



COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES

UPAP/CAT/CET/01/2025 - Doc N°09

GROUPE DE TRAVAIL SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE
18 JUIN 2025

RAPPORT SUR L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE SUR L'ÉTAT DES LIEUX DES SERVICES DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE EN AFRIQUE

Point 7 (c) de l'ordre du jour

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

1.0 INTRODUCTION

- 1.1** La chaîne logistique postale est l'épine dorsale des opérations postales. Elle facilite la circulation des envois postaux au sein du réseau et garantit qu'ils parviennent à destination en toute sécurité et dans les délais. L'UPU collabore avec ses partenaires de la chaîne logistique pour assurer une intégration fluide en élaborant des bonnes pratiques, des réglementations, des processus, des normes et des outils informatiques afin de garantir que tous les acteurs impliqués dans la circulation du courrier puissent échanger les données nécessaires.
- 1.2** En tant que membres du réseau mondial, les opérateurs désignés en Afrique se conforment également à ces réglementations, processus, normes et à l'utilisation d'outils informatiques pour garantir un transport du courrier sûr et efficace en Afrique et au-delà.
- 1.3** Le Secrétariat général de l'UPAP a diffusé un questionnaire sur l'état des services de la chaîne logistique en Afrique afin de mettre en œuvre le Plan d'action opérationnel et technologique pour la période 2022-2025. L'objectif du questionnaire était de recueillir des informations sur les activités de la chaîne logistique mises en œuvre par les opérateurs désignés afin d'en évaluer l'état et de contribuer à combler les lacunes identifiées, le cas échéant.

2.0 QUESTIONNAIRE SUR L'ETAT DES LIEUX DES SERVICES DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE EN AFRIQUE

2.1 Le questionnaire a été envoyé aux Etats membres sous la référence **N°003/LC/UPAP/SG/ET/QSO** le 5 février 2025, avec une date limite de soumission des questionnaires remplis fixée au 7 mars 2025. Un rappel a également été envoyé le 1^{er} mars 2025 pour garantir que davantage d'opérateurs désignés soumettent leurs réponses.

2.2 Le questionnaire comprenait trente-neuf (39) questions couvrant les quatre principaux piliers de la chaîne logistique, comme indiqué ci-dessous :

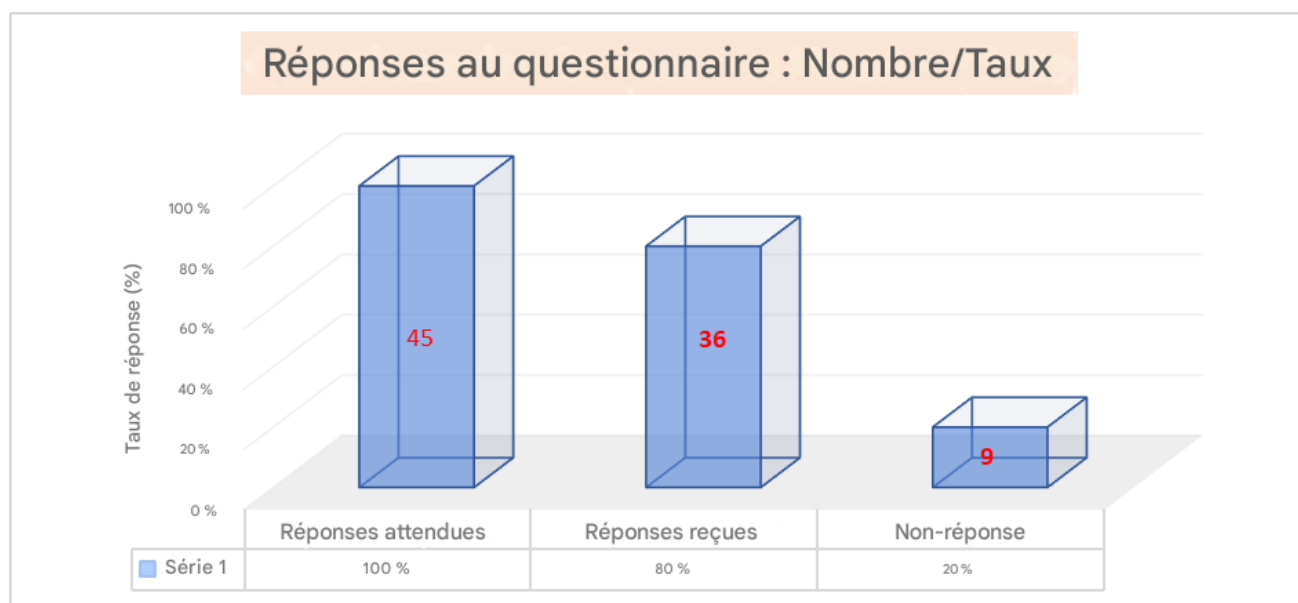
- i) **Transport** : Transport du courrier et relations avec les parties prenantes.
- ii) **Sécurité** : Sécurité postale et respect des normes.
- iii) **Douanes** : Echange de données électroniques préalables et relations douanières.
- iv) **Qualité de service**.

2.3 L'annexe 1 contient des conclusions détaillées sur la situation de l'Afrique en matière de services de la chaîne logistique, tandis que l'annexe 2 comprend des conclusions détaillées sur chaque pays.

3.0 ANALYSE DES REPONSES AUX QUESTIONS

3.1 Taux de réponse

Graphique 1

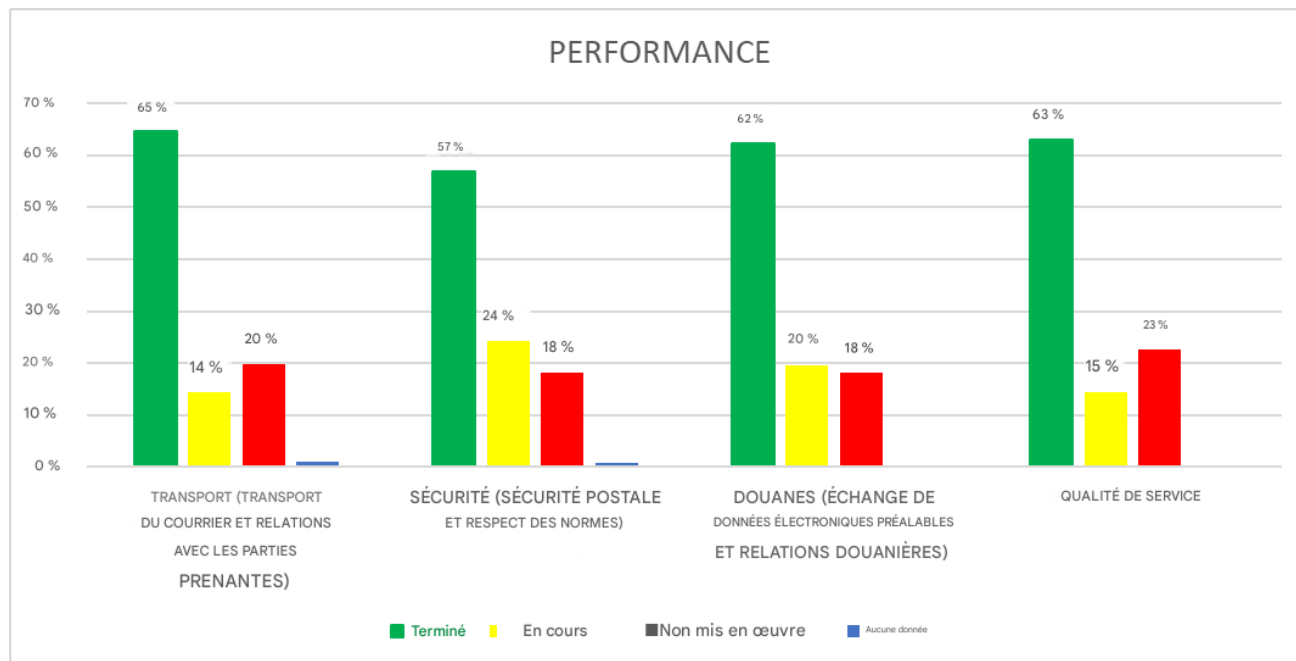


Cette analyse porte sur les trente-six (36) réponses reçues, représentant 80% des Etats membres de l'UPAP. Les réponses ont été reçues des Membres suivants : Afrique du Sud, Algérie, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Comores, Côte d'Ivoire, Egypte, Erythrée, Guinée équatoriale, Eswatini, Ethiopie, Gambie, Ghana, Kenya, Lesotho, Libéria, Madagascar, Malawi, Mali, Maroc, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Ouganda, Sénégal, Tanzanie, Tunisie, Zambie et Zimbabwe.

