



COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES

Original : anglais

UPAP/ATC/OTC/01/2025 - Doc n° 04

GROUPE DE TRAVAIL SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE 18 JUIN 2025

RAPPORT SUR L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE SUR L'ÉTAT DES LIEUX DE LA PARTICIPATION AU SYSTÈME MONDIAL DE CONTRÔLE (GMS) EN AFRIQUE

Point 4b de l'ordre du jour.

1. Objet : <ul style="list-style-type: none">Analyse du questionnaire sur le GMS	Références/Alinéas <ul style="list-style-type: none">Circulaire UPAP REF. : LC/UPAP/SG/ET/QSO/003Questionnaire sur le GMS
2. Décisions attendues : <ul style="list-style-type: none">Adopter le rapport de l'analyse du questionnaire sur le GMS.Prendre note des recommandations.	

1.0 INTRODUCTION

Le Système mondial de contrôle (GMS) est un système de mesure de la qualité de service de la poste aux lettres, géré par le Bureau international de l'UPU. Son objectif principal est de fournir aux opérateurs désignés des résultats opérationnels précis et de haute qualité, permettant de prendre des décisions éclairées en matière d'exploitation et d'amélioration de la qualité. Ces résultats peuvent également servir à déterminer la prime de performance en matière de frais terminaux pour le lien entre la qualité de service et le système de frais terminaux.

Le Secrétariat général de l'UPAP a envoyé un questionnaire sur la participation du Système mondial de contrôle (GMS) en Afrique afin de mettre en œuvre le Plan d'action de la Commission Exploitation et technologies pour la période 2022-2025. Le cycle quadriennal de l'UPAP et le cycle du Congrès de l'UPU s'achevant, le moment est venu de faire le point sur les réalisations et d'élaborer des programmes et des plans adaptés pour la période à venir.

Le questionnaire visait à recueillir et à rassembler des informations sur la participation des opérateurs désignés au GMS afin de déterminer l'état des lieux, d'identifier les lacunes, de proposer des solutions et de tracer la voie à suivre.

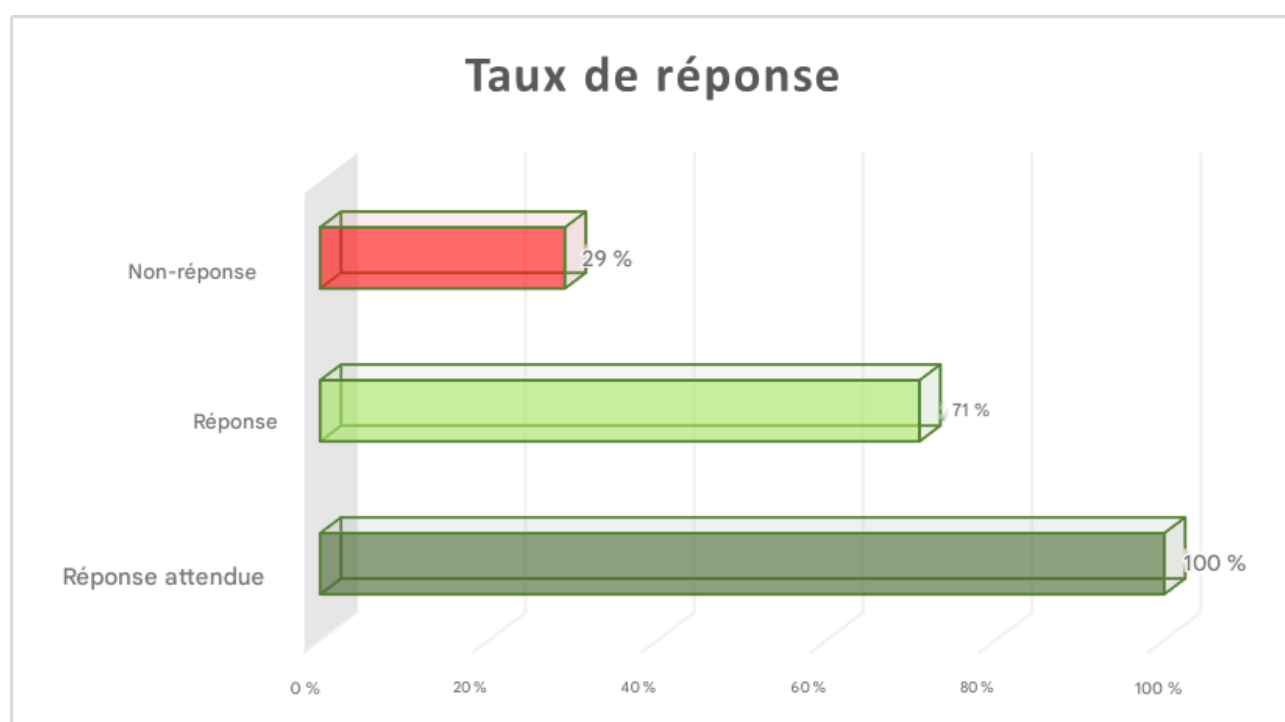
2.0 QUESTIONNAIRE SUR L'ETAT DES LIEUX DE LA PARTICIPATION AU GMS

Le questionnaire a été envoyé aux Etats membres par lettre circulaire N°017/LC/UPAP/SG/ET/QSO/ le 17 mars 2025, fixant au 9 mai 2025 la date limite de soumission des réponses. Des lettres de rappel et des contrôles ont été effectués afin de s'assurer qu'un plus grand nombre d'opérateurs désignés soumettent leurs réponses.

2.1 Taux de réponse

Le graphique ci-dessous montre le taux de réponse au questionnaire sur le GMS.

