

Réseaux postaux – Acteurs du développement socioéconomique dans la région arabe

Plan de développement régional 2017–2020
Direction du développement et de la coopération



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Table des matières

Contribution du secteur postal au développement socioéconomique	7
Les postes au XXI^e siècle	7
Réseau à trois dimensions – physique, électronique et financière	7
Les postes en quelques chiffres	9
Service universel et rôle social	9
Impact économique de l'activité postale	10
L'UPU comme moteur du développement du secteur	10
Présentation de l'organisation	10
Coopération technique au sein de l'UPU	11
Quelques exemples de projets menés par l'UPU	12
Contribution du secteur postal à la mise en œuvre du programme de développement durable	13
Priorités régionales	19
Analyse de la situation à la fin de 2016	19
Bilan des actions menées durant le cycle 2013–2016 dans la région arabe	19
Situation de la région arabe en 2016	20
Stratégie d'intervention pour le cycle 2017–2020 pour la région arabe	21
Projet d'amélioration de l'efficacité de l'exploitation et de développement du commerce électronique dans la région arabe	21
Développement des services financiers dans la région arabe	22
Réforme et développement du secteur postal dans la région arabe	23
Diversification de l'offre des services dans la région arabe	23
Lien avec l'agenda régional de développement	25
Conclusion	26

Réseaux postaux – Acteurs du développement socioéconomique

Dans un monde en pleine évolution, le rôle vital des postes de contribuer au droit à la communication à travers l'échange des messages, le transport de colis ou encore l'envoi d'argent est plus d'actualité que jamais. Les réseaux postaux sont essentiels au développement du commerce électronique, assurant la livraison de millions de colis tous les jours. Ils permettent par ailleurs de contribuer à la facilitation du commerce, en particulier pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises, grâce à une offre de produits et services adaptés aux besoins de ces dernières. En outre, plus de 1,5 milliard de personnes à travers le monde ont accès à des services financiers par l'intermédiaire d'un bureau de poste, ce qui fait des postes le deuxième plus grand acteur de l'inclusion financière au monde.

Dans un contexte de développement des nouvelles technologies, les postes montrent jour après jour leurs capacités d'innovation. L'utilisation de drones ou de véhicules sans chauffeur pour la livraison de colis, le lancement du courrier hybride, le développement de paiements mobiles ou de la cryptomonnaie pour les transferts d'argent ou encore la création d'opérateurs mobiles virtuels sont autant d'exemples de la faculté des postes à s'adapter, voire à anticiper l'évolution de l'environnement dans lequel elles opèrent.

Les réseaux postaux constituent ainsi, dans la plupart des pays, une infrastructure essentielle au fonctionnement inclusif et efficace de l'économie. Le présent document vise à montrer aux autorités gouvernementales et aux partenaires au développement (organisations internationales, agences de développement, institutions du système des Nations Unies, etc.) en quoi les réseaux postaux peuvent être des catalyseurs du développement. Ce document se compose de trois parties. La première dresse un état des lieux du secteur postal à travers le monde et illustre son importance en tant qu'infrastructure économique. La deuxième met en avant les contributions des postes aux Objectifs de développement durable, notamment dans les domaines du développement socioéconomique, de la lutte contre les changements climatiques ou encore de l'inclusion

financière et sociale. Enfin, la troisième partie décrit la situation du secteur pour la région arabe, en analyse les forces et faiblesses, puis présente de manière synthétique quelques-uns des projets phares que l'Union postale universelle (UPU) entend y développer durant la période 2017–2020.

L'UPU, agence spécialisée des Nations Unies, a mené en 2015 et 2016, avec ses partenaires régionaux, un processus d'identification des priorités d'intervention pour ses activités de coopération au développement. Sur la base de la vision 2020 de l'UPU, qui s'appuie sur trois grands piliers que sont l'innovation, l'inclusion et l'intégration, chaque région a sélectionné trois à cinq domaines dans lesquels des projets seront formulés. Des projets seront élaborés durant le cycle 2017–2020 dans les domaines du commerce électronique, de l'inclusion financière, de la facilitation du commerce, de la mesure et de la réduction de l'empreinte carbone du secteur, de la réduction des risques de catastrophe naturelle ou encore de la réduction de la fracture numérique. Ces interventions viseront toutes à mieux utiliser l'infrastructure postale, en particulier dans les zones rurales et peu accessibles, pour contribuer au développement des pays.

J'appelle tous les partenaires à renforcer l'impact de leurs actions sur le développement socioéconomique en travaillant avec l'UPU et ses 192 Pays-membres. Je suis convaincu qu'en regroupant nos forces et en utilisant au mieux les réseaux postaux nous pouvons contribuer à l'atteinte des Objectifs de développement durable.



Bishar A. Hussein
Directeur général

Contribution du secteur postal au développement socioéconomique

Le secteur postal est aujourd'hui en profonde mutation. Changements technologiques, remise en cause du modèle économique traditionnel, libéralisation, nouvelles attentes des clients ou bouleversement des modes de consommation sont autant de facteurs qui poussent les postes à se réinventer. Une constante reste cependant de mise: les réseaux postaux demeurent des acteurs essentiels de l'infrastructure socioéconomique de leurs pays.

