



Original : français

UPAP/CAT/CET/01/2025 - Doc N°06

**COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES**  
**18 JUIN 2025 ARUSHA, TANZANIE**

**RAPPORT SUR L'ETAT D'AVANCEMENT DE LA NUMERISATION POSTALE EN AFRIQUE**

<b>1. Objet :</b> Etat de mise en œuvre de la numérisation en Afrique - Analyse du questionnaire	<b>Références/Alinéas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plan d'action de l'UPAP 2022-2025</b></li><li>• Questionnaire sur l'état de mise en œuvre de la numérisation des services postaux en Afrique - LC/UPAP/SG/ET/DTFIO/005</li></ul>
<b>2. Décision attendue</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adopter le rapport</li><li>• Prendre note des recommandations qui y figurent.</li></ul>	

## **1. INTRODUCTION**

**1.1** Conformément au Plan d'action de l'UPAP pour la période 2022-2025, un questionnaire a été conçu et administré aux Etats membres à différents intervalles de février 2023 à janvier 2025, afin d'évaluer le niveau de numérisation des services postaux en Afrique. A terme, les réponses au questionnaire sont consolidées pour constituer une base de données sur l'état de la numérisation postale en Afrique. Les résultats détaillés des réponses au questionnaire sont présentés à l'annexe 1, tandis que l'annexe 2 présente les résultats détaillés pour chaque pays.

## **2. ETAT DES SERVICES POSTAUX NUMERIQUES EN AFRIQUE**

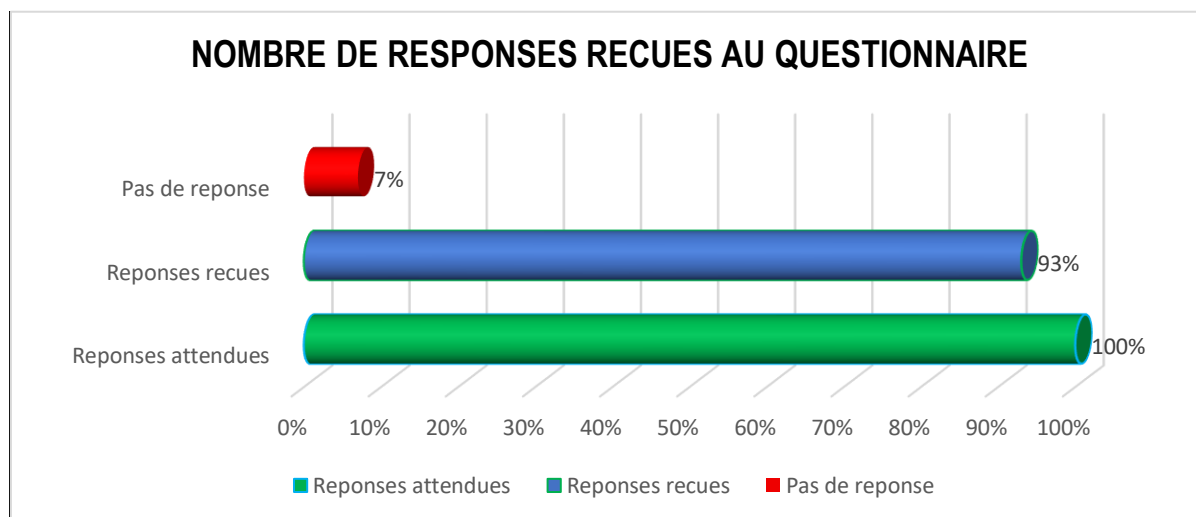
**2.1** L'UPAP a conçu et diffusé un questionnaire pour évaluer le niveau de numérisation des opérateurs désignés. Ce questionnaire s'est concentré sur les cinq (5) piliers clés suivants pour évaluer les différentes étapes de la numérisation des services postaux :

- i) Services financiers et de paiement postaux ;
- ii) Services de courrier ;
- iii) Intégration de la chaîne logistique ;
- iv) Développement d'infrastructures informatiques et d'applications mobiles ;
- v) Fonctions de support.

### 3. ANALYSE DETAILLEE DES REPONSES

#### 3.1 Taux de réponse

Graphique 1:



- a) Le taux de réponse lors de la diffusion du questionnaire en 2023 s'élevait à 60 %, soit 27 Etats membres sur 45.
- b) Le taux de réponse s'est amélioré pour la période 2024, avec 32 Etats membres représentant 71% des 45 membres ayant répondu. Les 5 nouvelles réponses reçues en 2024 provenaient du Cameroun, du Tchad, de la Côte d'Ivoire, du Libéria et du Niger.
- c) Le taux de réponse en janvier 2025 était de 93% soit 42 pays sur 45. Quinze (15) nouvelles réponses ont été reçues.

3.1.1 Au total, quarante-deux (42) réponses ont été reçues, représentant 93 % des Etats membres de l'UPAP. Les réponses provenaient des Membres suivants : **Afrique du Sud, Algérie, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Comores, République du Congo, Côte d'Ivoire, Egypte, Guinée équatoriale, Gambie, Guinée, Eswatini, Ethiopie, Gambie, Ghana, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maroc, Namibie, Niger, Nigéria, Ouganda, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Tanzanie, Tchad, Togo, Tunisie, Zambie et Zimbabwe.**

3.1.2 Les Etats membres qui ont répondu au questionnaire sont félicités pour le taux de réponse élevé qui permettra une meilleure coordination des projets des domaines prioritaires et un meilleur suivi de la mise en œuvre de la stratégie de l'Union.

### 4. ANALYSE DETAILLEE DES REPONSES

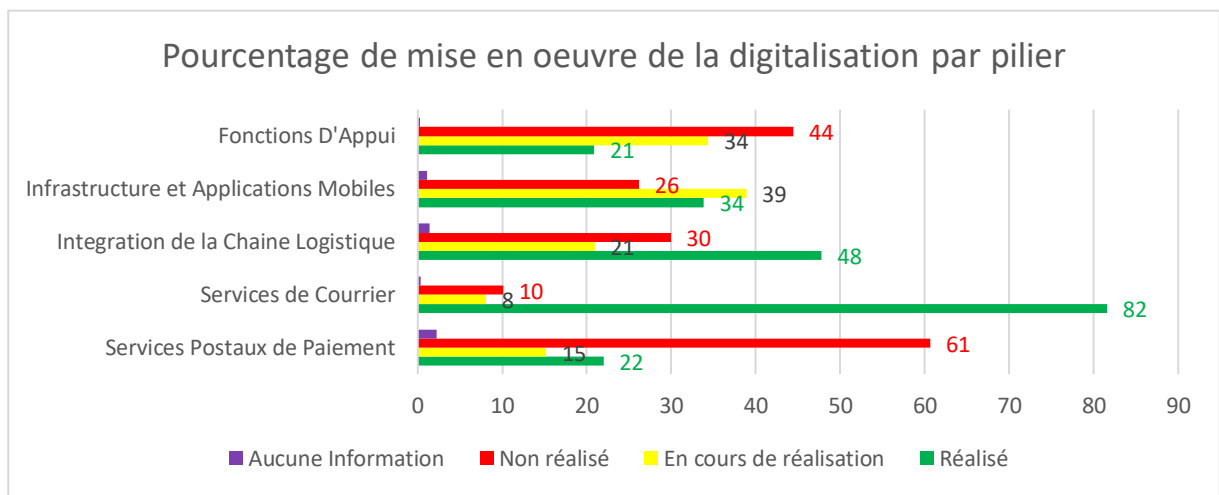
#### 4.1 TAUX GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE PAR PILIER DE NUMERISATION

Dans l'ensemble, les résultats analysés indiquent que le taux de mise en œuvre des cinq piliers de la numérisation postale en Afrique est le suivant :

- i. Les services de courrier représentent 82 %,
- ii. La chaîne logistique représente 48 % ;
- iii. Services financiers et de paiement postaux 22 % ;
- iv. Infrastructures de développement et applications mobiles 34% ;
- v. Fonctions de support 21%.

Le graphique 2 ci-dessous montre le taux de mise en œuvre global par pilier.

**Graphique 2**



- a. Le pilier service postal a obtenu les meilleurs résultats parmi les cinq piliers, suivi de la chaîne logistique.
- b. Le score moyen sur le pilier des services de courrier numérique est de 82 %, ce qui indique l'accent mis sur la numérisation du cœur de métier de la poste avant les autres segments.
- c. D'après les réponses, le pilier de la chaîne logistique a atteint 48 %. Ce deuxième pilier, le plus performant, concerne l'interaction avec les tiers, notamment ceux soumis à des exigences de conformité strictes.
- d. Les piliers ayant les scores de numérisation les plus faibles sont les suivants :
  - Infrastructure de développement et applications mobiles - 34%.
  - Services financiers et de paiement postaux - 22 %.
  - Fonctions de support - 21 %.

Ces faibles scores sur les trois piliers indiquent que beaucoup de travail est nécessaire en Afrique pour moderniser les entités postales, numériser les services et améliorer l'infrastructure informatique déployée.

## 4.2 SERVICES DE PAIEMENT FINANCIERS POSTAUX

- i) La fourniture de services financiers postaux de base contribue significativement au développement économique et social mondial et joue un rôle essentiel dans l'amélioration du niveau de vie. En

Afrique, la poste joue un rôle clé sur le marché des paiements et dans l'inclusion financière des citoyens, réduisant ainsi les risques pour les consommateurs liés à l'utilisation des réseaux informels et au blanchiment d'argent.

- ii) Si le système postal africain modernise ses infrastructures, grâce à ses connexions au réseau mondial, il peut garantir aux citoyens du continent l'accès à des services de paiement électronique efficaces, fiables, sécurisés et abordables.
- iii) Les services mondiaux offerts par l'UPU comprennent également les éléments suivants : la plateforme d'interconnexion de l'UPU (UPU-IP), le système financier international (IFS), le STEFI, le système de gestion des accords bilatéraux (BAMS), le système national IFS et le STEFI.

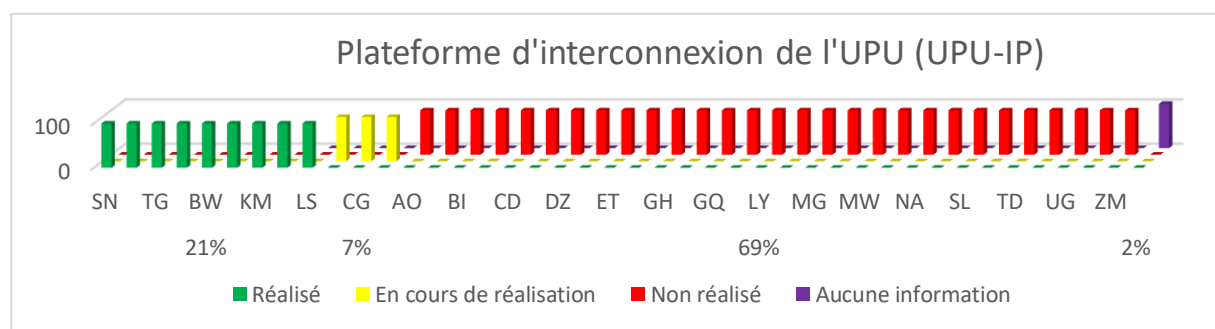
Une analyse détaillée des activités relevant du **pilier Services financiers et de paiement postal** est illustrée ci-dessous.

#### 4.2.1 Plateforme d'interconnexion de l'UPU (UPU-IP)

- i) La plateforme d'interconnexion de l'UPU permet l'échange en temps quasi réel de messages relatifs aux paiements postaux entre opérateurs désignés (OD). L'UPU-IP fournit des interfaces de programmation d'applications (API) permettant aux OD d'interagir avec leur système national : une configuration technique permettant des paiements instantanés au point de vente.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la plateforme d'interconnexion de l'UPU par les Etats membres de l'UPAP.

**Graphique 3 :**



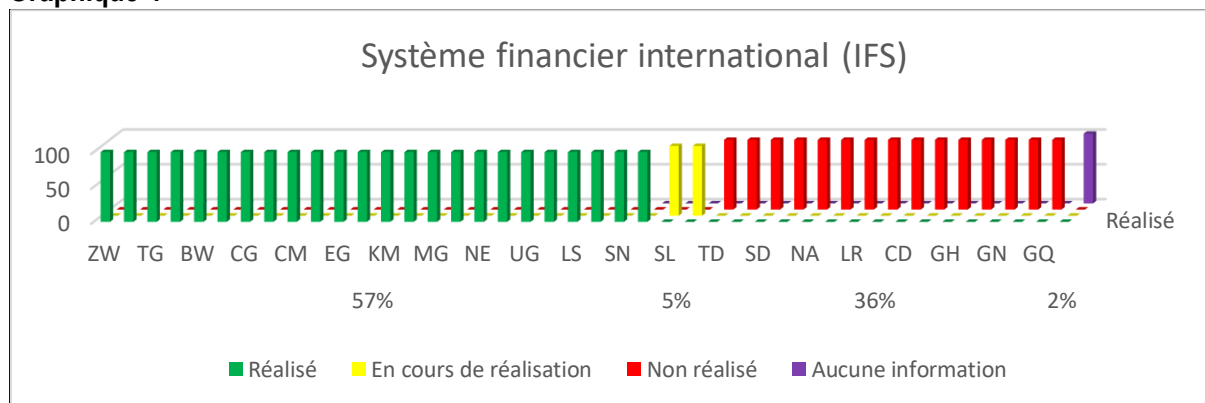
- 69 % des réponses n'ont pas mis en œuvre la plateforme d'interconnexion de l'UPU (UPU-IP). Seuls 21 % des Etats membres utilisent cette plateforme.
- Cela indique la faible connexion des postes africaines au système technique mondial qui permet les paiements instantanés au point de vente.
- Les postes africaines doivent améliorer leur connexion et leur interface avec les systèmes mondiaux de l'UPU pour tirer parti des économies d'échelle du réseau postal unique.

#### 4.2.2 Système financier international (SFI)

- i) Le Système financier international (IFS) est un logiciel d'exploitation et de comptabilité des paiements postaux électroniques internationaux et nationaux utilisé par les opérateurs désignés.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système financier international par les Etats membres.

**Graphique 4**

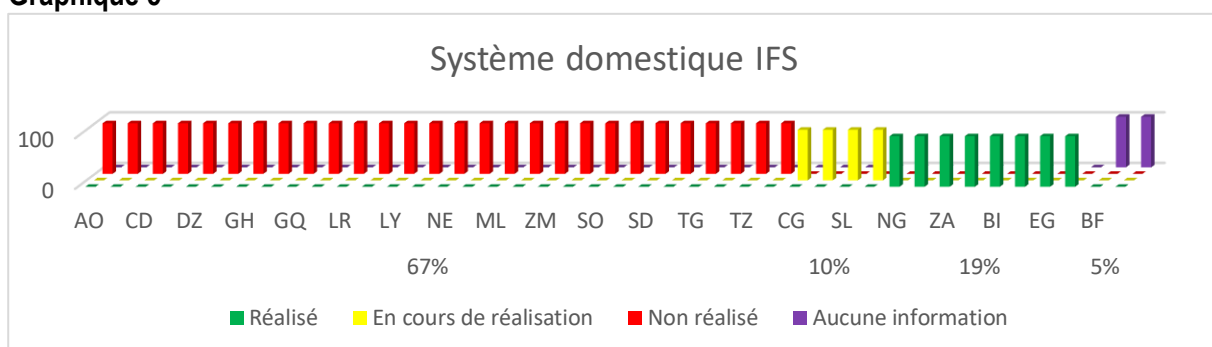


- 57 % des Etats membres ont mis en œuvre le système financier international (SFI).
- 5% sont en cours de réalisation, tandis que 36% ne sont pas encore mis en œuvre.
- Ce service permet de rééquilibrer le portefeuille de services postaux. L'impact limité des transferts de fonds internationaux pris en charge par l'IFS peut s'expliquer par les raisons suivantes :
  - L'efficacité de l'IFS n'est pas encore au niveau des solutions leaders et concurrentes
  - Les lacunes infrastructurelles entravent le déploiement de l'IFS.

#### 4.2.3 Système domestique IFS

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système financier international par les Etats membres.