Graphique 1 : Réponse au questionnaire sur le GMS



Trente-deux (32) réponses au questionnaire ont été reçues des Etats membres de l'UPAP, représentant 71 % des membres. Les réponses ont été reçues des membres suivants : **Afrique du Sud, Algérie, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Cameroun, Comores, Côte d'Ivoire, République démocratique du Congo, Egypte, Eswatini, Ethiopie, Gambie, Ghana, Kenya, Lesotho, Libéria, Madagascar, Malawi, Mali, Maroc, Namibie, Nigéria, Ouganda, Sénégal, Soudan, Tanzanie, Tunisie, Zambie et Zimbabwe.**

Le Soudan du Sud a également répondu au questionnaire en tant qu'observateur.

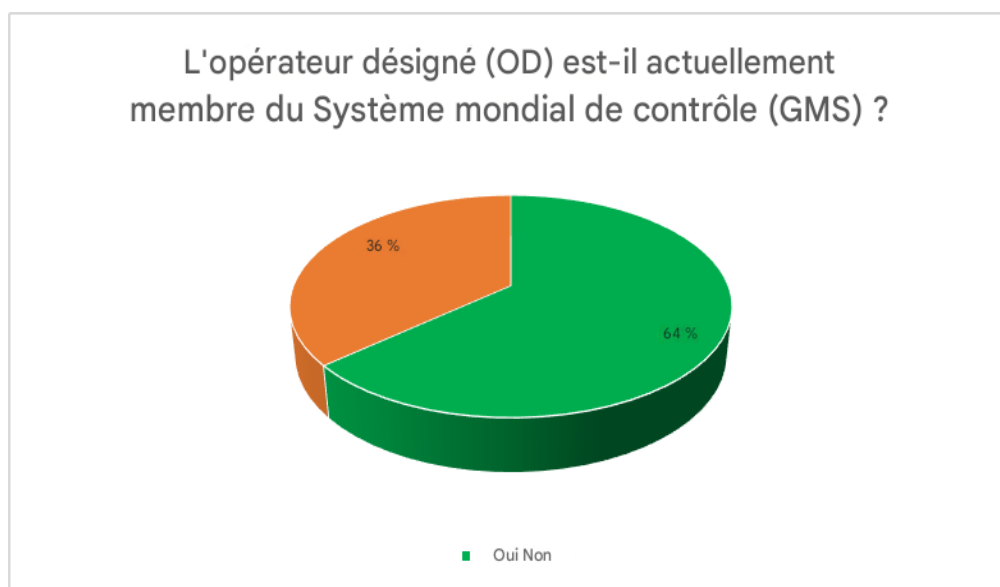
3.0 ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE SUR LE GMS

- Les réponses au questionnaire ont été analysées et les réponses sont résumées dans le présent rapport.
- Les réponses détaillées de chaque opérateur désigné sont contenues dans l'**annexe 1**.

3.1 L'opérateur désigné (OD) est-il actuellement membre du Système mondial de contrôle (GMS) ?

- 3.1.1 Le Système mondial de contrôle (GMS) est un système de mesure utilisant la technologie d'identification par radiofréquence (RFID) pour contrôler la qualité de service des envois non contrôlés. Son objectif principal est de fournir aux opérateurs désignés (OD) des résultats opérationnels précis et de haute qualité. Ces résultats peuvent servir à déterminer la rémunération du lien qualité de service avec les frais terminaux et à contribuer à des décisions opportunes, éclairées et décisives sur les questions opérationnelles et d'amélioration de la qualité.
- 3.1.2 Un système de reporting, le Système statistique d'analyse et de rapports GMS (**GMS STAR**), a été élaboré par le Centre de technologie postale de l'UPU pour fournir les résultats des tests. GMS STAR calcule les données de test, effectue des analyses et produit des rapports sur les performances de distribution de chaque opérateur désigné.
- 3.1.3 Le graphique 2 ci-dessous montre comment les opérateurs désignés africains utilisent le GMS pour contrôler la qualité du service des envois postaux.

Graphique 2 : Membres actuels du GMS



- Vingt et un (21) opérateurs désignés, représentant 64 % des répondants, sont actuellement membres du GMS.
- Les membres actuels sont **le Bénin, le Botswana, le Burkina Faso, le Cameroun, les Comores, la Côte d'Ivoire, la République démocratique du Congo, l'Ethiopie, l'Eswatini, le Ghana, le Kenya, le Lesotho, le Malawi, le Mali, le Maroc, le Nigeria, l'Ouganda, le Sénégal, la Tanzanie, la Tunisie et le Zimbabwe.**
- Douze (12) OD ne sont actuellement pas membres du GMS.
- Le déploiement varié du GMS parmi les membres de l'UPAP peut impliquer des capacités d'intervention différentes pour les situations liées aux retards de courrier international, rendant l'ensemble du pipeline d'échange de courrier vulnérable à une mauvaise qualité de service.

3.2 Si la réponse à la question 1 ci-dessus est NON, l'OD a-t-il déjà été membre du GMS ?

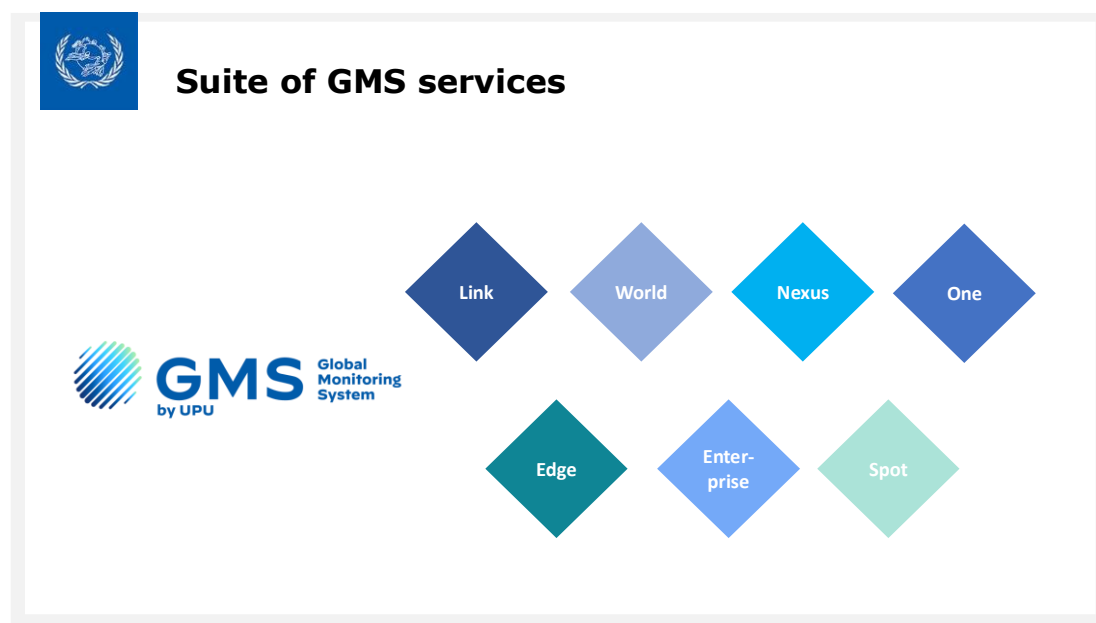
3.2.1 Parmi les douze OD qui ne sont pas actuellement membres du GMS, cinq (5), à savoir l'Afrique du Sud, l'Angola, Madagascar, la Namibie et la Zambie, en ont déjà été membres.