Les postes au XXI^e siècle

Une des premières choses qui vient à l'esprit quand on pense à la poste est la lettre ou la carte postale. Mais, à travers le monde, les opérateurs postaux proposent une foule d'autres produits et services: livraison de colis, ouverture de comptes bancaires, paiement de factures, obtention ou renouvellement de documents officiels, livraison de produits frais, services à domicile pour les personnes âgées, acheminement de vaccins ou de livres pour les écoliers, etc. Le secteur postal constitue ainsi une infrastructure essentielle qui facilite le fonctionnement de l'économie mondiale.

Une étude¹ menée en 2016 par l'Union postale universelle (UPU), l'initiative Global Pulse des Nations Unies et l'Université de Cambridge, analysant les flux postaux de 184 pays sur une durée de quatre ans, a ainsi révélé une très forte corrélation entre la connectivité postale et le produit intérieur brut par habitant ou le taux de pauvreté. Cette connectivité postale est définie comme la capacité du réseau postal à échanger avec un nombre élevé de pays. Ainsi, plus une poste d'un pays donné échange avec d'autres postes, plus l'économie de ce pays croît et plus son taux de pauvreté diminue. En outre, si une forte connectivité postale est combinée avec le bon fonctionnement d'autres réseaux de communication (transport aérien, réseaux sociaux, réseaux mobiles), cette corrélation entre connectivité postale et développement est encore plus forte. Cette étude montre ainsi

que, plus un réseau postal est développé, échange avec les réseaux postaux d'autres pays et bénéficie d'une infrastructure adaptée (compagnies aériennes, réseaux mobiles, etc.), plus il a d'impact positif sur la croissance économique du pays dans lequel il est situé.

Réseau à trois dimensions – physique, électronique et financière

Pour mieux comprendre l'importance du secteur postal, il convient de s'attarder sur quelques-unes de ses caractéristiques:

- Les postes forment le plus grand réseau intégré de distribution au monde: avec plus de 660 000 bureaux, répartis dans les 192 Pays-membres de l'UPU, le réseau postal permet de connecter physiquement l'ensemble des habitants de la planète. A ces bureaux de poste, il convient d'ajouter les 1,4 million de facteurs, qui visitent des centaines de millions de foyers chaque jour. Le réseau postal, ce sont ainsi plus de deux millions de points de contact à travers le monde, sans compter les boîtes aux lettres et autres distributeurs automatiques.
- Un réseau électronique: pour permettre la distribution physique d'objets (lettres, colis, livraisons issues du commerce électronique), les postes se sont dotées d'un réseau électronique qui interconnecte les différents opérateurs et leur permet d'échanger en temps réel des données informatisées. La complémentarité entre ces dimensions physique et électronique fait des postes des acteurs clés du commerce électronique, dernier maillon de la chaîne logistique permettant de relier distributeurs, sites Internet et clients.
- Un acteur clé de l'inclusion financière²: un milliard et demi de personnes à travers le monde envoient de l'argent à leurs proches, paient leurs factures ou reçoivent des paiements sociaux par l'intermédiaire d'une poste. Quatre-vingt-onze pour cent des opérateurs postaux à travers le monde offrent des services financiers, directement ou en partenariat avec d'autres institutions financières, ce qui fait des postes le deuxième plus important contributeur à l'inclusion financière sur le plan mondial, derrière les banques, mais loin devant les opérateurs de téléphonie mobile ou les institutions de microfinance. Le Maroc est un exemple particulièrement frappant de réussite dans ce domaine. En effet, la filiale bancaire de Poste Maroc, Al-Barid Bank, gère

¹ Hristova D., Rutherford A., Ansón J., Luengo-Oroz M., Mascolo C. (2016) The International Postal Network and Other Global Flows as Proxies for National Wellbeing. PLoS ONE 11(6): <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0155976>.

² Clotteau N., Measho B., Global Panorama on Postal Financial Inclusion, Union postale universelle (www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf), 2016.

Diversité des opérations postales



Cartes pré-payées pour les migrants



Colis (commerce électronique)



Services bancaires



Distribution de l'aide d'urgence



Services gouvernementaux (identification)



Services bancaires mobiles



Rôle social



Courrier



Facilitation du commerce (MPME)



Transferts d'argent



aujourd'hui plus de six millions de comptes et en ouvre 500 000 par an depuis sa création, en juin 2010. Cela a permis d'augmenter le taux d'inclusion financière au Maroc de près de 20% en l'espace de cinq ans.

Les postes en quelques chiffres

Facilitateurs du commerce international et domestique, du commerce électronique et de l'inclusion financière, les réseaux postaux constituent une infrastructure de base essentielle au développement économique.

Si le courrier traditionnel est en déclin dans les pays industrialisés, la très forte croissance du commerce en ligne vient largement compenser cette tendance. D'après eMarketer³, en effet, les ventes en ligne atteindront 1915 milliards d'USD en 2016, soit 8,7% des ventes au détail globales, un taux qui devrait atteindre 14,6% en 2020. Les postes, partenaires incontournables du commerce électronique, accompagnent ce mouvement. Le secteur postal connaît ainsi depuis quelques années une croissance extrêmement forte, avec un taux annuel de +14% entre 2012 et 2014.

Le secteur postal, au-delà d'un réseau extrêmement dense, ce sont également 5,24 millions d'employés, plus de 300 milliards d'éléments envoyés chaque année, dont huit milliards de colis, ou encore un milliard de personnes disposant d'un compte au sein d'une institution financière postale.