3.2 Résultats globaux des réponses au questionnaire

Le graphique ci-dessous montre la performance globale agrégée de tous les OD répondants pour les quatre piliers de service.

Graphique 2



- i) La performance régionale globale en matière d'activités liées au Transport est de 65 % pour les activités achevées, 14 % en cours et 20 % pour les activités non encore mises en œuvre.
- ii) Les performances dans les activités liées à la sécurité sont les plus faibles, avec 57 % d'activités mises en œuvre, 24 % en cours et 18 % non mises en œuvre.
- iii) Les activités liées aux douanes sont mises en œuvre à 62 %, en cours à 20 % et non mises en œuvre à 18 %.
- iv) Les activités liées à la qualité de service sont réalisées à 65 %, en cours à 15 % et non mises en œuvre à 23 %.

3.3 TRANSPORT : Transport du courrier et relations avec les parties prenantes

- i) Le transport international est essentiel à la chaîne logistique du courrier, garantissant un acheminement fluide du courrier au sein du réseau postal mondial. Pour atteindre cet objectif, l'UPU collabore directement avec l'Association du transport aérien international (IATA), par l'intermédiaire du Comité de contact IATA-UPU. Les experts en transport de l'UPU et de l'IATA partagent les dernières avancées pour aider les opérateurs désignés à assurer un transport international fluide.
- ii) Au niveau national, les opérateurs désignés doivent renforcer leurs relations avec les acteurs du Transport international, notamment les transporteurs postaux, les autorités de l'aviation civile et les opérateurs postaux partenaires, afin d'échanger des informations sur le transport par messages électroniques, d'améliorer les performances du transport et de répondre à toutes les exigences légales et réglementaires.
- iii) Le non-respect des exigences de Transport international entraînera des retards dans le courrier international, des embargos postaux pour certaines destinations, une faible visibilité du courrier au sein du réseau et une faible qualité globale de service.

3.3.1 Résultats du Transport international du courrier

Le questionnaire contenait dix (10) questions relatives à la section Transport.

Les conclusions des réponses des opérateurs désignés sont indiquées ci-dessous :

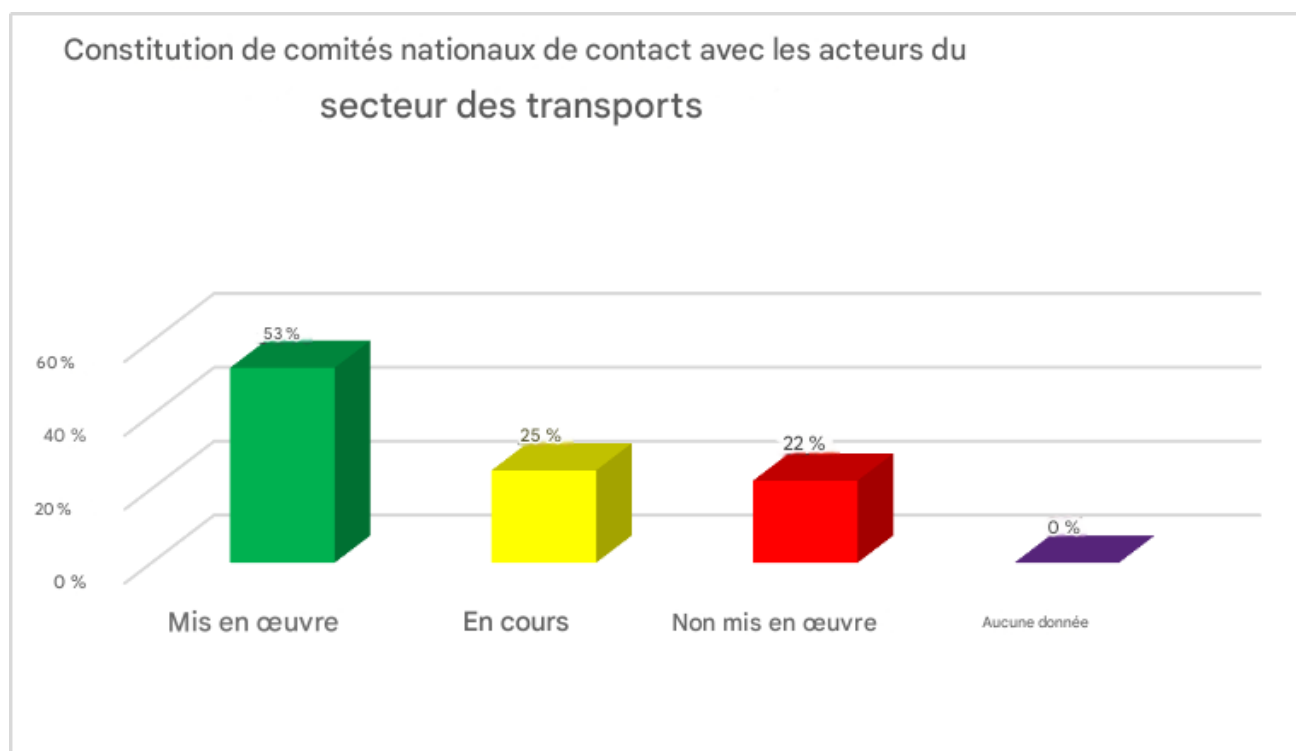
- i) 75 % des opérateurs désignés (OD) ont signé des accords de niveau de service (SLA) avec les compagnies aériennes transportant du courrier.
- ii) 52,8 % ont constitué des comités nationaux de contact avec les acteurs du transport comme les compagnies aériennes, l'aviation, les agents de manutention, etc.
- iii) 63,9 % ont mis à jour les coordonnées de Transport auprès de l'UPU/UPAP.
- iv) 63,9 ont participé aux réunions du groupe Transport du Conseil d'exploitation postale de l'UPU (CEP).
- v) 86,1 % échangent des messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes.
- vi) 69,4 % échangent des messages ITMREF/REFRSP.
- vii) 83,3 % échangent des messages CARDIT avec le drapeau Réglementation Applicable (AR).
- viii) 66,7 % sont conformes à la norme EU ICS2 Release 2.
- ix) 33,3 % ont élaboré des plans d'urgence pour le transit du courrier à travers l'UE (pour contourner l'UE).
- x) 42,7 % ont mis à jour le Compendium EAD Transport au cours des 2 dernières années.
- xi) Trois pays, à savoir l'Angola, le Burkina Faso et le Zimbabwe, ont indiqué avoir mis en œuvre toutes les activités relevant de la catégorie Transport.
- xii) Les autres pays ayant obtenu des résultats élevés en matière de Transport international du courrier sont la Côte d'Ivoire, l'Égypte, l'Éthiopie, le Ghana, le Nigéria, l'Ouganda, et la Tanzanie, la plupart des activités étant déjà réalisées et d'autres étant en cours.
- xiii) En général, les domaines suivants ont obtenu les scores les plus élevés dans la catégorie «non réalisé», indiquant des retards dans la mise en œuvre des activités suivantes :
 - Constitution de Comités Nationaux de Contact avec les acteurs du Transport.
 - Mise à jour des coordonnées de Transport auprès de l'UPU/UPAP.
 - Participation aux réunions du Groupe sur le Transport du CEP de l'UPU.
 - Elaboration de plans d'urgence pour le transit du courrier via l'UE.
 - Mise à jour du Compendium EAD Transport.

