



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Union Postale Universelle (UPU)

Préparation opérationnelle au commerce électronique

Atelier UEMOA sur le E-Commerce

Ouagadougou, Burkina Faso, 9-11 octobre 2018

Salam Sanfo, Coordonnateur regional, Afrique de l'Ouest et Centrale

© UPU 2018 – All rights reserved



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Journée Mondiale de la Poste (JMP)

La Poste : livrer du bien au monde entier

« A l'ère du numérique, la poste s'est positionnée comme un acteur majeur du commerce électronique mondial. Son approche axée sur un réseau mondial unique fait de la poste un partenaire de distribution évident pour les entreprises qui vendent leurs produits en ligne. Les clients choisissent de faire affaire avec la poste en raison de sa réputation, de sa fiabilité et de son coût abordable. »



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Agenda

- Bref aperçu de l'Union Postale Universelle (UPU);
- Le Plan de développement régional (PDR) pour l'Afrique;
- Les objectifs du projet ORE;
- L'axe principal du projet;
- Les principaux piliers opérationnels du projet;
- EDI et outils informatiques;
- La mise en œuvre du projet;
- Les défis des postes;
- Les solutions proposées;
- Recommandation/plaidoyer.



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

L'Union Postale Universelle

- Agence spécialisée des Nations unies (1874), 192 pays membres, siège à Berne en Suisse;
- Principal forum de coopération et d'échanges entre les acteurs majeurs du secteur postal global;
- Participe à l'atteinte des ODD (11/17);
- Principal organe : Congrès (tous les 4 ans);
- SPMI (2016 à Istanbul) qui se décline en PDR pour l'Afrique.



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Le Plan de développement régional (PDR)

4 projets stratégiques pour le cycle 2017-2020 qui sont :

- 1 – **Le E-Commerce** (priorité de premier niveau);
- 2 – Les services postaux de paiements;
- 3 – La réforme des secteurs postaux;
- 4 – La digitalisation des réseaux postaux.

Le projet E-Commerce a été lancé sous forme de projet régional ORE (Operational Readiness for E-commerce) en mai 2017 à Nairobi au Kenya et concerne tous les pays africains.