Service universel et rôle social

Les gouvernements des Pays-membres de l'UPU ont l'obligation de mettre en place un service postal universel, c'est-à-dire la fourniture à toutes les populations de leur territoire d'un service postal de base à des tarifs abordables. Chaque pays désigne ainsi un opérateur postal (c'est ce que l'on appelle l'«opérateur désigné») qui va se voir confier une mission d'accès au service postal. Au contraire d'autres institutions qui se concentrent sur les grandes villes ou sur les zones les plus développées, les opérateurs désignés ont l'obligation de couvrir l'intégralité de leur territoire national et de proposer leurs services à un tarif uniforme.

Dans ce contexte, les postes assument généralement des missions de service public, qui ne sont pas toujours rémunérées. La banque postale française, par exemple, a l'obligation légale d'ouvrir un compte bancaire à toute personne qui en fait la demande, quelles que soient ses ressources. Dans de nombreux pays, les opérateurs désignés ont l'obligation légale d'assurer la collecte et la distribution de lettres et de colis à domicile cinq ou six jours par semaine.

Le réseau postal se veut donc un réseau de proximité, de confiance, qui facilite la mise en œuvre des politiques publiques.

³ <https://www.emarketer.com/Article/Worldwide-Retail-Ecommerce-Sales-Will-Reach-1915-Trillion-This-Year/1014369>.

Impact économique de l'activité postale

L'analyse d'une série de programmes mis en œuvre par le Gouvernement brésilien à la fin des années 90 et au début des années 2000, par l'intermédiaire des réseaux postaux, illustre parfaitement le potentiel des postes à jouer un rôle de catalyseur de croissance économique. Deux des programmes lancés par le Gouvernement ont consisté à mettre en place une procédure simplifiée d'exportation accessible à tous par l'intermédiaire des bureaux de poste. L'idée était de permettre aux microentreprises et aux petites et moyennes entreprises (MPME) d'accéder à de nouveaux marchés de manière accessible et abordable, sans avoir besoin de posséder une quelconque expertise en commerce international. En parallèle, le Gouvernement a édicté de nouvelles réglementations dans le domaine bancaire permettant aux banques de recruter des agents pour distribuer les produits financiers et a encouragé la poste à développer cette activité. Correios, la poste brésilienne, a ainsi conclu un partenariat avec Bradesco, une grande banque privée, par lequel l'ensemble des bureaux de poste du pays ont pu distribuer des produits bancaires.

L'impact combiné de ces deux politiques a été mesuré par diverses études⁴ réalisées par l'UPU qui ont montré les résultats suivants:

- Entre 2002 et 2008, *Exporta Fácil*, le programme de facilitation du commerce, a permis à plus de 10 000 MPME d'accéder aux marchés internationaux. Ce programme a eu un succès particulier dans les zones les plus pauvres du pays ainsi que dans les régions les moins orientées vers les services.
- En parallèle, une analyse économétrique menée au niveau de chacune des 5564 municipalités brési-liennes a permis de montrer l'effet de la création de «Banco Postal», le partenariat entre Correios et Bradesco. Dans les municipalités où une agence Banco Postal a été mise en place, la création de nouvelles entreprises a augmenté de 23% par rapport à celles où il n'y avait pas de telles agences. La création d'emplois a pour sa part augmenté de 14%, alors que le nombre de nouvelles agences bancaires a grimpé de 56%. On a encore observé une formalisation sensible de l'économie et une augmentation de la taille moyenne des entreprises.

Tous ces éléments ont permis de démontrer que les zones rurales, jusqu'alors exclues des circuits économiques traditionnels, parviennent également à se développer pour peu qu'on y mette en place l'infrastructure adéquate, le réseau postal pouvant jouer un rôle majeur dans ce processus.

L'UPU comme moteur du développement du secteur

Présentation de l'organisation

L'Union postale universelle, créée en 1874, est une organisation intergouvernementale et une agence spécialisée des Nations Unies. Elle est le principal forum de coopération entre les différents acteurs du secteur postal (gouvernements, régulateurs, opérateurs) et joue un rôle de coordination, de conseil ou encore de réglementation. L'UPU élabore ainsi divers traités internationaux et normes pour les échanges de lettres et de colis ou les transferts d'argent postaux. C'est au sein de l'UPU qu'un grand nombre de questions techniques et opérationnelles relevant des échanges postaux internationaux sont discutées. Par ailleurs, par l'intermédiaire de son Centre de technologies postales (CTP), l'UPU fournit aux postes du monde entier des solutions techniques de pointe pour les aider à sécuriser leurs échanges et améliorer leur qualité de service. L'UPU crée donc les conditions pour que les postes du monde entier puissent offrir aux entreprises l'infrastructure nécessaire pour échanger de la manière la plus sûre et sécurisée possible.

En outre, en tant que centre d'expertise, l'UPU produit des études et des analyses, notamment pour montrer l'impact du secteur sur le développement économique. Enfin, l'UPU a vocation, depuis sa création, à mener des activités de coopération visant à renforcer les réseaux postaux des pays en développement.

L'UPU collabore avec des organisations régionales spécialisées appelées «Unions restreintes» qui jouent un rôle de liaison important entre les actions menées aux niveaux mondial, régional et national. Leurs missions et programmes étant en adéquation avec les priorités de l'UPU, ces organisations sont devenues des acteurs clés facilitant la mise en œuvre des stratégies mondiales au niveau régional.

