

Préparation numérique pour le commerce électronique

Le numérique bouleverse les chaînes logistiques et la manière dont les clients achètent en ligne, provoquant de profonds changements pour les postes, qui doivent redéfinir leurs objectifs stratégiques pour améliorer la prévisibilité, la transparence, la sécurité et l'efficacité afin de répondre aux nouveaux besoins des clients.

C'est dans ce contexte que le Bureau international de l'UPU a élaboré des projets de renforcement des capacités et d'assistance technique, dans le but de coordonner et de renforcer les capacités numériques des postes. Ces projets suivent une approche intégrée pour aider les opérateurs postaux à moderniser leurs stratégies numériques, utiliser tous les outils informatiques et mettre en œuvre des solutions opérationnelles répondant aux exigences du commerce électronique.

Le principal objectif de l'UPU consiste à veiller à ce que les postes soient prêtes sur le plan numérique afin de garantir la fluidité du commerce électronique transfrontalier, en faisant en sorte que la politique gouvernementale soit alignée avec la stratégie postale relative au commerce électronique et utilise tous les leviers numériques pour proposer aux citoyens un accès simple et fiable aux services postaux et ainsi répondre aux attentes des Pays-membres qui ont fait du commerce électronique leur première priorité.

Objectifs du projet de préparation numérique pour le commerce électronique

L'objectif est de capitaliser sur les principales capacités numériques existantes et d'identifier toute capacité pouvant être renforcée afin d'achever la préparation numérique pour le commerce électronique. Le but ultime consiste à veiller à ce que les commerçants en ligne disposent de l'infrastructure de distribution adaptée pour développer leurs activités par

l'intermédiaire des postes. La préparation numérique pour le commerce électronique vise aussi à créer un écosystème de commerce électronique transfrontalier fourni par les postes au moyen de services numériques de marketing, pour les ventes et l'hébergement Web, reliés à des plates-formes de commerce électronique en ligne grâce à un ensemble de normes de l'UPU et d'outils informatiques innovants.

Le projet offre aux opérateurs postaux, au moyen d'activités incluses dans les trois piliers (v. ci-dessous), l'appui nécessaire pour leur permettre de proposer un portefeuille intégré de produits UPU fiables, traçables et financièrement abordables et de répondre aux besoins des clients et des revendeurs en ligne

Examen des processus du projet de préparation numérique pour le commerce électronique



Piliers clés du projet de préparation numérique pour le commerce électronique

Le tableau ci-après présente les piliers clés de la préparation numérique pour le commerce électronique.

Tableau 6.3 - Piliers clés de la préparation numérique au commerce électronique

EXIGENCES MINIMALES	CADRES POLITIQUES
<p>ACTIONS RECOMMANDÉES</p> <p>Constituer UNE ÉQUIPE DE PROJET NATIONALE</p> <p>CRÉER UNE LISTE DE CONTACTS (directeurs généraux, membres chargés du suivi, experts du Bureau international, régulateur, ministère)</p> <p>Élaborer une FEUILLE DE ROUTE et un PLAN D'ACTION</p>	<p>ACTIONS RECOMMANDÉES</p> <p>Veiller à ce que les cadres législatif et réglementaire rendent possibles des opportunités numériques</p> <p>Élaborer des cadres législatif et réglementaire favorisant la coordination des TIC dans le secteur public</p> <p>Évaluer l'impact des textes réglementaires en tenant compte de la question numérique</p> <p>LEVIERS/ASSISTANCE</p> <p>Ensemble de politiques et de règlements pour le gouvernement et les régulateurs</p> <p>Proposition de textes réglementaires innovants pour la participation du secteur postal au commerce électronique</p> <p>Étude du positionnement stratégique des postes dans le commerce électronique</p>

