



COMMISSION EXPLOITATION ET TECHNOLOGIES

UPAP/CET/GCL/01/2025 - Doc N°04

GROUPE DE TRAVAIL SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE
28 MARS 2025 (MODE VIRTUEL) 09H00 (TU)

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

1. Objet : <ul style="list-style-type: none">• Projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE 3)	Références/Alinéas <ul style="list-style-type: none">• Espace de travail ORE
2. Décisions attendues : <ul style="list-style-type: none">• Prendre note des progrès réalisés dans la mise en œuvre du projet ;• Adopter le rapport.	

1.0 INTRODUCTION

Le projet régional de préparation opérationnelle pour le commerce électronique en Afrique (**ORE 3**) est mis en œuvre par les opérateurs désignés dans le cadre du Plan de développement régional de l'UPU pour la région Afrique pour la période 2022-2025. L'objectif général du projet est d'améliorer les performances de distribution des réseaux postaux en modernisant les processus opérationnels et en utilisant des outils et systèmes informatiques standardisés, conformes aux exigences réglementaires, techniques et opérationnelles.

Les sept piliers fondamentaux du projet sont les 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.

Au sein des structures de gouvernance de l'UPAP, le projet ORE relève du groupe de travail sur la chaîne logistique, et sa mise en œuvre est comprise dans le plan d'action du groupe de travail. Ce rapport est donc soumis pour faire le point sur la mise en œuvre du projet.

Dans le cadre du projet ORE 3, des ateliers, des contrôles mensuels et des missions d'évaluation sur site sont organisés pour évaluer les progrès réalisés par chaque opérateur désigné (OD) participant dans la mise en œuvre de la feuille de route et du plan d'action nationaux.

Les activités ci-dessous ont été mises en œuvre au cours de l'année 2024.

2.0 ATELIERS

2.1 Troisième (3^{ème}) atelier ORE 3

Le troisième atelier ORE 3 pour l'Afrique s'est tenu à Gaborone, au Botswana, du 6 au 10 mai 2024. L'atelier visait à améliorer les connaissances et les compétences pratiques des participants en matière d'efficacité du service postal, de qualité de service et de conformité aux exigences du commerce électronique.

Tous les pays participants ont assisté à l'atelier, l'UPU ayant accordé une bourse au chef de projet national/membre de l'équipe nationale responsable des opérations de chaque bureau de poste participant. Le Secrétariat général de l'UPAP était représenté à l'atelier par le responsable des services physiques, du commerce électronique et de la chaîne logistique.

L'atelier a couvert les grands thèmes et activités suivants :

- Mise en œuvre des services physiques couvrant le Plan d'intégration des produits (PIP) ; les modifications approuvées par le Congrès de Riyad ; les nouvelles données du CEP ; et les travaux futurs sur la révision du PIP ;
- Performance en matière de qualité de service et de conformité à la qualité des données électroniques, tant au niveau régional qu'au niveau national ;
- Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) ;
- Intégration du commerce électronique ;
- Performances EMS ;
- Sécurité postale ; conformité aux normes S58 & S59 et Certification ;
- Adressage postal couvrant la conformité des adresses et la certification S42 ;
- Visite du site du bureau d'échange de Gaborone.

2.2 Quatrième (4^{ème}) atelier ORE 3

Le quatrième atelier ORE pour la région Afrique se tiendra du 7 au 11 avril à Cotonou, au Bénin. Il abordera les principaux thèmes suivants :

- ✓ **Etat de mise en œuvre de l'ORE 3 et évaluation de l'impact** sur la région selon les principaux ICP ;
- ✓ **Suivi de la feuille de route ORE 3, des plans d'action nationaux et des réalisations en matière de performance** selon les principaux indicateurs clés de performance au cours de la période 2022-2025 par rapport à 2021 (année de référence) - présentations par les OD :

- ✓ **Projets du Fonds pour la qualité du service (FAQS) ;**
- ✓ **Développement et mise en œuvre des services physiques :** état du plan d'intégration des produits (PIP), futur PIP proposé pour le cycle 2026-2029, portefeuille actuel de services physiques, portefeuille proposé en attente d'approbation par le 28^{ème} Congrès ; le Compendium de la Poste aux lettres en ligne (LPCO), le Compendium des Colis en ligne (PPCO) ;
- ✓ **Intégration du commerce électronique** avec des conditions préalables stratégiques pour le succès, y compris les éléments numériques, physiques et de paiement ; échanges de données améliorés et interconnexion dans les réseaux de la chaîne logistique ; intégration des clients et gestion des relations ;
- ✓ **Visites sur site** du Centre de traitement du courrier international et des installations postales ;
- ✓ **Transport et traitement du courrier :** améliorer l'efficacité, la fiabilité et la flexibilité du réseau de transport du courrier ;
- ✓ **Traitement douanier et postal :** assurer un traitement douanier fluide et le respect des réglementations internationales, des publications douanières, des nouvelles CN22 et CN23, etc.
- ✓ **Sécurité postale :** mise en conformité avec les normes S58 et S59, processus de certification, défis et meilleures pratiques, développements Trainpost ;
- ✓ **Rapports sur les performances de qualité et suivi** du traitement du courrier pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la fiabilité du service en utilisant le système de contrôle de la qualité de l'UPU (CQS), les mégadonnées du courrier et le système intégré de rapports sur la qualité (IQRS) ;
- ✓ **Aperçu du plan d'affaires,** des normes et des procédures du SGE, ainsi que des mises à jour des performances, des analyses et des plans d'action suggérés pour l'amélioration ;
- ✓ **Plan d'affaires 2025-2029 du Système mondial de surveillance (GMS),** GMS Link pour une connectivité transparente et GMS Edge pour des débits de données et une efficacité de transmission améliorés ;
- ✓ **Discussion ouverte sur les principaux projets stratégiques régionaux** pour soutenir les priorités et les besoins de chaque région, afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de promouvoir le développement du commerce électronique dans le cycle 2026-2029.

