



*Original : français*

**UPAP/CAT/CET/01/2024 - Doc N°05**

## **COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES**

**3 et 4 JUIN 2024, ARUSHA, TANZANIE**

### **RAPPORT D'ETAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA DIGITALISATION POSTALE EN AFRIQUE**

<b>1. Objet</b>  <b>Point sur l'état de mise en œuvre de la digitalisation postale en Afrique</b>	<b>Références/Alinéas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan d'actions de l'UPAP 2022-2025</li><li>• Questionnaire sur la mise en œuvre de la digitalisation des services postaux en Afrique</li></ul>
<b>2. Décision attendue.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre note du document</li><li>• Fournir les orientations nécessaires</li></ul>	

## **1.0 INTRODUCTION**

Le questionnaire sur l'état de mise en œuvre de la digitalisation des services postaux en Afrique a été administré à la suite du succès enregistré par la réunion réussie du groupe de travail de l'UPAP sur la digitalisation et l'innovation (DIG) tenue le 25 avril 2023. L'objectif du questionnaire était d'obtenir et de réunir des informations sur la digitalisation des services postaux en Afrique pour vérifier l'état des lieux dans les États membres et signaler, si possible, les lacunes identifiées.

L'UPAP a conçu et diffusé un questionnaire pour évaluer le niveau de digitalisation au niveau des OD. Il couvrait les cinq (5) principaux piliers suivants au sein des différentes étapes de digitalisation des services postaux :

- i. Services postaux financiers et de paiement ;
- ii. Services de courrier ;
- iii. Intégration de la chaîne logistique ;
- iv. Infrastructure de développement et applications mobiles ;
- v. Fonctions de support.

Le questionnaire a été initialement envoyé aux Etats membres le 4 mai 2023 pour être retourné au Secrétariat général de l'UPAP le 26 mai 2023 au plus tard.

## **2.0 QUESTIONNAIRE SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA DIGITALISATION DES SERVICES POSTAUX EN AFRIQUE**

Le Secrétariat général a prolongé ce délai jusqu'au 17 juillet 2023, en raison du faible taux de réponse.

L'objectif était que tous les Etats membres répondent au questionnaire afin d'établir le niveau de digitalisation postale en Afrique. En 2024, le questionnaire a été rediffusé le 29 janvier 2024 pour permettre aux Etats membres qui n'avaient pas répondu en 2023 de le faire tandis que ceux qui avaient répondu pouvaient fournir une mise à jour si nécessaire. A terme, les réponses au questionnaire serviront à construire une véritable base de données sur l'état de la digitalisation en Afrique.

### **2.1 Analyse du questionnaire**

En 2023, le taux de réponse s'élevait à seulement 60%, soit 27 Etats membres sur 45. Il s'agit de : Angola, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Comores, République Démocratique du Congo, Egypte, Ethiopie, Eswatini, Ghana, Guinée, Kenya, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mali, Maroc, Namibie, Nigeria, Sierra Leone, Sénégal, Afrique du Sud, Tanzanie, Tunisie, Ouganda, Zambie et Zimbabwe.

Lorsque le document a été rediffusé en 2024, neuf autres Etats membres, à savoir l'Algérie, le Bénin, la Côte d'Ivoire, le Cameroun, le Libéria, le Niger, le Soudan, le Tchad et le Togo, ont répondu. L'analyse détaillée des réponses aux questionnaires de trente-six (36) OD est contenue dans les **annexes 1 et 2**.

***Dans l'ensemble, sur les cinq piliers de la digitalisation postale, le pilier Services de courrier représente plus de 83 %, suivi du pilier Chaîne logistique avec plus de 49 %.***

Aussi, les efforts doivent-ils être intensifiés pour digitaliser les infrastructures de développement et les applications mobiles, les services financiers et les fonctions de support, qui représentent respectivement 37%, 24% et 23% respectivement. Il convient toutefois de noter que le taux global de mise en œuvre des projets dans les 36 Etats membres est estimé à 21 %.

### **2.2 Analyse détaillée par pilier**

#### **2.2.1 Services financiers et de paiement postaux**

Dans cette section, les données des questionnaires remplis indiquent ce qui suit :

- La mise en œuvre globale des activités réalisées dans le cadre du pilier Services financiers et de paiement postaux qui couvre les aspects suivants: UPU-IP, IPS, STEFI, BAMS, QCS, PPS\*Clearing, FEIS, portefeuille électronique, Mobile Money, solutions E-banking, solutions numériques pour les livraisons en espèces, est réalisé à 24 %.
- Les activités actuellement en cours sont à 14%.
- Si l'on additionne les réalisations et les travaux en cours, le taux de réalisation sera d'environ 38%.