3.3 L'opérateur désigné a-t-il participé aux services GMS suivants :

- a) **GMS World**
- b) **Lien GMS**
- c) **GMS Edge**

3.3.1 Le système mondial de contrôle propose différents services permettant de mesurer la qualité de service pour différents segments de la chaîne logistique. Ils sont présentés dans le graphique ci-dessous :

Graphique 3 : Services GMS



3.3.2 Au fil des ans, les opérateurs économiques ont utilisé GMS World et GMS Link. GMS World mesure la qualité de service de bout en bout pour le courrier ordinaire, tandis que GMS Link mesure la performance des envois entrants. GMS Link peut servir de mesure de la performance de Quality Link pour les frais terminaux. GMS One teste la qualité de service sur le réseau national.

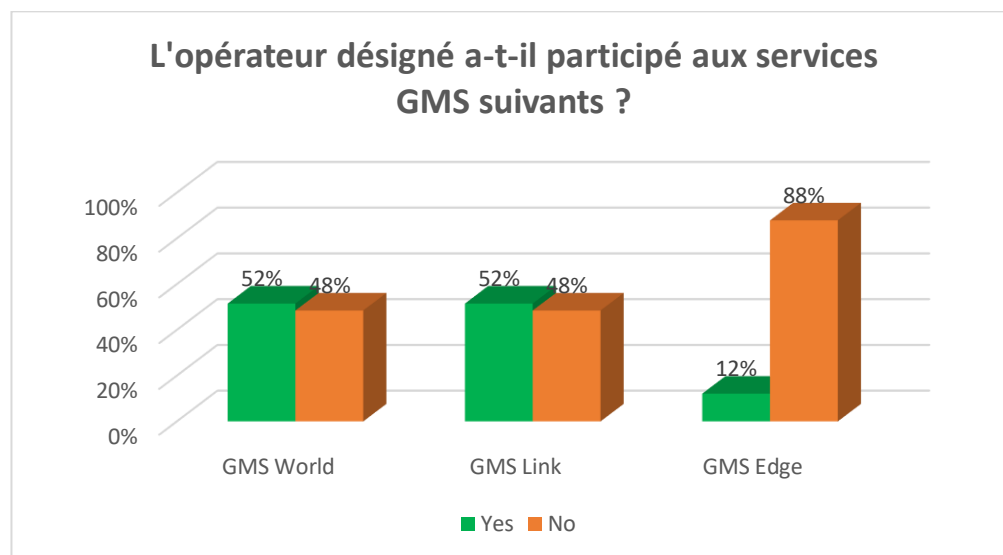
3.3.3 En 2019, le CEP a approuvé le plan d'affaires du GMS, qui promeut l'utilisation de l'infrastructure RFID pour contrôler et suivre les récipiendaires physiques en temps réel, en combinaison avec les codes-barres d'échange de données informatisées (EDI), afin d'améliorer la visibilité de l'échange de récipiendaires de courrier internationaux sur le réseau mondial.

3.3.4 Le CEP a étendu le plan d'affaires GMS au cycle de Dubaï avec divers nouveaux services. Outre le contrôle des envois courants, tels que le courrier contenant des documents, le GMS sera également étendu aux envois contenant des marchandises.

3.3.5 GMS Edge a été lancé en 2024 pour contrôler les performances au niveau des expéditions. L'UPU a déployé plusieurs projets pilotes et un projet de pré-mise en œuvre à l'aide de GMS Edge. A l'avenir, GMS Edge servira également à contrôler la qualité de service des envois en ligne.

3.3.6 Le graphique 4 ci-dessous montre l'utilisation des trois principaux services de contrôle du courrier international par les opérateurs désignés en Afrique.

Graphique 4 : Participation aux services GMS



- i) Dix-sept (17) OD représentant 52 % ont participé à GMS World.
- ii) Dix-sept (17) OD représentant 52 % ont également participé à GMS Link.
- iii) Quatre (4) OD, à savoir les Comores, l'Eswatini, le Mali et l'Ouganda, représentant 12 %, ont participé à GMS Edge.

3.4 Depuis combien de temps l'OD est-il membre du GMS ?

L'UPU envoie chaque année des circulaires invitant les opérateurs désignés à adhérer au système. Une fois qu'un opérateur désigné choisit d'adhérer au programme, il devient membre, et son adhésion est renouvelable chaque année.

Le tableau ci-dessous indique la durée de participation de chaque opérateur désigné au GMS.