**Graphique 5**



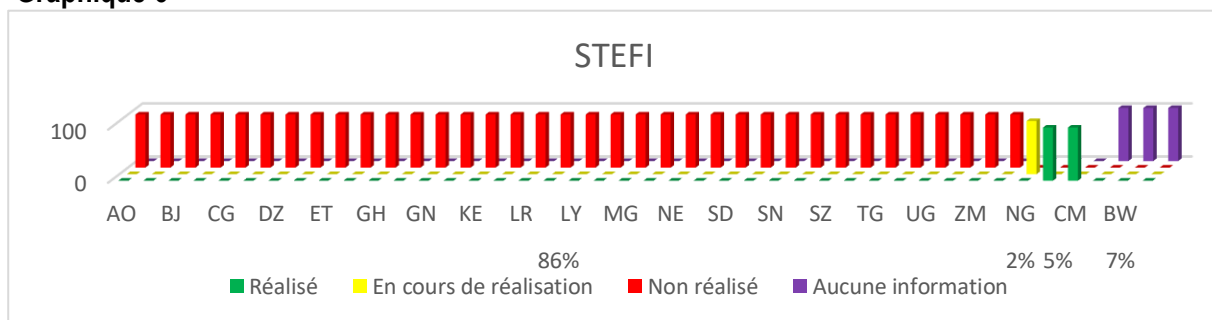
- 67 % des répondants n'appliquent pas le système domestique IFS
- 10 % sont en train de le faire, tandis que 19 % ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- Le faible déploiement d'IFS Domestic peut être dû à l'utilisation d'autres systèmes et à l'existence de portefeuilles mobiles.

#### 4.2.4 STEFI

- i) Le Transfert sécurisé d'informations financières électroniques (STEFI) a été élaboré par le Centre de technologie postale (CTP) de l'UPU pour les entreprises ayant besoin d'une méthode sécurisée pour transférer leurs paiements postaux. Il fournit une passerelle permettant aux systèmes des opérateurs désignés d'échanger avec PosTransfer.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du STEFI par les Etats membres.

**Graphique 6**



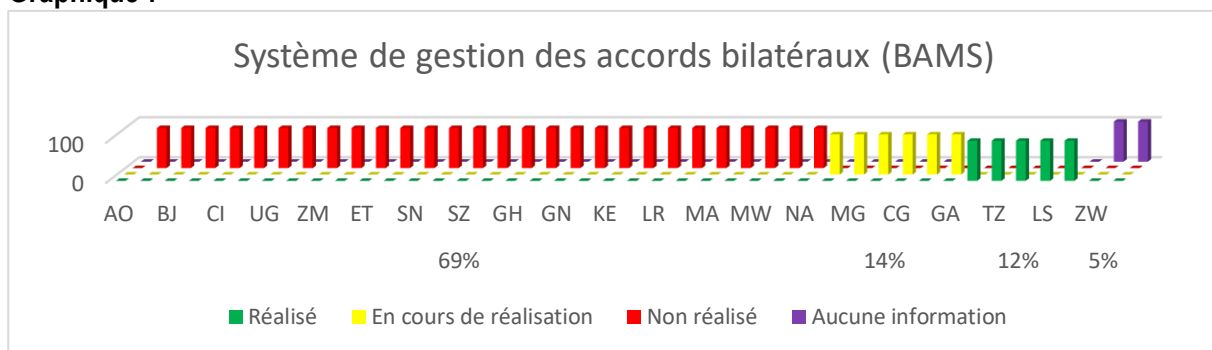
- Le STEFI n'est mis en œuvre que dans 5 % des Etats membres ayant répondu au questionnaire.
- Les technologies API, c'est-à-dire UPU-IP, ont remplacé STEFI.

#### 4.2.5 Système de gestion des accords bilatéraux (BAMS)

- i) Le système de gestion des accords bilatéraux (BAMS) est une application Web hébergée par l'UPU pour les opérateurs désignés (OD) afin de gérer de manière centralisée les accords bilatéraux.
- ii) Il reflète les paramètres de l'accord commercial convenus entre les participants du réseau PosTransfer.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du BAMS par les Etats membres.

**Graphique 7**



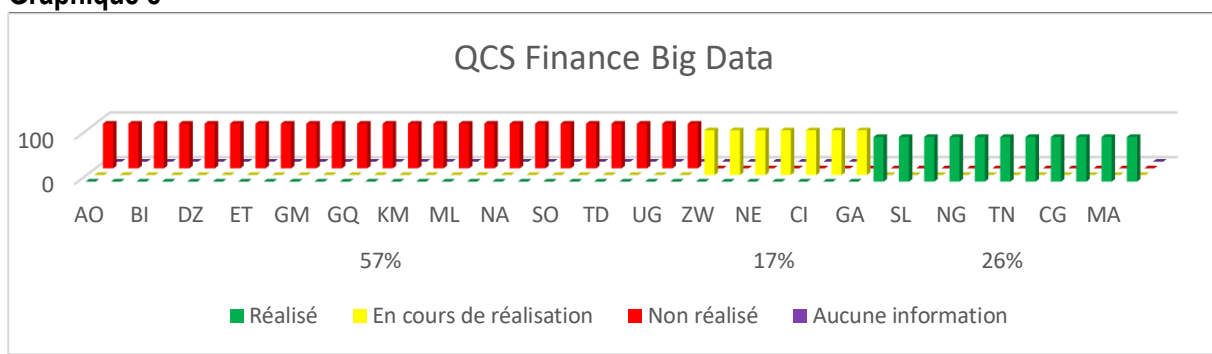
- La mise en œuvre du Système de gestion des accords bilatéraux (BAMS) est encore faible en Afrique.
- 12 % des Etats membres ont mis en œuvre le BAMS
- 14 % des répondants sont en train de mettre en œuvre BAMS.
- Les 69 % restants des répondants n'ont pas mis en œuvre le système.

#### 4.2.6 QCS Finance Big Data

- i) Le système de contrôle qualité (QCS) Finance est une application Web hébergée par l'UPU qui surveille les performances du réseau PosTransfer.

Le graphique ci-dessous montre l'état d'avancement de la mise en œuvre du Big Data Finance QCS par les Etats membres.

**Graphique 8**



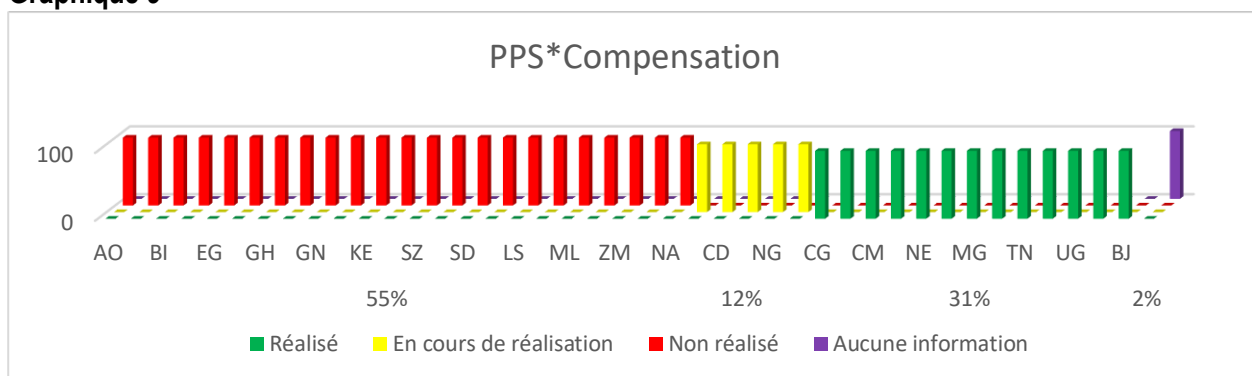
- Onze (11) Etats membres représentant 26 % des répondants au questionnaire ont déjà mis en œuvre le QCS Finance Big Data
- 17% sont en cours de mise en œuvre.
- 57 % n'ont pas mis en œuvre

#### 4.2.7 PPS\* Compensation

- i) PPS\* Clearing ou PPS\* Compensation est un système qui sécurise et facilite le règlement entre les opérateurs désignés échangeant des services de paiement postal par voie électronique dans le même réseau.
- ii) PPS\* Clearing est un système centralisé de compensation et de règlement qui empêche la multiplication des accords de règlement et des paiements périodiques.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de PPS\* compensation par les Etats membres.

**Graphique 9**



- 31 % des OD interrogés utilisent PPS\* compensation.
- 12% des répondants ont indiqué que la mise en œuvre est en cours.

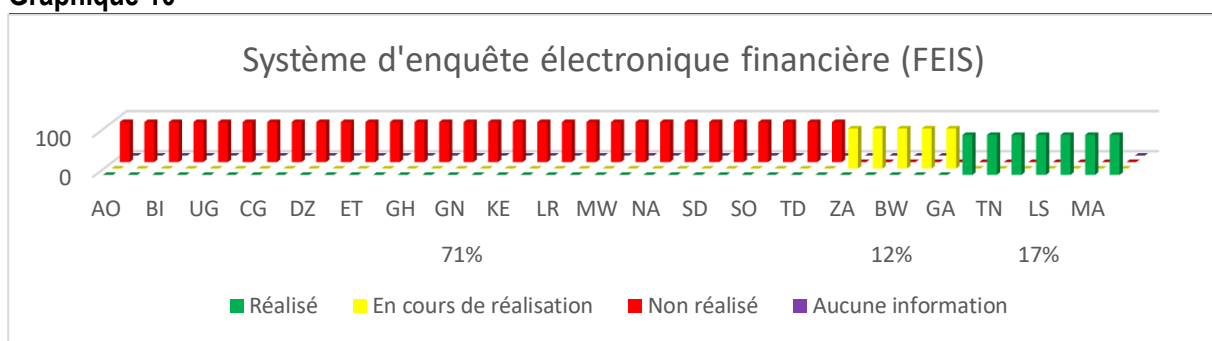
- 55 % des OD n'ont pas mis en œuvre PPS\* compensation, ce qui implique qu'ils n'utilisent pas les services de paiement postal.

#### 4.2.8 Système d'enquête électronique financière (FEIS)

- i) Le Système d'enquête électronique financière (FEIS) est une application Web hébergée par l'UPU pour les opérateurs désignés (OD) afin de centraliser, sécuriser et faciliter la création, la gestion et la résolution des demandes de renseignements relatives aux paiements postaux internationaux.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du Système d'enquête électronique financière (FEIS) par les Etats membres.

**Graphique 10**



- Le système d'enquête électronique financière (FEIS) n'est utilisé que dans 17 % des Etats membres ayant répondu au questionnaire.
- Elle est en cours de mise en œuvre dans 12 % des réponses reçues des OD.
- 71 % des OD n'utilisent pas le système d'enquête électronique financière (FEIS), indiquant qu'ils n'ont pas mis en œuvre les services de paiement postal.

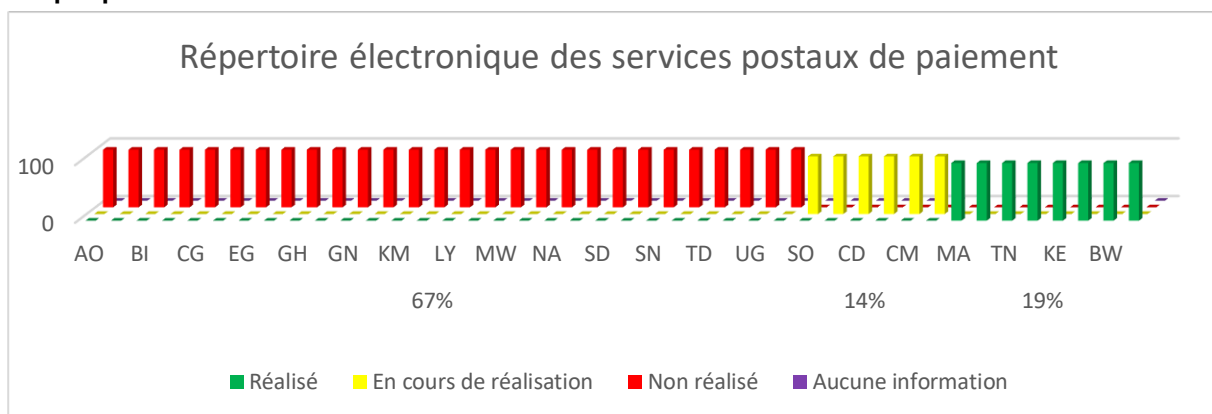
#### 4.2.9 Répertoire électronique des services de paiement postal

- i) Le Répertoire électronique des services de paiement postal est une application Web hébergée par l'UPU pour les opérateurs désignés (OD) afin de publier de manière centralisée des informations relatives à leur portefeuille et à leur configuration de services de paiement postal.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du Répertoire électronique des services de paiement postal.



**Graphique 11**



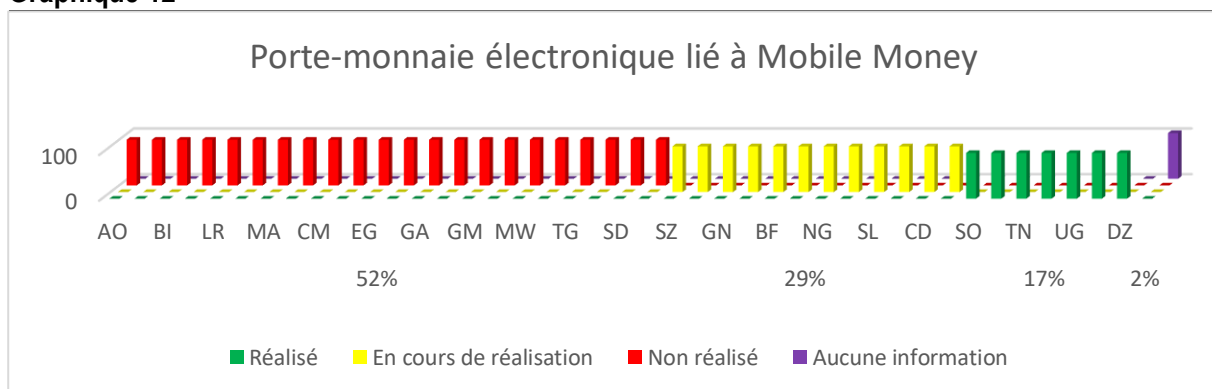
- Les réponses reçues montrent que le Répertoire électronique des services de paiement postal est à un niveau de mise en œuvre très faible.
- Seuls 19 % des pays l'ont mis en œuvre tandis que 14 % sont en cours de mise en œuvre.

#### 4.2.10 Portefeuille électronique lié à l'argent mobile

- i) Le portefeuille électronique lié à Mobile Money est une plateforme complète qui permet aux MNO<sup>1</sup>, aux MVNO<sup>2</sup>, aux banques et aux institutions financières de lancer un portefeuille électronique étroitement lié à leurs systèmes principaux.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du portefeuille électronique lié à Mobile Money par les Etats membres.

**Graphique 12**



- Le portefeuille électronique Mobile Money n'est utilisé que dans 17 % des Etats membres ayant répondu au questionnaire.
- Ce projet est en cours de réalisation dans 29 % des Etats membres, tandis que 52 % ne l'ont pas encore mis en œuvre.

#### 4.2.11 Emetteur d'argent mobile

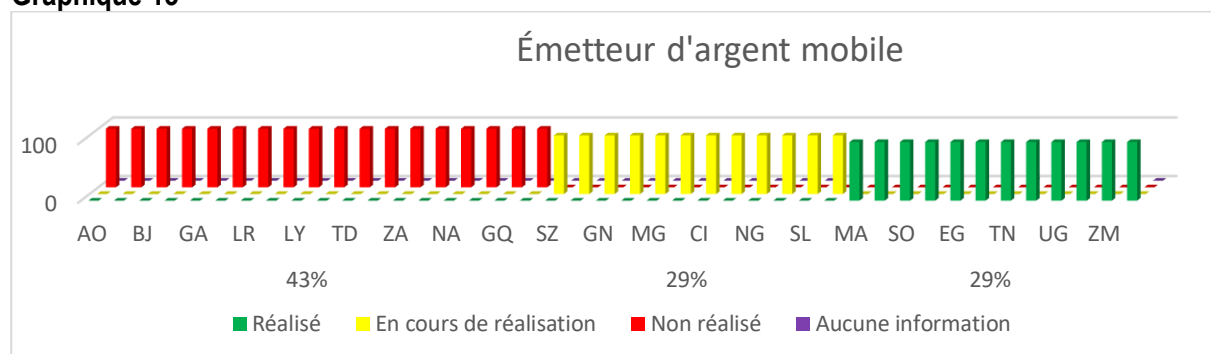
<sup>1</sup>Opérateur de réseau mobile

<sup>2</sup>Opérateur de réseau mobile virtuel

- i) Un émetteur d'argent mobile est une institution financière autorisée à émettre de la monnaie électronique et à fournir des services de paiement tels que des virements bancaires nationaux et internationaux et peut proposer des comptes bancaires et des portefeuilles électroniques.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'émetteur d'argent mobile par les Etats membres.