⁴ Ansón J., Bosch Gual L., Caron J., Toledano J., «Postal Economics in Developing Countries: Posts, Infrastructure of the XXIst Century?», 2008.

Coopération technique au sein de l'UPU

Le secteur postal est un réseau qui se veut universel. On parle ainsi de territoire postal unique, ce qui exprime l'idée que les opérateurs postaux des différents pays couvrent l'ensemble de la planète et que n'importe qui à travers le monde peut envoyer du courrier, un colis ou un mandat à un destinataire n'importe où dans le monde.

Cependant, comme une chaîne est aussi solide que son maillon le plus faible, un réseau n'est fort que si l'ensemble des éléments qui le composent le sont. C'est pourquoi l'UPU a vocation à mettre en œuvre une politique de coopération visant à soutenir les postes des pays en développement. Les activités de coopération peuvent se diviser comme suit:

- **Soutien aux politiques publiques:** en tant que centre de connaissance et d'expertise, l'UPU publie régulièrement des études sur le secteur postal qui mettent en avant les meilleures pratiques, fournissent des analyses d'impact de différentes politiques publiques ou encore permettent de comprendre les modèles d'affaires adoptés par différents opérateurs. L'un des principaux axes de travail depuis quelques années consiste à utiliser les données de masse (big data) pour mieux quantifier la contribution du secteur postal à l'atteinte des Objectifs de développement durable.

- **Réforme du secteur:** depuis 2005, l'UPU a accompagné les gouvernements de près de 70 pays dans la réforme de leur secteur postal. Concrètement, ce processus se traduit par l'adoption d'un cadre juridique adapté, la définition d'une politique sectorielle cohérente et suffisamment large et, enfin, la modernisation de l'opérateur désigné. C'est par exemple ce qui a été réussi en Uruguay, où le Gouvernement s'est totalement approprié ce projet de réforme postale et a mis en place l'ensemble des prérequis nécessaires permettant un fonctionnement optimal du marché, avec un opérateur national solide et en charge de la mise en œuvre de nombreuses politiques publiques.
- **Assistance technique au bénéfice des opérateurs désignés:** l'UPU met en œuvre des projets à l'échelle régionale et nationale visant à renforcer les capacités des postes à offrir des services adaptés aux besoins de la population. Cette assistance peut prendre plusieurs formes: acquisition de matériel, déploiement de nouveaux services, conseil, formation, etc.

Les programmes de coopération de l'UPU sont mis en œuvre par sa Direction du développement et de la coopération et notamment par ses sept bureaux régionaux, qui font le lien entre le siège de l'UPU et les partenaires sur le terrain.



Quelques exemples de projets menés par l'UPU

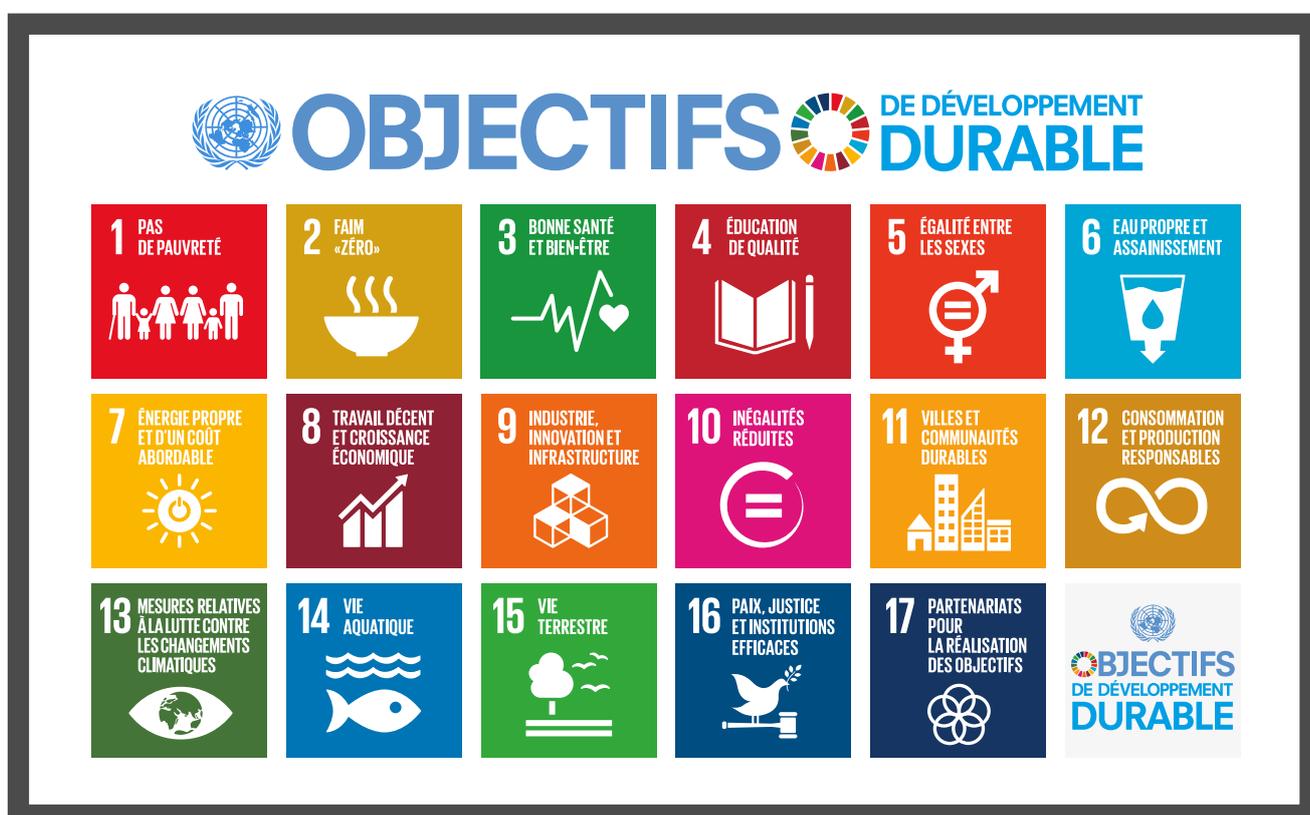
L'UPU, dans le cadre de sa politique de coopération, a connu de nombreux succès ces dernières années:

