**Initiative Ecom@Africa de l’UPU – Foire aux questions**

**1. Contexte**

La Stratégie postale de Doha (2013–2016) et la Stratégie postale mondiale d’Istanbul (2017–2020) ont iden­tifié et reconnu l’importance du commerce électronique dans le développement des services postaux. Les Pays-membres de l’Union, en particulier par l’intermédiaire de leurs opérateurs désignés, doivent contribuer au développement du commerce électronique par le biais de leur réseau pervasif et de leurs services plu­ridimensionnels. Le Congrès d’Istanbul 2016 a chargé le Bureau international de l’UPU d’élaborer des pro­jets et des programmes qui soutiennent et améliorent la capacité des Pays-membres de l’Union et de leurs opérateurs désignés à fournir des ser­vices de commerce électronique de manière intégrée.

**2. Qu’est-ce que Ecom@Africa?**

C’est une initiative dont l’objectif consiste à positionner le réseau postal en Afrique comme l’un des princi­paux facilitateurs du commerce électronique. Elle vise la mise en place d’un environnement intégré, inclusif et innovant en matière de commerce électronique par les opérateurs désignés grâce à des plates-formes (en ligne) dédiées mettant à profit le réseau postal et les produits postaux pour la logistique, la distribution, les retours et les paiements transfrontaliers. Les gouvernements des Pays-membres de l’Union et leurs opéra­teurs désignés sont les deux principales parties prenantes de cette initiative. D’autres acteurs publics ou pri­vés peuvent y prendre part grâce à des partenariats avec les gouvernements ou les opérateurs désignés, en fonction de leurs domaines d’activité. L’initiative est financée par chacun des Pays-membres de l'Union intéressés.

**3. Quel est le but de l’initiative?**

Son but consiste à améliorer le rôle et la capacité du réseau postal en tant que facilitateur du commerce électronique, notamment en faisant des opérateurs désignés des partenaires pour les gouvernements, les citoyens et les entreprises exclus du commerce électronique, et particulièrement les petites et moyennes entreprises (PME), les jeunes personnes et les femmes victimes de marginalisation et qui ne bénéficient pas d’un accès abordable aux plates-formes de commerce électronique et aux offres existantes en matière de paiement et de distribution, notamment pour le commerce électronique transfrontalier.

Ecom@Africa promeut l’ouverture dans le sens où elle encourage les partenariats public-privé et positionne les opérateurs désignés comme des partenaires importants en matière d’infrastructure pour la mise en appli­cation du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et pour la réalisation des Objectifs de développement durables y rattachés. L’inclusion du commerce électronique, notamment pour les microentre­prises et les PME (MPME), fera partie des objectifs nationaux de développement inclusif et de création d’emplois en raison de la hausse des exportations et des importations (échanges commerciaux) résultant des activités des MPME dans le cadre du commerce électronique mondial.

**4. Quelles sont les valeurs et principes associés à Ecom@Africa?**

* Universalité: l’initiative a des dimensions nationale, régionale et mondiale.
* Inclusion: l’initiative vise un accès élargi et inclusif au commerce électronique pour les acheteurs et les vendeurs (PME).
* Ouverture: l’initiative permet des partenariats public-privé.
* Viabilité: les Objectifs de développement durable des Nations Unies constituent le cadre de référence de l’initiative.

**5. Quels sont les objectifs spécifiques de l'initiative?**

* Renforcer l’obligation de service universel imposée aux opérateurs désignés pour garantir que les ser­vices postaux de base soient raisonnablement accessibles à tous les citoyens d’un pays pour leur per­mettre d’acheter et de vendre en ligne de manière équitable, où qu’ils habitent et où qu’ils exercent leurs activités.
* Permettre aux communautés rurales et mal desservies de vendre en ligne et de voir leurs produits effi­cacement distribués aux clients nationaux et internationaux.
* Permettre aux communautés rurales et mal desservies d’acheter en ligne auprès de marchands locaux et étrangers.
* Établir des centres pour le développement du commerce électronique au niveau régional via le réseau postal international de l’UPU.
* Faciliter le partage et l’intégration de solutions et capacités innovantes par les Pays-membres de l’Union.