**Graphique 13**



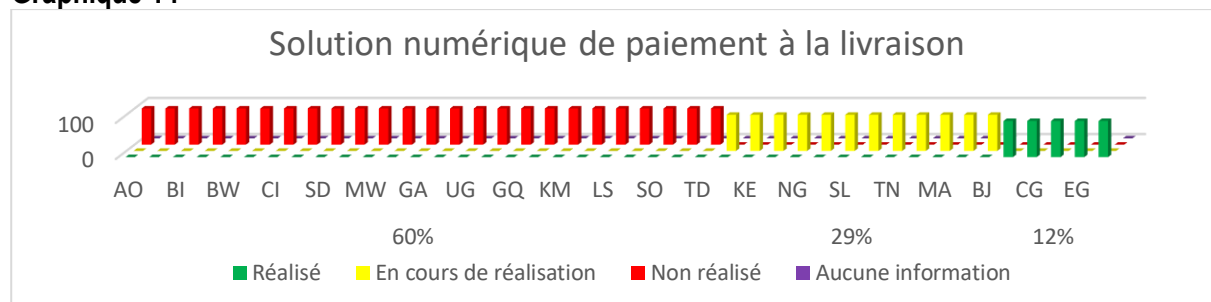
- 29% des OD ont mis en œuvre le projet et 29% sont en cours. 43% n'ont pas mis en œuvre l'émetteur d'argent mobile.
- Selon les pays, l'autorisation d'émettre de la monnaie électronique requiert souvent des conditions et des réglementations complexes qui ne sont pas facilement réalisables par les postes.

#### 4.2.12 Solution numérique pour le paiement à la livraison.

- i) Les solutions numériques pour le paiement à la livraison impliquent l'envoi d'argent de manière rapide, sécurisée et appropriée de manière contrôlée et rapportée.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la solution de paiement à la livraison par les Etats membres.

**Graphique 14**



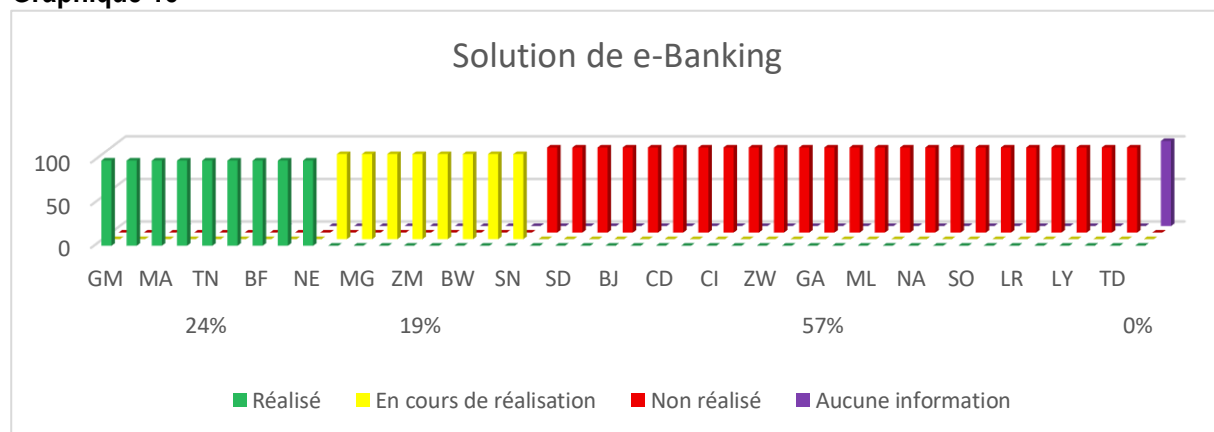
- 12 % des OD ayant répondu au questionnaire mettent en œuvre la solution numérique de paiement à la livraison,
- 29% sont en cours tandis que
- 60 % n'ont pas mis en œuvre.

#### 4.2.13 Solution de banque en ligne

- i) L'e-banking ou banque en ligne permet aux clients d'effectuer des transactions bancaires en ligne via un site Web n'importe où et à tout moment.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la solution de cuisson électronique par les Etats membres.

Graphique 15



- 24% des Opérateurs Désignés ayant répondu au questionnaire ont mis en œuvre la solution.
- 19% des OD ont le projet en cours de mise en œuvre.
- 57%, la solution n'a pas été mise en œuvre.

#### 4.2.14 Recommandations

Le pilier « Services de paiement postaux financiers » est l'un des moins mis en œuvre en matière de numérisation des services postaux. Voici les recommandations issues des réponses au questionnaire :

1. Les opérateurs désignés doivent renforcer leurs efforts dans la mise en œuvre des solutions numériques dans le cadre du pilier des services de paiement postaux financiers ;
2. Les régulateurs postaux et financiers sont encouragés à élaborer des politiques et des cadres réglementaires appropriés pour permettre une transition en douceur vers les services financiers postaux par les opérateurs désignés ;
3. Les opérateurs désignés sont encouragés à déployer des outils et des solutions déjà disponibles dans le menu de l'UPU ou en partenariat avec des tiers pour dynamiser les services financiers postaux ;
4. Les opérateurs désignés doivent accroître leurs investissements dans les systèmes et outils informatiques relatifs aux services financiers et de paiements postaux, conformément aux tendances numériques mondiales.

## 4.3 SERVICES DE COURRIER

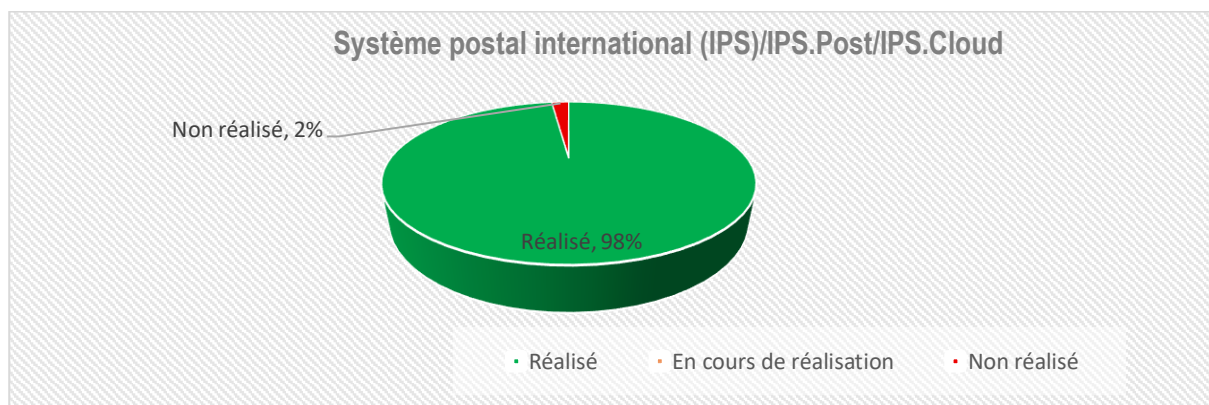
- i) Plusieurs systèmes et outils informatiques sont déployés pour faciliter l'échange efficace des services de courrier entre opérateurs désignés. Cela garantit l'échange sécurisé de données électroniques sur les services de courrier.
- ii) Les services offerts comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants : International Postal System (IPS)/IPS.Post/IPS.Cloud, codes-barres S10, messages EMEVT V3, Suivi et localisation, Système d'investigation basé sur Internet (IBIS), Système de contrôle de la qualité (QCS), Système mondial de contrôle (GMS), EMS SMART.

L'analyse détaillée des activités relevant du pilier Services de courrier est illustrée ci-dessous.

### 4.3.1 Système postal international (IPS)/IPS.Post/IPS.Cloud

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système postal international (IPS)/IPS.Post/IPS.Cloud par les opérateurs désignés.

**Graphique 16**



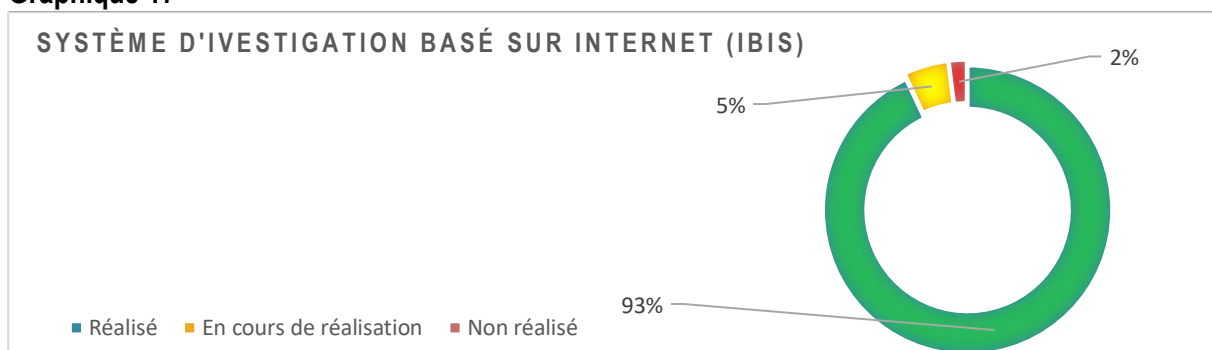
- 98 % des OD ont mis en œuvre le système postal international (IPS/IPS. Post/IPS. Cloud) pour l'échange de courrier international.
- Parmi les 42 Etats membres qui ont répondu, seul le Soudan n'a pas encore mis en œuvre la solution.
- Le taux de mise en œuvre élevé est louable et les OD sont encouragés à poursuivre leur effort de numérisation.

### 4.3.2 Système d'investigation basé sur Internet (IBIS)

- i) Le système d'investigation basé sur Internet (IBIS) permet de traiter les réclamations du domaine du service postal international. Pour que ces réclamations soient traitées par ce système, le courrier doit être muni d'un code-barres S10 et traçable grâce aux messages EMSEVT V3.

Le graphique ci-dessous montre l'état d'avancement de la mise en œuvre du système d'investigation basé sur Internet (IBIS) par les opérateurs désignés pour le traitement des réclamations internationales.

**Graphique 17**



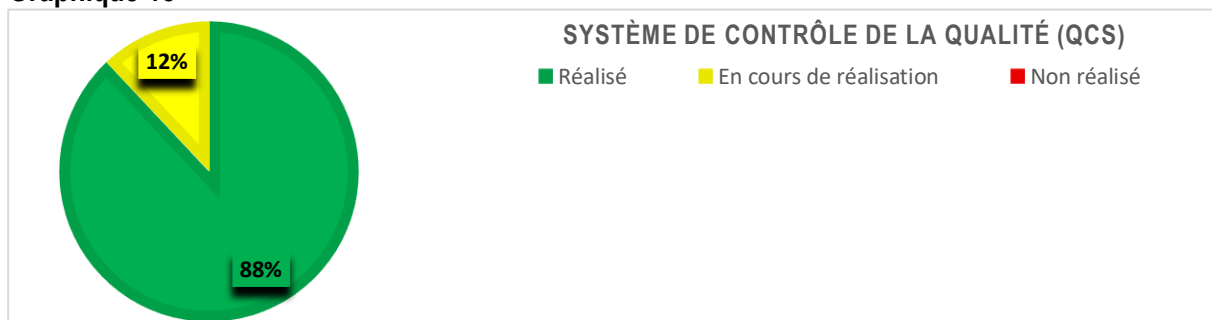
- 93 % des Etats membres ayant répondu au questionnaire utilisent IBIS pour traiter les réclamations dans le domaine du service postal international.
- Seuls le Burundi, le Tchad, les Comores, la Gambie et la Libye n'ont pas encore mis en œuvre la solution.
- Le même pourcentage de répondants, 93 %, utilise les codes-barres S10 et échange des données à l'aide des messages EMSEVT V3 et de Suivi et localisation.

### 4.3.3 Système de contrôle de la qualité (QCS)

- i) Le système de contrôle de la qualité (QCS) est une application Web hébergée par l'UPU qui surveille les performances des services de courrier, mesure les normes de qualité et génère des rapports personnalisés pour les opérateurs désignés.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système de contrôle de la qualité (SCQ) par les Etats membres.

**Graphique 18**



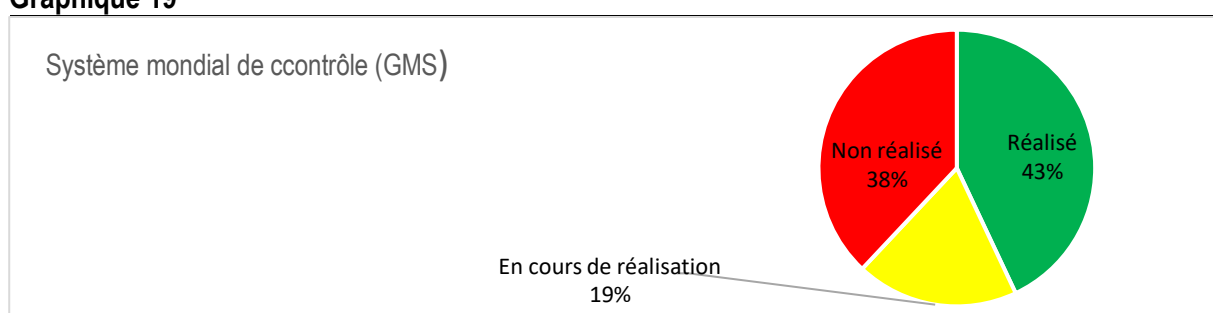
- 88 % des OD ont mis en œuvre le système de contrôle de la qualité (QCS)
- 12% sont en cours de mise en œuvre.

#### 4.3.4 Système mondial de contrôle (GMS)

- i) Le Système mondial de contrôle (GMS) est un système de mesure géré par le Bureau international de l'UPU. Il utilise la technologie d'identification par radiofréquence (RFID) pour contrôler la qualité de service des lettres ordinaires non suivies. Son objectif principal est de fournir aux opérateurs désignés (OD) des résultats opérationnels précis et de haute qualité.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du Système mondial de contrôle (GMS) par les Etats membres.

**Graphique 19**



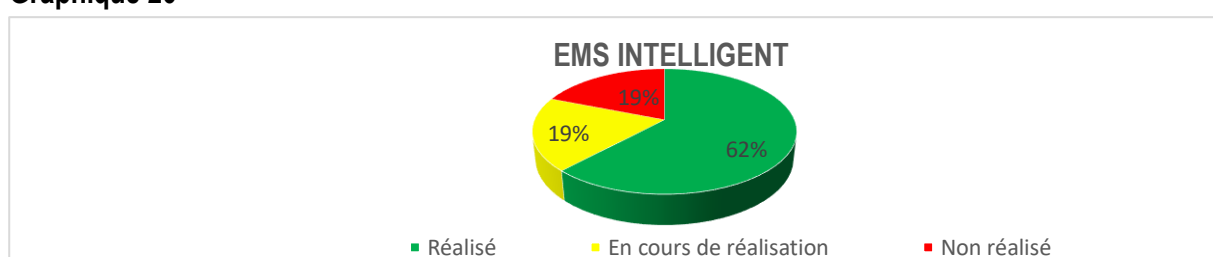
- 43 % des opérateurs désignés répondants ont mis en œuvre le GMS
- 19% des répondants sont en train de mettre en œuvre le GMS
- 38% n'ont pas mis en œuvre le système GMS

#### 4.3.5 EMS INTELLIGENT

- i) EMS SMART est un système de reporting en ligne relié aux messages EDI collectés dans le pool de données EMS Bubble hébergé par le CTP de l'UPU et à des données de référence externes. Le système a été perfectionné pour intégrer des éléments très complexes, tels que le calculateur de temps écoulé.
- ii) EMS SMART peut être utilisé sur divers appareils, notamment les ordinateurs de bureau, les tablettes et les smartphones.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du EMS SMART par les opérateurs désignés.