- Commerce électronique:** l'UPU intervient dans ce domaine à deux niveaux. A l'échelle mondiale, l'organisation établit des normes, développe des services et définit des procédures devant être appliquées à l'échelle internationale. Cela fournit un cadre permettant aux opérateurs postaux de jouer pleinement leur rôle d'acteur clé de la chaîne logistique pour le commerce électronique. Pour les pays en développement, l'UPU intervient également aux niveaux national et régional par le biais de grands projets structurants. Une assistance technique et financière est fournie aux gouvernements et aux postes pour s'assurer qu'ils puissent s'intégrer dans le commerce international en ligne. Plus d'une centaine de pays ont ainsi bénéficié, entre 2013 et 2016, d'actions de formation et d'assistance technique dans les domaines de la sécurité, des douanes, de la qualité de service ou du transport. Des outils sont également mis à la disposition des postes pour permettre de connecter l'ensemble de la chaîne logistique, d'assurer le suivi de tous les éléments transportés à l'intérieur du réseau postal et de s'assurer que ce dernier est sécurisé.
- Réduction du coût des transferts des migrants en Afrique de l'Ouest:** en partenariat avec le Fonds international pour le développement agricole (FIDA), l'UPU a mis en œuvre depuis 2008 une série de projets en Asie/Pacifique, en Asie centrale et en Afrique visant à utiliser les réseaux postaux en zone rurale pour y déployer des services de transfert d'argent sécurisés et abordables. Entre 2008 et 2010, par exemple, dans six pays d'Afrique de l'Ouest, le coût moyen des transferts – aussi bien par la poste que par les sociétés de transfert d'argent traditionnelles – a ainsi été réduit de 30 à 50%, ce qui a bénéficié aux migrants et à leurs familles, destinataires des envois de fonds.
- Projets d'urgence et de reconstruction:** en raison de la guerre civile, depuis 1991, la Somalie n'était plus en mesure d'échanger du courrier avec le reste du monde. En 2013, l'UPU, en collaboration avec le Gouvernement somalien, a déployé un ambitieux programme qui a permis de relancer l'activité postale dans le pays. Un accord a ainsi été signé avec Emirates Post visant à permettre à l'opérateur désigné somalien de recevoir le courrier en provenance des autres pays. Par le biais de son fonds d'urgence et de solidarité, l'UPU a financé un projet de reconstruction du service postal somalien qui a permis de doter la poste d'équipements de base nécessaires et de former une dizaine de cadres. Cette reprise des échanges postaux a permis aux fortes communautés somaliennes installées à l'étranger de renouer avec leurs familles restées au pays et d'envisager de profiter de la réouverture du réseau postal somalien pour développer d'autres activités, telles que les transferts d'argent et le commerce électronique.
- Mise en place de systèmes d'adresses:** la plupart des pays arabes (notamment les pays du Golfe) ne disposent pas de codes postaux et des systèmes d'adressage nécessaires à la bonne exécution du service postal, et de manière plus générale au développement du commerce électronique. La poste saoudienne, en collaboration avec l'UPU, a développé une infrastructure d'adressage nationale moderne et efficace utilisant les technologies les plus récentes. Piloté par l'opérateur désigné, ce système, baptisé «WASEL», est mis à disposition de tous les partenaires institutionnels ou privés qui le souhaitent. L'adresse nationale a permis aux organismes gouvernementaux et commerciaux de disposer des outils appropriés pour améliorer leur efficacité. Elle a été un catalyseur pour l'essor du commerce électronique permettant aux diverses structures de livrer leurs produits grâce à une base de données de consommateurs résidant dans le Royaume. Le service E-Mall, développé par Saudi Post, utilise l'adresse nationale pour expédier et exécuter des centaines de commandes sur sa plateforme de commerce électronique, dans les deux sens, entre marchands et consommateurs. C'est une preuve vivante que l'adresse nationale joue un rôle important dans le développement économique. Ce système d'adressage postal, qui a été mis en œuvre conformément à l'approche de l'UPU en la matière, s'est transformé en une véritable infrastructure nationale et est aujourd'hui cité en exemple dans la région arabe et dans le monde comme étant l'un des systèmes les plus performants au monde.

