



COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES

UPAP/CET/GCL/01/2026 - Doc N°2

GRUPE DE TRAVAIL SUR LA CHAINE LOGISTIQUE

28 JANVIER 2026 (MODE VIRTUEL)

HEURE : 09H00 (TU)

RAPPORT SUR LE PROJET DE PREPARATION OPERATIONNELLE POUR LE COMMERCE ELECTRONIQUE (ORE 3)

| | |
|---|---|
| 1. Objet : Rapport sur le projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE 3) | Références/Alinéas Espace de travail du projet ORE |
| 2. Décisions attendues : <ul style="list-style-type: none">• Adopter le rapport ;• Prendre note des recommandations | |

1.0 INTRODUCTION

Dans le cadre du Plan de développement régional de l'UPU pour la région Afrique 2022-2025, l'UPU, en collaboration avec l'UPAP, met en œuvre le projet régional « Etat de préparation opérationnelle au commerce électronique » (ORE 3) en Afrique. Dans le cadre dudit projet, des ateliers, des points de contrôle mensuels et des missions d'évaluation sur place sont organisés afin d'évaluer la situation de chaque opérateur désigné (OD) participant.

Dans les structures de gouvernance de l'UPAP, le projet ORE relève du groupe de travail sur la chaîne logistique, et sa mise en œuvre a été incluse dans le plan d'action de ce groupe. Le présent rapport est donc soumis afin de faire le point sur la mise en œuvre du projet ORE.

2.0 SOUMISSION DU RAPPORT

Le rapport détaillé figure en annexe 1.

3.0 DECISIONS ATTENDUES

Le rapport est soumis au groupe de travail afin que celui-ci :

- Adopte le rapport.
- Examine les recommandations qui y figurent.



UPAP/CET/GCL/01/2026 - Doc N°3 ANNEXE 1

RAPPORT SUR LE PROJET DE PREPARATION OPERATIONNELLE POUR LE COMMERCE ELECTRONIQUE

1.0 INTRODUCTION

Le projet de « préparation opérationnelle pour le commerce électronique » (ORE3) a été mis en œuvre dans le cadre du Plan de développement régional pour l'Afrique pour le cycle du Congrès 2022-2025. L'objectif général du projet était d'améliorer les performances des réseaux postaux en modernisant les processus opérationnels et en recourant à des outils et des systèmes informatiques normalisés, conformément aux exigences réglementaires, techniques et opérationnelles.

Dans le cadre dudit projet, des ateliers d'examen annuels, des points de contrôle mensuels et des missions d'évaluation sur place ont été organisés afin d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des livrables par chaque opérateur désigné (OD) participant. Le projet a été lancé à Abuja, au Nigeria, en décembre 2022 et s'est achevé en novembre 2025 lors d'un atelier virtuel de clôture.

Le projet a été mis en œuvre conformément aux sept (7) piliers fondamentaux suivants :

- Exigences opérationnelles, techniques et réglementaires minimales ;
- Echange de données informatisées et visibilité du courrier ;
- Qualité et conformité des données ;
- Intégration de la chaîne logistique ;
- Amélioration de la fiabilité et de la qualité de bout en bout ;
- Certification ;
- Intégration du commerce électronique.

2.0 PARTICIPATION

Tous les opérateurs désignés dans la région d'Afrique ont pris part au projet, à l'exception de l'Erythrée. Les cinq experts régionaux africains du projet ont coordonné et supervisé la mise en œuvre dans leurs sous-régions respectives comme suit:

| N° | Sous-Région | Nombre d'OD participants |
|----|--------------------|--------------------------|
| 1. | Afrique centrale | 9 |
| 2. | Afrique de l'est | 8 |
| 3. | Afrique australe | 11 |
| 4. | Afrique de l'ouest | 13 |
| 5. | Pays lusophones | 6 |
| | TOTAL | 47 |

3.0 OBJECTIFS CLES ET DOMAINES DE COUVERTURE DU PROJET ORE 3

Les principaux objectifs du projet étaient les suivants :

- i) Se conformer aux exigences réglementaires, opérationnelles et techniques minimales ;
- ii) Améliorer l'utilisation des systèmes et outils de suivi et de reporting des performances ;
- iii) Assurer la saisie des données et la transmission EDI à l'aide des systèmes et outils disponibles ;
- iv) Améliorer la qualité du service ;
- v) Améliorer la fourniture et la qualité des données électroniques ;
- vi) Améliorer l'intégration de la chaîne d'approvisionnement pour le développement du commerce électronique ;
- vii) Obtenir une certification en gestion de la qualité, en adressage et en sécurité postale..