**Graphique 20**



- EMS SMART est disponible dans 62 % des OD ayant répondu au questionnaire.
- 19 % des OD sont en train de mettre en œuvre le système, les autres
- 19 % n'ont pas mis en œuvre EMS Smart

#### 4.3.6 Recommandations

Suite à l'analyse des réponses au questionnaire sur l'état de la numérisation des services postaux, les recommandations suivantes sont formulées :

1. **Les opérateurs désignés sont encouragés à utiliser les outils recommandés par l'UPU, qui sont des éléments essentiels du pilier des services postaux pour les meilleures pratiques, le suivi de la qualité et l'amélioration, en particulier le système de contrôle de la qualité (QCS) ou le système intégré de rapport de qualité (IQRS) et EMS Smart.**
2. **Le Secrétariat général doit renforcer les capacités et l'assistance technique pour l'utilisation de ces outils de l'UPU afin de fournir des services de courrier de manière efficace et efficiente.**

### 4.4 INTEGRATION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

- i) L'intégration de la chaîne logistique signifie incorporer toutes les parties et activités impliquées dans la livraison du produit final au client dans un seul système.
- ii) Les différents acteurs de la chaîne logistique postale collaborent et échangent des données électroniques afin de garantir une expérience fluide pour le secteur postal et ses clients. Les principaux acteurs sont les facteurs, les autorités douanières, les agences gouvernementales et d'autres partenaires.
- iii) Les services offerts comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants : Services de gouvernement électronique, système de déclaration douanière (CDS), échange de messages ITMATT, échange de messages CUSITM/CUSRSP avec les douanes, échange de message ITMREF/REFRSP, CDS kiosque, application de déclaration douanière EAD, échange de messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes, .Post au niveau du domaine, OSCAR - pour l'analyse et le reporting carbone, utilisation de l'outil télématique IPS-CDS, le système de numérotation de l'AMDP (SNM), solution de guichet électronique (POS & e-POS) Points relais et consignes intelligents.

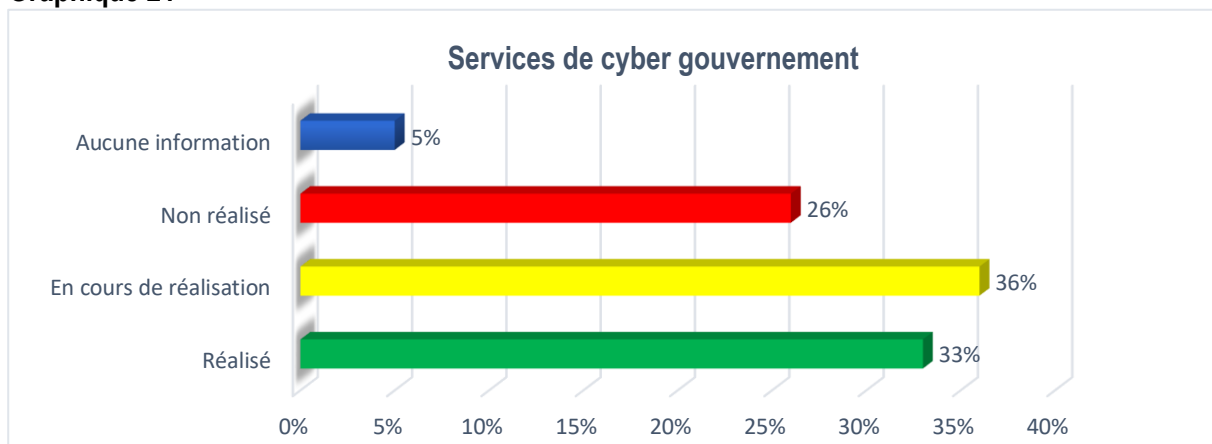
L'analyse détaillée des activités relevant du pilier Intégration de la chaîne logistique est illustrée ci-dessous.

#### 4.4.1 Services de cyber gouvernement

- i) Le cyber gouvernement, également connu sous le nom de services publics électroniques, implique l'utilisation d'appareils technologiques, tels que les ordinateurs et Internet, pour fournir plus rapidement des services publics aux citoyens et à d'autres personnes dans un pays ou une région.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre des services de cyber gouvernement par les Etats membres.

**Graphique 21**



- 33 % des OD proposent des services de cyber gouvernement ;
- 36% sont en cours
- 26% n'ont pas encore mis en place ce service.
- Le niveau de mise en œuvre est trop faible pour une institution qui devrait piloter les programmes et projets gouvernementaux, car elle a la plus grande empreinte dans n'importe quel pays, y compris dans les zones rurales reculées.
- Le faible score de mise en œuvre peut être dû au faible déploiement de l'infrastructure informatique dans les bureaux de poste, au manque d'électricité et de connectivité Internet.

#### **4.4.2 Système de déclaration en douane (CDS)**

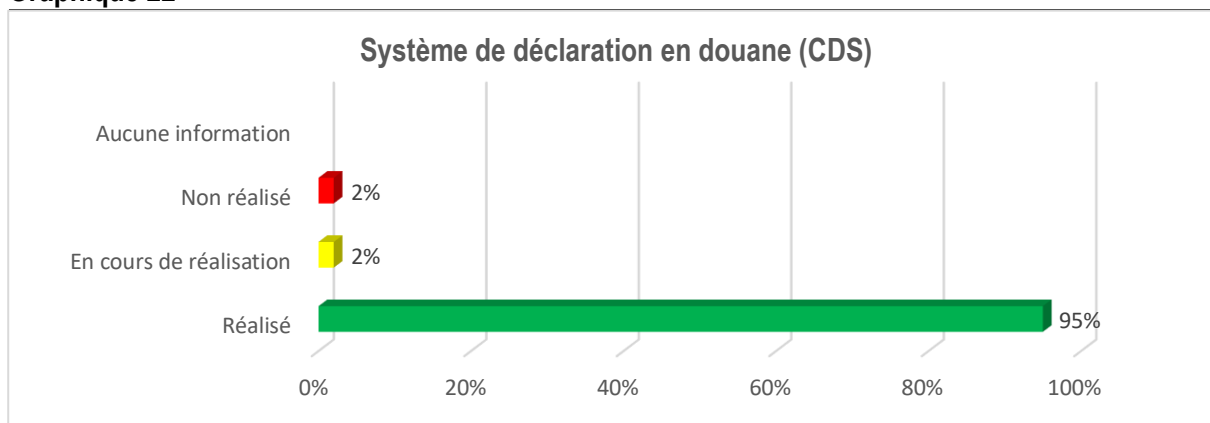
- Le Système de déclaration en douane (CDS) a été élaboré par le Centre de technologie postale (CTP) pour faciliter l'échange de données électroniques entre les postes et les douanes. Ce système accélère le dédouanement en transmettant ou en diffusant à l'avance des informations sur les envois postaux aux douanes et aux postes partenaires.
- 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 ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système de déclaration en douane (CDS) par opérateur désigné

#### **4.4.3 Système de déclaration en douane (CDS)**



**Graphique 22**



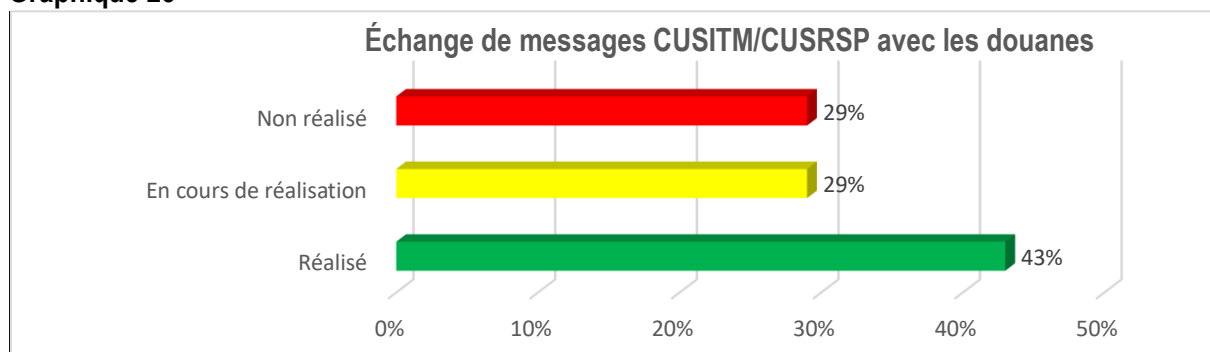
- 95 % des OD qui ont répondu utilisent le système de déclaration douanière (CDS).
- C'est une bonne chose étant donné que l'échange de données électroniques préalables (EAD) pour les envois contenant des marchandises est devenu obligatoire depuis janvier 2021.
- Le score élevé peut être dû à la crainte des conséquences du non-respect des normes imposées par l'EAD.
- Parmi les 42 Etats membres qui ont répondu, seul le Soudan n'a pas encore mis en œuvre la solution.

#### 4.4.4 Echange de messages CUSITM/CUSRSP avec les douanes

- i) Les messages CUSITM/CUSRSP sont des messages d'échange de données électroniques échangés entre les postes et les autorités douanières pour le dédouanement des envois internationaux contenant des marchandises.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'échange de messages CUSITM/CUSRSP avec les douanes par les Etats membres.

**Graphique 23**



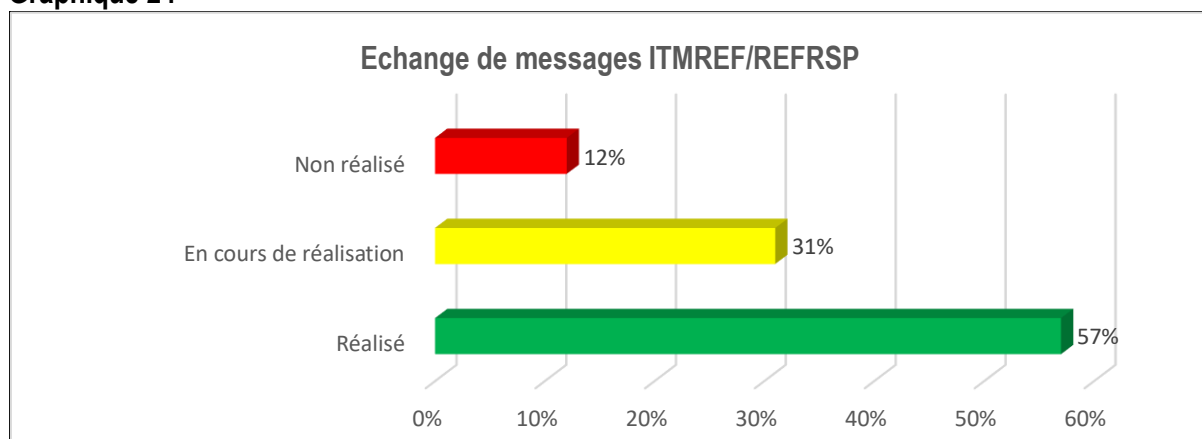
- 43 % des OD échangent des messages CUSITM/CUSRSP avec les autorités douanières.
- 29 % travaillent à l'échange de messages, tandis que 29 % ne l'ont pas fait.
- Le faible score obtenu sur cet élément signifie que la transmission des envois postaux peut prendre plus de temps en raison des échanges manuels entre la Poste et les douanes.

#### 4.4.5 Echange de messages ITMREF/REFRSP

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'échange de messages ITMREF/REFRSP par les opérateurs désignés.

L'échange de messages ITMREF/REFRSP est devenu obligatoire en 2023.

**Graphique 24**



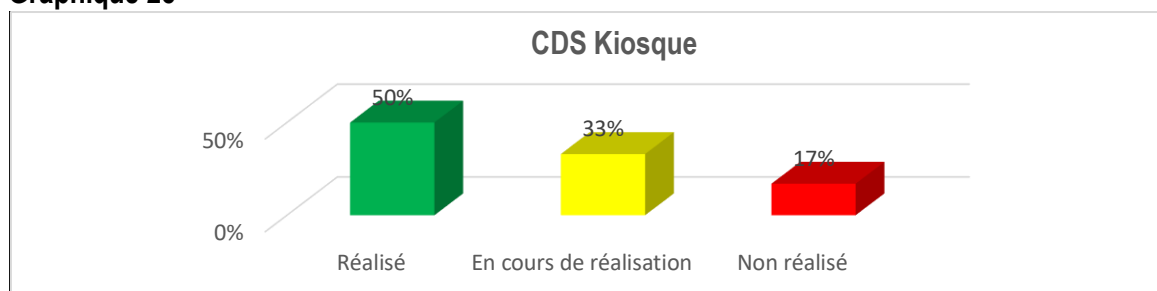
57 % des OD échangent des messages ITMREF/REFRSP, 31 % sont en cours et 12 % n'ont pas encore été mis en œuvre.

#### 4.4.6 CDS Kiosque

- i) Les clients utilisent le CDS kiosque pour remplir les formulaires de déclaration douanière pour les envois internationaux avant leur acceptation au comptoir.
- ii) Cela accélère le processus d'acceptation puisque les clients remplissent eux-mêmes le CN23/CN22 avant de présenter les envois.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du CDS kiosque par les Etats membres.

**Graphique 25**



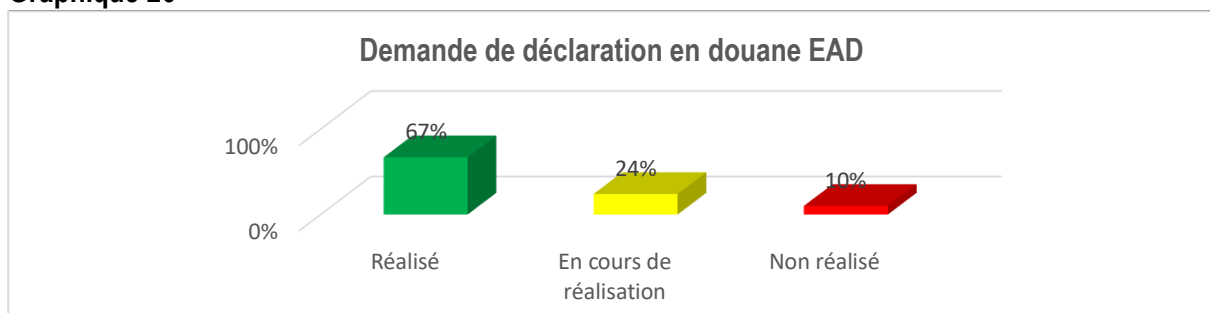
- Les CDS kiosques sont disponibles dans 50 % des OD ayant répondu au questionnaire.
- 33% sont en cours tandis que
- 17 % n'ont pas mis en œuvre de CDS kiosques.

#### 4.4.7 Demande de déclaration en douane EAD

- i) L'application Déclaration en douane permet de préparer les déclarations douanières. Elle remplace les formulaires papier CN 22 et CN 23 et permet la transmission des déclarations douanières électroniques (EAD) des envois postaux directement aux opérateurs postaux et aux douanes.
- ii) Les autorités douanières utilisent ensuite l'EAD pour accélérer le dédouanement conformément à la législation nationale.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'application de déclaration douanière EAD par les Etats membres.

**Graphique 26**



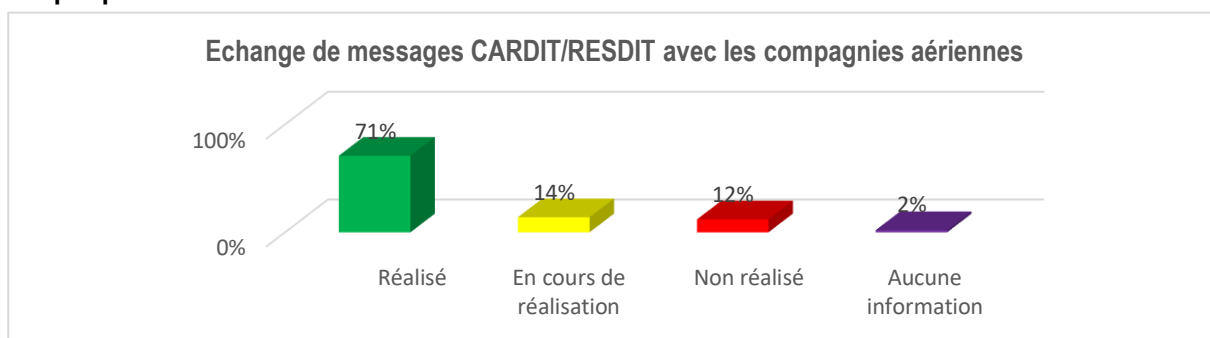
- La demande de déclaration en douane EAD est pleinement opérationnel dans 67 % des OD.
- 24% sont en train de mettre en œuvre l'application selon les réponses reçues au questionnaire.
- 10 % n'ont pas encore mis en œuvre l'application de déclaration en douane EAD

#### 4.4.8 Echange de messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes

- i) Les messages CARDIT/RESBIT sont la forme numérique du CN38 échangé entre les OD et les transporteurs pour acheminer le courrier international.
- ii) L'échange de messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes est crucial pour la visibilité du courrier au sein du pipeline de la chaîne logistique.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'échange de messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes par les OD.

