur la création de valeur par l'assurance postale ;
 - a) La stratégie d'inclusion financière de la **Tunisie** : e-Dinar by Tunisia s'appuie sur la cartographie des solutions numériques de la poste tunisienne (Méthodes de paiement électronique, Plateformes de paiement en ligne, Plateformes de paiement mobile) et Tap On Phone Payment ;
 - b) Le **Sénégal** a présenté ses initiatives en matière de services financiers postaux africains, en mettant l'accent sur le partenariat stratégique de la carte Postecash, le Postpay Wallet (de la FITAF), le Postpay Wallet (de la FITAF) ;
 - c) La **Côte d'Ivoire** a présenté son système d'épargne "Dôni-Dôni" en mettant l'accent sur les avantages pour l'utilisateur du produit de micro-épargne et sur l'intervention de la Poste.

4.3 Compte rendu du troisième jour

Le sous-thème de la dernière journée, "**Faciliter l'inclusion financière par le biais de la poste**", a été examiné par trois (3) panels comme suit :

4.3.1 Les innovations technologiques, moteurs de l'accès universel aux services financiers de base

Sous ce thème, il a été noté que les technologies de pointe telles que la monnaie virtuelle, la blockchain et les crypto-monnaies envahissent de plus en plus le secteur financier, y compris le secteur postal, même si c'est dans une moindre mesure. Les partenaires et les OD ci-dessous ont discuté de ce sujet :

- a) La coopération de BOT's¹ dans le domaine du commerce électronique en Tanzanie est basée sur la collaboration en matière de réglementation des paiements entre les banques, les assureurs et TPC;

¹ Bank Of Tanzania

- b) Tunisia Post s'intéresse à la technologie blockchain et à l'intelligence artificielle afin de les intégrer dans les solutions qu'elle propose. Lancement de la carte technologique internationale : Système international de paiement en ligne (MPGS²) ;
- c) PAYTOTA est prêt à soutenir le service "Tourism Super App", qui offre simultanément la connectivité pour tous, la possibilité d'effectuer des transactions et l'accès à un large éventail de services financiers numériques.
- d) Visa B2B connect est l'une de ces solutions. En outre, les bureaux de poste peuvent adopter des solutions de blockchain, mais avec prudence, étant donné qu'il n'existe pas de réglementation globale pour l'instant. Cette étude, intitulée BLOCKCHAIN for a sustainable Postal Future et publiée en 2022, examine comment les postes peuvent mettre en œuvre des technologies de registres distribués (DLT³) dans deux domaines : la gestion logistique du courrier et l'inclusion financière par le biais des services postaux.

Tous les intervenants ont insisté sur la nécessité de protéger les données personnelles, la cybersécurité et la culture financière lors de l'utilisation de ces technologies de pointe.

De plus, actuellement, pour la stabilité monétaire et fiscale, qui sont les principales missions des banques centrales, il est nécessaire, avant la mise en œuvre effective des crypto-monnaies, de prendre en compte des mesures appropriées sur les modes de fonctionnement, le contrôle des risques selon les banques centrales, par exemple dans le cas de la Tanzanie à BOT.

4.3.2 Le renforcement des capacités est un facteur clé de succès pour la fourniture de services financiers postaux numériques

Le discours sur ce sujet était centré sur le fait que le renforcement de la culture financière des citoyens est une partie essentielle de la mission de la poste. En Tunisie, par exemple, les ambassadeurs sont formés pour être compétents en matière de réglementation, de stratégies et politiques de produits et services. Ils sont mobilisés pour informer et sensibiliser la population. Par leurs efforts, ils contribuent à une meilleure compréhension des questions financières et à la responsabilisation des citoyens dans la gestion de leurs ressources. Le renforcement des capacités et l'amélioration des outils et guides opérationnels sont fortement recommandés pour garantir la qualité des services offerts et assurer une transformation durable et efficace.

Cependant, les solutions proposées doivent être soigneusement adaptées à la segmentation de la clientèle. Il est donc important de prévoir un budget approprié pour pouvoir atteindre le plus grand nombre de clients possible. En outre, les canaux de distribution doivent être clairement définis pour optimiser l'accès aux services en faisant de la transformation numérique le pilier stratégique en veillant à ce que les services

² MasterCard Payment Gateway System

³ Distributed Ledger Technology

financiers numériques proposés soient inclusifs, abordables, sécurisés et facilement accessibles à tous avec l'établissement de partenariats avec des FinTechs si nécessaire.