3.3.2 Constitution de comités nationaux de contact avec les acteurs du Transport

La constitution de comités de contact nationaux renforce les relations entre les opérateurs désignés et les acteurs nationaux du transport, notamment les compagnies aériennes, les autorités de l'aviation civile et les agences de sécurité aéroportuaire. Une étroite collaboration avec ces acteurs garantira le respect des réglementations internationales en matière de Transport postal et garantira un acheminement efficace du courrier.

Le graphique 3 ci-dessous illustre la manière dont les OD ont répondu à la question sur la création de comités de contact nationaux avec les parties prenantes du secteur du Transport.

Graphique 3



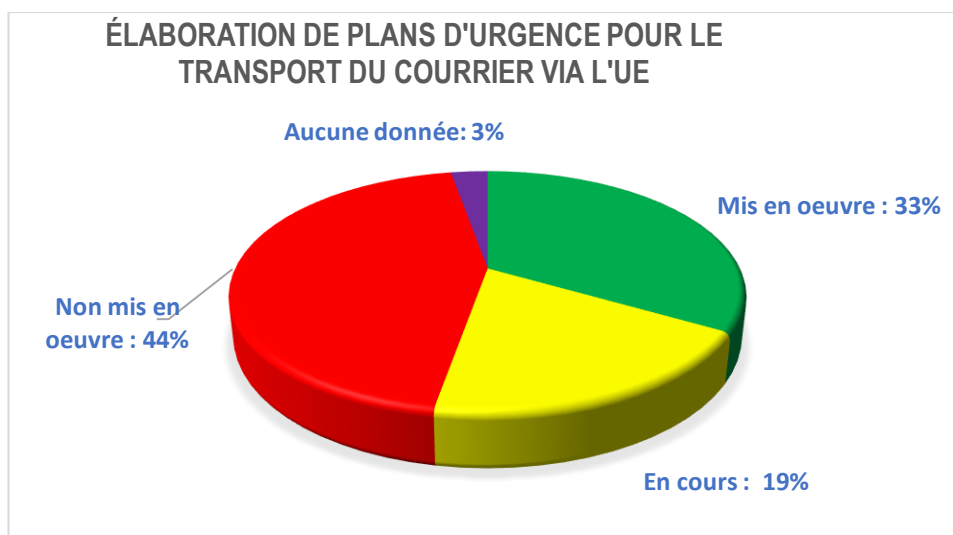
Selon les réponses, 53 % des opérateurs désignés ont établi des comités nationaux de contact avec les parties prenantes du Transport, 25 % sont en cours de mise en œuvre, tandis que 22 % n'ont pas encore commencé le processus de mise en œuvre. Les opérateurs désignés qui n'ont pas encore établi de comités nationaux de contact avec les parties prenantes du Transport doivent le faire pour garantir un échange de courrier efficace grâce au respect des réglementations internationales et à l'amélioration de l'étape 2 : le transport international.

3.3.3 Développement des plans d'urgence pour le transit du courrier via l'UE

- i) Les opérateurs désignés sont tenus de respecter les exigences du DAE de Transport, notamment les versions 2 et 3 du système de contrôle des importations de l'UE (ICS2), qui les obligent à se conformer aux réglementations régionales pour le transbordement et le transit du courrier.
- ii) Le non-respect de ces réglementations entraînera le refus d'acceptation du courrier sur le territoire de l'Union européenne. Pour remédier à ce problème, le Bureau international de l'UPU encourage les opérateurs désignés à garantir le respect de ces réglementations en faisant appel à des transporteurs conformes ou en développant des itinéraires alternatifs lorsque le respect de ces réglementations est difficile.

Le graphique 4 ci-dessous illustre l'évaluation des opérateurs désignés en matière d'élaboration de plans d'urgence pour le courrier transitant par l'UE.

Graphique 4



- Comme le montre le graphique ci-dessus, seuls 33 % des opérateurs désignés ont élaboré des plans d'urgence, tandis que 19 % sont en cours d'élaboration et 44 % ne les ont pas encore mis en œuvre. Les opérateurs désignés doivent élaborer ces plans pour garantir que le courrier transitant par l'UE ne soit pas rejeté.

3.3.4 Recommandations

Il est recommandé à tous les opérateurs désignés des Etats membres de garantir la mise en œuvre complète ou accrue des activités partout où ils accusent actuellement un retard, comme suit :

- i. **Les opérateurs désignés doivent constituer des comités de contact nationaux avec les parties prenantes du secteur du Transport afin d'améliorer la collaboration, de se conformer aux réglementations et d'assurer un transport du courrier fluide et efficace.**
- ii. **La mise à jour des coordonnées de Transport auprès de l'UPU/UPAP garantit que les informations parviennent au bon groupe cible et sont exploitées pour assurer un Transport efficace.**
- iii. **La participation aux réunions du Groupe de Transport du CEP de l'UPU permet aux opérateurs désignés de se tenir au courant des questions de Transport postal mondial et de garantir que les points de vue de l'Afrique sont intégrés dans les développements du Transport postal.**
- iv. **Les opérateurs désignés sont encouragés à se conformer aux exigences relatives au transit du courrier via l'Union européenne ou, en cas de non-conformité due à des circonstances indépendantes de leur volonté, à élaborer des plans d'urgence pour contourner la région de l'UE.**
- v. **La mise à jour du Compendium EAD Transport est encouragée afin de garantir l'accès des parties prenantes à des informations de Transport actualisées sur chaque opérateur désigné et de fluidifier le processus de la chaîne logistique.**

3.4 SECURITE : Sécurité postale et respect des normes

La sûreté et la sécurité du secteur postal, au sein de la chaîne logistique mondiale, sont essentielles au soutien du commerce et des communications à l'échelle mondiale. L'article 8 de la Convention de l'UPU et son Règlement encouragent les opérateurs désignés à se conformer aux normes de sécurité S58 et S59 et à garantir leur certification.

Afin d'améliorer l'intégrité du réseau postal international, les opérateurs désignés doivent mettre en place des unités de sécurité, renforcer la collaboration avec les acteurs de la sécurité nationale, suivre l'évolution de la sécurité dans le secteur postal mondial et se conformer aux normes de sécurité. Cela complétera sans aucun doute les efforts déployés à l'échelle mondiale pour garantir une intégration transparente de la chaîne logistique du secteur postal.

3.4.1 Résultats de la sécurité postale

Huit (8) questions portaient sur la sécurité postale et le respect des normes.

Les réponses reflètent les éléments suivants :

- i) 88,9% des OD disposent d'une Unité de Sécurité Postale chargée de la Gestion de la Prévention et des Enquêtes.
- ii) 50 % sont conformes aux normes S58 pour les installations postales critiques.
- iii) 47,2 % sont conformes aux normes S59 pour le Bureau d'échange et la sécurité du courrier international
- iv) 36,1 % ont participé à la Certification de conformité aux normes S58 et S59 au cours des 4 dernières années.
- v) 47,2 % participent aux réunions du groupe de sécurité du CEP de l'UPU.
- vi) 58,3 posséder des machines de contrôle à rayons X pour le courrier international sortant.
- vii) 58,3 % participent au Programme national de sécurité de l'aviation civile (NCASP).
- viii) 67,4 % mettent régulièrement à jour la Liste des envois interdits et des marchandises dangereuses.
- ix) La Côte d'Ivoire et la Guinée équatoriale ont mis en œuvre les huit activités relatives à la sécurité postale.
- x) Les autres pays qui obtiennent des résultats élevés et qui ont mis en œuvre la plupart des activités liées à la sécurité sont le Burkina Faso, la Guinée équatoriale, le Kenya, le Malawi, le Maroc, l'Ouganda, la Sierra Leone, et la Tanzanie.