POSTAL DIGITAL STRATEGY	TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
<p>ACTIONS RECOMMANDÉES</p> <p>STRATÉGIE NUMÉRIQUE;</p> <p>MÉCANISME DE COORDINATION: lier la stratégie postale numérique aux stratégies numériques nationales</p> <p>DÉFINIR LE RÔLE DE L'ORGANISATION dans l'économie numérique</p> <p>Analyser des ÉTUDES DE CAS de transformation numérique</p> <p>LEVIERS/ASSISTANCE</p> <p>MÉTHODOLOGIE d'évaluation de la stratégie numérique et des stratégies de transformation numérique</p> <p>MÉCANISME DE COORDINATION faisant intervenir la communauté internationale et les gouvernements</p> <p>RAPPORT PHARE DE L'UPU («Économie numérique et activités postales numériques»)</p> <p>ÉTUDES DE CAS DE L'UPU</p>	<p>ACTIONS RECOMMANDÉES</p> <p>Développer LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES INTERNES</p> <p>Gérer LES RISQUES SUR INTERNET</p> <p>APPLICATIONS MOBILES</p> <p>Créer une BOUTIQUE EN LIGNE</p> <p>LEVIERS/ASSISTANCE</p> <p>TRAINPOST: services et apprentissage en ligne/ nouveau cours en ligne sur le commerce électronique et la transformation numérique</p> <p>.POST services de suivi et d'établissement de rapports en ligne</p> <p>Cahier des charges des APPLICATIONS MOBILES (générique)</p> <p>Directives sur des places de MARCHÉ VIRTUELLES</p>

Exigences minimales

- **Constituer une équipe de projet nationale.**
- **Créer une liste de contacts (directeurs généraux, experts du Bureau international, régulateur, ministère).**
- **Élaborer une feuille de route et un plan d'action.**

Politique pour le commerce électronique et engagement des parties intéressées

Tableau 6.4 - **Actions recommandées pour le commerce électronique**

ACTIONS RECOMMANDÉES	LEVIERS/ASSISTANCE	MISE EN ŒUVRE/ACTIONS
Veiller à ce que les cadres législatif et réglementaire rendent possibles des opportunités numériques	Ensemble de politiques et de réglementations pour le gouvernement et les régulateurs	Les pays peuvent se reporter au programme du Bureau international relatif à l'utilisation du levier (sur demande)
Élaborer des cadres législatif et réglementaire favorisant la coordination des TIC dans le secteur public	Proposition de textes réglementaires innovants pour la participation du secteur postal au commerce électronique	Les pays peuvent se reporter au programme du Bureau international relatif à l'utilisation du levier (sur demande)
Évaluer l'impact des textes réglementaires en tenant compte de la question numérique	Étude du positionnement stratégique des postes dans le commerce électronique	Les pays peuvent se reporter au programme du Bureau international relatif à l'utilisation du levier (sur demande)

Stratégie postale numérique relative au commerce électronique

Tableau 6.5 - **Stratégie postale numérique relative au commerce électronique**

ACTIONS RECOMMANDÉES	LEVIERS/ASSISTANCE	MISE EN ŒUVRE/ACTIONS
Stratégie numérique	Méthodologie d'évaluation de la stratégie numérique et des stratégies de transformation numérique	L'UPU peut avoir recours à des spécialistes internes et des consultants externes pour procéder à des examens (sur demande, selon les fonds disponibles)
Mécanismes de coordination – Lier la stratégie postale numérique aux stratégies numériques nationales	Mécanisme de coordination faisant intervenir la communauté internationale et les gouvernements pour mettre en avant le rôle des postes dans la mise en œuvre de l'économie numérique	L'UPU favorisera les échanges à différents niveaux pour installer un dialogue
Définir le rôle de l'organisation dans l'économie numérique	Rapport phare de l'UPU – Digital Economy and Postal Digital Activities (disponible en anglais sur le site Web de l'UPU) – et notes de politiques/directives pour la mise en œuvre du commerce électronique – Guide de l'UPU sur le commerce électronique (disponible sur le site Web de l'UPU)	Les pays peuvent se reporter au programme du Bureau international relatif à l'utilisation des leviers (sur demande)
Évaluer des études de cas de transformation numérique	Bibliothèque d'études de cas de l'UPU	Le Bureau international peut fournir aux pays des études de cas relatives à des domaines particuliers (sur demande)