Contribution du secteur postal à la mise en œuvre du programme de développement durable

Les 17 Objectifs de développement durable et leurs 169 cibles, adoptés par les Nations Unies en septembre 2015, servent de feuille de route à la communauté internationale pour bâtir un avenir durable et promouvoir le progrès social et le bien-être des habitants. Leur mise en œuvre passe par la conclusion de partenariats actifs et collaboratifs entre tous les pays et tous les acteurs concernés. Le secteur postal peut jouer un rôle déterminant dans la réalisation des Objectifs

de développement durable à l'échelle nationale, régionale et internationale. Grâce au réseau diversifié et à leur présence partout dans le monde, les postes constituent un moteur stratégique potentiel du programme de développement durable. Les chapitres ci-dessous détaillent comment les services postaux peuvent et, à vrai dire, doivent faire partie de la solution pour chacun des Objectifs approuvés.





OBJECTIF 1:

Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes partout dans le monde

Faire en sorte que tous les hommes et les femmes aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base et aux services financiers adéquats (cible 1.4)

Réduire leur vulnérabilité aux chocs et catastrophes d'ordre environnemental (cible 1.5)

Les postes représentent le deuxième contributeur en matière d'inclusion financière à l'échelle mondiale après le secteur bancaire

L'inclusion financière est reconnue dans le cadre des Objectifs de développement durable comme un élément clé de la lutte contre la pauvreté et de la promotion du développement pour tous.

Aujourd'hui, 91% des postes dans le monde proposent des services financiers, y compris des services de transfert d'argent nationaux et internationaux. Elles totalisent environ un milliard de titulaires de comptes et représentent de ce fait le deuxième acteur principal de l'inclusion financière à l'échelle mondiale après les banques, mais loin devant les institutions de microfinance et les opérateurs de services financiers mobiles, qui comptent «seulement» 200 millions et 150 millions de clients, respectivement.

En raison de leurs réseaux physiques très denses, de leur présence unique dans les zones rurales et d'un capital de confiance, les postes sont des acteurs clés de l'inclusion financière, et cela dans toutes sortes de contextes:

- La poste du Brésil a été une pionnière du modèle d'agence bancaire au début des années 2000 grâce à l'ouverture de 10 millions de comptes, en majorité pour des personnes non bancarisées ou sous-bancarisées.
- Environ 20% des Marocains, principalement dans les segments à revenu moyen et inférieur, détiennent un compte auprès de Poste Maroc.

Grâce à leur vaste réseau et à leur capacité logistique, les postes sont, dans de nombreux pays, vues comme des partenaires appréciés dans le cadre des plans de rétablissement et de gestion des risques liés aux catastrophes mis en place par les gouvernements nationaux. Leur connaissance des communautés qu'elles desservent ainsi que leur infrastructure leur permettent d'agir et d'intervenir efficacement, y compris dans des zones reculées où le bureau de poste représente souvent la seule présence gouvernementale.

À la suite du passage du typhon Haiyan, PHLP (la poste des Philippines) et des partenaires ont distribué des allocations en espèces à quelque 18 000 bénéficiaires du Programme alimentaire mondial (PAM) des Nations Unies et ont versé des paiements en espèces pour environ 15 millions de PHP.



OBJECTIF 2:

Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable

Assurer l'égalité d'accès aux services financiers et aux marchés (cible 2.3)

La poste facilite et fournit une infrastructure du développement rural grâce à l'inclusion financière

Une étude conjointe de la Banque mondiale et de l'UPU montre que les postes sont mieux placées que les banques pour offrir des comptes aux personnes exclues du système financier, en particulier les habitants des zones rurales et les personnes en situation économique précaire. Cela est d'autant plus important dans un contexte de développement rural, où le besoin en produits financiers adaptés et en opportunités économiques est le plus marqué. Par exemple au Burundi, en 2013, la poste a mis en œuvre un programme gouvernemental visant à faciliter la distribution d'engrais à environ 350 000 familles, contribuant ainsi à l'établissement du Burundi en tant qu'exportateur net de riz.

Le développement des zones rurales ne peut pas se faire sans une infrastructure appropriée. Dans les zones rurales et isolées de la grande majorité des pays,

le réseau postal représente le plus grand réseau proposant des services financiers, de communication et de logistique ainsi que d'autres services publics et de vente. Cela a été démontré dans les exemples ci-dessus dans les domaines de l'inclusion financière, de l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et de la facilitation du commerce dans les zones rurales et mal desservies.

Les postes aident les petits producteurs locaux à développer des marchés locaux et internationaux pour la vente et la distribution de nourriture. Déjà en 1986, la poste coréenne avait créé le système de commande postal ePOS pour des produits typiques locaux afin de relancer l'économie locale dans les communautés d'agriculteurs et de pêcheurs.



OBJECTIF 5:

Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

Donner aux femmes les mêmes droits aux ressources économiques ainsi que l'accès aux services financiers (cible 5a)

La poste comme moteur de l'inclusion financière des femmes

En 2015, une étude conjointe d'ONU Femmes et de l'UPU a montré le caractère non discriminatoire des postes en matière de prestation de services financiers.

En moyenne, dans les pays en développement, les institutions financières postales (banques postales ou caisses d'épargne postale) ont deux fois plus de femmes dans leur clientèle que les autres institutions financières. Ce phénomène est encore plus marqué dans les zones rurales.