Dans le même ordre d'idées, il est nécessaire d'adopter une méthodologie basée sur une approche centrée sur le client avec des outils pédagogiques numériques nous permettant de mieux comprendre nos clients et leurs besoins. Cette méthodologie nous aidera à créer des solutions adaptées aux besoins des populations marginalisées en tirant parti des technologies émergentes et des partenariats stratégiques.

4.3.3 Les interventions réglementaires peuvent-elles faire ou défaire la prestation de services financiers numériques ?

Les instruments de contrôle de la finance numérique comprennent les règlements et les directives, les licences et les autorisations, les exigences en matière de capital et les normes prudentielles, la supervision et le contrôle, ainsi que l'imposition de sanctions. Ainsi, les défis auxquels les opérateurs postaux sont confrontés dans la mise en œuvre des services financiers numériques comprennent des réglementations obsolètes ou strictes, la difficulté d'obtenir une licence, la fragmentation réglementaire et l'absence de normes d'interopérabilité.

Cependant, pour la Tanzanie, la TCRA⁴ dispose d'une plateforme pour encourager les innovateurs dans le domaine des solutions numériques, en leur offrant des facilités jusqu'à ce qu'ils atteignent un certain niveau de maturité. Il s'agit d'une politique favorable pour stimuler les avancées technologiques et les innovations des jeunes.

Selon BOT, les facteurs clés de succès sont : la sensibilisation, l'éducation, mais aussi l'énergie, la connectivité, l'équipement et l'innovation de bout en bout.

4. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Les opérateurs désignés demandent une assistance et des conseils beaucoup plus efficaces, ainsi qu'une plus grande flexibilité dans l'octroi des licences. Il est également noté que la responsabilité de l'autorité de régulation est de mettre de l'ordre et de "nettoyer" le secteur afin d'assurer l'efficacité de la prestation des services financiers postaux.

En outre, il est nécessaire de changer d'attitude à l'égard des régulateurs en veillant à ce qu'ils soient considérés comme des partenaires (et non comme des ennemis) sur la voie de la transformation. Cela implique d'abandonner les pratiques obsolètes et d'adopter l'innovation et les nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle.

Il est nécessaire d'être conscient des nombreux avantages stratégiques, tels que l'adoption de l'innovation et des nouvelles technologies, par exemple l'IA, etc;

⁴ Tanzania Communications Regulatory Authority

Il est impératif de redéfinir la position des postes dans la société en créant des produits qui répondent aux exigences actuelles et futures.

5. DOCUMENTATION

Toutes les présentations sont accessibles sur le lien ci-dessous :

<https://drive.google.com/file/d/1y58yu3ySX3D94eLv6mRUZfvDMqSbpdPB/view?usp=sharing>

6. CONCLUSION

L'évaluation réalisée à l'aide d'un questionnaire administré à la fin de l'atelier a montré que l'événement a été un succès retentissant.

Lannexe 2 du présent rapport présente les résultats détaillés de chaque pilier.

Les réactions générales des animateurs et des participants ont également été très positives tout au long de l'atelier.

La direction de l'UPAP et le personnel du Secrétariat général sont vivement remerciés pour leur soutien indéfectible avant et pendant l'atelier. Cela restera à jamais gravé dans nos mémoires et nous ne considérons pas ce geste comme acquis.