Tableau 1 : Adhésion au GMS

N° d'ordre	Opérateur désigné	Durée		
		Années	De	A
1.	Afrique du Sud	3	2011	2014
2.	Bénin	16	2009	2025
3.	Burkina Faso	17	2008	2025

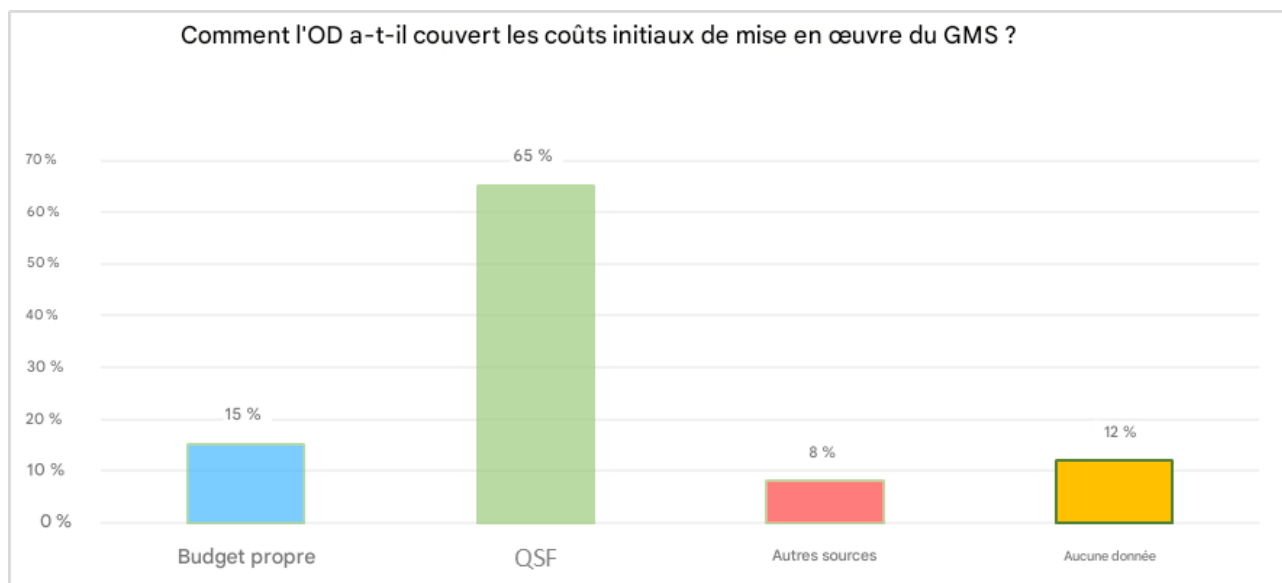
4.	Cameroun	15	2010	2025
5.	Comores	1	2024	2025
6.	Côte d'Ivoire	8	2017	2025
7.	RDC	6	2019	2025
8.	Eswatini	9	2016	2025
9.	Ethiopie	15+	Aucune donnée	2025
10.	Ghana	15	2010	2025
11.	Kenya	13	2012	2025
12.	Lesotho	6	2015	2020
13.	Madagascar	Aucune donnée	Aucune donnée	2023
14.	Namibie	10	2013	2023
15.	Nigeria	11	2015	2025
16.	Ouganda	15	2010	2025
17.	Sénégal	6	2018	2024
18.	Tanzanie	7	2018	2025
19.	Tunisie	16	2009	2025
20.	Zambie	2	2013	2015
21.	Zimbabwe	13	2012	2025

- i) L'Angola, le Botswana, le Mali, le Malawi et le Maroc n'ont pas fourni d'informations sur la date à laquelle ils ont adhéré au GMS ni sur la durée de leur adhésion.
- ii) Le Burkina Faso, le Bénin, la Tunisie, l'Ethiopie, l'Ouganda, le Cameroun et le Ghana participent au GMS depuis plus de quinze ans, ayant adhéré entre 2008 et 2010.
- iii) Madagascar, la Zambie et l'Afrique du Sud ont adhéré au système pour seulement un an, deux ans et trois ans respectivement.

3.5 Comment l'OD a-t-il couvert les coûts initiaux de mise en œuvre du GMS ?

- 3.5.1 La participation au programme de mesure GMS nécessite l'installation d'équipements RFID dans les unités de courrier et les bureaux d'échange. Les opérateurs désignés peuvent financer l'installation initiale de l'équipement grâce aux différentes sources de financement à leur disposition. Ils peuvent utiliser leurs ressources ou celles du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) pour financer le projet, sous réserve de disponibilités suffisantes. Les opérateurs désignés éligibles à un financement du Projet mondial du FAQS, préparé en leur nom par le Bureau international chaque année, peuvent également financer leurs frais de participation grâce au projet.
- 3.5.2 Le graphique 5 ci-dessous montre comment les OD participants en Afrique ont financé les coûts initiaux de mise en œuvre.

Graphique 5 : Financement initial de la mise en œuvre du GMS



- Quatre OD représentant 12 % des OD ayant participé au GMS, à savoir le Sénégal, l'Afrique du Sud, la Tanzanie et le Zimbabwe, ont financé leur participation au GMS à l'aide de leurs ressources budgétaires.
- Dix-sept (17) opérateurs désignés représentant 65 % des OD participant au GMS ont utilisé les ressources du Fonds pour l'amélioration de la qualité du service pour couvrir les coûts du GMS.
- L'Angola et le Cameroun n'ont financé leur participation au GMS ni par leur budget ni par le FAQS, ce qui implique qu'ils ont utilisé d'autres ressources.
- Le Botswana et Madagascar n'ont pas fourni d'informations sur leurs sources de financement.

3.6 Quel était le montant du coût initial de mise en œuvre ?

Le tableau ci-dessous montre les coûts initiaux de mise en œuvre du GMS payés par les OD.

Tableau 2 : Coûts initiaux de mise en œuvre

N° d'ordre	Opérateur désigné	Montant (\$EU)
1.	Côte d'Ivoire	8 958,00
2.	RDC	30 015,00
3.	Eswatini	41 165,00
4.	Kenya	14 000,00
5.	Ghana	101 200,00
6.	Namibie	17 886,00
7.	Nigeria	37 980,00
8.	Tunisie	119 000,00
9.	Zimbabwe	45 313,00

- Seuls neuf (9) OD, représentant 38 % des OD ayant participé au GMS, ont fourni des informations sur leurs coûts initiaux de mise en œuvre du GMS.
- Le coût variait entre 9 000,00 et 119 000,00 \$EU.

iii) La Tunisie a participé au GMS Domestic, ce qui a coûté **320 950,00 \$EU supplémentaires**.