OBJECTIF 8:

Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

Stimuler la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises (MPME) et faciliter leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers (cible 8.3)

Renforcer la capacité des institutions financières nationales de favoriser et généraliser l'accès de tous aux services bancaires et financiers et aux services d'assurance (cible 8.10)



OBJECTIF 9:

Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Accroître, en particulier dans les pays en développement, l'accès des entreprises, notamment des petites entreprises industrielles (cible 9.3)

Accroître nettement l'accès aux TIC et faire en sorte que tous les habitants des pays les moins avancés aient accès à Internet à un coût abordable (cible 9c)

L'inclusion financière postale ne concerne pas seulement les personnes exclues du secteur bancaire, mais aussi les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises

Profitant d'un réseau de plus de 40 000 agences qui desservent l'ensemble du territoire chinois, Postal Savings Bank of China (PSBC) a comblé les lacunes en matière d'accès au financement des paysans et des MPME dans la Chine rurale. Selon le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres, entre 2007 (lors de son lancement) et 2013, PSBC «a servi plus de 7,5 millions de bénéficiaires de services de microcrédit, en traitant plus de 13 millions de transactions pour un montant de plus de 811 milliards de CNY (plus de 130 milliards d'USD)»⁵. PSBC se positionne donc comme l'institution bancaire indispensable prête à fournir des services aux personnes qui ne sont pas jugées comme prioritaires par les banques traditionnelles.

Le secteur postal comme outil pour combler le fossé numérique

Le réseau postal constitue un levier unique d'accès à la société de l'information en faveur des populations moins bien desservies.

Au Botswana, l'accès élargi à Internet et les différents services de communication proposés dans les centres de connaissances installés dans les bureaux de poste connectés ont permis à ces bureaux d'augmenter leurs revenus de 25% en moyenne et ont fourni aux communautés locales toute une gamme de services électroniques.

Tanzania Post Corporation gère 36 cafés Internet et des centres d'informations communautaires installés dans six bureaux de poste, proposant aux communautés locales des cours de formation en ligne et d'autres services sur Internet.



OBJECTIF 10:

Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

Favoriser l'intégration sociale et économique (cible 10.2)

D'ici à 2030, faire baisser au-dessous de 3% les coûts de transaction des envois de fonds effectués par les migrants et éliminer les couloirs de transfert de fonds dont les coûts sont supérieurs à 5% (cible 10c)

Un réseau en faveur de l'inclusion économique et sociale

Avec plus de 660 000 bureaux de poste dans le monde, le réseau postal en zones rurales n'est égalé par aucun autre réseau en matière d'accès à l'inclusion économique et sociale.

Le bureau de poste, le prestataire de transferts de fonds le moins cher du monde

Selon la Banque mondiale, les bureaux de poste sont les fournisseurs de services de transferts de fonds les moins chers du monde. Les postes ont déjà atteint l'objectif «5X5», avec un coût moyen d'environ 5%. Rien qu'en Afrique subsaharienne, si tous les transferts de fonds passaient par les postes à ce coût, les migrants et leurs familles pourraient économiser jusqu'à 3,2 milliards d'USD par an.

⁵ M. Zhang et Z. Liu, Postal Savings Bank of China: Inclusive Finance in Rural China, CGAP, 2014.



OBJECTIF 11:

Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

Environ un quart de la population urbaine mondiale vit dans des bidonvilles (UN-Habitat 2013). L'absence d'infrastructure d'adressage peut renforcer les inégalités et saper la croissance économique. Les postes contribuent à la fourniture d'adresses à toutes les populations. Grâce à son initiative «Une adresse pour chacun – Un message pour le monde», l'UPU adopte une approche pluripartite pour soutenir les postes des pays en développement et des pays les moins avancés dans la mise en place de systèmes d'adressage en faveur des populations non géolocalisées. Des systèmes d'adressage et de codes postaux de qualité font partie intégrante de l'infrastructure nationale et du développement socioéconomique d'un pays. Ils facilitent les échanges commerciaux et contribuent de ce fait à la croissance économique du pays.



OBJECTIF 12:

Etablir des modes de consommation et de production durables

Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité (cible 12.6)

Les postes sont parmi les principaux acteurs de la chaîne logistique au niveau du transport local, national et international. De plus en plus d'opérateurs désignés calculent et publient leur empreinte carbone. Dans les pays en développement et les pays les moins avancés, les postes peuvent s'appuyer sur OSCAR de l'UPU, un outil de gestion de l'empreinte carbone spécialement conçu pour le secteur postal.



OBJECTIF 13:

Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat (cible 13.1)

Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales (cible 13.2)

En devenant plus résilientes, les postes peuvent jouer un rôle plus efficace dans la gestion des risques liés aux catastrophes naturelles et renforcer la capacité de résistance des communautés locales. De plus en plus de postes mettent en place des programmes de gestion des risques et de résilience aux catastrophes pour mieux s'y préparer et répondre ainsi aux besoins de tous les habitants.

Réduire les impacts des activités postales sur l'environnement constitue un enjeu important pour un nombre croissant de postes pas seulement dans les pays industrialisés, mais aussi dans les pays en développement et les pays les moins avancés. De nombreuses postes élaborent des stratégies de développement de produits à faibles émissions de carbone et de recours aux énergies renouvelables pour leur flotte de véhicules et leurs bâtiments.