3.0 REUNIONS MENSUELLES DE CONTROLE

Au début du projet, les OD participants ont élaboré des feuilles de route et des plans d'action nationaux conformes aux sept piliers du projet pour permettre le suivi et l'évaluation des progrès réalisés dans la mise en œuvre du projet.

Des réunions mensuelles de contrôle sont organisées avec les facilitateurs régionaux du projet et les experts sur le terrain afin d'évaluer les progrès, d'aborder les difficultés rencontrées par les bureaux désignés dans la mise

en œuvre du projet et de partager les meilleures pratiques. Dans certains cas, des experts du Bureau international de l'UPU sont invités à ces réunions pour orienter les chefs de projet nationaux sur certains livrables.

Les opérateurs désignés à différents niveaux dans la mise en œuvre de leurs feuilles de route et plans d'action téléchargent ces documents sur l'espace de travail ORE pour que le facilitateur du projet et les experts sur le terrain puissent suivre leurs progrès et les aider si nécessaire.

Six réunions de contrôle ont été organisées pour les OD anglophones et francophones depuis la tenue du 3^{ème} atelier ORE 3.

Les réunions de contrôle ont couvert les principaux sujets suivants :

- Performance dans la mise en œuvre des feuilles de route et des plans d'action ;
- Défis rencontrés par les OD participants ;
- Examen des performances ORE - Fiabilité E2E ;
- Aperçu de haut niveau des performances de l'EAD ;
- Rapports de conformité EAD ;
- Partage des meilleures pratiques ;

4.0 MISSIONS D'EVALUATION SUR SITE

Des missions d'évaluation sur site sont menées au niveau de chaque OD participant au cours du cycle. Des consultants et experts opérationnels régionaux conduisent ces missions d'évaluation sur site. Les principaux objectifs de ces missions sont 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.

En 2024, une seule mission d'évaluation a été menée en Angola.

5.0 ATELIERS DE SENSIBILISATION AU PROJET DE FONDS POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE - QSFLDC2402 DANS LES REGIONS AFRIQUE, ARABES ET CARAÏBES

L'UPU a organisé deux ateliers de sensibilisation sur le projet de Fonds pour la qualité de service (FQS) pour les pays les moins avancés (PMA) des régions Afrique, Arabe et Caraïbes. Le premier atelier de lancement s'est tenu virtuellement le 3 octobre 2024, tandis que le second s'est tenu le 4 février 2025. Les coordinateurs du FAQS et les équipes du projet ORE 3 des régions ont participé à ces ateliers.

Le QSLDC2402 est un projet de fonds commun sur le « **Renforcement des capacités pour l'amélioration de la qualité du courrier dans les PMA pour les régions Afrique, Arabe et Caraïbes** ».

En Afrique, les OD participants sont : Angola, Bénin, Burkina Faso, Burundi, République centrafricaine, Tchad, Comores, République démocratique du Congo, Djibouti, Ethiopie, Erythrée, Gambie, Guinée, Guinée-Bissau, Lesotho, Libéria, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Niger, Ouganda, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Soudan du Sud, Soudan, Togo, République-Unie de Tanzanie et Zambie.

Le projet se concentre sur deux défis clés :

- a) Améliorer et renforcer la couverture numérique ;
- b) Renforcement des capacités.

Les ateliers se sont concentrés sur les thèmes clés suivants :

- Aperçu du projet ;
- Contacts clés pour le projet ;
- Opérations de courrier entrant et qualité de service (cartographie des processus et définition des objectifs) ;
- Performance EAD & Sécurité Postale.

6.0 RECOMMANDATIONS ET PISTES D'ACTION

- i) Les chefs de projet nationaux doivent continuer à mettre en œuvre les activités prévues dans leurs feuilles de route et plans d'action nationaux afin de garantir une amélioration globale des performances régionales d'ici à la fin du projet ;
- ii) Les Etats membres participant au projet QSLDC2402 sur le «**Renforcement des capacités pour l'amélioration de la qualité du courrier dans les PMA pour les régions Afrique, Arabe et Caraïbes**» doivent assurer la participation active de leur personnel aux ateliers pour tirer le meilleur parti du projet.

7.0 CONCLUSION

- Prendre note des progrès réalisés dans la mise en œuvre du projet ;
- Adopter le rapport.