Annexe 1

LISTE DÉTAILLÉE DES PARTICIPANTS



<u>MEMBER STATES</u>					
1.	ALGERIA	MR DAHLAL BOUBAKEUR	INSPECTEUR CENTRAL MINISTERE DES POSTES, DES TELECOMM	+213 21 723 757	b.dahlal@mpt.gov.dz
2.	BENIN	MR DOSSOU YOVO/KOKOU WILLIAM GHISLAIN	DIRECTEUR POSTEFINANCES BENIN	+229 95 459 792/+229 0195 459 792	wdossouyovo@lapostebj
3.	BURKINA FASO	MR IBRAHIM SABA	DIRECTEUR GENERAL DE LA POSTE BURKINA FASO (LA POSTE BF)	+226 70 209 260	ibrahim.saba@laposte.bf
4.	BURUNDI	MS SOLANGE MURERWA	DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER REGIE NATIONALE DES POSTES	+257 68 967 729	solangemurerwa2007@gmail.com
5.	CAMEROON	MR ATEBA MFONO ETIENNE BERTRAND	CHEF DE SERVICE DU DEVELOPPEMENT DES PRODUITS FINANCIERS	+237 677 045 599	atebamfonobertrand@yahoo.fr
6.	CONGO (DEM. REP.)	MR LUVUADIO BENGOU BELLOU	CHEF DES PROJETS DES SERVICES FINANCIERS	+243 841 333 330	bellou.luvuadio@scpt.cd
7.	CONGO (DEM. REP.)	MUYEMBE SABULONI JOSEPH	SERVICE UNIVERSEL ET ECONOMIE POSTALE /ARPTC	+243 815 279 449	joseph.muyembe@arptc.gov.cd
8.	COTE D'IVOIRE	MR LANDJI MEPHIBOSCHETH STEPHANE	RESPONSABLE MONETIQUE A LA POSTE	+225 757 097 139	stephane.landji@laposte.ci
9.	ESWATINI	MR MUSAWENKOSI SAMUEL DUBE	RETAIL AND E-SERVICES MANAGER ESWATINI PTC	+268 24 052 164	musadube@sptc.co.sz
10.	ETHIOPIA	MR DEMISSE SURAFEL	ETHIOPIAN POSTAL SERVICE	+251 910 335 047	surafel.minaleshewa@ethio.post
11.	EQUAT GUINEA	MR ESIMI ALOGO NEMESIO	ACCOUNTING ASSISTANT	+240 555 352 263	esimialogo@gmail.com

12.	GHANA	MR JOSEPH BENJAMIN AIKINS	HEAD FINANCIAL SERVICES GHANA POST COMPANY LTD	+244 642 260	joseph.aikins@ghanapost.com.gh
13.	KENYA	MS JOAN JEPCHIRCHIR TOROITICH	GENERAL MANAGER/PAYMENT SERVICES, POSTAL CORPORATION OF KENYA	+254 722 983 824	itoroitich@posta.co.ke
14.	KENYA	BETTY CHEPKOSGEI	COMMUNICATIONS AUTHORITY OF KENYA	+254 768 038 022	chepkosgei@ca.go.ke
15.	KENYA	MICHAEL GITHIGA	COMMUNICATIONS AUTHORITY OF KENYA	+254 723 929 482	githigam@gmail.com ; githiga@ca.go.ke ;
16.	LESOTHO	MS TIEHI MOHAPI JULEAH	DIRECTOR OPERATIONS LESOTHO POSTAL SERVICES	+266 58 949 523	tiehi.mohapi@gov.ls
17.	LIBERIA	MR HON. EMMANUEL FRED	ASSISTANT MINISTER OF POSTAL OPERATIONS	+231 776 437 997	diacream85@gmail.com
18.	LIBYA	MR ABUBAKER MEHEMED S GANA	IT MANAGER LIBYA POST	+218 914 843 336	a.gana@libyapost.ly
19.	MADAGASCAR	MS RANDRIAMELSON EP MOUHAMED MYRNA	DIRECTEUR DES OPERATIONS FINANCIERES	+261 340 099 080	dir_of@paositramalagasy.mg
20.	MALAWI	MR HENZIE HOLLA	HEAD OF RETAIL AND FINANCIAL SERVICES	+265 888 855 215	henzie.holla@malawipost.post
21.	MALI	MS ABIBATOU THIAM	DIRECTRICE DE POSTEFINANCES MALI	+223 66 750 679	abibatou.thiam@laposte.ml
22.	MOZAMBIQUE	MS WACHAVE CHIBESAKUNDA TANIA ACUCENA CHICOCO	POSTAL DEPARTMENT OFFICER	+258 827 070 941	tchibesakunda@incm.gov.mz
23.	MOZAMBIQUE	MR MAZUVA, DIONISI	FINANCIAL DEPARTMENT	+258 842 177451	dmazuva@incm.gov.mz