**6. Quelle est la première étape pour faire partie de l’initiative Ecom@Africa?**

La première étape pour un Pays-membre de l’Union souhaitant prendre part à l’initiative Ecom@Africa consiste à écrire une lettre d’intention signée par le ministère en charge des questions postales en mettant en avant les objectifs et les intérêts du pays dans la mise en œuvre de l’initiative. Le gouvernement dirige l’initiative, et l’opérateur désigné est l’entité principale chargée de sa mise en œuvre opérationnelle. Comme l’initiative est financée par chaque Pays-membre de l’Union inté­ressé, la lettre doit indiquer l’engagement du gouvernement à financer la mise en œuvre de l’initiative Ecom@Africa dans son pays.

Pour la période 2017/2018, l’initiative sera déployée dans six pays pilotes en vue de tester et de valider l’approche, la méthode et les outils de l’initiative. À partir de 2019, l'initiative sera ouverte à d’autres Pays-membres de l’Union sur la base des résultats des projets pilotes.

**7. Quelles sont les étapes suivant l’envoi de la lettre d’intention à l’UPU?**

L’initiative comporte plusieurs étapes:

a) Le gouvernement doit mettre sur pied une équipe de projet nationale comprenant le représentant du département gouvernemental dirigeant l’initiative (le ministère responsable des services postaux est en général le principal acteur de l’initiative), les représentants des ministères responsables notam­ment de l’économie numérique ou des technologies de l’information et de la communication, des finances, des douanes et du commerce ainsi que des institutions actives dans des domaines apparen­tés comme les chambres de commerce, les associations de promotion commerciale et de commerce électronique ou assimilées. Le gouvernement nommera un chef de projet national dont la responsa­bilité sera de coordonner la préparation et la mise en œuvre du projet à l’échelle nationale et à assurer la liaison ainsi que le suivi avec le chef de projet du Bureau international de l’UPU.

b) Afin d’évaluer la situation du commerce électronique dans chaque pays et le niveau de préparation des opérateurs désignés pour mettre en œuvre l’initiative, un questionnaire de recueil d’informations visant à évaluer la condition de chaque pays et à analyser les lacunes doit être rempli. Les réponses obtenues aideront à déterminer la faisabilité et la viabilité du déploiement de l’initiative dans les pays intéressés. Tout pays souhaitant mettre en œuvre l’initiative Ecom@Africa doit répondre à un ensem­ble de critères minimaux visant à garantir le succès de l’initiative.

c) L’opérateur désigné est ensuite principalement chargé de la mise en œuvre opérationnelle de l’initia­tive, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, prestataire de services de paiement et, éven­tuellement, hébergeur de la plate-forme de commerce électronique (sites de commerçants en ligne pour les MPME).

d) Un audit opérationnel (évaluation de la portée du projet et de la préparation opérationnelle aux fins du commercer électronique) de l’opérateur désigné est ensuite réalisé pour déterminer le niveau de pré­paration au commerce électronique de son réseau postal et pour faire des recommandations dans tous les domaines nécessitant des améliorations. Cet audit est réalisé par le Bureau international de l’UPU, mais est financé par le pays participant.

e) Sur la base des résultats de l’audit opérationnel, le gouvernement et l’opérateur désigné formalisent leurs engagements (p. ex. contrat) dans le cadre d’un plan de développement décrivant les projets concrets à déployer sous l’initiative pour saisir les opportunités identifiées et pour combler toutes les lacunes relevées.

Toutes les étapes susmentionnées peuvent être regroupées plus largement sous quatre phases de projet:
1o la phase d’évaluation, qui détermine le niveau de préparation du pays par rapport aux exigences minima­les pour la mise en œuvre réussie de l’initiative et dont le résultat est le rapport concernant l’analyse de la situation et la définition des projets; 2o la phase de formulation, durant laquelle la feuille de route pour la mise en œuvre des projets définis est rédigée; le résultat en est le plan de mise en œuvre; 3o la phase de mise en œuvre, durant laquelle le plan de mise en œuvre est mis en application. Cette phase permet à l’opé­rateur désigné d’atteindre le niveau de capacité ou de préparation nécessaire aux fins du commerce électro­nique;enfin, 4o la phase de suivi et d’évaluation, dont le résultat est un rapport de suivi et d’évaluation régulier.

**8. Étapes de la mise en œuvre**

Dans le cadre de la phase de mise en œuvre (phase 3), l’initiative peut être instaurée comme suit:

*a) Étape 1 – Déploiement national*

L’initiative est déployée au niveau national. Le gouvernement et l’opérateur désigné s’engagent à travailler ensemble pour respecter les exigences de l’UPU en matière de commerce électronique; cela implique de mettre en place la plate-forme nationale Ecom@Africaet de prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que le réseau postal réponde à tous les critères posés par l’initiative. La plate-forme nationale Ecom@
Africa est une plate-forme de commerce électronique pour la vente en ligne de produits et services utilisant le réseau postal de l’UPU et ses services de logistique et de paiement. Le déploiement de l’initiative au niveau national permet à l’opérateur désigné d’obtenir le label de commerce électronique de l’UPU.