Le constat est que le coût de la participation au GMS est relativement élevé et élevé pour les Postes.

3.7 Combien ont coûté les frais d'abonnement annuels au cours des trois (3) dernières années ?

Les opérateurs désignés qui ont mis en œuvre le GMS pour mesurer la qualité du service paient au Centre de technologie postale (PTC) des frais d'abonnement annuels pour utiliser le système.

Le tableau ci-dessous présente les frais d'abonnement annuels au GMS payés par les OD au cours des trois dernières années.

Tableau 3 : Frais d'abonnement annuels

N° d'ordre	Opérateur désigné	2024 (\$EU)	2023 (\$EU)	2022 (\$EU)
1.	Bénin	8 699,64	8 470,25	8 470,25
2.	Botswana	10 343,00	11 425,00	11 425,00
3.	Côte d'Ivoire	19 726,00	-	-
4.	Eswatini	12 863,00	12 863,00	11 803,00
5.	Ethiopie	-	12 127,50	12 125,00
6.	Kenya	14 000,00	14 000,00	14 000,00
7.	Ghana	36 140,00	35 070,00	34 952,00
8.	Namibie	-	22 850,00	22 850,00
9.	Nigeria	0,00	0,00	37 980,00
10.	Tunisie	27 023,00	26 675,00	26 975,00

- i) Dix (10) OD représentant 42 % des OD participant au GMS ont fourni des informations sur les abonnements payés au cours des trois dernières années.
- ii) D'après les soumissions, les abonnements annuels GMS sont généralement élevés, allant de 8 000,00 \$EU à 38 000,00 \$EU.
- iii) Les abonnements varient selon les pays en fonction de leurs volumes de courrier.

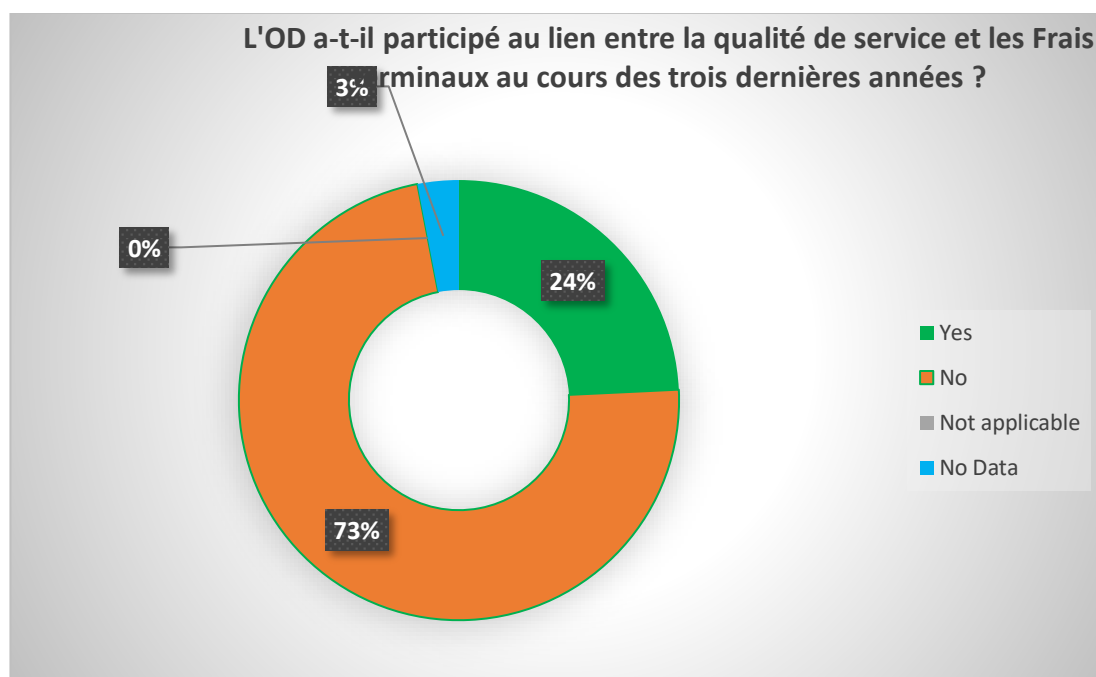
3.8 L'OD a-t-il participé au lien entre la qualité de service et les Frais terminaux au cours des trois dernières années ?

- 3.8.1 Le Bureau international de l'UPU envoie chaque année une circulaire demandant aux opérateurs désignés d'indiquer leur participation au lien entre la qualité de service et le système des frais terminaux.
- 3.8.2 Après le 28^{ème} Congrès de l'UPU, « **la rémunération sera basée sur la performance en matière de qualité dans le pays de destination** » conformément à la proposition 20.27 B.1 du Congrès. Les opérateurs désignés baseront leurs Frais terminaux sur la performance en matière de qualité de service et participeront à un système de mesure de la qualité approuvé par l'UPU, conforme à la conception technique du Système mondial de contrôle de l'UPU (GMS).
- 3.8.3 À titre exceptionnel, les opérateurs désignés dont le volume annuel total de courrier entrant est inférieur à 100 tonnes peuvent demander une exemption du lien entre qualité de service et Frais terminaux, ce

qui signifie qu'ils choisissent de recevoir et de payer à tous les opérateurs désignés les Frais terminaux de base sans l'ajustement basé sur la performance en matière de qualité de service.