### **2.2.2 Services de messagerie**

Dans cette section, les résultats du questionnaire indiquent ce qui suit :

- La mise en œuvre de : IPS/IPS.POST/IPS.CLOUD, Utilisation de codes-barres S10, Echange de message EMEVT V3, Track and Trace, IBIS, QCS, GMS, EMS SMART est estimée à 83 %.
- Les activités en cours sont à 7%.
- Le taux global d'exécution des activités en cours et celles réalisées se situe autour de 90%.

### **2.2.3 Intégration de la chaîne logistique**

Concernant le pilier Intégration de la chaîne logistique, les résultats montrent les éléments suivants :

- Le taux de mise en œuvre des services e-gouvernementaux, CDS, Echange de (ITMAT, CUSITM, CUSRSP, ITMREF/REFRSP, CARDIT/RESBIT), EAD, CDS Kiosk, POS, ePOS...) est estimé à 49%.
- Les activités en cours sont à 20%.
- Le taux global d'exécution des activités réalisées et des travaux en cours est d'environ 69%. Malgré les efforts déployés par les OD, il reste encore du travail à faire pour arriver à un niveau de réalisation très appréciable.

### **2.2.4 Développement d'infrastructures et applications mobiles**

Concernant le pilier Infrastructures et Applications Mobiles qui regroupent les activités suivantes : Plateforme E-Commerce, Boutique E-Philatélie, Site Internet Interactif, Politique de Cybersécurité, Sauvegarde de l'alimentation et de la connectivité des Postes, Application Mobile pour la Poste, Plateforme de notification Clients SMS/email, mise en œuvre du système de gestion d'entreprise, entreposage les résultats se présentent comme suit :

- Les activités réalisées s'élèvent à 37%.
- Travaux en cours - 35%.
- Le taux global d'exécution des travaux en cours et des activités achevées est de 72 %.

Les OD doivent déployer davantage d'efforts pour garantir que les activités en cours soient achevées.

### **2.2.5 Fonctions de support**

Les résultats du questionnaire au niveau du pilier Fonctions Support qui couvre la mise en œuvre des éléments suivants : Formation aux compétences en Adressage numérique, Plan marketing, Digitalisation des timbres, Partenariat pour les technologies multifournisseurs, Intelligence artificielle, SMQ, Structure alignée sur la transformation numérique, ont indiqué ce qui suit. :

- Un taux de mise en œuvre de 23% pour les activités réalisées
- Les activités actuellement en cours ont un taux d'exécution de 30%.
- Le taux d'exécution global des activités achevées et des travaux en cours est d'environ 53%.
- Des efforts doivent être faits pour assurer un bon niveau de réalisation.

### **3.0 RECOMMANDATIONS**

Les recommandations dérivées de l'analyse sont les suivantes :

- Encourager les Etats membres à répondre aux questionnaires
- Concernant les activités qui n'ont pas encore été mises en œuvre, il sera nécessaire de déterminer les raisons et les solutions possibles pour leur mise en œuvre à l'avenir.
- Les Etats membres sont invités à poursuivre le programme de digitalisation.