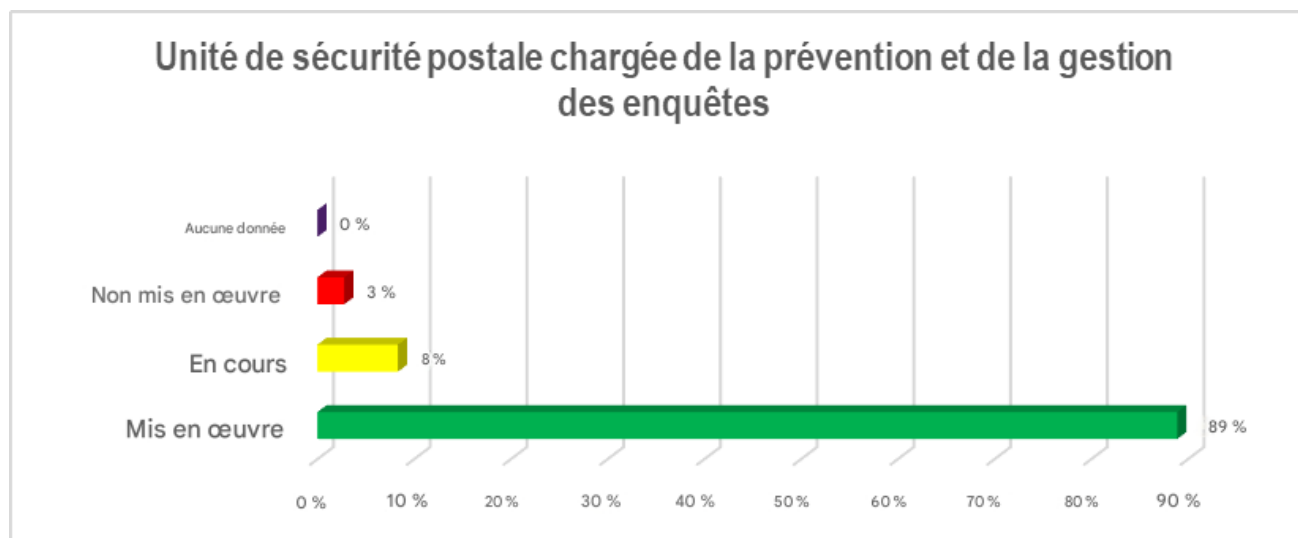
Les performances en matière d'activités liées à la sécurité sont généralement faibles, comme le montrent les réponses ci-dessus.

3.4.2 Création d'unités de sécurité postale

- La création d'unités de sécurité postale chargées de la prévention et de la gestion des enquêtes est essentielle pour que chaque opérateur désigné puisse garantir l'intégrité et la sécurité postales.
- L'absence d'unités de sécurité postale a plusieurs conséquences, notamment le risque de perte ou de violation du courrier, le risque de transport de marchandises dangereuses et interdites par la poste et une baisse de confiance du public envers le service postal. Elle peut également entraver la capacité du service postal à fournir des services fiables et sécurisés aux entreprises et aux particuliers.

Le graphique 5 ci-dessous montre comment les OD réussissent à mettre en place des unités de sécurité postale pour la prévention et les enquêtes.

Graphique 5



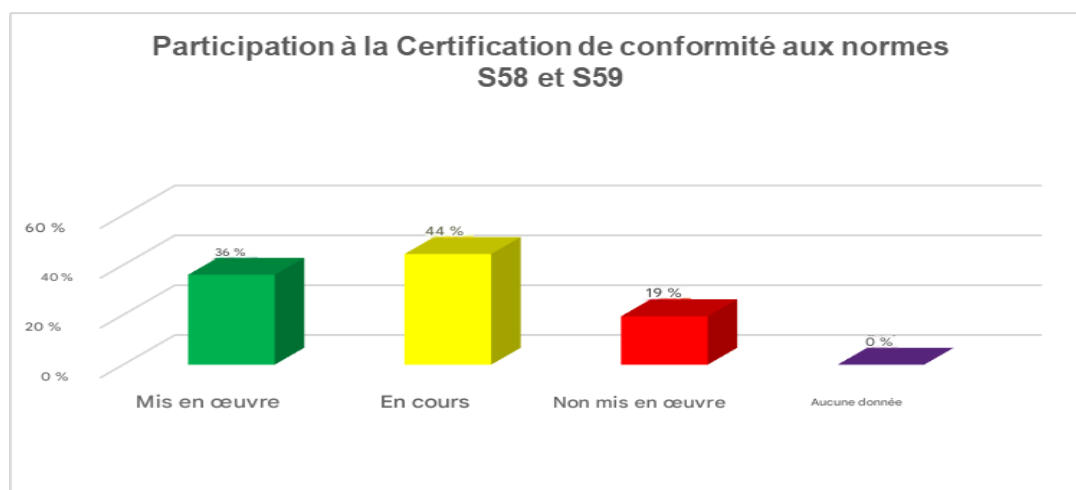
Bien que 88,9 % des bureaux de poste disposent d'unités de sécurité postale pour la prévention et les enquêtes, ces unités ne s'investissent pas pleinement dans la mise en œuvre des autres initiatives de sécurité. La mise à jour de la Liste des envois interdits et des marchandises dangereuses est de 67,4 %, seuls 50 % se conforment aux normes S58 pour les installations postales critiques, et le taux de participation à la Certification de conformité aux normes S58 et S59 est de 36 %. Ces unités de sécurité doivent traiter toutes les questions de sécurité au sein de leurs organisations respectives afin d'améliorer leur niveau de conformité.

3.4.3 Certification de conformité aux normes S58 et S59

La certification de sécurité postale est essentielle pour maintenir l'intégrité et la fiabilité du service postal, protéger les informations et les actifs précieux et assurer la sécurité publique.

Le graphique 6 ci-dessous montre le taux auquel les OD se conforment aux normes S58 et S59.

Graphique 6



- La conformité est généralement faible en Afrique, avec des normes S58 à 50 % et des normes S59 à 47 %, ce qui fait que seuls quelques pays ont été certifiés pour leur conformité à ces normes.
- Onze (11) opérateurs désignés représentant 36 % ont été certifiés conformes aux normes de sécurité : Algérie, Burkina Faso, Egypte, Eswatini, Guinée équatoriale, Ghana, Kenya, Madagascar, Malawi, Maroc et Sierra Leone.

Il convient de noter que 44 % d'entre eux ont entamé le processus de certification, ce qui laisse entrevoir des perspectives d'avenir plus prometteuses.

3.4.4 RECOMMANDATIONS

- Les opérateurs désignés doivent se conformer aux normes de sécurité S58 et S59 et obtenir une certification.**
- La participation aux réunions du Groupe sur la sécurité du CEP de l'UPU est encouragée afin de se tenir au courant des évolutions au plan mondial en matière de sécurité postale.**
- La mise à jour régulière de la liste des envois interdits et des marchandises dangereuses est encouragée afin de garantir que les clients et les opérateurs désignés partenaires puissent accéder à des informations actualisées.**

3.5 DOUANES : Echange de données électroniques préalables et relations avec les douanes

- L'échange d'envois postaux contenant des marchandises nécessite la collaboration de la Poste avec les douanes pour faciliter les importations et les exportations. La croissance du commerce électronique, qui entraîne l'échange transfrontalier d'un grand nombre de colis et de petits paquets, rend indispensable une collaboration fluide entre les postes et les douanes.
- Au niveau mondial, l'UPU coopère avec l'Organisation mondiale des douanes (OMD). Le Comité de contact OMD-UPU a été créé pour collaborer sur les questions liées au dédouanement des envois postaux.
- Dans le même esprit, au niveau national, les autorités postales et douanières collaborent pour faciliter le traitement des envois internationaux. Cette collaboration comprend l'échange de données, le dédouanement des envois postaux, la perception des droits de douane, la réglementation des importations et des exportations, etc.