**Graphique 27**



- 71 % des OD échangent des messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes qui acheminent leur courrier.

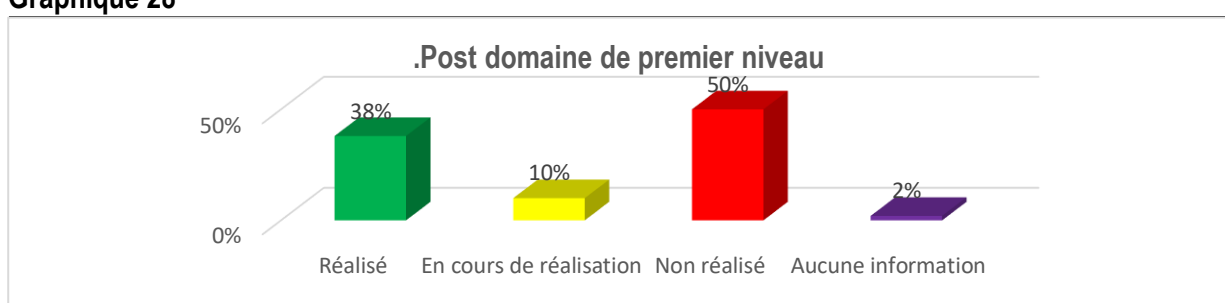
- 14% sont en train de faciliter l'échange,
- 12% des OD n'échangent pas encore de messages électroniques avec les compagnies aériennes.

#### 4.4.9 Domaine de premier niveau .Post

- .POST est un domaine de premier niveau élaboré par le Centre de technologie postale (CTP) exclusivement pour le secteur postal. Il s'agit d'un espace Internet sécurisé et fiable destiné à répondre aux besoins de la communauté postale mondiale dans l'économie numérique.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du domaine de premier niveau .Post par les Etats membres.

**Graphique 28**



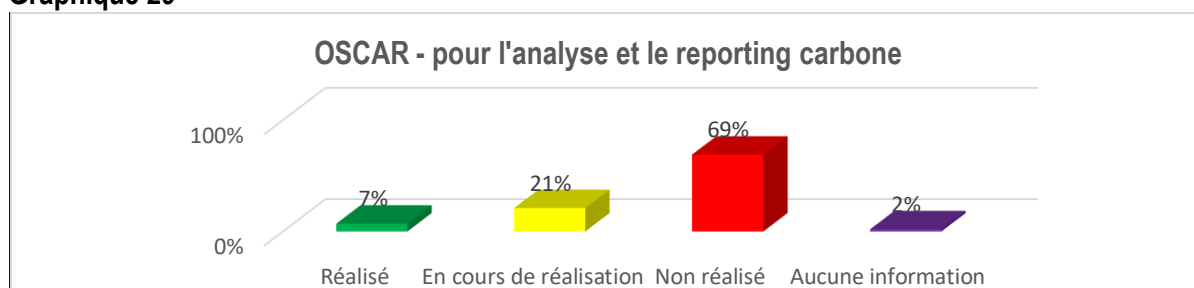
- 38 % des OD ayant répondu au questionnaire ont mis en œuvre le domaine .Post.
- 10% sont en train de mettre en œuvre le domaine .Post,
- 50% des OD ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- Le domaine .Post doit être considéré comme une infrastructure adaptée au secteur postal, notamment lorsqu'il est nécessaire d'héberger des plateformes de commerce électronique nécessitant une sécurité renforcée.

#### 4.4.10 Solution en ligne pour l'analyse et le reporting carbone (OSCAR)

- OSCAR est la solution en ligne pour l'analyse et le reporting carbone.
- Il s'agit d'un outil fourni par l'UPU pour mesurer et analyser l'empreinte carbone du secteur postal.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'OSCAR pour l'analyse et la déclaration du carbone par les Etats membres.

**Graphique 29**



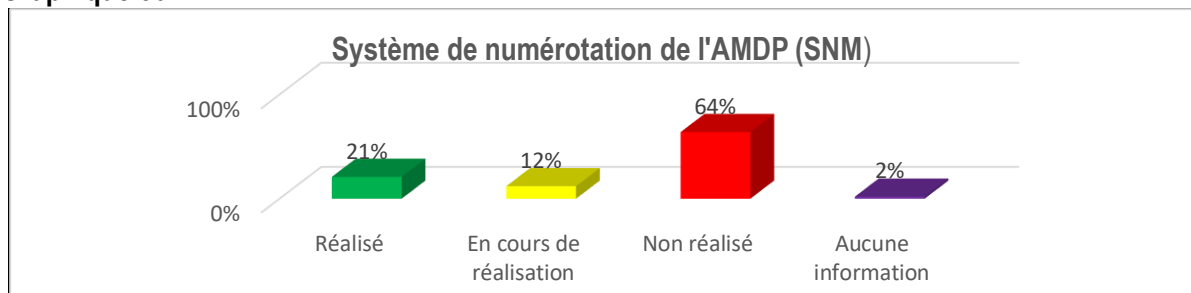
- 10 % des OD ayant répondu au questionnaire ont mis en œuvre la solution en ligne d'analyse et de reporting carbone (OSCAR).
- 21 % sont en cours de mise en œuvre,
- 69 % des OD n'ont pas mis en œuvre OSCAR.
- Avec les efforts concertés et l'impulsion mondiale en faveur de la durabilité environnementale face au réchauffement climatique, la poste en Afrique doit prendre des mesures plus décisives pour garantir qu'elle fasse partie des initiatives.

#### 4.4.11 Système de numérotation de l'AMDP (SNM)

- i) Le système de numérotation (SNM) de l'Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP) est le registre central des timbres-poste officiels émis par les opérateurs désignés de l'UPU.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système de numérotation de l'AMDP (SNM) par les Etats membres.

**Graphique 30**



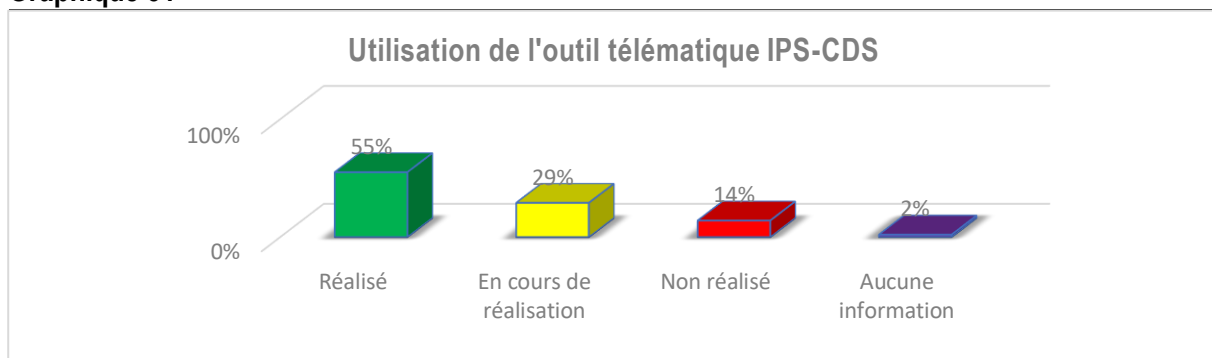
- 21 % des OD utilisent le système de numérotation AMDP (SNM).
- 12% sont en cours tandis que
- 64% ne l'ont pas mis en œuvre.
- Les postes en Afrique doivent envisager d'utiliser la plateforme de l'AMDP, car elle sert à
  - Protéger les timbres-poste émis légalement contre toute commercialisation frauduleuse
  - Offre une visibilité sur les timbres-poste, ce qui peut stimuler les ventes philatéliques
  - Permet une identification rapide des émissions de timbres illégales

#### 4.4.12 Utilisation de l'outil télématique IPS-CDS

- i) Un ensemble d'outils technologiques interopérables mis en œuvre par l'UPU au profit des opérateurs désignés.
- ii) Il fournit le lien entre IPS et CDS pour permettre l'échange d'envois internationaux.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'utilisation de l'outil télématique IPS-CDS par les Etats membres.

**Graphique 31**



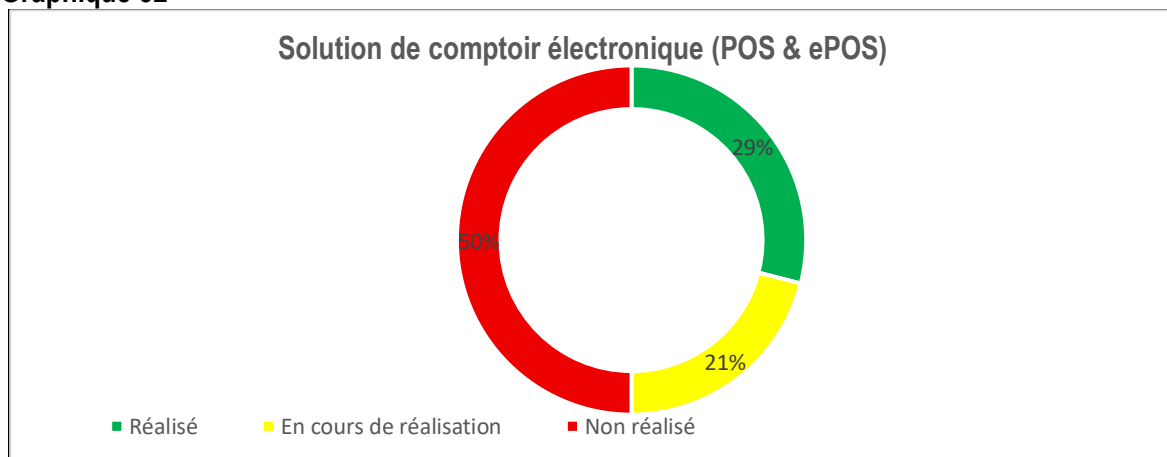
- 55 % des 42 OD ayant répondu ont mis en œuvre IPS-CDS
- 29 % sont en train de mettre en œuvre
- 14 % ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- L'utilisation de l'outil télématique IPS-CDS est à un niveau très acceptable selon les résultats de l'enquête

#### **4.4.13 Solution de comptoir électronique (POS et ePOS)**

- i) Le point de vente (POS) est l'endroit où les clients effectuent leurs paiements lors de l'achat de produits ou de services. En termes simples, chaque fois qu'un client finalise un achat, il enregistre un point de vente.
- ii) Un système ePOS acceptera des types de paiement tels que les espèces, les paiements en ligne, les paiements sans contact, les cartes de crédit et les cartes de débit.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de l'utilisation des solutions de guichets électroniques (POS et ePOS) par les Etats membres.

**Graphique 32**



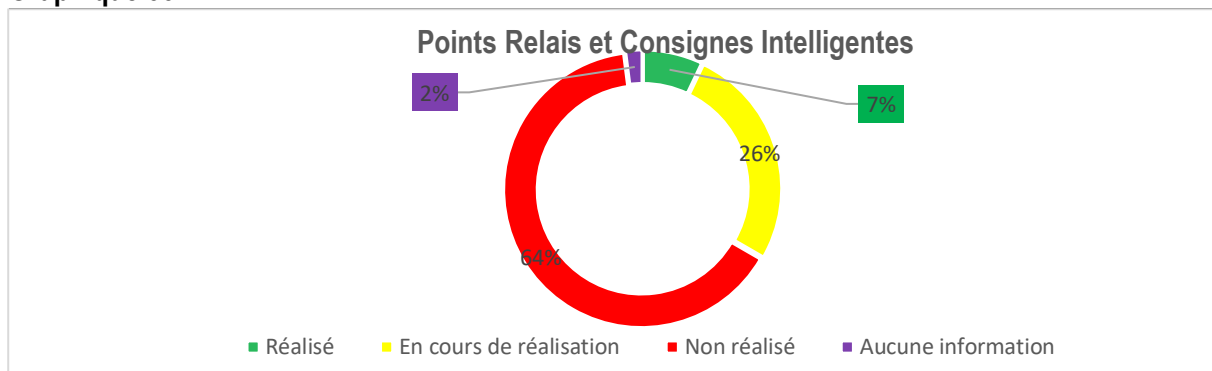
- 29% des 42 réponses reçues des OD utilisent la solution de guichet électronique (POS & ePOS).
- 21 % sont en cours de mise en œuvre,
- 50% n'ont pas encore mis en place ces outils.

#### 4.4.14 Points relais et consignes intelligentes

- i) Les consignes intelligentes sont des conteneurs de stockage qui utilisent la technologie de l'Internet des objets (IoT) pour se connecter à Internet et offrir aux gens un moyen pratique de stocker leurs biens ou de protéger leurs actifs dans les environnements d'usine et d'entrepôt.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre des points relais et des consignes intelligentes par les Etats membres.

**Graphique 33**



- 7% ont mis en œuvre cette solution.
- 26 % sont en cours, tandis que
- 54 % ne l'ont pas encore mise en œuvre.
- Les points relais et les consignes intelligentes ne sont pas suffisamment mises en œuvre dans le réseau postal africain

#### 4.4.15 Recommandations

Les recommandations émanant du pilier Intégration de la chaîne logistique sont les suivantes :

1. Les opérateurs désignés doivent échanger des données électroniques (CUSITM/CUSRSP) avec les autorités douanières pour accélérer le processus de dédouanement ;
2. La mise à jour du Répertoire EAD Transport garantit l'accès des parties prenantes à des informations de Transport à jour sur chaque opérateur désigné et fluidifie le processus de la chaîne logistique ;
3. Les opérateurs désignés sont encouragés à promouvoir l'utilisation du système de numérotation AMDP (SNM) pour enregistrer leurs timbres et lutter contre la contrefaçon et l'émission illégale de timbres ;
4. Les opérateurs désignés doivent s'efforcer de mettre en œuvre des solutions de guichets électroniques (POS et ePOS), des points relais et des consignes intelligentes pour offrir des services postaux innovants qui répondent aux besoins des clients.

## 4.5 INFRASTRUCTURES ET APPLICATIONS MOBILES

- i) L'infrastructure informatique et les applications mobiles constituent un aspect essentiel de la numérisation des services postaux, permettant aux opérateurs économiques d'accroître leur efficacité, d'améliorer l'expérience client, de générer des économies, d'automatiser les processus commerciaux dans le cadre réglementaire et d'améliorer leurs capacités opérationnelles.
- ii) Le secteur postal africain a reconnu l'importance cruciale d'adopter la transformation numérique pour rester compétitif, répondre aux attentes changeantes des clients et s'adapter aux avancées technologiques.
- iii) Les services offerts comprennent, sans toutefois s'y limiter, les suivants : entreposage, système de gestion d'entreprise, plateforme de notification client par SMS/e-mail, application mobile pour la poste, politique de cybersécurité, alimentation et connectivité de secours du bureau de poste, site Web interactif, boutique de philatélie électronique et plateforme de commerce électronique.

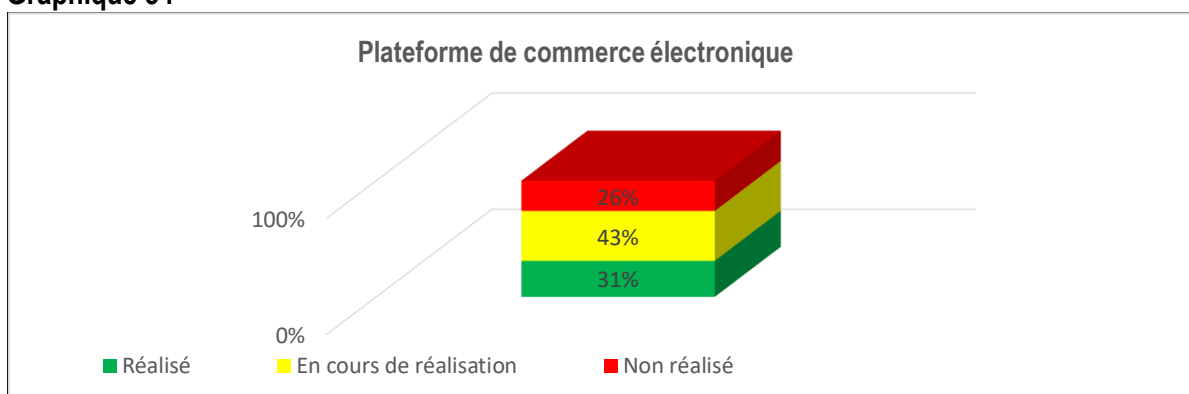
L'analyse détaillée des activités relevant du pilier Infrastructures et applications mobiles est illustrée ci-dessous.

