



MESSAGE DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'UPAP

À L'OCCASION DE LA JOURNÉE PANAFRICAINNE DES POSTES LE 18 JANVIER 2024

THÈME : « MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME EFFICACE DE GESTION DES CLIENTS »

Excellences, éminents dirigeants postaux, estimés partenaires, chers membres de la communauté postale africaine, recevez mes compliments assortis de mes salutations les plus chaleureuses en ce début d'année !

A l'aube de cette nouvelle année 2024, nous nous mobilisons tous ensemble pour commémorer le 18 janvier 2024 la Journée panafricaine des postes, et ce, en reconnaissance de l'héritage riche légué par la poste et de sa contribution inestimable à l'histoire et à l'évolution de notre très cher continent. Cette journée revêt une dimension panafricaine de haute envergure, car elle consacre un patrimoine de connectivité, d'innovation, de satisfaction du client et de progrès socio-économique nourri par le secteur postal aux quatre coins du continent africain.

Chaque année, la Journée panafricaine des postes marque et commémore la création de l'UPAP, agence spécialisée de l'Union africaine (UA) chargée du développement des services postaux en Afrique, en application de la décision de la Conférence constitutive des plénipotentiaires des États membres de l'Organisation de l'Union africaine (OUA), tenue le 18 janvier 1980 à Arusha en République unie de Tanzanie.

La célébration de cette Journée porte l'empreinte de la collaboration et de la résilience ancrées dans les réseaux postaux qui ont assuré au fil des générations la communication, ainsi que les échanges commerciaux et culturels à travers nos multiples territoires. Il s'agit ainsi d'un hommage appuyé à la poste au regard de sa contribution à l'édification de nos sociétés, à la dynamisation du tissu économique et à la résorption des fractures géographiques qui entravaient jadis la fluidité de nos échanges.

Le thème retenu pour cette année 2024 : « **Mise en place d'un système efficace de gestion des clients** », s'inscrit parfaitement dans la logique de l'engagement constant de la poste africaine à privilégier la digitalisation et les solutions orientées clients dans la prestation des services postaux. Ce thème fait corps par ailleurs avec le thème de la Journée mondiale de la poste 2023 : « **Unis pour la confiance : Collaborer pour un avenir sûr et connecté** », qui inscrit le client au cœur de toute activité postale.

Il est essentiel de faire valoir l'importance d'un système efficace de gestion de la clientèle si l'on aspire à améliorer la satisfaction du client, à cultiver la confiance et à raffermir la crédibilité de nos activités postales grâce aux avancées technologiques, à l'innovation et à la promotion de l'inclusion numérique. Cette démarche revêt une réelle importance pour la transformation et la modernisation des services postaux, car elle garantit le maintien de l'efficacité et de la pertinence de la poste dans un monde en perpétuelle évolution. Il ne fait guère de doute qu'au cœur de tout service postal efficace se déploie un dispositif performant susceptible de répondre aux attentes de la clientèle avec célérité, équité et transparence. La mise en place d'un système efficace de gestion de la clientèle ne se résume pas à un simple acte administratif, mais constitue en revanche la preuve de notre ardeur et notre engagement à procurer à nos clients une expérience fluide tout en répondant avec promptitude à leurs préoccupations.

En effet, le paysage postal contemporain propose une palette riche et variée de services numériques à forte composante technologique, dont le commerce électronique, les services administratifs en ligne, les services financiers numériques et la distribution avec suivi de parcours ; constituant ainsi un cadre inédit pour la satisfaction par les opérateurs postaux des préoccupations de la clientèle. Le déploiement d'une interface et d'un dispositif de gestion clients performants par les opérateurs désignés s'inscrit dans la vision collective de l'Union panafricaine des postes de se moderniser afin de mieux cerner les attentes en constante évolution de nos clients à l'ère du tout numérique. Grâce à des solutions et des outils numériques novateurs, les opérateurs désignés sont désormais en mesure à la fois de répondre avec diligence aux questions des clients, de renforcer la transparence du service et de procurer aux clients une meilleure maîtrise de leur expérience postale.

Profitant de cette occasion, le Secrétariat général exhorte tous les régulateurs postaux d'Afrique à réaffirmer leur engagement à valoriser les services postaux pour en faire un véritable catalyseur de la croissance et du développement économiques durables, ainsi que de la cohésion sociale sur l'ensemble du continent africain. Ainsi, il incombe aux autorités de régulation de veiller à ce que les réseaux postaux demeurent la pierre angulaire de l'inclusion, et à ce qu'aucune communauté ni aucun territoire ne soit laissé pour compte dans ce parcours participatif vers le progrès et la prospérité du secteur postal.

Les acteurs postaux devraient s'inspirer de l'adage « le client est roi » pour piloter des initiatives destinées à soigner les relations avec la clientèle, à promouvoir l'excellence opérationnelle et à insuffler une certaine confiance dans l'offre postale. Par ailleurs, la poste constitue la pierre angulaire pour la mise en place et la promotion d'une culture de redevabilité et d'amélioration continue au sein des réseaux postaux.

Ainsi, au cours des dernières années, l'Union panafricaine des postes, en liaison avec ses partenaires, a mené plusieurs actions visant à maintenir la convivialité des services postaux, notamment la Conférence philatélique africaine au Cap (Afrique du Sud) et à Rabat (Maroc), la Conférence des régulateurs postaux africains à Dakar (Sénégal) et les ateliers sur le commerce électronique (ORE) et les transferts financiers à Abuja (Nigéria).

En cette Journée panafricaine des postes, réaffirmons notre engagement à privilégier les partenariats, l'innovation et l'investissement dans la modernisation des services postaux avec comme priorité la mise en place de systèmes efficaces de gestion des relations avec la

clientèle. Ensemble, partageons les meilleures pratiques et investissons dans la formation et la technologie en vue de procurer à nos clients les services fiables et de proximité qui leur reviennent de droit. En procédant ainsi, nous parviendrons à libérer le plein potentiel de ce secteur intégré et à bâtir une Afrique plus interconnectée, plus prospère et plus inclusive pour les générations à venir, fidèle à la Vision 2063 de l'Union africaine, intitulée « **L'Afrique que nous voulons** ».

Aussi, cette commémoration de la Journée panafricaine de la poste constitue-t-elle l'occasion idéale de témoigner notre reconnaissance aux postiers et postières engagés et passionnés de toute l'Afrique qui œuvrent sans relâche à servir nos communautés et nos concitoyens. La constance de leur engagement et de leur dévouement, notamment en temps de crise, incarne l'éthique de la mission de service auprès de nos concitoyens, ainsi que l'esprit de résilience africaine apprécié à juste titre par le reste du monde.

En cette occasion prometteuse de la Journée panafricaine des postes, célébrons l'héritage de la poste, saisissons les opportunités offertes par le marché et réaffirmons notre engagement à consolider la capillarité du réseau postal dans la perspective de bâtir un avenir durable et interconnecté sur notre continent bien-aimé.

Nous vous remercions très chaleureusement pour le dévouement et l'engagement sans faille en faveur du développement des services postaux en Afrique.

Ensemble, redonnons à la poste ses lettres de noblesse pour le plus grand bonheur de nos clients !

Vive l'Afrique !

Vive la Communauté postale africaine !

Le Secrétaire général



Dr. Sifundo Chief Moyo