3.5.1 Résultats relatifs à la douane

Le questionnaire contenait douze (12) questions sur l'échange de données électroniques préalables et les relations avec les douanes.

Les réponses obtenues reflètent les éléments suivants :

- 97,2 % des OD utilisent le système de déclaration douanière (CDS)/CDS.POST.
- 22,2 % utilisent CDS Kiosk.
- 39,9 % utilisent l'application de déclarations douanières EAD.
- 97,2% sont conformes à l'échange de messages ITMATT.
- 33,3 % échangent des messages CUSITM/CUSRSP avec les autorités douanières.

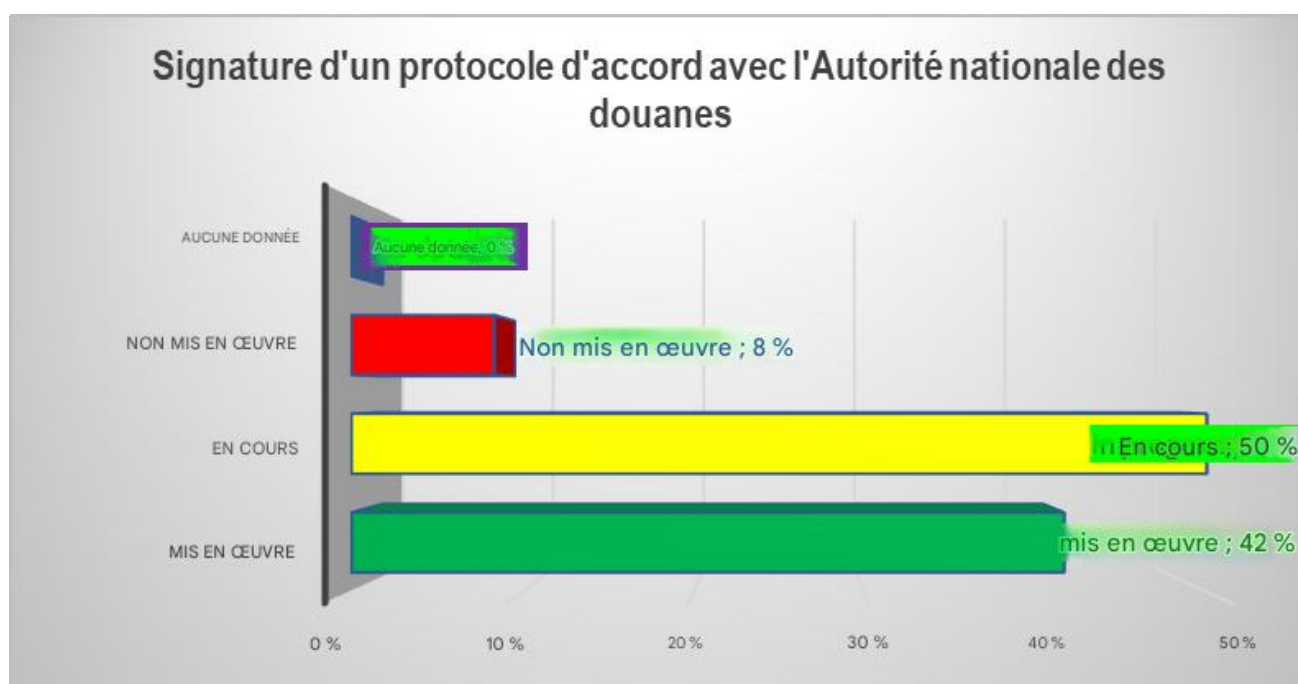
- vi) 88,9 % se conforment à l'utilisation des codes SH de l'OMD.
- vii) 47,2 % ont mis à jour le Recueil des douanes au cours des deux dernières années.
- viii) 83,3 % ont mis à jour le Compendium en ligne de la Poste aux lettres (LPCO) au cours des 2 dernières années.
- ix) 91,7 % ont mis à jour le Compendium en ligne des colis (PPCO) au cours des 2 dernières années.
- x) 55,6 % des OD participent aux ateliers/programmes de formations douaniers mondiaux/réunions du groupe sur la douane CEP.
- xi) 39,9% ont signé un protocole d'accord avec l'Autorité nationale des douanes.
- xii) 50 % ont mis en place un comité national de contact poste/douane.

3.5.2 Protocole d'accord avec l'autorité douanière nationale

Les opérateurs désignés doivent signer un protocole d'accord avec l'autorité douanière nationale afin de formaliser et de renforcer leur collaboration. Le Comité de contact OMD-UPU a élaboré des lignes directrices à l'intention des Etats membres.

Le graphique 7 ci-dessous illustre la notation des OD lors de la signature du protocole d'accord avec l'Autorité douanière nationale.

Graphique 7



- i) D'après les réponses, il a été établi que 42 % des OD ont signé des protocoles d'accord avec leurs autorités douanières, 50 % ont le processus en cours et 8 % n'ont pas engagé le processus.
- ii) Le protocole d'accord facilitera la création du Comité national de contact entre la poste et les douanes, une plateforme d'interaction et de communication pour discuter des questions opérationnelles relatives au dédouanement des envois postaux.
- iii) La signature d'accords avec les autorités douanières garantit qu'il n'y a aucun retard dans le traitement des envois postaux par les douanes, car les obligations de chaque partie sont clairement définies.

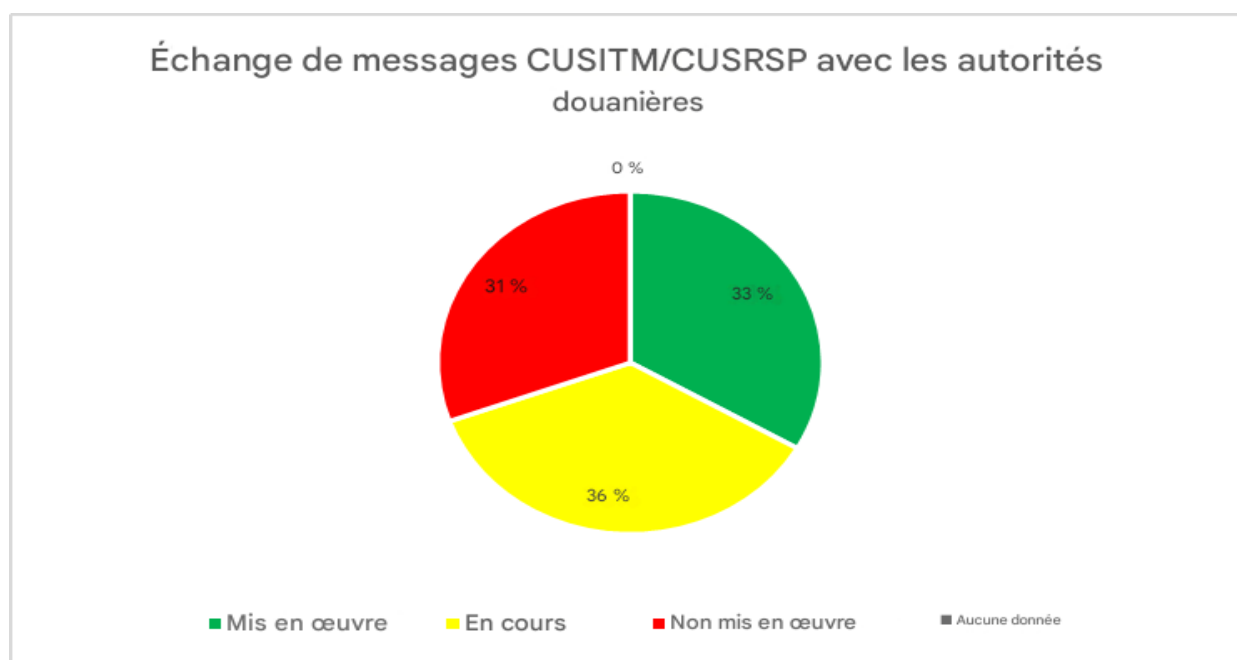
- iv) Des évaluations de performance seront organisées, ce qui permettra d'éliminer les obstacles à l'échange de données et d'envois.
- v) La Poste et l'Autorité douanière auront accès à des informations actualisées sur les évolutions au plan mondial, telles que définies par le Comité de contact OMD-UPU pour une mise en œuvre au niveau national.