3.8.4 Le graphique ci-dessous montre la participation des OD au lien entre la qualité de service et les frais terminaux.

Graphique 6 : Participation au lien entre la qualité de service et les frais terminaux



- i) Huit (8) OD représentant 24% ont participé à l'évaluation de la qualité de service sur une base facultative, à savoir le Bénin, le Botswana, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, l'Eswatini, le Ghana, le Nigéria et la Tanzanie.
- ii) 74 % des OD n'ont pas participé au lien entre la qualité de service et les frais terminaux, choisissant d'être exemptés de cette participation en raison de faibles volumes entrants inférieurs au seuil de 100 tonnes.

3.9 Si vous participez au lien entre la qualité de service et les frais terminaux à l'aide du lien GMS, l'OD a-t-il déjà atteint l'objectif et reçu le paiement du bonus supplémentaire ?

3.9.1 Parmi les huit (8) OD ci-dessus qui ont participé au lien entre la qualité de service et les frais terminaux, seul l'Eswatini a indiqué avoir atteint l'objectif et reçu le paiement du bonus supplémentaire.

3.10 Quel montant de bonus l'OD a-t-il reçu par an au titre du lien entre la qualité de service et les frais terminaux au cours des trois dernières années ?

- i) L'opérateur désigné d'Eswatini qui s'est qualifié pour la prime de performance liée à la qualité n'a pas précisé le montant qu'il a reçu du lien entre la qualité de service et les frais terminaux.
- ii) Aucun des autres OD n'a reçu de bonus puisqu'ils n'ont pas atteint les objectifs de performance.

3.11 Quels ont été les volumes de courrier entrant au cours des trois dernières années ?

Pour que les opérateurs désignés soient exemptés de la participation obligatoire au lien Qualité de Service relatif aux frais terminaux, leur volume de courrier entrant doit être inférieur à 100 tonnes.

Le tableau ci-dessous montre les volumes de courrier entrant des OD en Afrique.

Tableau 4.1 : Volume de courrier entrant (kg)

N° d'ordre	Opérateur désigné	2024 (kg)	2023 (kg)	2022 (kg)
1.	Afrique du Sud	101 894,00	125 294,70	147 133,50
2.	Angola	92 829,00	76 822,00	93 163,00
3.	Bénin	668,47	522,70	551,38
4.	Burkina Faso	74 154,00	70 393,00	38 768,00
5.	Cameroun	13 637,00	11 691,00	10 410,00
6.	Comores	6 232,63	2 737,20	2 091,45
7.	Côte d'Ivoire	58 829,00	76 839	5 629
8.	RDC	1 737,00	1 094,00	727,00
9.	Egypte	49 379,58	41 103,64	22 011,87
10.	Eswatini	2 532,75	3 814,23	4 408,70
11.	Ethiopie	294 328,00	17 362,00	14 634,00
12.	Kenya	18 566,00	11 715,00	17 810,00
13.	Lesotho	3 339,40	2 375,14	3 973,78
14.	Libéria	6 096,30	7 402,7	7 706,8
15.	Ghana	47 541,10	44 997,23	51 717,50
16.	Madagascar	232 932,44	223 720,54	34 973,79
17.	Malawi	76 668,00	63 768,00	89 448,00
18.	Mali	100,00	105,00	95,00
19.	Maroc	137 296	154 965	326 214
20.	Namibie	50 066,09	24 641,96	31 125,42
21.	Nigeria	71 867,82	74 182,81	105 002,13
22.	Ouganda	31 394,30	30 228,50	36 633,00
23.	Soudan du Sud	96 000,00	95 000,00	95 000,00
24.	Tunisie	62 000,00	58 000,00	62 000,00
25.	Zimbabwe	17 929,39	12 005,79	22 058,60

- i) Seuls trois OD, l'Ethiopie, Madagascar et l'Afrique du Sud, dont le volume est supérieur au seuil de 100 tonnes, ne pourront pas bénéficier de l'exemption.
- ii) Le Botswana et le Sénégal ont fourni leurs volumes de courrier en nombre d'envois comme indiqué dans le tableau 4.2 ci-dessous.

Tableau 4.2 Volume de courrier entrant (envois)

N° d'ordre	Opérateur désigné	2024 (envois)	2023 (envois)	2022 (envois)
1.	Botswana	38 404	22 311	9 545
2.	Sénégal	22 346	31 877	28 846

- i) Le volume des envois rend difficile la comparaison avec le seuil de 100 tonnes. Cependant, le nombre d'envois pour les deux pays est certainement inférieur à ce seuil.

3.12 Veuillez préciser la ou les raisons pour lesquelles l'OD a rejoint le GMS.

Les OD ont fourni un éventail de raisons pour lesquelles ils ont rejoint le GMS, qui sont résumées ci-dessous :

- a) Mesurer la performance de la qualité de service du courrier ordinaire et assurer une amélioration continue de la qualité.
- b) Contrôler et évaluer les performances de livraison de bout en bout sur l'ensemble du réseau de courrier international.
- c) Contrôler les niveaux de performance et initier des stratégies correctives pour améliorer la qualité de la performance du courrier international.
- d) Augmenter la visibilité des opérations de courrier sur le réseau postal international.
- e) Obtenir des résultats opérationnels précis et de haute qualité à des fins de prise de décision.
- f) Déterminer les retards de qualité de service et les goulots d'étranglement des délais de livraison, et améliorer la qualité de service.
- g) Améliorer la qualité du service de courrier postal afin de renforcer le réseau postal mondial.
- h) Se préparer à une rémunération des Frais terminaux liée à la performance en matière de qualité.
- i) Gagner des fonds supplémentaires grâce au lien entre la qualité de service et le système de Frais terminaux en participant au lien GMS.
- j) Augmenter la confiance des clients et assurer la fiabilité de la chaîne logistique.
- k) Assurer le respect des normes et objectifs de qualité fixés par l'UPU.
- l) Déterminer le meilleur transport pour le courrier international.
- m) Accéder au support technique et à la formation fournis par l'équipe GMS.
- n) Améliorer le contrôle pour soutenir la contrôle interne et le service client en combinant les codes-barres avec les données RFID saisis automatiquement à partir des réceptacles de courrier.
- o) Améliorer la qualité du service et le contrôle des envois, augmentant ainsi la satisfaction client.
- p) Surveiller et mesurer les délais de livraison de l'étape 3, en particulier lors de la livraison au dernier kilomètre.
- q) Mesurer le temps nécessaire au traitement du courrier au bureau d'échange.