### 4.5.1 Plateforme de commerce électronique

- i) Une plateforme e-commerce est une plateforme web qui permet aux commerçants de vendre leurs produits ou services sur Internet. La plateforme propose un catalogue de produits et est équipée d'un système de paiement sécurisé. Les clients peuvent ainsi acheter à tout moment et où qu'ils soient.
- ii) Les plateformes de commerce électronique transforment les commerces de détail, car les vendeurs et les acheteurs se rencontrent sur ces sites pour faire des affaires.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la plateforme de commerce électronique par les OD.

**Graphique 34**



- 31 % des 42 réponses reçues des OD ont mis en place une plateforme de commerce électronique
- 43 % sont en cours de mise en œuvre,
- 26% n'ont pas encore mis en œuvre la solution.



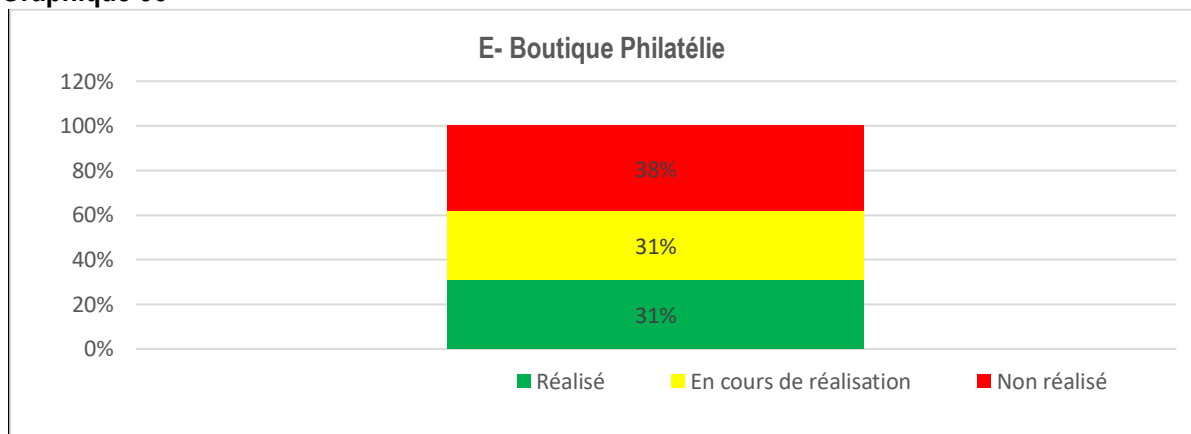
- L'exploitation d'une plateforme de commerce électronique augmente les chances d'attirer les produits ECOM dans le canal de distribution de la Poste
  - La Poste peut connecter sa plateforme aux fournisseurs et aux fabricants, raccourcissant ainsi le cycle de livraison et réduisant le coût du service.
- Des outils comme le suivi et la localisation sont indispensables dans une entreprise de commerce électronique

#### 4.5.2 Boutique électronique de philatélie

- Les OD vendent leurs produits philatéliques en ligne via les E-boutiques.
- La vente en ligne de produits philatéliques augmente la portée du marché car les collectionneurs mondiaux peuvent voir les produits du monde entier

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre des boutiques électroniques de philatélie par les OD.

**Graphique 35**



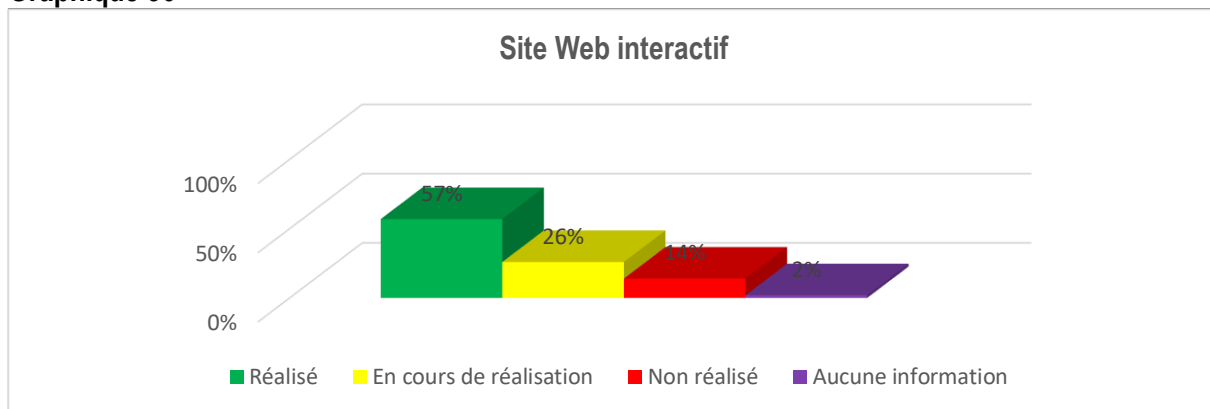
- 31 % des OD ayant répondu au questionnaire mettent en œuvre la E-boutique Philatélie
- 31% sont en cours
- 38% ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- La faible utilisation des boutiques électronique de philatélie exclut les jeunes du service et pourrait être la voie ultime vers la disparition du service.

#### 4.5.3 Site Web interactif

- Le site Web interactif utilise diverses technologies et techniques de conception pour engager les utilisateurs et créer une expérience dynamique.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du site Web interactif par les Etats membres.

**Graphique 36**

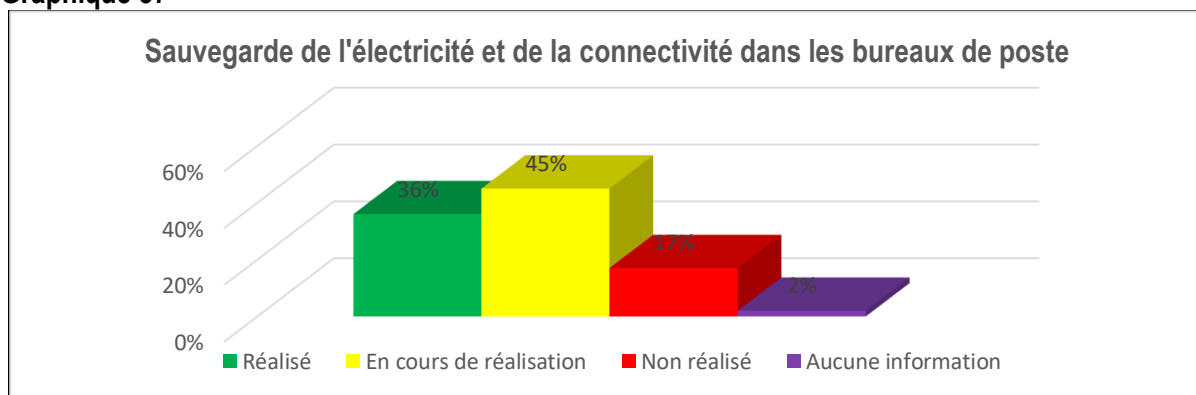


- 57 % des 42 OD disposent de sites Web interactifs opérationnels.
- 26% sont en cours de réalisation, tandis que 14% n'ont pas encore été mis en œuvre.
- Les sites Web interactifs jouent un rôle important dans la gestion des clients, le suivi des commentaires et l'analyse.

#### 4.5.4 Sauvegarde de l'électricité et de la connectivité dans les bureaux de poste

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la sauvegarde de l'électricité et de la connectivité dans les bureaux de poste par les OD.

**Graphique 37**



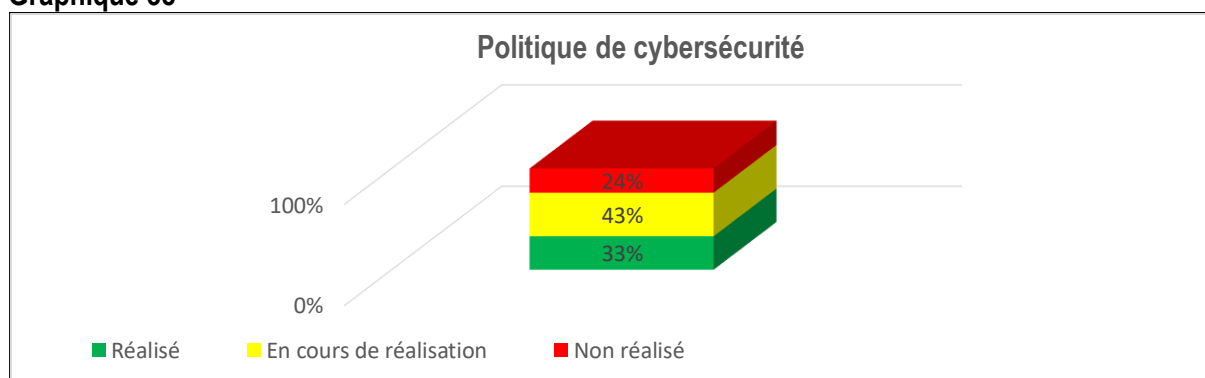
- 36 % des bureaux de poste ayant répondu au questionnaire disposent d'une alimentation et d'une connectivité de secours dans leurs bureaux de poste.
- 45% sont en cours,
- 17% ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- C'est sur cette base que doit être construite une opération postale numérisée.
- Le projet d'électrification et de connectivité qui est au point mort doit être relancé pour garantir que les bureaux de poste puissent être transformés en sites numériques.

#### 4.5.5 Politique de cybersécurité

- i) L'UPU a approuvé des recommandations en matière de politique de cybersécurité pour les Pays-membres et leurs opérateurs désignés afin de réduire l'incidence du détournement de domaine, de l'hameçonnage et de l'usurpation d'identité dans le secteur postal, qui sont les principales causes de violations, de vol d'identité et de fraude.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la politique de cybersécurité par les Etats membres.

**Graphique 38**

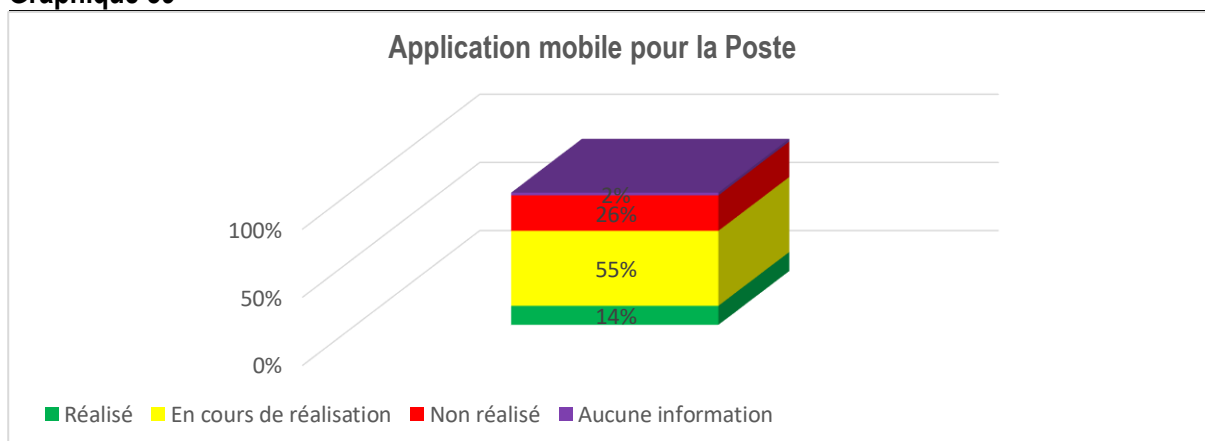


- 33% ont mis en place une politique de cybersécurité.
- 43% sont en train de la mettre en œuvre,
- 24% ne l'ont pas encore mise en œuvre.
- Les cyberattaques représentent un risque important susceptible de perturber les opérations.
- Les informations sur les clients et les entreprises doivent être protégées conformément aux protocoles de protection des données.

#### 4.5.6 Applications mobiles pour la Poste

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre des applications mobiles pour la poste par les OD.

**Graphique 39**

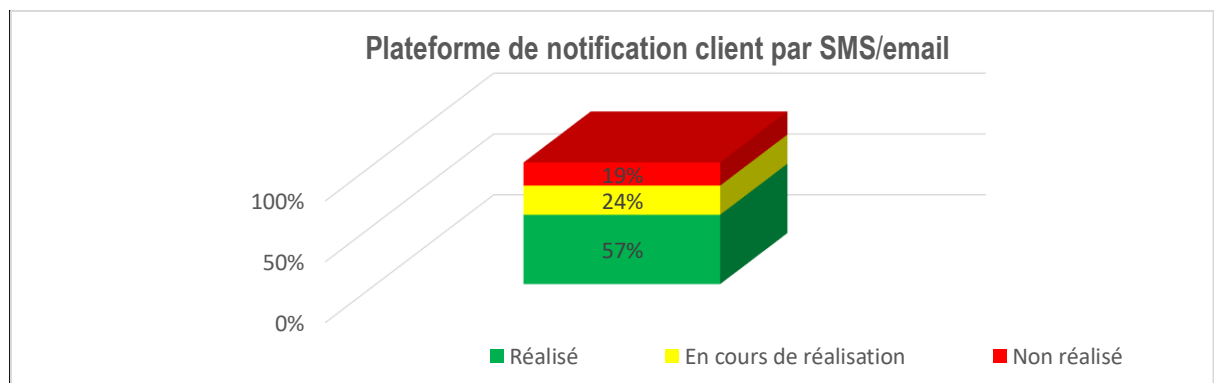


- Les applications mobiles pour la poste sont mises en œuvre dans 14% des OD ayant répondu au questionnaire.
- 55 % sont en train de les mettre en œuvre, tandis que 26 % ne l'ont pas encore fait.
- La Poste en Afrique doit intensifier ses opérations dans les services de portefeuille mobile, qui apportent une grande commodité dans les domaines des transferts de fonds, des paiements, des transferts de fonds, des collectes, des services d'agence, etc.
- L'Afrique a testé et éprouvé des services de Mobile Money qui ont débuté au Kenya sous le nom de M-Pesa et ont été adoptés par la plupart des opérateurs de réseaux mobiles.

#### 4.5.7 Plateforme de notification client par SMS/e-mail

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la plateforme de notification client par SMS/e-mail par les Etats membres.

**Graphique 40**



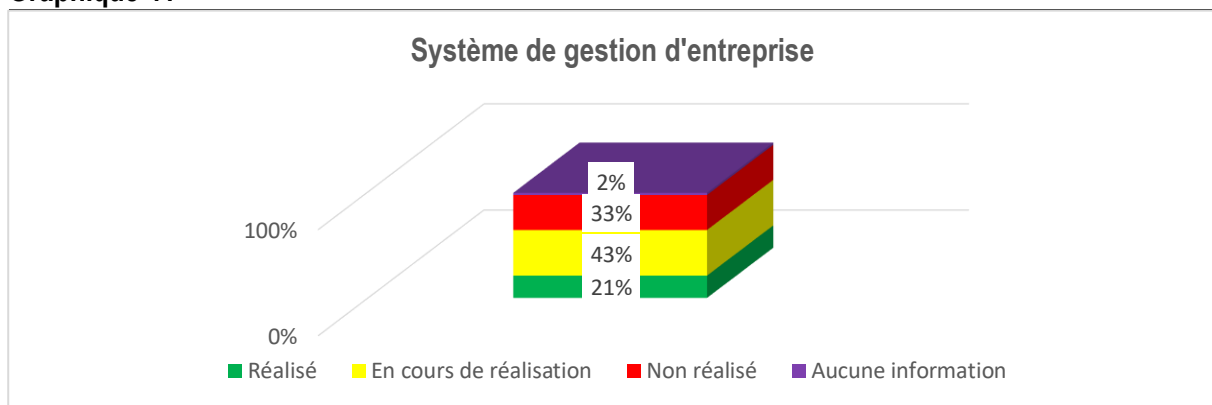
- Les plateformes de notification par SMS/e-mail ont été mises en œuvre dans la plupart des OD à 57 %.
- 24% sont en cours de réalisation, tandis que 19% n'ont pas encore mis en place ce système.