24.	MOZAMBIQUE	MRS NHATXAMANA, YOLANDA	DEPARTMENT OF INTERNATIONAL COORPERATION	+258 874 426 700	ynihatxamana@incm.gov.mz
25.	NIGER	MR SOUMANA MOUSSA BOUBACAR	CHEF SERVICE SOLUTIONS DIGITALES NIGER POST	+227 98 340 699	soumana-moussa.boubacar@nigerpost.ne
26.	NIGERIA	MR IBRAHIMA ABDULLAHI BABATUNDE	GENERAL MANAGER, NIPOST FINANCIAL SERVICES	+2348035353649	gm.fs@nipost.gov.ng
27.	SENEGAL	MR SEYDOU DIAKHATE	DIRECTEUR DES TRANSFERTS ET DE LA MONETIQUE	+221 772 570 035	seydou.diakhate@sn.post
28.	TANZANIA	RASHID MOHAMED AHMAD	TPC	+255779482273	ahmad.rashid@posta.co.tz
29.	TANZANIA	DOMINIKI FREDY MWAKIONYERA	MINISTRY	+255765354925	dominiki.mwakionyera@mawasiliano.go.tz
30.	TANZANIA	DOROSELA RUGAIYAMU	MINISTRY	+255754393815	dorosela.rugaiyamu@mawasiliano.go.tz
31.	TANZANIA	JOSEPH ZEBEDAYO	TCRA	+255755629424	joseph.zebedayo@tcra.co.tz
32.	TANZANIA	CECILIA S. MKOBA	TCRA	+255 784 996 600	Cecilia.mkoba@tcra.go.tz
33.	TANZANIA	CONSTANTINE KASESE	TPC	:+255 713 702 203	constantine.kasese@post.a.co.tz
34.	TUNISIA	MR JAMEL ABDELJAOUED	DIRECTEUR DU CENTRE MONETIQUE A LA POSTE TUNISIENNE	+216 99 234 090	jamel.abdeljaoued@tnpost.tn
35.	UGANDA	MR DR WAISWA ABUDU SALLAM	UCC	+256 704 888 862	awaiswa@ucc.co.ug

36.	ZAMBIA	MR MAULE NORMAN	POSTMASTER GENERAL ZIAMBIA POSTAL SERVICES CORPORATION	+260 212 613 275	pmg@zampost.com.zm ; normanmaule@zampost.com.zm
37.	ZIMBABWE	MR MAXWELL NEKENDE CHITENDENI	POSTMASTER GENERAL ZIMPOST	+263 772 737 372	maxwell.chitendeni@postoffice.co.zw
38.	ZIMBABWE	MR MUVENGWA MARUMAHOKO	GRUMA	+263 772 100 877	marumahokom@gruma.co.zw
39.	ZIMBABWE	TENDAI RICHARD MATANHIRE	GRUMA	+263 712 665 695	tmatahhire2004@gmail.com
<u>PARTNERS</u>					
40.	AFCFTA (DDCP)	MR ADETOLA ONAYEMI VICTOR	SENIOR DIGITAL TRADE ADVISOR	+234 705 610 2402	adetolaov@gmail.com
41.	AMARANTE	MRS SAHANA ARUN KUMAR	PARTNER AND MANAGING DIRECTOR	+971 551 058876	sahana@amaranteconsulting.com
42.	BANK OF TANZANIA	DR EMMANUEL MUNGONGO	SENIOR PRINCIPAL ECONOMIST	+255 754 422 804	emmmuyo@bot.go.tz
43.	PAYTOTA	MR ERASMUS OKURUT	PAYTOTA	+256779735042	erasmus@paytota.com
44.	UPU	MR IHAB ZAGHLOUL	PROGRAMME MANAGER, FINANCIAL INCLUSION DIRECTORATE OF POLICY, REGULATION AND MARKET		ihab.ZAGHLOUL@upu.int
45.	UPU	MR SERGEY DUKELSKIY	COORDINATOR POSTAL FINANCIAL SERVICES ASSISTANT SECRETARY POSTAL OPERATIONS COUNCIL		DukelskiyS@upu.int
46.	VISA	MR STANLEY CHIEDZIE ANETOH	VISA/DIRECTOR SOLUTIONS ARCHITECT SSA	+234 8061687485	astanley@visa.com