3.5.3 Echange de données électroniques avec les autorités douanières

- i) Le Système de déclaration en douane (CDS) a été élaboré par le Centre de technologie postale (CTP) pour faciliter l'échange de données électroniques entre les postes et les douanes. Ce système accélère le dédouanement en transmettant ou en diffusant à l'avance des informations sur les envois postaux aux douanes et aux postes partenaires.
- ii) Le CDS permet également aux douanes d'automatiser leurs décisions concernant la sélectivité, la gestion des risques et les taxes payables sur les envois avant qu'ils puissent être envoyés.

Le graphique 8 ci-dessous indique le pourcentage d'OD échangeant des données électroniques (messages CUSITM/CUSRSP) avec les douanes.

Graphique 8



- iii) Seuls 33 % des répondants ont indiqué échanger des données électroniques (messages CUSITM/CUSRSP) avec les douanes.
- iv) Les autres, 67 %, procèdent encore à des échanges manuels de données, ce qui retarde le processus de dédouanement et impacte la qualité du service.

Outre l'utilisation du CDS par les autorités douanières, celles-ci peuvent également interfacer leurs systèmes avec le CDS pour échanger ces données.

3.5.4 Recommandations

- i. Les opérateurs désignés doivent échanger des données électroniques (messages CUSITM/CUSRSP) avec les autorités douanières pour accélérer le processus de dédouanement.
- ii. La participation aux ateliers postaux douaniers mondiaux et aux réunions du Groupe sur la douane du CEP est fortement encouragée afin de se tenir au courant des évolutions dans le domaine du dédouanement postal au plan mondial.
- iii. Les opérateurs désignés doivent signer des protocoles d'accord avec les autorités douanières nationales pour améliorer les relations postales-douanières et assurer la fluidité de la circulation des envois postaux.
- iv. La création de comités nationaux de contact entre les postes et les douanes est encouragée pour renforcer la collaboration et promouvoir le dialogue entre les deux parties, améliorer le respect des réglementations et garantir un dédouanement fluide et efficace des envois postaux.

3.6 Qualité de service

- i) La qualité de service est essentielle pour les opérateurs désignés afin de fidéliser leurs clients, de renforcer leur présence sur le marché et de rester compétitifs. Les opérateurs désignés doivent répondre aux besoins et aux attentes de leurs clients pour atteindre des performances de haute qualité, fournir un service efficace grâce à des services à valeur ajoutée et une visibilité optimale du courrier.
- ii) Les éléments de la qualité de service comprennent la fiabilité de bout en bout, la gestion des réclamations, le suivi et la traçabilité, le contrôle qualité et les tests. Ces éléments sont essentiels pour évaluer la performance de l'OD par rapport aux objectifs fixés et aux attentes des clients.
- iii) L'UPU et d'autres partenaires ont créé plusieurs outils de gestion de la qualité à l'usage des opérateurs désignés, par exemple le Système mondial de surveillance, le Système intégré de rapport de qualité (IQRS), le Système de contrôle de la qualité (QCS), le Système de demande de renseignements sur Internet et le système de rapport de la coopérative EMS (EMS SMART).

3.6.1 Résultats de la qualité de service

Le questionnaire contenait neuf (9) questions relatives à la qualité du service.

Les réponses des opérateurs désignés reflètent les éléments suivants :

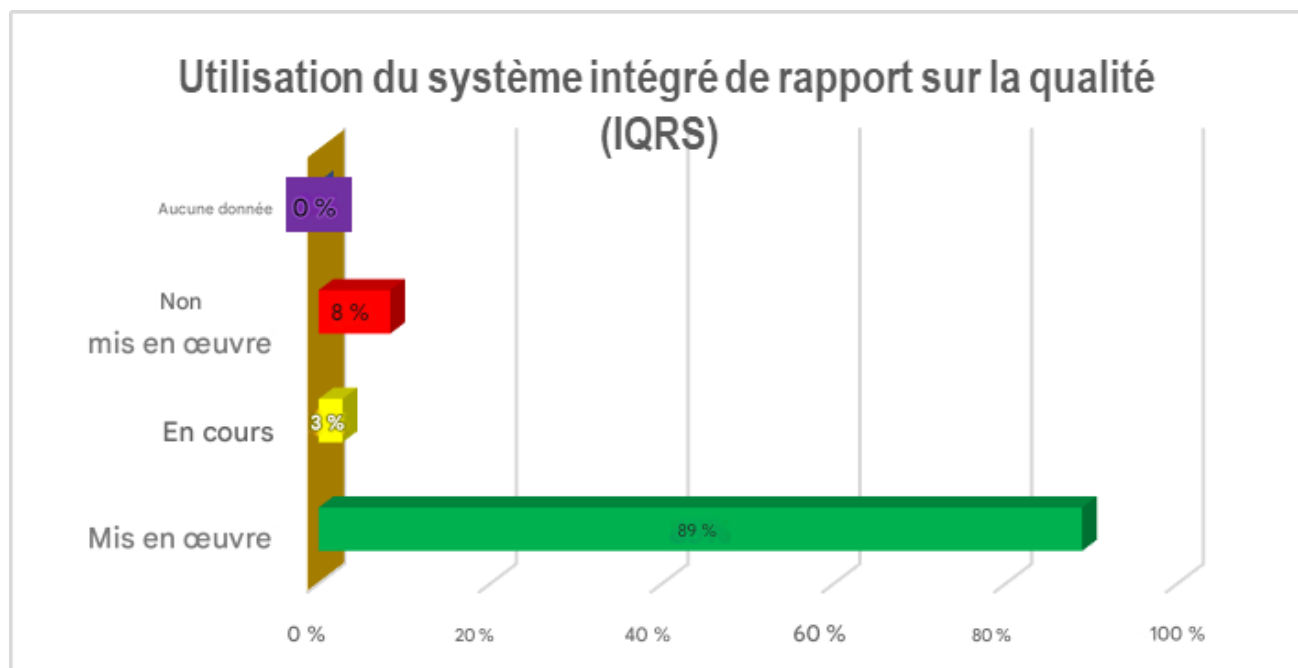
- i) 97,2 % utilisent Track and Trace pour les colis, EMS et les envois recommandés.
- ii) 72,2 % proposent un service de livraison suivi conformément à la résolution du 4e Congrès extraordinaire de l'UPU.
- iii) 83,3 % participent au système de recherche par Internet (IBIS).
- iv) 88,9 % utilisent le Système intégré de rapport de qualité (IQRS).
- v) 58,3 % mettent en œuvre le Système mondial de surveillance (GMS).
- vi) 80,6 % mettent en œuvre le système de reporting de la Coopérative EMS (EMS SMART).
- vii) 50 % participent au lien Qualité de Service avec les Frais Terminaux.
- viii) 5,6 % participent à la Certification de la Qualité de Service en utilisant la Nouvelle Méthodologie (2023-2025).
- ix) 31 % sont conformes et ont été certifiés selon la norme d'adressage S42 au cours des 3 dernières années.