#### 4.5.8 Système de gestion d'entreprise

- Un système de gestion d'entreprise est un ensemble d'outils permettant de planifier et de mettre en œuvre des politiques, des pratiques, des lignes directrices, des processus et des procédures utilisés dans le développement, le déploiement et l'exécution de plans et de stratégies d'entreprise, y compris toutes les activités de gestion associées.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système de gestion des entreprises par les Etats membres.

**Graphique 41**

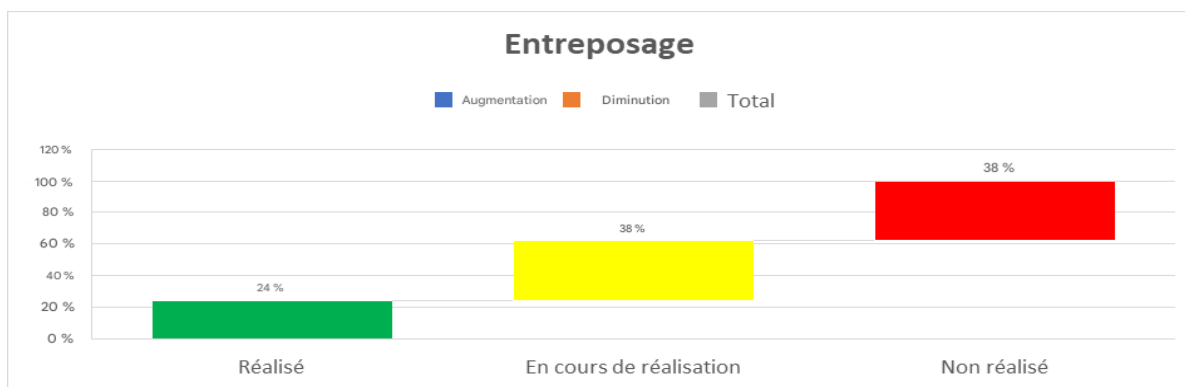


- 21 % des OD ont mis en place un système de gestion d'entreprise.
- 43% sont en cours,
- 3% ne l'ont pas encore mis en œuvre.

#### 4.5.9 Entreposage

i) Un entrepôt est un système matériel et organisationnel qui fournit un espace de stockage. Le graphique ci-dessous montre l'état d'avancement de la mise en œuvre de l'entreposage par les Etats membres.

**Graphique 42**



- 24 % des OD ont mis en place des installations d'entreposage.
- 38% sont en cours,
- 38% ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- L'entreposage est essentiel pour des modèles de commerce électronique spécifiques et peut être exploité pour garantir un délai d'exécution plus rapide des transactions de commerce électronique, des achats en ligne à la livraison du dernier kilomètre.
- Les opérations d'entreposage offrent une fenêtre utile pour utiliser l'immense infrastructure immobilière postale qui a été sous-utilisée en raison des faibles volumes d'activité postale au cours des dernières décennies.

#### 4.5.10 Recommandations

Les recommandations émanant du pilier Infrastructure et applications mobiles sont les suivantes :

1. **Les opérateurs désignés doivent accélérer les innovations dans les plateformes de commerce électronique pour conquérir une part de marché significative dans ce domaine commercial.**
2. **Les opérateurs désignés sont encouragés à se concentrer davantage sur la numérisation des timbres en créant des boutiques philatéliques électroniques pour les consommateurs et les collectionneurs ;**
3. **Les opérateurs désignés sont fortement encouragés à élaborer des solutions d'applications mobiles pour les services postaux (en interne ou en partenariat entre les opérateurs désignés ou avec les Fintechs) ;**
4. **Les OD en Afrique doivent s'associer aux MNO pour fournir des portefeuilles mobiles qui offrent des transferts de fonds, des paiements, des transferts de fonds, des collectes, des services d'agence, etc. Le service pionnier MPESA a prouvé sa fiabilité et sa stabilité dans la mesure où il a été reproduit sur de nombreux réseaux.**
5. **Les opérateurs désignés sont encouragés à élaborer des systèmes de gestion d'entreprise.**

#### 4.6 FONCTIONS DE SUPPORT

- i) Les fonctions de support d'une entreprise, ou back-office, couvrent l'ensemble des activités de gestion qui ne constituent pas son cœur de métier. Elles assurent la continuité et le bon fonctionnement de l'entreprise pour rester compétitive, gérer et accompagner ses équipes opérationnelles dans leurs missions quotidiennes.
- ii) Ces rôles interfonctionnels contribuent à l'efficacité opérationnelle, à la conformité légale, à la gestion des risques et à la réalisation des objectifs de l'entreprise.

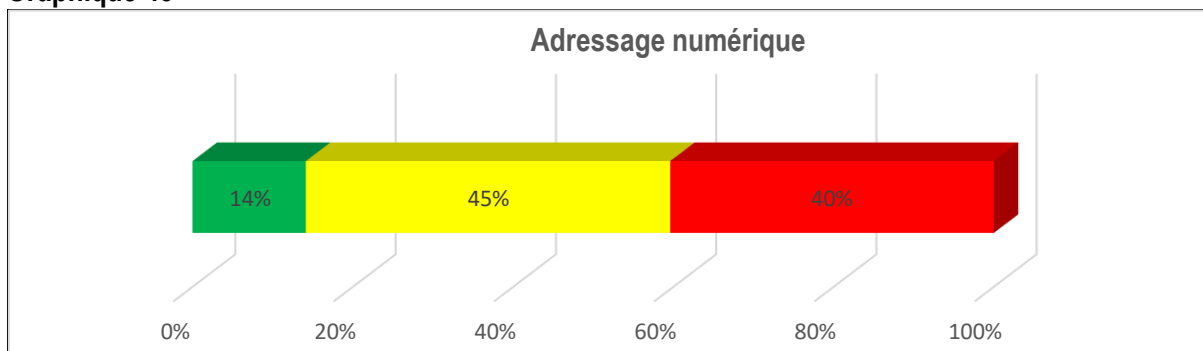
L'analyse détaillée des activités relevant du pilier Fonctions de support est illustrée ci-dessous.

##### 4.6.1 Adressage numérique

- i) L'adressage numérique consiste à attribuer des adresses alphanumériques uniques basées sur des données GPS à des emplacements physiques, souvent à l'aide de codes d'adresse numériques.

Le graphique ci-dessous montre l'état d'avancement de la mise en œuvre de l'adressage numérique par les Etats membres.

**Graphique 43**



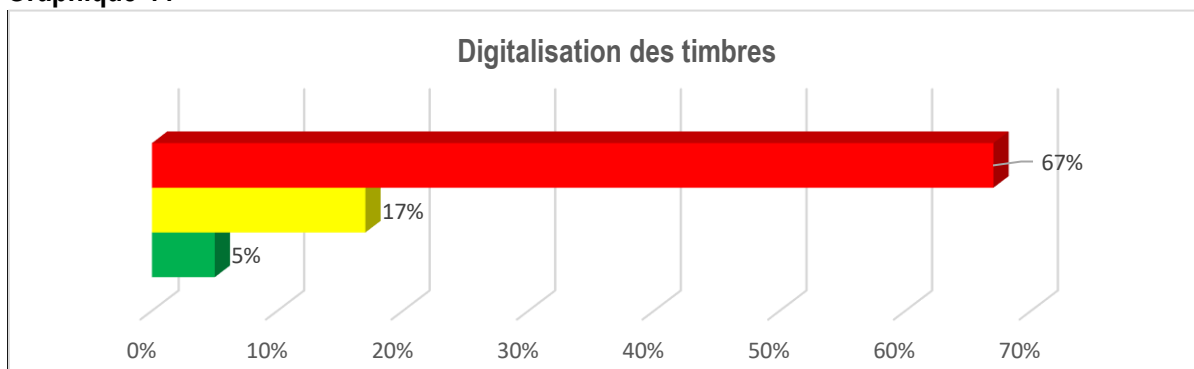
- 14% des OD ont mis en œuvre l'adressage numérique.
- 45% sont en cours de mise en œuvre.
- 40% n'ont pas encore été mises en œuvre.
- L'infrastructure d'adressage est l'épine dorsale des services de distribution postale. Sa modernisation et sa numérisation peuvent accroître l'efficacité des opérations postales :
  - Service de livraison amélioré ;
  - Augmentation de la satisfaction client ;
  - Un meilleur acheminement de livraison qui est rentable.

#### **4.6.2 Digitalisation des timbres**

- Les postes utilisent les technologies pour améliorer leurs performances et proposer de nouveaux services et produits innovants.
- Les postes du monde entier ont mis en œuvre des technologies de registre distribué (DLT) pour émettre des timbres dotés de diverses caractéristiques numériques.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la numérisation des timbres par les Etats membres.

**Graphique 44**



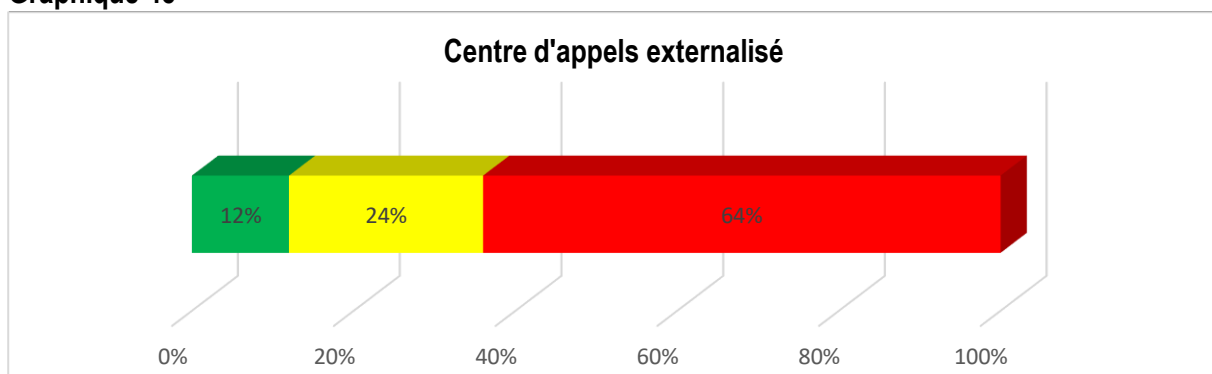
- 5% des OD ont mis en œuvre.
- 17% sont en cours.
- 67% n'ont pas encore mis en œuvre.
- Le processus de numérisation des timbres est encore modeste selon les réponses reçues des OD.

### 4.6.3 Centre d'appels externalisé

- i) Les sociétés d'externalisation de centres d'appels sont considérées comme l'un des moyens les plus rentables pour garantir que les opérations de service client d'une organisation sont fournies selon des normes élevées.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du centre d'appels externalisé par les Etats membres.

**Graphique 45**

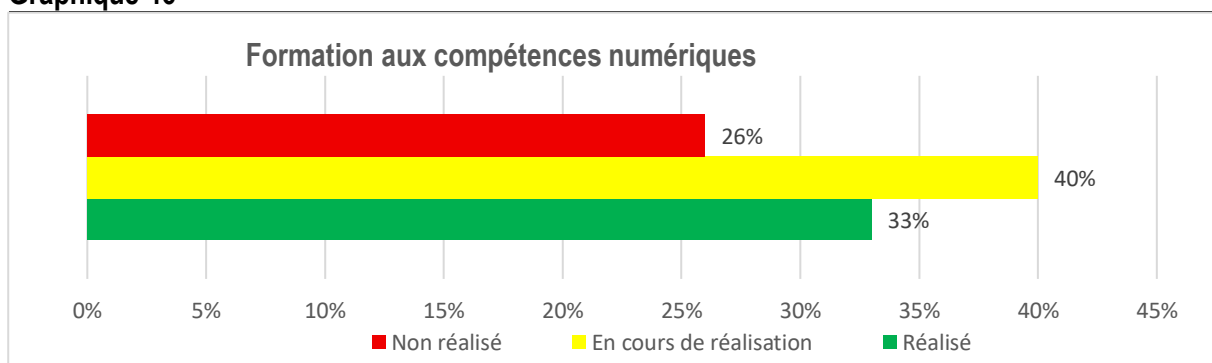


- 12% des OD ayant répondu au questionnaire ont mis en place des centres d'appels externalisés,
- 24% sont en cours,
- 64 % ne l'ont pas mis en œuvre.

### 4.6.4 Formation aux compétences numériques

Le graphique ci-dessous montre l'état d'avancement de la mise en œuvre de la formation aux compétences numériques par les Etats membres.

**Graphique 46**



- 33 % des OD ayant répondu au questionnaire ont dispensé une formation aux compétences numériques à leur personnel,
- 40% sont en cours,
- 26 % n'ont pas mis en œuvre



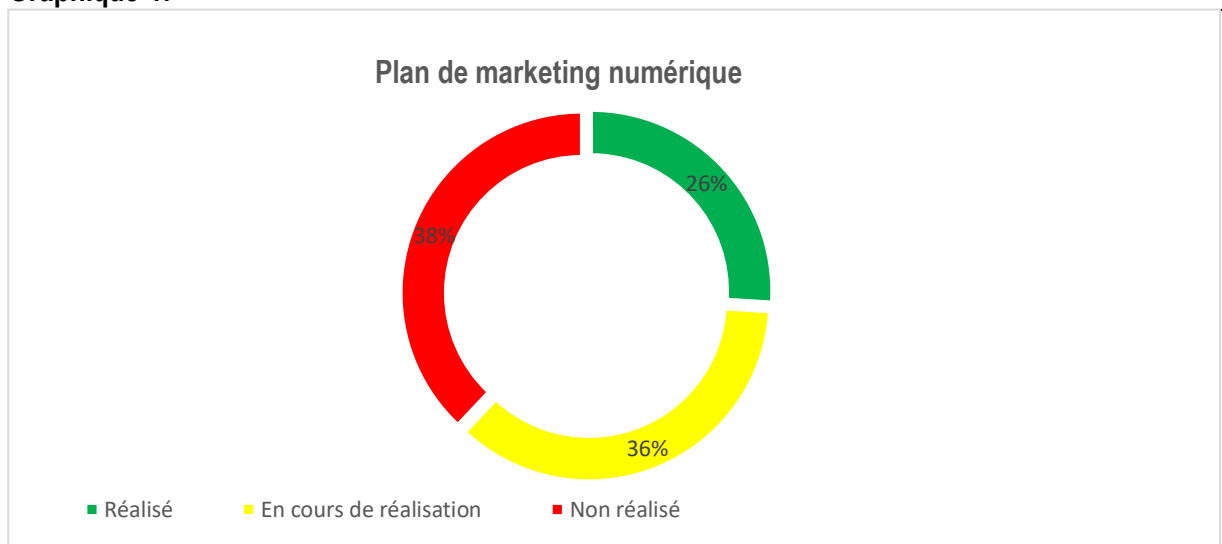
- Les OD doivent renforcer les compétences de leurs employés et les doter de compétences numériques pour mener à bien le programme de numérisation.
- Les employés qui manquent de compétences numériques constituent un handicap pour l'entreprise, car ils ne peuvent pas
  - Identifier les opportunités de marché
  - Offrir des services numériques de qualité souhaités par les clients
  - Interagir avec des partenaires dont les activités reposent sur des plateformes technologiques

#### 4.6.5 Plan de marketing numérique

- i) Un plan de marketing numérique est une stratégie décrivant la manière dont la Poste utilisera les canaux numériques pour promouvoir ses produits et services, entre autres.

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du Plan de marketing numérique par les Etats membres.