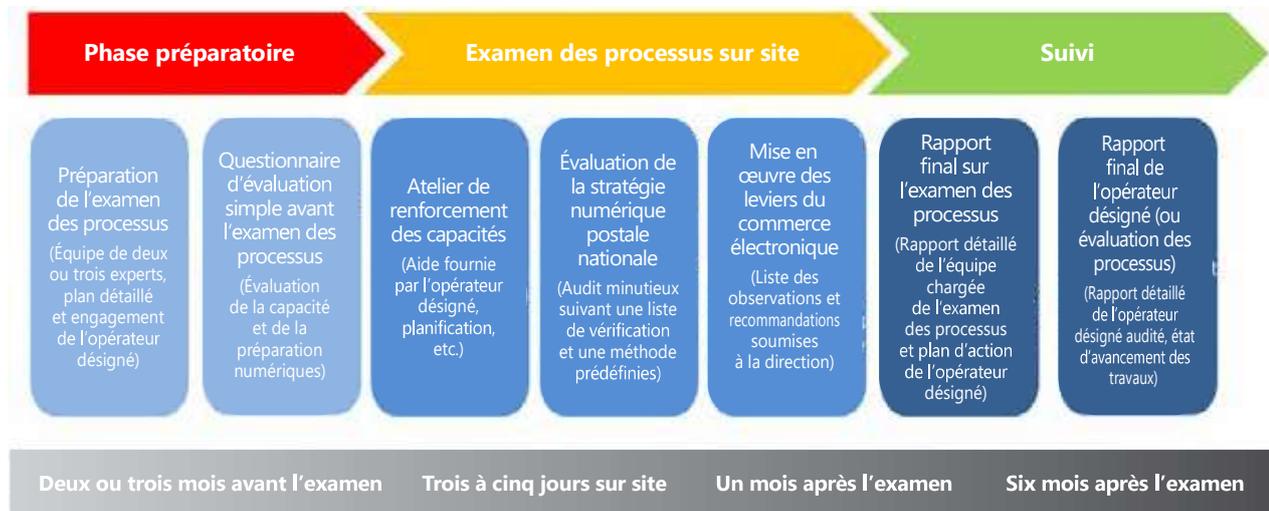
Mise en place des capacités numériques

Tableau 6.6 - Mise en place des capacités numériques

ACTIONS RECOMMANDÉES	LEVIERS/ASSISTANCE	MISE EN ŒUVRE/ACTIONS
Développer les compétences numériques internes	TRAINPOST: services et apprentissage en ligne/nouveau cours en ligne sur le commerce électronique et la transformation numérique	Le programme de l'UPU peut offrir un accès aux cours en ligne de la plateforme TRAINPOST afin d'approfondir les compétences du personnel
Gérer les risques sur Internet	.POST: services de suivi et d'établissement de rapports en ligne	Le programme de l'UPU encourage et évalue l'adoption de .POST au moyen de webinaires et des réunions individuelles d'information et d'appui au processus d'admission pour les pays intéressés
Applications mobiles	Cahier des charges des applications mobiles (générique)	Conformément à la méthodologie de préparation numérique pour le commerce électronique, les pays peuvent choisir de mettre en œuvre le cahier des charges de manière directe, demander un appui à l'UPU pour échanger de manière étroite avec les autres acteurs, ou demander au CTP de développer une solution coopérative (selon les fonds disponibles)
Créer une boutique en ligne	Directives sur les places de marché virtuelles	Le programme de l'UPU encourage et évalue l'adoption de .POST au moyen de webinaires et des réunions individuelles d'information et d'appui au processus d'admission pour les pays intéressés

Méthodologie du projet de préparation numérique pour le commerce électronique

Étapes de l'examen des processus



Livrables

- **Évaluation des capacités numériques au regard de la préparation numérique pour le commerce électronique.**
- **Boîte à outils de transformation pour la préparation numérique pour le commerce électronique (leviers).**
- **Évaluation de la stratégie postale numérique.**
- **Rapport final contenant des propositions et des recommandations.**

Toute demande concernant la préparation numérique pour le commerce électronique doit être envoyée à eservices@upu.int