Différents indicateurs clés de performance (ICP) ont été élaborés pour les sept (7) piliers clés du projet à partir des objectifs clés.

4.0 MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Au début du projet ORE 3, chaque opérateur désigné (OD) participant a nommé une équipe de projet dirigée par un chef de projet national. Des feuilles de route et des plans d'action nationaux ont été élaborés conformément aux sept (7) piliers du projet, afin de permettre le suivi et l'évaluation des progrès réalisés dans sa mise en œuvre.

Un facilitateur régional de projet a été nommé pour coordonner la mise en œuvre en collaboration avec les cinq (5) experts de terrain de la région Afrique.

4.1 ATELIERS DU PROJET ORE 3

Le projet a été lancé lors d'un atelier de démarrage qui s'est tenu à Abuja, au Nigeria, en décembre 2022, tandis que l'atelier de clôture s'est tenu en mode virtuel, en novembre 2025. Au cours du cycle, des ateliers d'évaluation annuels ont été organisés afin d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre et d'améliorer les connaissances et les compétences pratiques des participants en matière d'efficacité des services postaux, de qualité du service et de conformité aux exigences du commerce électronique.

Le tableau ci-dessous présente les ateliers organisés dans le cadre du projet :

| Atelier | Dates | Lieu | Domaines d'intervention |
|----------------------|---------------------------|----------------|---|
| Atelier de démarrage | Du 13 au 15 décembre 2022 | Abuja, Nigeria | <ul style="list-style-type: none">✓ Lancement du projet - Aperçu du projet✓ Objectifs du projet, indicateurs clés de performance et résultats attendus.✓ Feuilles de route et plans d'action nationaux✓ Coopération OMD-UPU.✓ CDS 2022 Mise en œuvre des normes de messagerie électronique M53 (ITMREF) et M54 (REFRSP).✓ Norme de messagerie électronique M48 (CARDIT)✓ Outils de reporting et de suivi de la qualité. |

| | | | |
|--------------------------|---|--------------------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan d'intégration des produits (PIP) : recommandations pour la période 2022-2025. ✓ Cours de formation en ligne avancé sur la sécurité et la certification en matière de sécurité. ✓ Intégration du commerce électronique. ✓ Développement de l'EMS : continuité et reprise des activités. |
| 2 ^{ème} atelier | Du 14 au 18 août 2023 (Francophones) | Cotonou, Bénin | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualité de service et conformité de la qualité des données électroniques aux niveaux régional et national. ✓ Système de certification de la qualité de service de l'UPU et sa méthodologie ✓ Utilisation des rapports disponibles pour contrôler la qualité de service. ✓ □ Utilisation d'outils de reporting sur la qualité de service, tels que le système de contrôle de la qualité (QCS) et le système intégré de reporting sur la qualité (IQRS), pour contrôler les performances. |
| | Du 25 au 29 septembre 2023 (Anglophones) | Nairobi, Kenya | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Expérience pratique dans l'évaluation des rapports de conformité et de performance. ✓ Evaluation et examen des feuilles de route et des plans d'action des projets ORE nationaux. ✓ Visite sur place des installations postales, aéroportuaires et douanières pour obtenir des informations de première main sur les opérations. ✓ Partage des meilleures pratiques en matière de gestion de la qualité, de traitement du courrier, de conformité EAD, d'intégration du commerce électronique, etc. |
| 3 ^{ème} atelier | Du 6 au 10 mai 2024 | Gaborone, Botswana | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mise en œuvre des services physiques couvrant le plan d'intégration des produits (PIP) - modifications approuvées par le congrès de Riyad ✓ Performance en matière de qualité de service et de conformité de la qualité des données électroniques ✓ Fonds pour la qualité de service (FAQS) visant à améliorer la qualité de service ✓ Intégration du commerce électronique ✓ Performance EMS ✓ Sécurité postale ; conformité aux normes S58 et S59 et certification ; |