### **3.0 DECISION ATTENDUE**

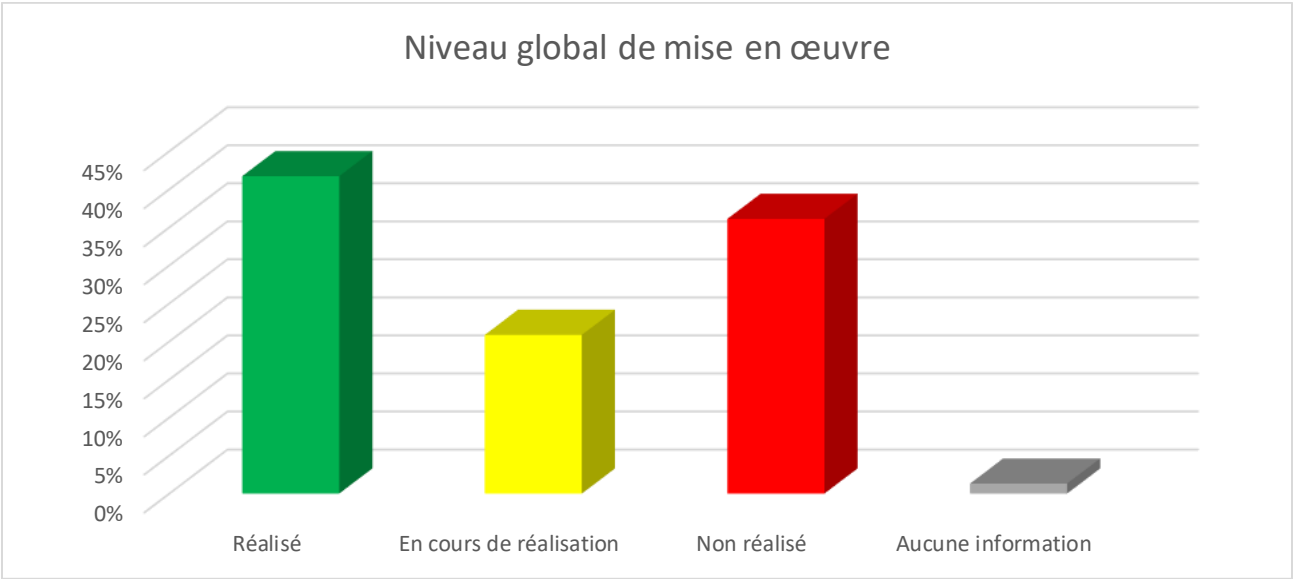
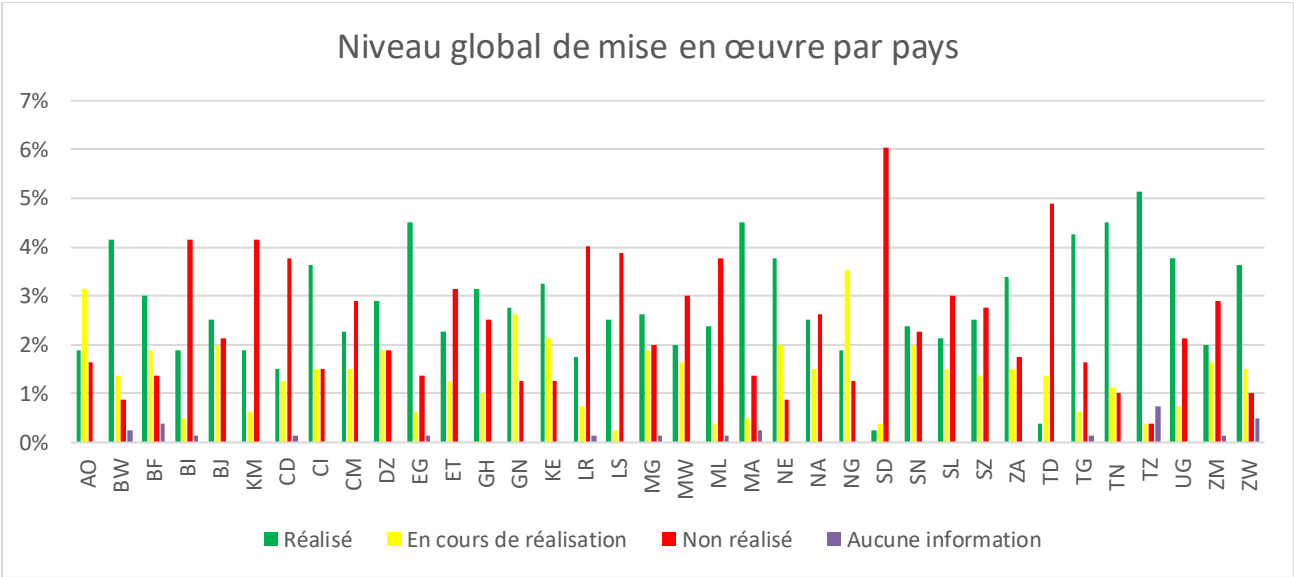
La Commission est invitée à :

- Adopter les recommandations faites
- Prendre note des informations contenues dans le présent document
- Prendre note des progrès réalisés et recommander des mesures supplémentaires pour combler les lacunes identifiées.

## Annexe 1 Détails par pilier et par pays

[illegible]

Annexe 2



### Niveau global de mise en œuvre par pilier en %