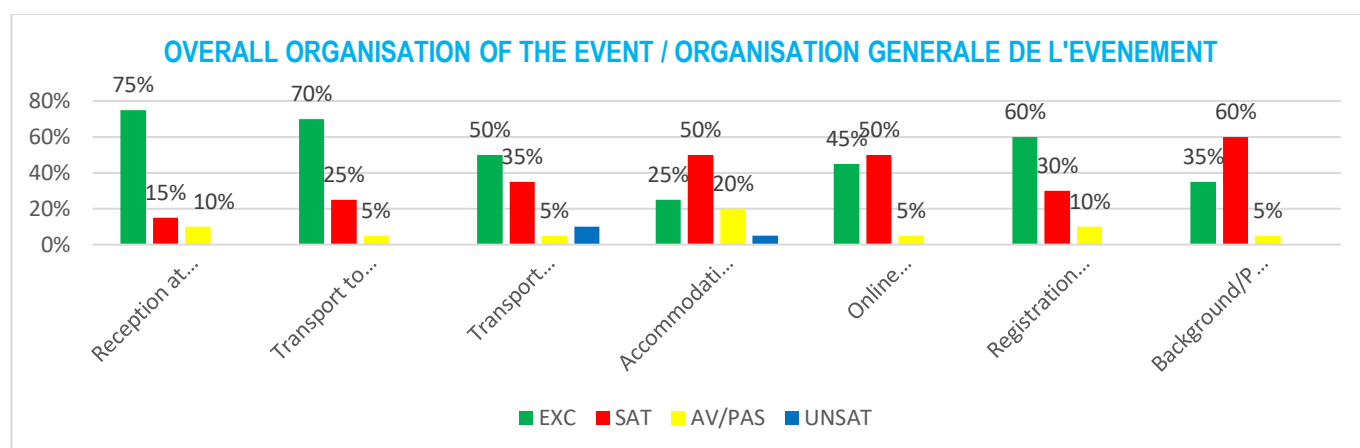
47.	VISA	MS NELLY ACHULY	VISA	+254 111 981 742	nachulu@visa.com
48.	VISA	MS PYLLIS KAMAU ASWELL	VISA	+254 724 733 994	pkamau@visa.com
<u>PAN AFRICAN POSTAL UNION</u>					
49.	PAPU	DR SIFUNDO CHIEF MOYO	PAPU	+255 682 717 778	sg@papu.co.tz
50.	PAPU	MRS JESSICA HOPE SSENGOOBA	PAPU	+255 694 267 461	asg@papu.co.tz
51.	PAPU	MR ABDOULAYE NIANG	PAPU	+255 696 217 694	fid@papu.co.tz
52.	PAPU	MR NATHAN MKANDAWIRE	PAPU	+255 784 865 834	qs@papu.co.tz
53.	PAPU	MRS HILLARIA MAZENGE	PAPU	+255 679 886 594	qso@papu.co.tz
54.	PAPU	MR MICHAEL ONYEZEWE	PAPU	+255 786 827 798	af@papu.co.tz

RAPPORT D'ÉVALUATION DE L'ATELIER SUR LES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES (SFN)

Après l'atelier, un questionnaire en ligne a été administré aux participants afin d'évaluer la préparation, l'organisation et la compétition de l'atelier. Le questionnaire a été administré pendant sept (7) jours, du 18 au 24 décembre 2024. Vingt (20) réponses ont été reçues et enregistrées, dont les résultats sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

i. Organisation générale de l'événement

OVERALL ORGANIZATION OF THE EVENT / ORGANISATION GENERALE DE L'EVENEMENT	EXC	SAT	AV/PAS	UNSAT
Reception at airport / Accueil à l'aéroport	75%	15%	10%	0%
Transport to Arusha / Transport vers la ville d'Arusha	70%	25%	5%	0%
Transport between hotel and meeting venue / Transport vers le/du lieu de réunion	50%	35%	5%	10%
Accommodation (hotel room, staff, etc...) / Hébergement (chambre, personnel de l'hôtel etc.)	25%	50%	20%	5%
Online registration / Inscription en ligne	45%	50%	5%	0%
Registration of delegates at meeting venue / Enregistrement des délégués au lieu de la réunion	60%	30%	10%	0%
Background/Practical Information on the Workshop / Information sur la tenue de l'atelier	35%	60%	5%	0%
	51%	38%	9%	2%



En ce qui concerne l'organisation générale de l'événement, sur les 20 réponses reçues, 51% ont considéré que l'organisation était excellente, 38% étaient satisfaits contre 2% insatisfaits. 9% ont considéré l'organisation de l'événement comme passable.