3.6.2 Utilisation du système intégré de rapport sur la qualité (IQRs)

Le Système intégré de rapports sur la qualité (IQRs) est un outil de gestion de la qualité développé par l'UPU pour surveiller et améliorer la qualité de service du secteur postal. Les opérateurs désignés ont accès à l'IQRs, où ils peuvent générer divers rapports pour suivre leurs performances et prendre des décisions opérationnelles.

Le graphique 9 ci-dessous illustre la vitesse à laquelle les opérateurs désignés utilisent l'IQRs pour surveiller les opérations.

Graphique 9



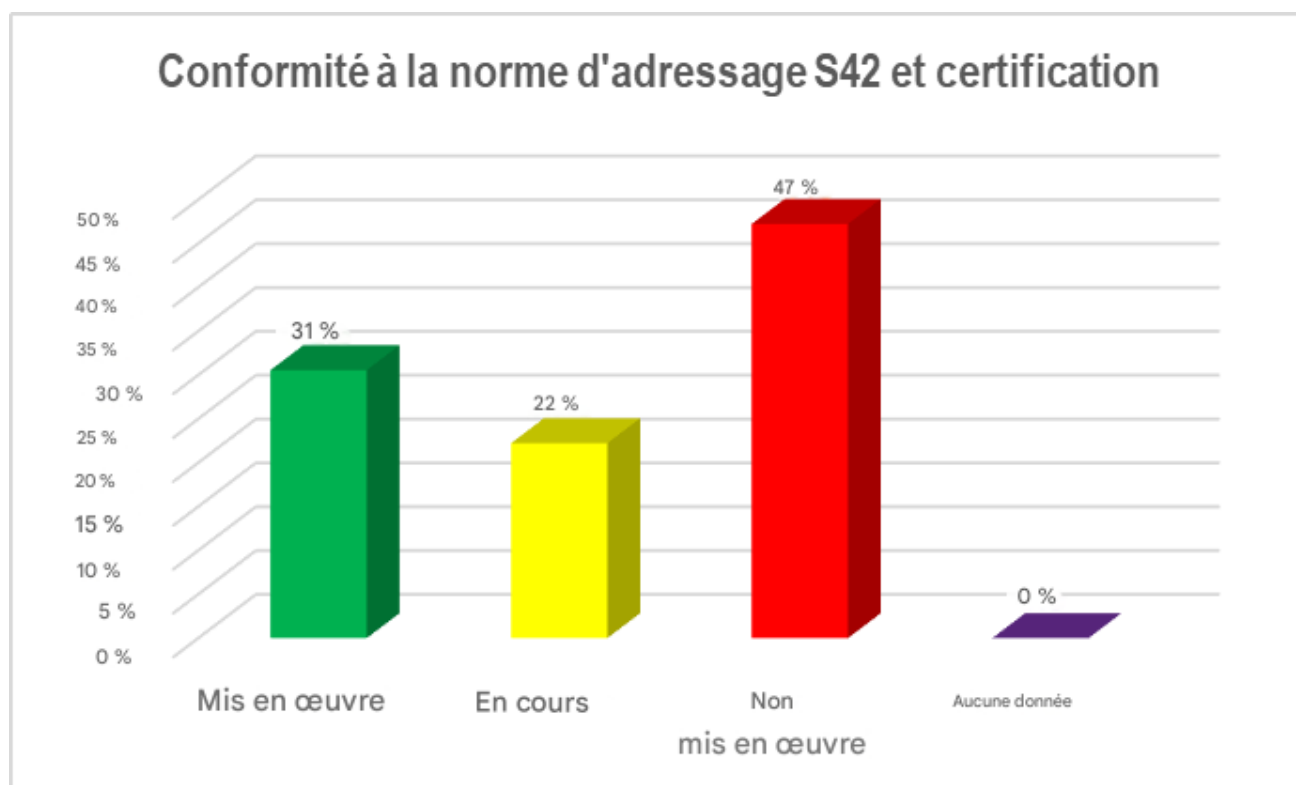
Il est à noter qu'un score élevé de 89 % des opérateurs désignés utilisent le système IQRs pour surveiller leurs opérations. Ce score élevé ne reflète pas la qualité moyenne, voire médiocre, des services fournis. Cela pourrait indiquer une sous-utilisation des informations contenues dans les rapports pour améliorer la qualité de service, car ceux-ci indiquent les problèmes à corriger ou à traiter.

3.6.3 Conformité à la norme d'adressage S42 et la certification

- i) Les systèmes d'adressage et de codes postaux constituent une infrastructure nationale essentielle au développement socio-économique d'un pays. Les adresses constituent la pierre angulaire de services postaux de qualité, car elles facilitent la distribution des envois postaux.
- ii) Le Conseil des normes de l'UPU a élaboré la norme d'adressage S42 pour faciliter l'interopérabilité des données de nom et d'adresse, permettre la validation des adresses et fournir des lignes directrices pour la construction et la maintenance des infrastructures d'adresses.

Le graphique 10 montre le taux auquel les Etats membres se conforment et sont certifiés pour la norme d'adressage S42.

Graphique 10



- Onze (11) Etats membres ont été certifiés conformes à la norme, à savoir : l'Afrique du Sud, l'Algérie, les Comores, l'Erythrée, le Kenya, le Malawi, le Maroc, l'Ouganda, la Tanzanie, la Tunisie et le Zimbabwe, ce qui représente 31 %.
- 22 % des Etats membres sont en voie d'obtenir la certification S42 pour leurs systèmes d'adressage.
- 47% ne se sont pas encore conformés à la norme.

Les Etats membres doivent se conformer à la norme d'adressage et publier leurs données d'adressage auprès de l'UPU afin de garantir un échange fluide des envois postaux et de faciliter la distribution du dernier kilomètre des envois postaux sur le réseau mondial.

3.6.4 Recommandations

Il est recommandé aux opérateurs désignés d'entreprendre des initiatives d'amélioration de la qualité pour améliorer les performances comme suit :

- Les opérateurs désignés sont encouragés à mettre en œuvre le Système mondial de surveillance (GMS) ou des systèmes alternatifs pour surveiller et améliorer la qualité du service.**
- La participation au lien Qualité de Service avec les Frais Terminaux est encouragée pour générer des revenus supplémentaires.**
- Les opérateurs désignés sont encouragés à participer à la certification de la qualité de service pour garantir la fiabilité du système.**
- Les opérateurs désignés doivent garantir la conformité à la norme d'adressage S42 et obtenir une certification pour faciliter l'échange et la livraison fluides des envois postaux.**

4.0 CONCLUSION

Le taux de réponse élevé obtenu au questionnaire sur la chaîne logistique est vivement salué. Les Etats membres et leurs opérateurs désignés sont encouragés à poursuivre la mise en œuvre des diverses activités visant à améliorer l'intégration et l'efficacité opérationnelle de la chaîne logistique.

5.0 DECISIONS ATTENDUES

- Adopter le rapport sur les analyses du questionnaire sur la chaîne logistique.
- Prendre note des recommandations.