*b) Étape 2 – Intégration régionale*

Dans cette étape, la plate-forme nationale Ecom@Africa est connectée aux autres plates-formes de la région en vue de promouvoir le commerce électronique transfrontalier auprès des pays d’Afrique. Ainsi, un acheteur en ligne tunisien pourrait acheter du café éthiopien en ligne, tandis qu’un acheteur éthiopien pour­rait commander des dattes tunisiennes et se les faire livrer via le réseau d’opérateurs désignés.

*c) Étape 3 – Développement international ou interrégional*

À ce stade, les conditions sont réunies pour le développement international, en particulier pour faciliter l'exportation en ligne pour les MPME locales. L’UPU aidera les pays participants à nouer des partenariats avec les opérateurs désignés d’autres régions et avec d’autres acteurs majeurs du commerce électronique international.

**9. Implication des autorités nationales**

Dans le cadre de l’initiative, le gouvernement du Pays-membre de l’Union devra:

* constituer une équipe de projet nationale et désigner une institution pour prendre la tête du projet afin de gérer et de superviser la mise en œuvre de l’initiative, y compris en élaborant un plan de mise en œuvre, en consultation avec le Bureau international de l’UPU;
* veiller à la conformité politique et réglementaire appropriée d’Ecom@Africa avec les stratégies pos­tales et de développement du commerce électronique nationales;
* fournir toutes les ressources nécessaires (et notamment procéder à tout achat nécessaire) pour assu­rer la réussite de la mise en œuvre de l’initiative; à cet égard, le gouvernement du Pays-membre de l’Union paiera à l’avance tous les frais encourus par le Bureau international de l’UPU dans la mise en œuvre du projet, y compris les services administratifs et opérationnels;
* proposer des mesures incitatives pour simplifier les procédures et rendre le commerce électronique plus accessible aux populations et aux MPME;
* lancer des campagnes de communication ciblées et des programmes d’incitation adaptés pour encou­rager les MPME et les acteurs du commerce électronique à participer à Ecom@Africa;
* veiller à la participation et à la collaboration des principaux acteurs d’Ecom@Africa dans toutes les phases du projet;
* intégrer les principaux objectifs d’Ecom@Africa dans les indicateurs de performance des institutions impliquées;
* superviser, contrôler et évaluer l’état d’avancement d’Ecom@Africa, en consultation avec le Bureau international de l’UPU.

Après achèvement du projet, le Bureau international de l’UPU rédigera un décompte final et remboursera toute somme inutilisée.

**10. Que se passe-t-il si un pays n’a pas rempli les critères pour poursuivre l’initiative?**

Les pays doivent disposer d’un cadre juridique et réglementaire en place pour soutenir le commerce électro­nique ainsi que des politiques et des stratégies nationales pour promouvoir ce dernier. La chaîne logistique et la qualité de service de l’opérateur désigné doivent également respecter les normes de qualité de service de base de l’UPU. Sans ces éléments fondamentaux de base et sans de solides capacités en matière de distribution, de logistique et de paiement en ligne, il est impossible pour un opérateur désigné d’être un pres­tataire du commerce électronique fiable.

Par ailleurs, l'opérateur désigné doit disposer d’assez d’outils informatiques et d’une capacité d’échange de données électroniques suffisante pour assurer la transmission à l’international des flux de données de l’UPU.

Si les pays ne remplissent pas toutes les conditions nécessaires à la mise en œuvre de l’initiative aujourd’hui (dès le début), les résultats issus de l’analyse des informations et de l’évaluation sur site de la préparation opérationnelle au commerce électronique serviront à concevoir et à élaborer un plan, une appro­che et une assistance technique sur mesure afin de donner les moyens au pays de mettre en œuvre l’initia­tive dans l’avenir. Il est dans l’intérêt de l’UPU que les capacités de l’ensemble du réseau postal soient ren­forcées pour permettre à tous ses Pays-membres de prendre part au commerce électronique et de faciliter le commerce pour les MPME.

Toute demande concernant Ecom@Africa doit être envoyée par courrier électronique à ecomafrica@upu.int.