| | | | |
|--------------------------|-----------------------|----------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Adressage postal couvrant la conformité des adresses et la conformité et la certification S42 ; ✓ Visite du bureau d'échange de Gaborone |
| 4 ^{ème} atelier | Du 7 au 11 avril 2025 | Cotonou, Bénin | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etat d'avancement de la mise en œuvre du Projet ORE 3 et évaluation d'impact ✓ Suivi des feuilles de route nationales, des plans d'action et des résultats obtenus dans le cadre des projets ORE 3 et du Fonds pour la qualité du service (FAQS) ; ✓ Développement et mise en œuvre des services physiques ✓ Intégration du commerce électronique ✓ Visites sur place du centre de traitement du courrier international et des installations postales ✓ Transport et traitement du courrier ✓ Douanes et traitement du courrier ✓ Sécurité postale ✓ Rapports et suivi de la qualité des performances ✓ Aperçu du plan d'affaires, des normes et des procédures EMS, ainsi que des mises à jour sur les performances ✓ Plan d'affaires 2025-2029 du Système mondial de suivi (GMS). |
| Atelier de clôture | 20 novembre 2025 | Mode virtuel | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation des rapports d'évaluation régionaux ✓ Résumé des principales réalisations et meilleures pratiques du projet ORE ✓ Discussion sur les attentes des opérateurs postaux pour le prochain cycle |

5.0 REUNIONS MENSUELLES DE CONTROLE

Les facilitateurs régionaux du projet et les experts de terrain ont tenu des réunions mensuelles pour évaluer les progrès accomplis, discuter des défis opérationnels rencontrés par les organisations désignées dans le cadre de la mise en œuvre du projet et partager les meilleures pratiques. Dans certains cas, des experts du Bureau international de l'UPU ont été invités à participer aux réunions afin de guider les chefs de projet nationaux sur des résultats spécifiques.

6.0 MISSIONS D'EVALUATION SUR SITE

Des missions d'évaluation sur place ont été menées auprès de certains OD ayant participé au projet au cours du cycle. Les consultants opérationnels régionaux et les experts ont mené les missions d'évaluation sur place. Les principaux objectifs de ces missions étaient les suivants :

- Effectuer une évaluation sur site de l'état de préparation opérationnelle des OD pour le commerce électronique conformément aux objectifs et aux indicateurs clés de performance du projet ORE 3 et recommander des améliorations ;
- Assurer une formation sur site sur le système de gestion postale internationale – IPS et CDS et sur l'outil de reporting QCS/IQRS ;
- Evaluer le respect des conditions préalables à la certification en gestion de la qualité, en adressage et en sécurité postale ;
- Vérifier la mise en œuvre des activités ORE3 requises, fournir des contributions et recommander des modifications à la feuille de route et au plan d'action du projet.

Les missions d'évaluation ont été menées dans les pays suivants : **Afrique du Sud, Angola, Burundi, République centrafricaine, Tchad, Comores, Guinée équatoriale, Gabon, Guinée, Lesotho, Madagascar, Malawi, Maurice, Rwanda, Seychelles, Zambie et Zimbabwe.**

7.0 EVALUATION DU PROJET

Au cours de l'atelier de clôture, les experts régionaux du projet et les deux facilitateurs (pour les pays anglophones et francophones) ont présenté l'évaluation régionale du projet, notamment les principales réalisations, les défis et les attentes pour le prochain cycle.

Les rapports couvraient les sept (7) axes du projet et indiquaient les performances des pays de leurs sous-régions par rapport à l'année de référence 2021. Une nette amélioration a été enregistrée en ce qui concerne le respect des exigences opérationnelles, techniques et réglementaires minimales, l'échange électronique de données, la visibilité du courrier, la qualité et la conformité des données, ainsi que l'intégration de la chaîne logistique. Des performances faibles ont été enregistrées en matière de fiabilité et d'amélioration de la qualité de bout en bout, ainsi que dans le domaine de la certification et de l'intégration du commerce électronique.

7.1 Principales réalisations du projet - Certification

| N° | Etapes clés à franchir | OD les ayant franchies |
|----|---|--|
| 1. | Respect des conditions préalables et certification en gestion de la qualité | Burkina Faso, Ghana, Madagascar |
| 2. | Certification en sécurité | Burkina Faso, Botswana, Cap-Vert, Madagascar, Eswatini, Ghana, Guinée équatoriale, Kenya, Malawi, Seychelles, Sierra Leone, Tanzanie, Togo, Zimbabwe |
| 3. | Certification en adressage | Afrique du Sud, Comores, Maurice, Ouganda, Tanzanie, Zambie, Zimbabwe |

7.2 Résultats régionaux basés sur des indicateurs

Le coordinateur du projet, M. Chokri Elili, du Bureau international, a présenté une vue d'ensemble des résultats pour la région Afrique, basés sur les indicateurs.