3.13 OD a-t-il l'intention de participer au projet de déploiement Edge by GMS en 2025/2026 ?

3.13.1 En avril 2024, le Conseil fiduciaire du FAQS a approuvé le projet de Fonds commun visant à déployer Edge pour le contrôle des prises. Le projet débutera en septembre 2025 et le Fonds commun du FAQS prendra en charge les coûts de participation pendant deux ans.

3.13.2 L'UPU a lancé une invitation aux opérateurs désignés (OD) afin qu'ils indiquent s'ils souhaitent participer au projet de déploiement Edge by GMS en 2025/2026. Les OD devaient répondre, manifester leur intérêt et désigner un chef de projet. Ils soutiendraient également l'installation des équipements de l'UPU avec la participation de leurs équipes informatiques internes.

3.13.3 La participation à GMS Edge pour contrôler les opérations au niveau de la répartition permettra de relever les défis rencontrés par les OD comme suit :

- i) Pour le courrier sortant, les opérateurs de courrier sont confrontés à des difficultés logistiques pour vérifier si les envois ont été remis conformément aux exigences. La technologie RFID enregistre le

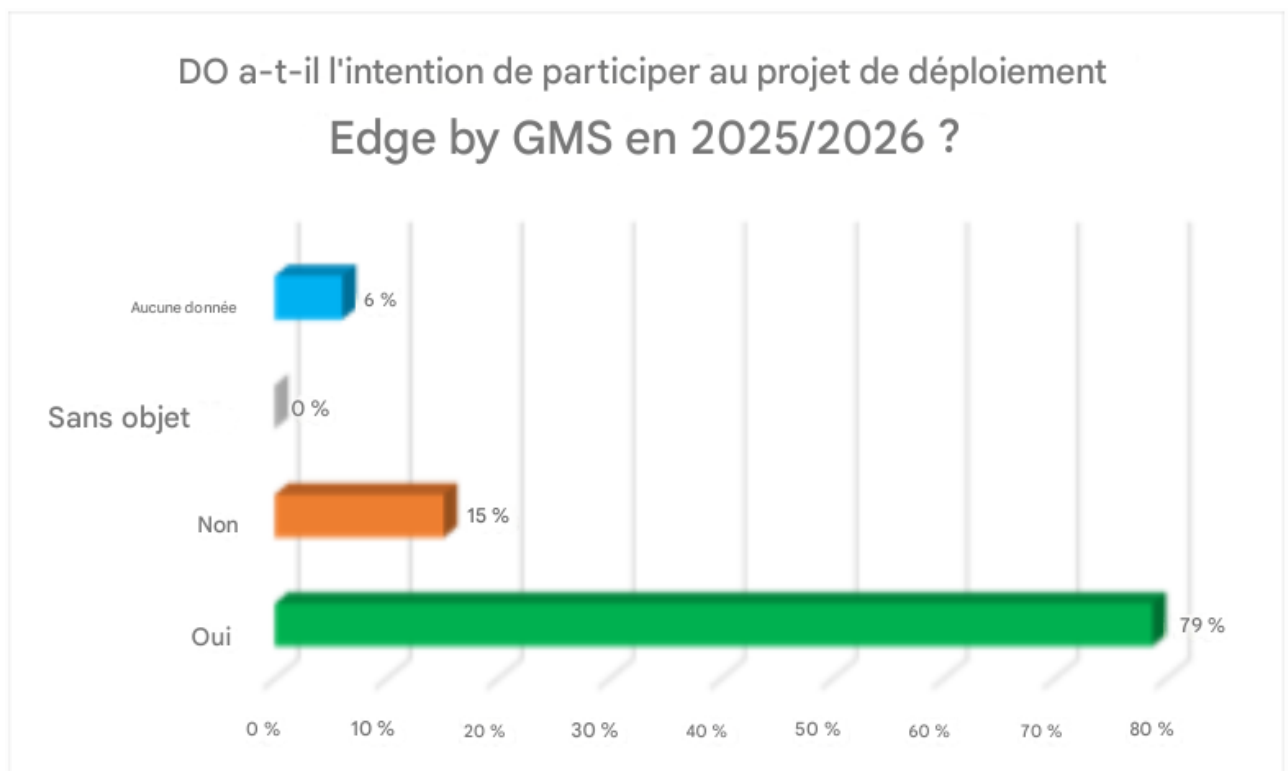
moment exact de la remise, ce qui peut être comparé aux accords de niveau de service (SLA) existants avec le transporteur et comparé aux messages électroniques.

- ii) Pour le courrier entrant, les messages électroniques sont souvent dérivés d'événements connexes sans refléter les heures de transfert réelles. Les lecteurs RFID installés aux points de transfert fournissent des données fiables permettant de déterminer précisément le moment de la transmission.
- iii) Il est difficile pour les opérateurs de courrier de contrôler les opérations afin de déterminer si les opérations postales sont adaptées aux heures de pointe et aux saisons. La saisie automatisée des données fournit des informations objectives sur les volumes, les heures et les dates des opérations postales, qui peuvent être utilisées pour prendre des décisions opérationnelles.

3.13.4 GMS Edge assurera ainsi, entre autres, le contrôle de l'étape 2, le contrôle en temps réel des expéditions, la gestion simplifiée des contacts avec les transporteurs et l'allocation efficace des ressources. Il améliore le contrôle et la maîtrise des opérations en fournissant des informations complémentaires sur les zones d'ombre, en complément des lectures de codes-barres existantes.

Le graphique 7 ci-dessous montre les OD qui souhaiteraient participer à ce projet.