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

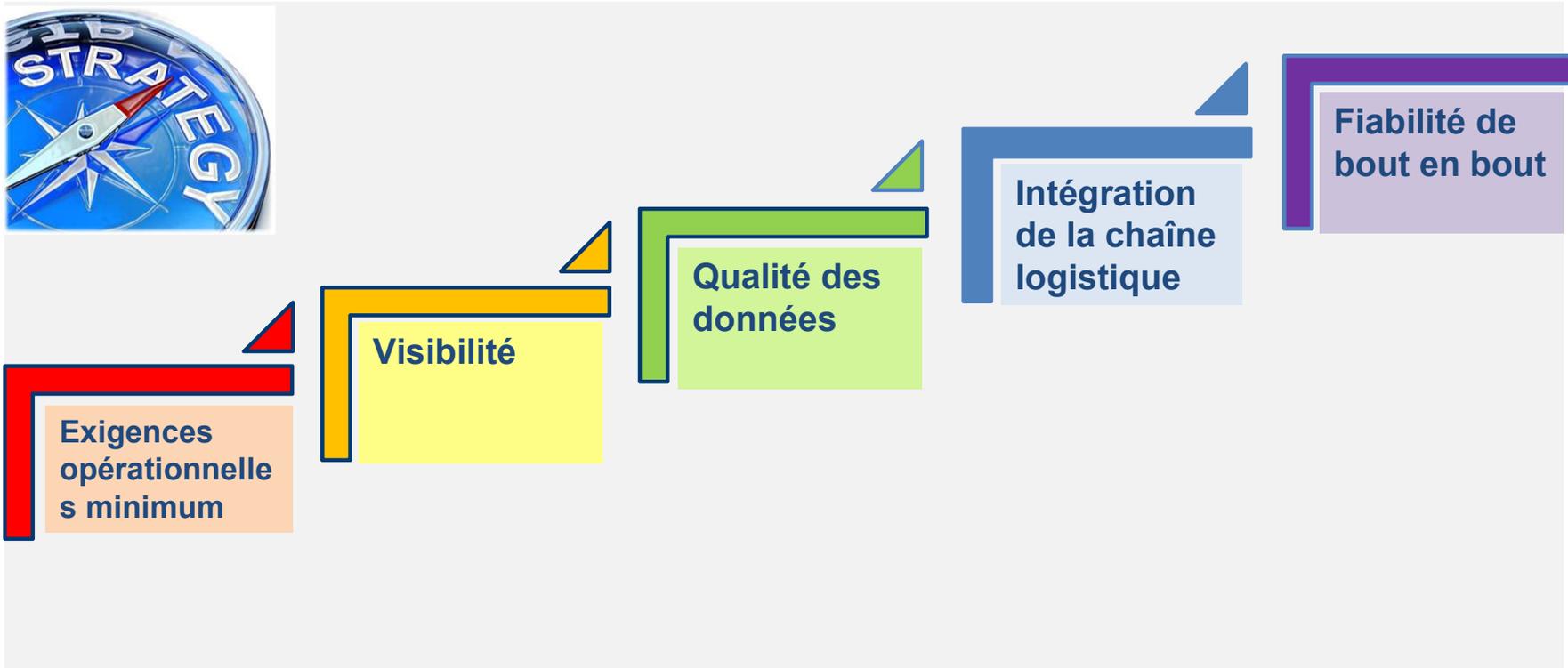
Objectifs du projet

- ✓ Opérateurs postaux, acteurs clés du commerce électronique;
- ✓ La Poste, infrastructure de distribution pour commerçants en ligne;
- ✓ Surmonter les obstacles qui empêchent les transactions transfrontalières en ligne;
- ✓ Contribuer à la croissance continue du commerce électronique (fiabilité de bout en bout, suivi localisation, visualisation des échanges de messages EDI, options de distribution, saisie de données à la source, solutions de retour, services simplifiés à la clientèle, etc.).



Principaux piliers de la préparation opérationnelle (plans d'actions)

Domaines d'action





Principaux piliers de la préparation opérationnelle (Suite)

Exigences opérationnelles minimum

- Mettre en œuvre les normes opérationnelles minimales applicables aux produits
- Mettre en œuvre une structure et une politique en matière de gestion de la qualité
- Définir une cartographie générale des processus de bout en bout et des heures critiques
- Fixer des normes pour chaque étape de la chaîne de bout en bout dans le cadre du projet
- Mettre à jour tous les recueils
- Migrer vers IPS.post ou la version la plus récente d'IPS (sauf opérateurs désignés ayant leur propre logiciel)
- Mettre en œuvre le plan d'intégration des produits (S10 pour les paquets, nouvelle classification)
- Offrir le choix en matière de distribution et un service de retour
- Mettre en œuvre un système d'adressage et de codes postaux
- Proposer des solutions de paiement adaptées au commerce électronique

Visibilité

- Messages EDI
 - Adopter les normes de l'UPU relatives aux messages EDI, aux événements EMSEVT v3 et aux éléments de données obligatoires
 - Saisir les données d'adresse et les données douanières à la source
 - Transmettre les données dans les délais et les partager avec les opérateurs désignés, les compagnies aériennes et les douanes
- Outils informatiques normalisés et systèmes d'établissement de rapports
 - Utiliser tous les outils informatiques disponibles, comme IPS, CDS, GlobalCSS, COMPAS, IFS
 - Utiliser les systèmes d'établissement de rapports disponibles et tous les rapports pour chaque étape de la chaîne de bout en bout (QCS, STORM, GMS, etc.)
 - Mettre en œuvre le GMS de bout en bout en utilisant la technologie RFID

Qualité des données

- Contrôle de conformité
 - Transmettre tous les messages EDI, événements EMSEVT v3 et éléments de données obligatoires
 - Transmettre dans les délais les informations relatives aux événements de suivi (RESDDES et ITMATT)
 - Analyser la conformité des CTCI
 - Contrôler (CTP)
 - Conformité des messages EDI
 - Conformité des événements
 - Conformité des éléments de données
 - Respect des délais
- Rapports de conformité
 - Utiliser les nouveaux outils d'établissement de rapports (Renseignement économique)
 - Optimiser les avantages de l'échange de messages EDI grâce à l'extraction de données pour alimenter les systèmes informatiques nationaux