Les grandes lignes de la présentation étaient les suivantes :

- i. **Visibilité du courrier** : Disparités entre les États membres. La Sierra Leone a obtenu d'excellents résultats, tandis que le Cameroun, le Niger et la Côte d'Ivoire ont enregistré une amélioration significative par rapport à leur niveau de 2021.
- ii. **Transmission moyenne de bout en bout en tant que destination (EMA vers EDH/EMH/EMI)** : Une nette amélioration pour la région. Cependant, la qualité du service demeure insuffisante par rapport aux attentes des clients. Le Burkina Faso a obtenu les meilleurs résultats, avec une durée moyenne de transmission de 14 jours.
- iii. **Moyenne douanière pour les importations** : Réduction du temps nécessaire pour la plupart des OD. Cependant, l'Angola, le Botswana, la Gambie, le Kenya, la Namibie et le Nigeria doivent encore s'améliorer.
- iv. **Conformité aux données électroniques préalables – ITMATT vs PREDEs** : bons résultats, supérieurs à 90 % pour la plupart des pays ;
- v. **Transport Étape 2 (Sortie)** :
 - a. Beaucoup d'améliorations sur le trajet entre le bureau d'échange (BE) d'origine et celui de destination, sauf pour la Côte d'Ivoire et le Cap-Vert ;
 - b. Performances des transporteurs - Burkina Faso, Zimbabwe, Namibie, Sierra Leone et Burundi, avec un délai de 5 à 9 jours.
- vi. **Transport - Entrée (RESBIT 21 vers RESCON)** : Le transport entre les installations des transporteurs et les bureaux de destination prend plus de temps pour certains OD, ce qui a un impact sur la deuxième étape et sur les performances de bout en bout. Les Comores, la Zambie et le Libéria prennent en moyenne entre 5 et 12 jours.

7.3 Défis

Les principaux défis cités par les experts de terrain étaient les suivants :

- ✓ Changement de chefs de projet nationaux et rotation du personnel ;
- ✓ Insuffisance des équipements et infrastructures informatiques ;
- ✓ Contraintes financières pour investir dans le commerce électronique ;
- ✓ Pénurie de personnel qualifié pour effectuer certaines activités ;
- ✓ Modification des réglementations en matière de sécurité, de douanes et de transport ;
- ✓ Vol limité pour le transport du courrier ;
- ✓ Coût élevé des systèmes du CTP de l'UPU ;
- ✓ Manque de soutien collaboratif de la part des parties prenantes ; douanes, compagnies aériennes, etc.

7.4 Attentes pour le prochain cycle

- ✓ Renforcement de la coopération/collaboration régionale ;
- ✓ Multiplication des occasions de partage d'expériences et de meilleures pratiques ;
- ✓ Poursuite du renforcement des capacités pour améliorer les compétences de la main-d'œuvre, en particulier en ce qui concerne les systèmes de l'UPU (IPS, CDS, IQRS, QCS, etc.) ;
- ✓ Développement de projets régionaux pour relever les défis communs en matière de transport du courrier et d'amélioration de la qualité ;
- ✓ Poursuite du soutien à la transformation numérique et à l'intégration du commerce électronique ;
- ✓ Création de centres de transport régionaux ;
- ✓ Accent mis sur la gestion de projet, avec des étapes annuelles et des indicateurs de performance clés clairement définis, afin de renforcer la responsabilité et le suivi..

8.0 RECOMMANDATIONS

- i. Les États membres doivent poursuivre la mise en œuvre des activités qui améliorent et maintiennent leur efficacité opérationnelle ;
- ii. Les États membres doivent veiller à participer à tout projet mis en œuvre visant à améliorer l'efficacité au cours du prochain cycle.

9.0 CONCLUSION

Le projet s'est achevé avec succès grâce à une participation active aux activités organisées dans le cadre de la mise en œuvre du projet ORE 3, ce qui a permis une amélioration notable de la situation dans la région par rapport à la période initiale du projet.