Graphique 7 : Participation au projet de déploiement Edge by GMS 2025/2026



- Vingt-six (26) OD représentant 79 % ont indiqué leur intention de participer au projet.
- Cinq (5) OD, à savoir l'Algérie, l'Egypte, le Kenya, le Sénégal et le Soudan, n'ont pas l'intention de participer au projet.
- L'Angola et le Maroc n'ont pas exprimé leur position sur leur participation au projet.

Au vu des réponses ci-dessus, GMS Edge est fortement recommandé et les OD sont intéressés par la participation. Le Fonds commun du FAQS prenant en charge l'intégralité des coûts du projet, les OD doivent s'assurer de leur participation.

3.14 Si l'OD n'est pas encore membre, envisage-t-il d'adhérer au GMS ? Veuillez en préciser les raisons.

- i) Six (6) OD, à savoir l'Algérie, la Gambie, le Soudan du Sud et la Zambie, qui ne sont pas encore membres du GMS, ont indiqué qu'ils souhaitaient rejoindre le système.
- ii) La Namibie, l'Afrique du Sud et Madagascar souhaiteraient rejoindre le GMS, après avoir interrompu le service.
- iii) Les OD ont donné les raisons ci-dessous pour rejoindre/rejoindre GMS :
 - a. Améliorer la qualité du courrier et atteindre l'objectif de lien entre la qualité de service et les frais terminaux.
 - b. Contrôler les lettres entrantes et améliorer la qualité du service.
 - c. Figurer sur la liste des membres du GMS et contribuer au renforcement du réseau postal.
 - d. La Gambie a indiqué qu'elle rejoindrait le GMS dès que sa situation financière s'améliorerait.
 - e. Le Soudan du Sud a déclaré qu'il n'avait pas installé l'équipement GMS en raison de contraintes financières.
 - f. L'Algérie, l'Egypte, le Libéria, la Sierra Leone et le Soudan ne sont pas encore membres du GMS et ont indiqué qu'ils n'avaient pas l'intention de rejoindre le système.

Les raisons invoquées pour ne pas adhérer au GMS étaient les suivantes :

- i) Egypt Post a indiqué qu'elle avait besoin d'approbations de sécurité complexes pour rejoindre le système.
- ii) Le Libéria n'a pas la capacité financière de rejoindre le GMS.
- iii) La Sierra Leone a invoqué le manque de moyens financiers, car elle paie chaque année pour d'autres systèmes du CTP. Les coûts élevés d'installation du GMS et les abonnements annuels, compte tenu du faible volume de trafic de l'OD, ne seront pas viables.

3.15 L'OD envisage-t-il d'utiliser d'autres systèmes pour mesurer la qualité de service du courrier ordinaire? Veuillez préciser le système.

3.15.1 Les opérateurs désignés peuvent utiliser d'autres systèmes pour contrôler et mesurer la qualité de service du courrier international. En réponse à cette question, les opérateurs désignés ont proposé l'utilisation des systèmes suivants :

- i) Système de contrôle de la qualité (QCS).
- ii) Système intégré de rapport sur la qualité (IQRS).
- iii) Système postal international (IPS/IPS.POST).
- iv) Système national de contrôle de la qualité de service (GMS ONE)
- v) Mesure externe des délais de livraison par un prestataire.
- vi) Un système permettant de mesurer la qualité de service des petits paquets ordinaires traçables.

3.15.2 La Poste d'Égypte estime que la mesure de la qualité de service du courrier ordinaire n'est plus nécessaire en raison de la baisse des volumes de courrier. La qualité de service du courrier ordinaire ne reflète donc pas la performance de l'opérateur. Il n'est donc plus nécessaire d'investir dans le contrôle de la qualité de ces envois.

3.15.3 L'accent actuel et futur devrait être mis sur le contrôle de la qualité de service des envois de commerce électronique contenant des marchandises. Ces envois sont munis de codes-barres, ce qui permet leur traçabilité ; leur qualité peut donc être contrôlée et mesurée à l'aide des outils de l'UPU. Il convient donc d'investir dans le contrôle des envois de commerce électronique.

4.0 RESUME DES OBSERVATIONS DE HAUT NIVEAU

Les observations suivantes peuvent être tirées des réponses au questionnaire :

- i. Tous les opérateurs désignés ne sont pas désireux de mettre en œuvre le GMS.
- ii. Certains opérateurs désignés qui étaient membres du GMS ont retiré leur adhésion en raison des coûts d'adhésion élevés.
- iii. Les bonus sont difficiles à obtenir, car un seul pays, l'Eswatini, en a bénéficié une fois, ce qui pourrait indiquer le caractère irréaliste du système de bonus.
- iv. Les OD souhaitent contrôler la qualité de leur service et améliorer leurs services afin d'améliorer leurs revenus.
- v. Les volumes de courrier postal sont en moyenne en baisse constante, ce qui exige que tout système utilisé pour contrôler le service soit abordable.
- vi. Les ressources déployées pour contrôler la qualité de service des envois postaux non contrôlés sont mieux utilisées pour financer des projets ou des efforts de mesure des envois de commerce électronique.

5.0 RECOMMANDATIONS

Compte tenu du déclin du secteur de la poste aux lettres et des opportunités offertes par le commerce électronique, qui est en augmentation, voici les recommandations suivantes :

- i. Les OD doivent envisager d'utiliser des outils de contrôle de la qualité de service alternatifs et moins coûteux à la place du GMS.
- ii. Les OD doivent concentrer leurs efforts d'investissement sur le contrôle de la qualité des projets de service pour les envois contenant des marchandises, car le commerce électronique est l'avenir de la poste.

6.0 CONCLUSION

Le taux de réponse élevé obtenu au questionnaire sur la participation du GMS en Afrique est vivement salué. Les Etats membres et leurs opérateurs désignés sont encouragés à poursuivre la mise en œuvre de systèmes de contrôle de la qualité pour les différents portefeuilles de produits et à garantir la qualité et la fiabilité continues du réseau postal au bénéfice de leurs clients.

7.0 DECISIONS ATTENDUES

- Adopter le rapport sur les analyses du questionnaire sur le GMS.
- Prendre note des recommandations