Intégration de la chaîne logistique

- Transport
 - Concevoir le plan d'exploitation
 - Assurer la comptabilité opérationnelle avec les compagnies aériennes
 - Echanger des messages CARDIT/RESDDIT
 - Utiliser les rapports relatifs au niveau de l'envoi/de la dépêche/du groupage pour l'étape 2
 - Analyser le temps de transport
 - Tester le transport sans document papier
- Douanes
 - Elaborer un plan et une politique pour les opérations
 - Mettre en œuvre le CDS et échanger des messages ITMATT, CUSITM et CUSRP
 - Analyser le temps en douane
 - Participer aux activités conjointes avec les douanes et les compagnies aériennes
- Sécurité
 - Mettre en œuvre la politique et les normes S58 et S59
- Normes et adressage
 - Mettre en œuvre les messages EDI, les normes techniques et les listes de codes
 - Mettre en œuvre la norme S42

Fiabilité de bout en bout

- Fiabilité de la performance de bout en bout
 - Mettre en place, contrôler et appliquer des normes par liaison pour chaque étape de la chaîne de bout en bout (v. matrice)
 - Lier tous les rapports de performance (QCS, STORM, GMS, etc.) aux accords sur le niveau de service (internes et externes) avec les partenaires
 - Mettre en œuvre et respecter toutes les normes opérationnelles applicables aux produits
 - Assurer la qualité des réponses du service à la clientèle (GlobalCSS)
 - Mettre en place des systèmes de rémunération adéquats (systèmes de rémunération en fonction des résultats dans la chaîne de bout en bout) et les services supplémentaires de l'UPU
 - Obtenir la certification S42
 - Certificats EMS et UPU