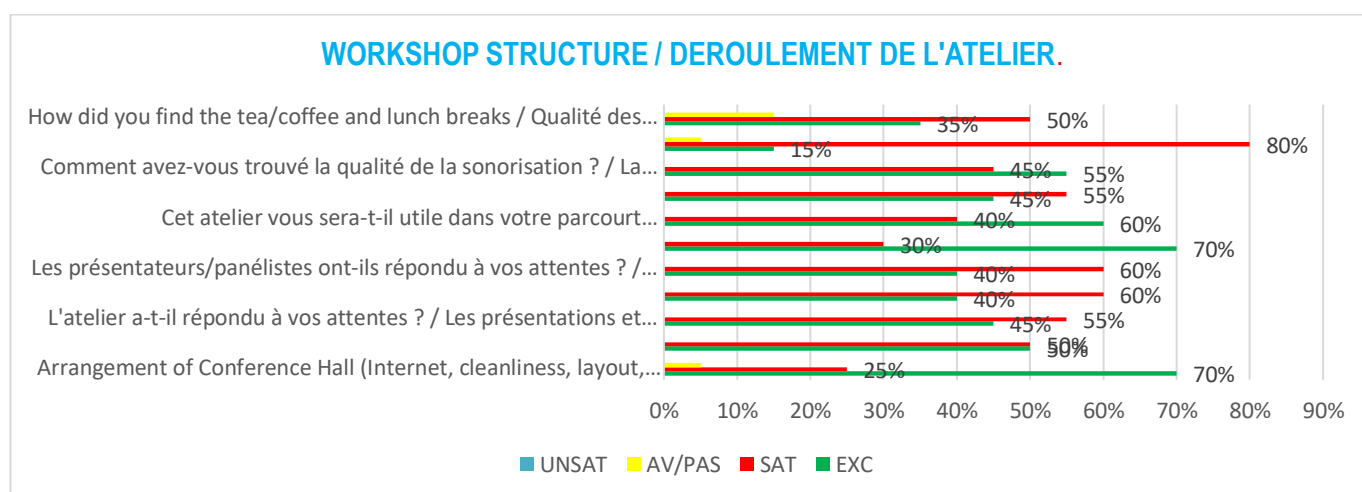
En outre, les suggestions suivantes ont été notées :

- Pas grand chose à ajouter ici, mais je pense que le transport de l'hôtel à l'atelier devrait être disponible même pour les membres non sponsorisés, parce que c'est difficile à gérer quand on est nouveau dans la ville ;
- Il serait bon de s'engager plus tôt avec les partenaires de l'événement sur des interventions visant à mieux aligner et relier tous les thèmes et messages ;
- Prévoir une activité récréative entre les participants en dehors de l'atelier ;
- Je recommanderais à l'UPAP que le transport depuis l'aéroport soit plus détendu et qu'il n'y ait pas d'excès de vitesse à cause des nombreux ralentisseurs, le chauffeur devrait ralentir lorsqu'il quitte l'aéroport ;
- Je suggère que le transport de l'hôtel à la salle de réunion soit pris en charge par tous les participants, car la ville, les gens et la monnaie peuvent être difficiles à gérer ;

- Je suggère que l'on donne la possibilité d'obtenir des informations sur le déroulement de l'atelier et les différentes communications directement par le biais d'un groupe WhatsApp.

ii. Structure de l'atelier

WORKSHOP STRUCTURE / DEROULEMENT DE L'ATELIER.	EXC	SAT	AV/PAS	UNSAT
Arrangement of Conference Hall (Internet, cleanliness, layout, etc.) / Aménagement de la salle de conférence (Internet, propreté, disposition etc.)	70%	25%	5%	0%
Were the presentations and information provided clearly articulated? / Les objectifs de l'atelier ont-ils été clairs ?	50%	50%	0%	0%
Did the Workshop meet your expectations? / Les présentations et les informations étaient-elles claires ?	45%	55%	0%	0%
Relevance of deliberations / Pertinence des débats	40%	60%	0%	0%
Did the presenters/panellists meet your expectations? / Performance des présentateurs/panelistes	40%	60%	0%	0%
Do you think the Workshop was useful to your organization? / Pensez-vous cet atelier vous sera utile pour votre organisation ?	70%	30%	0%	0%
Will the Workshop be useful to you in your career? / Pensez-vous cet atelier vous sera utile dans votre parcours professionnel ?	60%	40%	0%	0%
How did you find the language interpretation? / La qualité de l'interprétation	45%	55%	0%	0%
How did you find the sound quality (public address system)? / La qualité de la Sonorisation	55%	45%	0%	0%
Length of meetings / Durée des travaux	15%	80%	5%	0%
How did you find the tea/coffee and lunch breaks / Qualité des pauses café et pauses déjeuner	35%	50%	15%	0%
	48%	50%	2%	0%