SITUATION DE L'AFRIQUE EN MATIERE DE SERVICES DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

SERVICE	JALON	ETAT DE PERFORMANCE			
		Réalisé	En cours	Non réalisé	Aucune donnée
		%	%	%	%
TRANSPORT	i) L'Opérateur désigné (OD) a-t-il signé des accords de niveau de service (SLA) standard avec les compagnies aériennes qui acheminent le courrier ?	75	8.3	16.7	0.0
	ii) L'OD a-t-il constitué des comités de contact nationaux avec les acteurs du transport (compagnies aériennes, aviation, agents de manutention, etc.) ?	52.8	25.0	22.2	0.0
	iii) L'OD a-t-il mis à jour des coordonnées de transport auprès de l'UPU/UPAP ?	63.9	16.7	19.4	0.0
	iv) L'OD a-t-il participé aux réunions du groupe de transport du Conseil d'exploitation postale (CEP) de l'UPU ?	63.9	2.8	33.3	0.0
	v) L'OD échange-t-il des messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes ?	86.1	5.6	5.6	2.8
	vi) L'OD échange-t-il des messages ITMREF/REFRSP ?	69.4	19.4	11.1	0.0
	vii) L'OD échange-t-il des messages CARDIT avec le drapeau de la réglementation applicable (R) ?	83.3	8.3	5.6	2.8
	viii) L'OD est-t-il en conformité avec la version 2 de l'ICS2 de l'UE ?	66.7	22.2	11.1	0.0
	ix) L'OD a-t-il élaboré des plans d'urgence pour le courrier transitant par l'UE (pour contourner l'UE) ?	33.3	19.4	44.4	2.8
	x) L'OD a-t-il mis à jour du recueil des EAD dans le domaine des transports, au cours des deux dernières années ?	47.2	16.7	33.3	2.8
SECURITE	i) L'OD a-t-il une unité de sécurité postale pour la gestion de la prévention et des enquêtes ?	88.9	8.3	2.8	0.0
	ii) L'OD respecte-t-il les normes S58 pour les installations postales critiques ?	50.0	41.7	8.3	0.0
	iii) L'OD respecte-t-il les normes S59 pour le bureau d'échange et la sécurité du courrier international ?	47.2	44.4	8.3	0.0
	iv) L'OD a-t-il participé à la certification dans le cadre de la conformité aux normes S58 et S59 au cours des 4 dernières années ?	36.1	44.4	19.4	0.0
	v) L'OD participe-t-il aux réunions du Groupe de travail sur la sécurité du CEP de l'UPU ?	47.2	8.3	41.7	2.8
	vi) L'OD possède-t-il le dispositif de contrôle par rayons X du courrier international sortant ?	58.3	13.9	27.8	0.0

	vii) L'OD participe-t-il au programme national de sûreté de l'aviation civile (NCASP) ?	58.3	13.9	25	2.8
	viii) L'OD met-il à jour régulièrement la liste des articles interdits et des marchandises dangereuses ?	67.4	19.4	11.1	0.0
DOUANES	i) L'OD utilise-t-il le système de déclaration en douane (CDS)/CDS.POST ?	97.2	0.0	2.8	0.0
	ii) L'OD utilise-t-il CDS Kiosk?	22.2	41.7	36.1	0.0
	iii) L'OD utilise-t-il l'application EAD pour les déclarations en douane ?	39.9	27.8	33.3	0.0
	iv) L'OD échange-t-il des messages ITMATT ?	97.2	2.8	0.0	0.0
	v) L'OD échange-t-il des messages CUSITM/CUSRSP avec les autorités douanières ?	33.3	36.1	30.6	0.0
	vi) L'OD utilise-t-il les codes SH de l'OMD ?	88.9	8.3	2.8	0.0
	vii) L'OD a-t-il mis à jour le compendium des douanes au cours des 2 dernières années ?	47.2	19.4	33.3	0.0
	viii) L'OD met-il à jour en ligne le compendium de la poste aux lettres (LPCO) au cours des 2 dernières années ?	83.3	8.3	8.3	0.0
	ix) L'OD met-il à jour en ligne le compendium des colis (PPCO) au cours des 2 dernières années ?	91.7	2.8	5.6	0.0
	x) L'OD participe-t-il à des ateliers/formations/réunions du Groupe sur les douanes du CEP au niveau mondial ?	55.6	5.6	38.9	0.0
	xi) L'OD a-t-il signé un Protocole d'accord avec l'autorité douanière nationale ?	39.9	50.0	8.3	0.0
	xii) L'OD a-t-il mis sur pied un Comité de contact national poste/douanes ?	50	33.3	16.7	0.0
QUALITE DE SERVICE	i) L'OD utilise-t-il le système de suivi et de localisation pour les colis, les envois EMS et les envois recommandés ?	97.2	2.8	0.0	0.0
	ii) L'OD offre-t-il un service de livraison avec suivi, conformément à la résolution du 4 ^{ème} Congrès extraordinaire ?	72.2	13.9	13.9	0.0
	iii) L'OD participe-t-il au système d'enquête par Internet (IBIS) ?	83.3	5.6	11.1	0.0
	iv) L'OD utilise-t-il le système intégré de rapports sur la qualité (IQRS) ?	88.9	2.8	8.3	0.0
	v) L'OD a-t-il mis en œuvre le système mondial de surveillance (GMS) ?	58.3	19.4	22.2	0.0
	vi) L'OD a-t-il mis en œuvre le Système de rapport de la coopérative EMS (EMS SMART) ?	80.6	8.3	11.1	0.0
	vii) L'OD participe-t-il au lien entre la qualité du service et les frais terminaux ?	50	11.1	38.9	0.0

viii) L'OD a-t-il participé à la certification en matière de qualité des services à l'aide de la nouvelle méthodologie (2023-2025) ?	5.6	44.4	50	0.0
ix) L'OD respecte-t-il la norme d'adressage S42 et a-t-il obtenu la certification au cours des 3 dernières années ?	30.6	22.2	47.2	0.0

COMMENTAIRES SUPPLEMENTAIRES

1.	Transport : Transport du courrier et relations avec les parties prenantes	
i)	Concernant l'échange de CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes	Certaines compagnies aériennes africaines, par exemple KQ et Asky, ne peuvent pas échanger de messages électroniques.
2.	Sécurité : Sécurité postale et respect des normes	
i)	Concernant la conformité aux normes S58 et S59 et la certification	Le Botswana se prépare actuellement à la certification.
ii)	Concernant la participation au Programme national de sécurité de l'aviation civile (NCASP)	<ul style="list-style-type: none">Le personnel des opérations de la Poste des Comores reçoit une formation de l'Autorité de l'Aviation Civile.Kenya Post et Zimpost sont des agents réglementés certifiés NCASP.
3.	Douanes : Echange de données électroniques préalables et relations douanières	
i)	Concernant le kiosque CDS	<ul style="list-style-type: none">L'Egypte utilise son système.
ii)	Concernant l'application de déclaration douanière EAD	<ul style="list-style-type: none">L'Egypte échange des EAD en utilisant son système
iii)	Concernant les scanners à rayons X	<ul style="list-style-type: none">La Guinée équatoriale, le Libéria, l'Afrique du Sud, la Sierra Leone et le Zimbabwe ne possèdent pas de scanners pour contrôler le courrier sortant, mais contrôlent le courrier à l'aéroport à l'aide de scanners tiers.Le Zimbabwe a fait une demande d'achat en utilisant le FAQS.La Namibie utilise le scanner à rayons X des douanes.
iv)	Lors de la signature du protocole d'accord avec l'Autorité nationale des douanes	<ul style="list-style-type: none">Les Comores, la Gambie et le Zimbabwe n'ont pas signé de protocole d'accord avec les autorités douanières. Ils entretiennent toutefois de bonnes relations avec elles, et les autorités douanières sont hébergées dans les bureaux d'échange.
4.	1. QUALITE DE SERVICE	
i)	Concernant la mise en œuvre du GMS	<ul style="list-style-type: none">La Namibie a mis en place le système, mais l'équipement est hors d'usage.
ii)	Concernant la mise en œuvre du système de reporting de la Coopérative EMS (EMS SMART)	<ul style="list-style-type: none">L'Eswatini et le Zimbabwe ne sont pas membres de la coopérative EMS.
iii)	Concernant le lien entre la qualité de service et les frais terminaux	<ul style="list-style-type: none">Les Comores ont indiqué que leur volume de courrier est inférieur à 5 tonnes, c'est pourquoi elles ont choisi

		<p>de ne pas adhérer au lien entre la qualité de service et les frais terminaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Guinée équatoriale a besoin de formation pour participer au lien entre la qualité de service et les frais terminaux.
iv)	Concernant la certification de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • La Guinée équatoriale a besoin de formation pour participer pleinement à la qualité du service en utilisant la nouvelle méthodologie.