Echange de données et outils informatiques

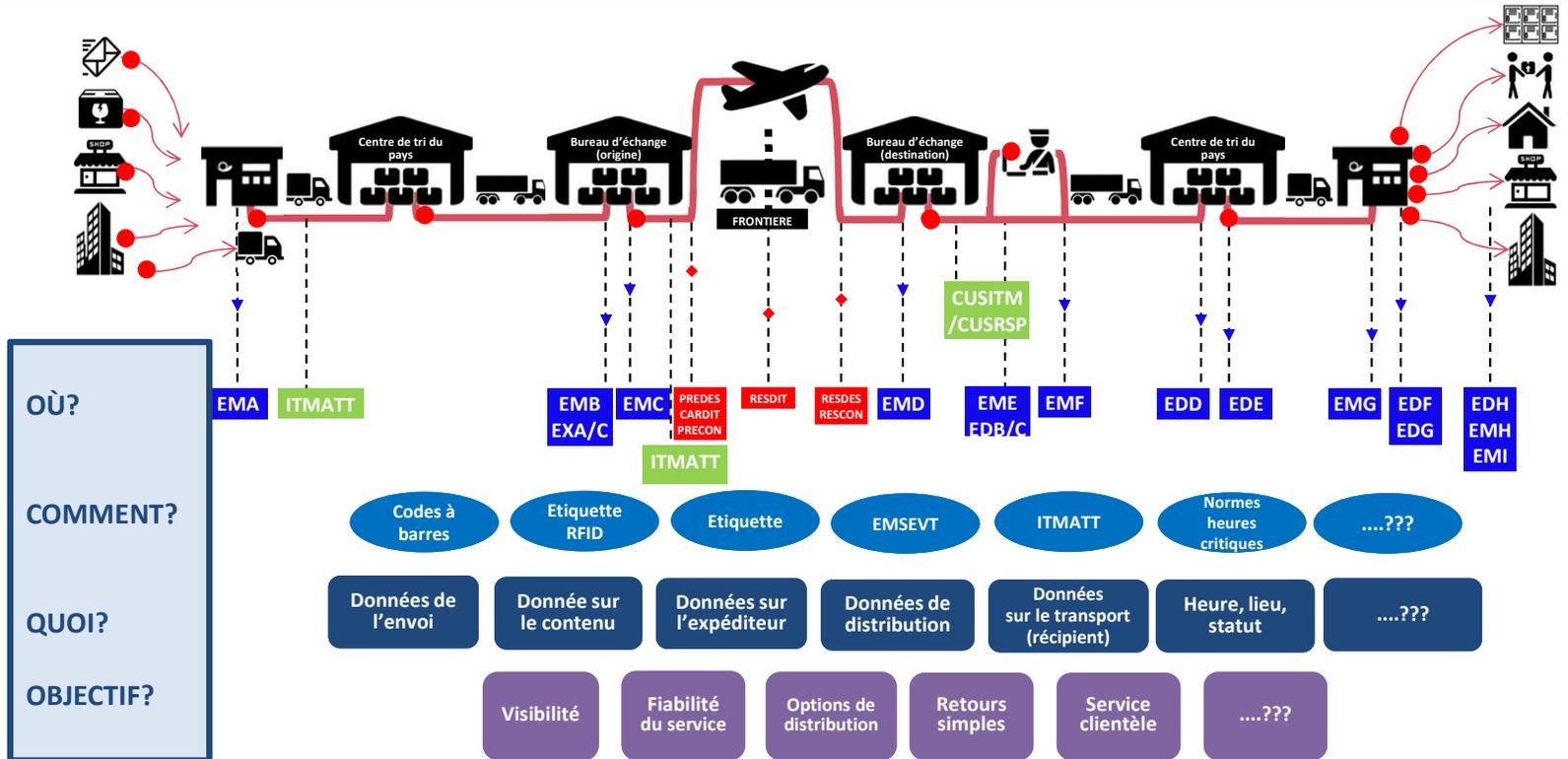
Visibilité

Messages EDI

- Adopter les normes de l'UPU relatives aux messages EDI, aux événements EMSEVT v3 et aux éléments de données obligatoires
- Saisir les données d'adresse et les données douanières à la source
- Transmettre les données dans les délais et les partager avec les opérateurs désignés, les compagnies aériennes et les douanes

Outils informatiques normalisés et systèmes d'établissement de rapports

- Utiliser tous les outils informatiques disponibles, comme IPS, CDS, GlobalCSS, COMPAS, IFS
- Utiliser les systèmes d'établissement de rapports disponibles et tous les rapports pour chaque étape de la chaîne de bout en bout (QCS, STORM, GMS, etc.)
- Mettre en œuvre le GMS de bout en bout en utilisant la technologie RFID





UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Mise en œuvre du projet ORE

- ❖ Feuilles de route et plan d'actions pour tous les pays en 2017;
- ❖ Management du projet : équipe de pilotage à Berne, Gestionnaires régionaux de projet (GRP), facilitateurs régionaux pour suivre au quotidien les CPN en vue de la mise en œuvre effective des plans d'actions;
- ❖ Accompagnement de l'UPU :
 - ✓ Missions d'évaluations, formations des acteurs, équipements;
 - ✓ Ateliers d'évaluation des plans d'actions (3^e atelier en août à Dakar);
 - ✓ Mise à disposition d'outils informatiques (CTP).



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Principaux défis

- Tarifs élevés de distribution;
- Distribution à domicile;
- Accès à des notifications électroniques concernant la distribution;
- Manque d'adressage harmonisé;
- Longueur des procédures douanières;
- Difficultés dans les procédures de paiement



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Solutions proposées

- « Marchandises » et « documents »;
- Codes à barres pour compter du 1^{er} janvier 2018;
- Application IPS afin d'assurer les échanges de données;
- CDS, système de déclaration en douane;
- QCS, système de contrôle de la qualité;
- GMS, système de contrôle mondial des délais de transmission des envois;
- 660 000 bureaux de postes dans 192 pays qui servent de relais pour la distribution des envois du E-Commerce;
- Plateforme de géolocalisation dans certains pays pour la distribution;
- Expérience avérée en matière de collecte, de traitement, d'acheminement et de distribution qui se modernise avec le projet ORE.



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Recommandation / plaidoyer

- ❖ **SERVICE POSTAL UNIVERSEL** (accessibilité, prix abordables, qualité de service)
- ❖ **UTILISER LES RESEAUX POSTAUX POUR REUSSIR LE E-COMMERCE DANS L'ESPACE UEMOA.**
- ❖ **ACCOMPAGNER L'UPU ET LES POSTES AFIN DE RENFORCER LES RESEAUX POSTAUX.**



UPU

UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Je vous remercie pour votre attention

salam.sanfo@upu.int

www.upu.int