En ce qui concerne la structure de l'atelier, 48% des réponses ont indiqué qu'elle était excellente, tandis que 50% des participants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de la structure de l'atelier. Enfin, seuls 2 % des participants ont obtenu une note moyenne.

iii. Points forts de l'atelier (Extraits des participants)

- L'atelier était bien organisé, le respect et la considération accordés à tous les participants, les connaissances et l'expertise reçues des organisateurs et des autres membres, et la valeur que ce type d'événement apporte étaient bons ;
- L'atelier a été très instructif sur l'avenir de la transformation numérique pour les postes, compte tenu de l'évolution du secteur. Il était très important d'apprendre ce que font les autres et de profiter de leurs expériences ;
- L'atelier a été l'occasion de comparer les performances et d'apprendre les uns des autres. C'est une très bonne initiative qui a permis aux participants d'apprendre et de collaborer avec d'autres membres ;

- Même si c'était ma première fois, pour moi, l'atelier a été une réussite totale. Et il y a beaucoup de points forts comme le niveau d'organisation lui-même, la gestion appropriée du temps, les connaissances et l'expérience données à nous les participants et le développement général de l'événement ;
- Le partage d'un grand nombre d'informations et d'expériences provenant de différents pays et la qualité des différents intervenants sont des éléments très remarquables.

iv. Points faibles de l'atelier (Extraits des participants)

- L'atelier a été très bon dans l'ensemble, mais si l'on disposait de plus de temps pour aligner les interventions avant l'événement, les engagements pourraient être plus forts et plus bénéfiques pour le public ;
- Pas de visibilité claire sur l'engagement de l'UPU dans le développement de solutions numériques que les postes pourront utiliser compte tenu du coût élevé des investissements résultant du partenariat avec les Fin Techs ;
- Les tableaux étaient un peu serrés pour faciliter le passage, absence de la version française des documents ;
- Difficultés de connexion pour les participants en ligne ;
- Les délais étaient un peu inadéquats pour certains présentateurs, et il y avait trop de présentateurs par jour ;
- Absence de création d'un groupe WhatsApp pour faciliter davantage les échanges entre les participants.
- Les communications auraient pu être partagées pendant le séminaire et traduites en français.

v. Recommandations et propositions des participants (Extraits des participants)

- Je pense que ces ateliers devraient être plus fréquents parce qu'ils permettent une plus grande interaction entre les participants et que les connaissances et l'expérience sont bien transmises et reçues ;
- Je proposerais à chaque pays membre de fixer des échéances pour la mise en œuvre de certains plans numériques, en particulier pour commencer à piloter certains canaux financiers numériques, ce qui encouragera d'autres pays membres ;
- Organiser plusieurs ateliers identiques. La présence de techniciens PTC est fortement recommandée.
- Si nous avions eu plus de temps pour nous préparer avant l'atelier, j'aurais suggéré qu'il y ait un certain nombre de sessions en petits groupes formées de différents groupes de membres pour valider et discuter entre eux d'un sujet thématique sur l'inclusion financière et pour présenter leurs conclusions sur le sujet aux participants. Cela permet de meilleures interactions entre les pays membres sur des sujets différents et importants qui bénéficieront aux membres du réseau postal. Cependant, bravo pour ce bel événement. Les personnes ressources devraient s'efforcer d'être ponctuelles ;
- Je recommande qu'après la formation ou l'atelier, nous ayons au moins une personne qui nous porte jusqu'au marché ou qui nous fasse visiter les environs, au lieu de nous contenter d'accompagner le chauffeur tout seul ;
- Compte tenu de l'emploi du temps chargé, il est recommandé de distribuer les présentations aux délégués un jour avant les présentations ;
- Je ne sais pas quelle est la fréquence de cet atelier particulier, mais je pense qu'il devrait être plus fréquent, car ces interactions physiques et ce partage d'expertise rapprochent les uns des autres ;
- Il est nécessaire d'intervenir au nom des opérateurs postaux désignés auprès des banques centrales afin de promouvoir la coopération entre les deux ;
- Le thème de l'inclusion financière est d'une grande importance pour l'avenir des postes, ce qui encourage les syndicats restreints et le travail régional en raison des similitudes dans la pratique ;
- L'UPU et l'UPAP intensifient leurs travaux sur ces questions d'inclusion, établissent le cadre et encouragent les partenariats entre les opérateurs désignés qui vont dans ce sens.