**Graphique 47**

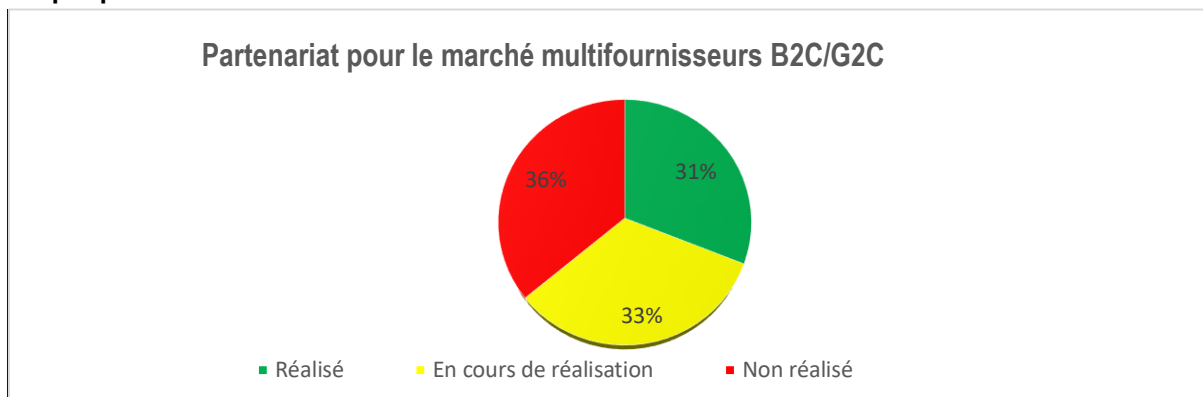


- 26 % des OD interrogés ont élaboré des plans de marketing numérique pour promouvoir leurs produits et services.
- 36 % sont en train d'élaborer des plans de marketing numérique.
- 38 % n'ont pas mis en œuvre.
- Un plan de marketing numérique est un outil de mise sur le marché essentiel qui garantit que l'entreprise exploite pleinement les opportunités technologiques du marché.

#### 4.6.6 Partenariat pour une place de marché multifournisseurs B2C/G2C

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du Partenariat pour le marché multifournisseurs B2C/G2C par les Etats membres.

**Graphique 48**

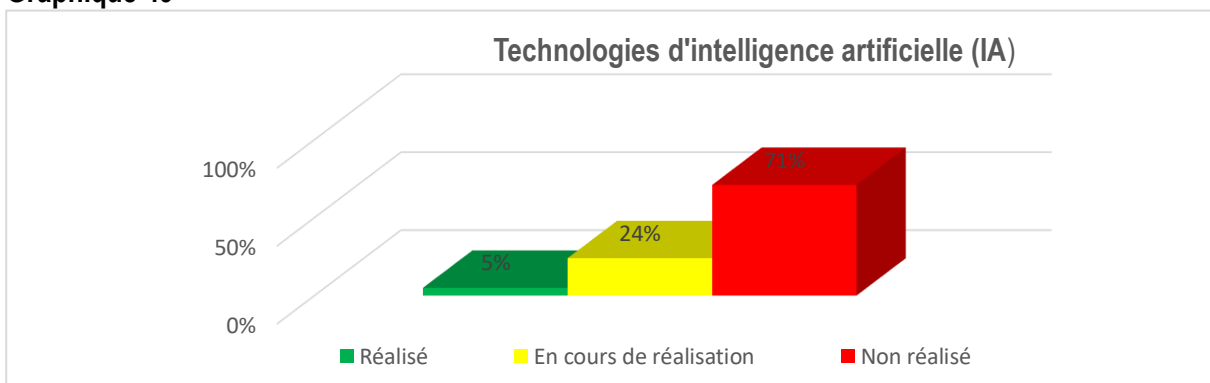


- 31 % des OD ont mis en œuvre,
- 33 % sont en train de devenir partenaires d'une place de marché B2C/G2C multifournisseurs.
- 36% ne l'ont pas encore mis en œuvre.
- Le partenariat (B2C/G2C) est en phase de décollage

#### **4.6.7 Technologies d'intelligence artificielle (IA)**

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre des technologies d'intelligence artificielle (IA) par les Etats membres.

**Graphique 49**

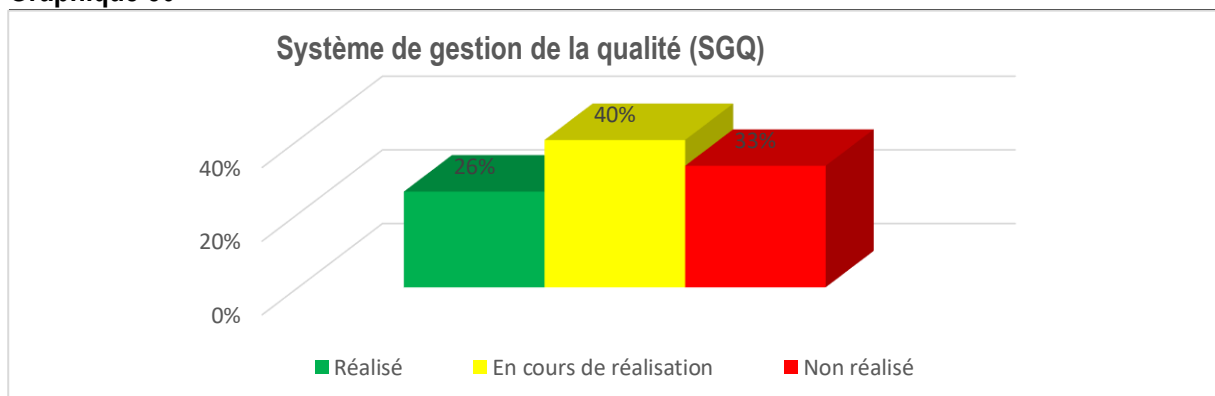


- D'après les réponses, 5 % des OD ayant répondu au questionnaire utilisent l'IA.
- 24 % sont en train de la mettre en œuvre
- 71 % n'ont pas encore mise en œuvre
- L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) reste très faible, pourtant le monde évolue à une vitesse galopante dans l'application de l'IA.

#### **4.6.8 Système de gestion de la qualité (SGQ)**

- i) Un système de gestion de la qualité est un cadre structuré qui définit et documente les processus, les procédures et les responsabilités d'une organisation pour atteindre les politiques et les objectifs. Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre du système de gestion de la qualité (SGQ) par les Etats membres.

**Graphique 50**

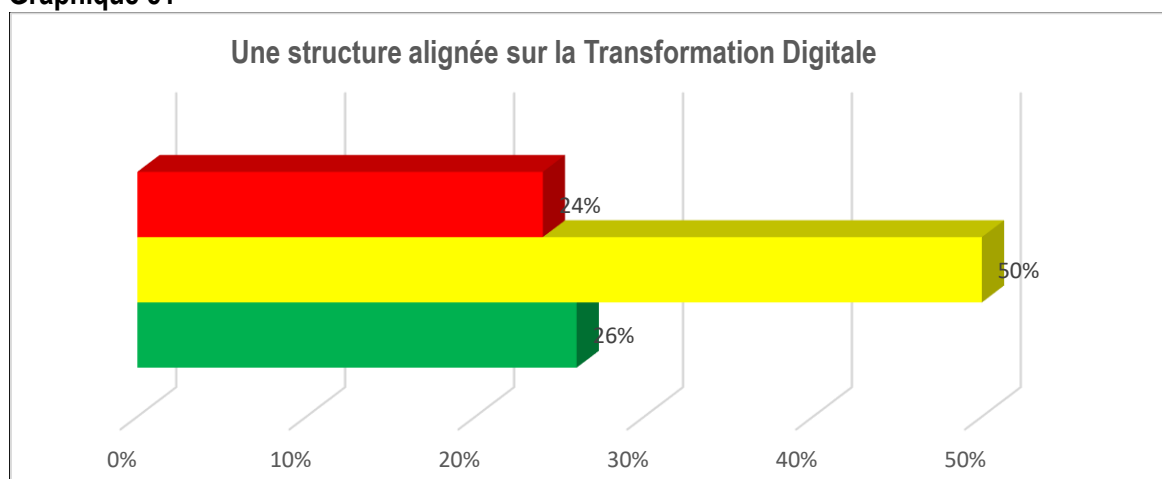


- 26% des OD ayant répondu au questionnaire ont déjà mis en œuvre le SGQ.
- 40% sont encore en cours.
- 33 % n'ont pas mis en œuvre le SGQ.
- Le SGQ est nécessaire pour rationaliser les processus afin d'obtenir des gains d'efficacité dans la prestation de services, d'améliorer la prestation de services et de gérer le coût de la prestation de services.

#### **4.6.9 Une structure alignée sur la transformation numérique**

Le graphique ci-dessous montre l'état de mise en œuvre de la structure alignée sur la transformation numérique par les Etats membres.

**Graphique 51**



- 26 % des OD ont mis en œuvre la Structure alignée sur la Transformation Digitale.
- 50% sont en cours de mise en œuvre.
- 24% ne l'ont pas encore mise en œuvre.
- La structure suit la stratégie ; le faible alignement (26 %) de la structure sur la transformation digitale indique un manque de stratégie numérique globale
- Il est fortement recommandé aux OD d'élaborer des stratégies numériques pour garantir que l'entreprise est prête à jouer dans l'espace numérique.

#### **4.6.10 Recommandations**

Les recommandations du pilier Fonctions de support sont les suivantes :

- 1. Les opérateurs désignés sont encouragés à numériser les timbres conformément aux tendances mondiales, en ciblant les jeunes, afin d'assurer un développement continu du marché.**
- 2. Les OD doivent renforcer les investissements dans les fonctions de soutien, en particulier la formation du personnel aux technologies de pointe telles que l'intelligence artificielle, la gestion moderne, le suivi des activités et les outils d'aide à la décision ;**
- 3. Les opérateurs désignés sont encouragés à développer des stratégies de marketing numérique, hautement accessibles à la nouvelle génération, pour accroître leur visibilité et accroître leur part de marché.**
- 4. Les opérateurs désignés doivent envisager d'externaliser certaines de leurs fonctions, comme le centre d'appels, pour une plus grande efficacité et rentabilité.**
- 5. Les opérateurs désignés doivent élaborer une stratégie numérique complète qui couvre tous les aspects commerciaux, par exemple les opérations, le marketing, la gestion de la relation client (CRM), les technologies de l'information, la gestion des ressources humaines, la gestion de flotte, la logistique du courrier et l'immobilier.**

#### **5. CONCLUSION**

Si les opérateurs économiques africains prennent des mesures positives pour numériser les services postaux, il est nécessaire d'intensifier les efforts pour numériser les services financiers et les fonctions de support, qui représentent respectivement de faibles scores de 22 % et 21 %. Le niveau de numérisation des infrastructures informatiques et des applications mobiles reste faible, à 34 %. Il convient toutefois de noter que le taux global de mise en œuvre des projets dans les 42 Etats membres s'élève à 40 %.

La prochaine stratégie postale africaine doit chercher à répondre aux problèmes qui ont été identifiés, en particulier dans les domaines suivants :

- Numérisation des services
- Croissance du commerce électronique
- Renforcement des capacités ciblant les compétences numériques
- Alimentation électrique de secours et connectivité Internet
- Déploiement de l'infrastructure informatique
- Développement du marché

#### **6. DECISIONS ATTENDUES**

La Commission est invitée à :

- Adopter le rapport sur l'analyse du questionnaire sur de l'état des lieux de la numérisation des services postaux en Afrique.
- Prendre note des recommandations

## RESULTATS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA NUMERISATION DES SERVICES POSTAUX EN AFRIQUE

N°	PRODUIT/PILIER	Etat de mise en œuvre			
		Réalisé	En cours de réalisation	Non réalisé	Aucune Information
1-	<b>SERVICES POSTAUX DE PAIEMENT - INDIQUER LE NIVEAU D'UTILISATION OU DE MISE EN ŒUVRE DES SYSTEMES/OUTILS SUIVANTS PAR L'OPERATEUR DESIGNÉ</b>				
	i) Plateforme d'interconnexion UPU-IP de l'UPU	21	7	69	2
	ii) Système financier international (IFS)	57	5	36	2
	iii) Système domestique IFS	19	10	67	5
	iv) STEFI	5	2	86	7
	v) BAMS - Système de gestion des accords bilatéraux	12	14	69	5
	vi) QCS Finance Big Data	26	17	75	
	vii) PPS* Compensation	31	12	55	
	viii) FEIS - Système d'enquête électronique financière	17	12	71	
	ix) PPS* Compendium - Répertoire électronique des services postaux de paiement	19	14	67	
	x) Développer un portefeuille électronique connecté à Mobile money au sein des opérateurs postaux	17	29	52	2
	xi) Accorder à l'opérateur postal le statut d'émetteur de Mobile money	29	29	43	
	xii) Créer une solution numérique pour le paiement à la livraison	12	29	60	
	xiii) Mettre en place une solution « e-banking »	21	19	57	2
2-	<b>SERVICES DE COURRIER - INDIQUER LE NIVEAU D'UTILISATION OU DE MISE EN ŒUVRE DES SYSTEMES/OUTILS SUIVANTS PAR L'OPERATEUR DESIGNÉ</b>				
	i) Système postal international (IPS)/ IPS.Post / IPS.Cloud	98	0	2	
	ii) Utilisation des codes à barres S10	93	2	5	
	iii) Echange de messages EMSEVT V3	93	5	2	
	iv) Suivi et localisation	93	5	2	
	v) Système d'investigation basé sur Internet (IBIS)	83	2	12	2
	vi) Système de contrôle de la qualité (QCS)	88	12		
	vii) Système mondial de surveillance (SMC)	43	19	38	
	viii) EMS SMART	62	19	19	
3-	<b>INTEGRATION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE - INDIQUER LE NIVEAU D'UTILISATION OU DE MISE EN ŒUVRE DES SYSTEMES/OUTILS SUIVANTS PAR L'OPERATEUR DESIGNÉ</b>				
	i) Services connexes à l'administration électronique (cyber gouvernement)	33	36	26	5
	ii) Système de déclaration en douane (CDS)	95	2	2	
	iii) Echange de messages ITMATT	95	2	2	
	iv) Echange de messages CUSITM/CUSRSP avec les autorités douanières	43	29	29	
	v) Echange de messages ITMREF/REFRSP	57	31	12	
	vi) CDS Kiosque	50	33	17	
	vii) Application de déclaration en douane EAD	67	24	10	

	viii) Echange de messages CARDIT/RESBIT avec les compagnies aériennes	71	14	12	2
	ix) .POST, un domaine de premier niveau exclusif pour le secteur postal	38	10	50	2
	x) OSCAR – la solution en ligne pour l'analyse et le reporting carbone	7	21	69	2
	xi) Système de numérotation de l'AMDP (SNM)	21	12	64	2
	xii) Utilisation de l'outil télématique IPS-CDS et des interfaces requises	55	29	14	2
	xiii) Elaborer une solution de comptoir électronique (POS et ePOS)	29	21	50	
	xiv) Elaborer un réseau de points relais et de consignes intelligentes	7	29	69	2
<b>4-</b>	<b>INFRASTRUCTURE DE DEVELOPPEMENT ET APPLICATIONS MOBILES - INDIQUER LE NIVEAU D'UTILISATION OU DE MISE EN ŒUVRE DES SYSTEMES/OUTILS SUIVANTS PAR L'OPERATEUR DESIGNÉ</b>				
	i) Plateforme de commerce électronique	31	43	26	
	ii) E-Boutique philatélie	31	31	38	
	iii) Site Internet interactif	57	26	14	2
	iv) Résoudre les problèmes d'alimentation en électricité et connectivité des bureaux de poste	36	45	17	
	v) Mettre en place une politique de cybersécurité	33	43	24	
	vi) Développer une application mobile dédiée aux activités postales	14	57	26	2
	vii) Mettre en place une plateforme de notification SMS/email pour les clients	57	24	19	
	viii) Déployer un système de gestion d'entreprise	21	43	33	2
	ix) Développement de services liés à l'entrepôt	24	38	38	
<b>5-</b>	<b>INDIQUER LE NIVEAU D'UTILISATION OU DE MISE EN ŒUVRE DES FONCTIONS DE SUPPORT SUIVANTES PAR L'OPERATEUR DESIGNÉ</b>				
	i) Adressage numérique	14	17	67	2
	ii) Digitalisation des timbres	12	24	64	
	iii) Mise en place d'un centre d'appels externalisé	33	40	26	
	iv) Formation aux compétences dans le domaine du numérique	26	36	38	
	v) Mettre en place un plan d'action marketing digital	31	33	36	
	vi) Lancer, en collaboration avec des tiers et des partenaires, une place de marché B2C et/ou G2C	31	33	36	
	vii) Promouvoir l'utilisation des technologies d'intelligence artificielle (IA) dans la poste	5	24	71	
	viii) Accompagner la transformation digitale en mettant en place un Système de Gestion de la Qualité (SGQ)	26	40	33	
	ix) Alignement de la Structure organisationnelle sur la transformation numérique	26	50	24	