OBJECTIF 16:

Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous

En tant qu'institutions publiques dans de nombreux pays, les postes fournissent des services administratifs et représentent les vecteurs des politiques gouvernementales. Par exemple, les postes contribuent à l'organisation d'élections, la remise de papiers d'identité et de documents officiels et assurent l'accès public aux informations via la distribution de la presse écrite. Au Liban, par exemple, la poste, qui opère dans plus de 90 bureaux de poste dans le pays, a conclu des partenariats avec plusieurs institutions publiques et privées pour fournir des services en leur nom. Les citoyens peuvent ainsi renouveler leur passeport, payer leurs impôts, faire certifier leurs documents officiels et demander des permis de travail dans tous les bureaux de poste. Plus de 120 services différents peuvent être proposés par les employés postaux, qui effectuent des millions d'opérations chaque année.



OBJECTIF 17:

Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser

Accroître nettement les exportations des pays en développement, en particulier en vue de doubler la part des pays les moins avancés dans les exportations mondiales d'ici à 2020 (cible 17.11)

Les postes comme levier du commerce

Les postes jouent un rôle accru en matière de facilitation du commerce, notamment dans le cadre du commerce électronique. La mise en œuvre de programmes de facilitation du commerce par les postes a eu un impact non négligeable sur l'évolution des exportations, notamment des petites et moyennes entreprises (PME) dans les zones rurales des pays en développement. C'est notamment le cas en Amérique latine, où les programmes de facilitation du commerce mis en place par les postes, en coopération avec les autorités nationales compétentes, ont été une réussite. En Equateur, où un programme semblable a été mis en place par la poste, la valeur et le volume des exportations des PME qui ont eu recours à ce dispositif ont plus que triplé après deux années de mise en service.

Priorités régionales

Analyse de la situation à la fin de 2016

Bilan des actions menées durant le cycle 2013–2016 dans la région arabe

Dans le cadre de la politique de coopération de l'UPU pour la période 2013–2016 en faveur de la région arabe, deux grands projets ont été mis en œuvre: l'un sur la qualité de service, la chaîne logistique et le développement des produits, et l'autre sur le développement des transferts d'argent par voie électronique.

Par ailleurs, l'UPU a ouvert, en novembre 2015, un centre régional de formation postale basé à Tunis (Tunisie), qui a accueilli des activités de formation et d'autres liées à la réalisation des projets dans la région.

Amélioration de la qualité de service

En vue de faire face à la détérioration de la qualité de service observée dans certains pays, les opérateurs désignés de la région ont bénéficié d'une assistance technique et d'actions de formation leur permettant de se conformer pleinement aux attentes des clients dans un marché postal en constante évolution. Dans le cadre de plans d'action nationaux, les pays de la région ont pu mettre en place les procédures nécessaires et échanger sur les meilleures pratiques dans le but de développer leur chaîne logistique (transport, douane, sécurité, mesure et contrôle de la qualité, échanges de données informatisés, certification, etc.).

Les résultats globaux du projet relatif à la qualité de service ont été positifs, la plupart des opérateurs de la région ayant sensiblement amélioré la qualité de leurs services postaux. Sur les 21 pays de la région, 20 ont actuellement un service de suivi et de localisation des envois (la Somalie en sera dotée prochainement) et 17 pays assurent le service du courrier express conformément aux normes mondiales.

Renforcement du réseau de transferts de fonds par voie électronique

L'UPU aide les postes de ses Pays-membres à offrir des services de transfert d'argent fiables, sécurisés et abordables. La plupart des pays arabes d'Afrique offraient déjà en 2012 de tels services (Algérie, Djibouti, Égypte, Maroc, Mauritanie et Tunisie). Un vaste projet mené durant le cycle 2013–2016 a permis le démarrage d'une activité importante dans la sous-région du Golfe (Arabie saoudite, Emirats arabes unis, Oman et Qatar) qui comprend des pays ayant un énorme potentiel en la matière.

L'apport de ces nouveaux pays constituera un facteur important pour le développement des transferts d'argent à l'intérieur de la région et avec le reste du monde. Cela devrait favoriser une réduction du coût des transferts pour les migrants, en ligne avec les objectifs internationaux.

Autres projets régionaux et nationaux

De nombreuses actions visant à renforcer les capacités du personnel des postes de la région ont été mises en œuvre:

- Douze ateliers régionaux thématiques ont été organisés pour environ 200 participants. Ces ateliers avaient pour but de former les cadres postaux et de transférer le savoir-faire sur diverses questions postales d'actualité telles que le courrier express, le marketing, le développement durable, l'adressage, etc.
- Trois pays de la région ont bénéficié d'un accompagnement visant à réformer leur secteur postal selon les axes ci-après: définition d'une politique sectorielle, adaptation du cadre réglementaire et relance de l'opérateur national.
- Par ailleurs, cinq pays moins avancés de la région ont bénéficié de projets nationaux visant à moderniser leur offre commerciale, à développer la qualité de service, à améliorer la distribution, à renforcer la sécurité et à développer les capacités en matière de formation de formateurs.



Situation de la région arabe en 2016

Forces et faiblesses du secteur postal dans la région

Sur la base de l'indice intégré de développement postal de l'UPU⁶, il ressort que l'indice de fiabilité⁷ du secteur postal constitue l'unique force de la région arabe. Toutefois, malgré les efforts entrepris ces dernières années, les actions entamées en vue d'améliorer la qualité de service doivent être poursuivies et renforcées.

S'agissant des faiblesses du secteur postal dans la région, il est à signaler que:

- en termes d'accessibilité⁸, les pays de la région doivent fournir des efforts afin de tenir compte du degré d'interconnexion avec les autres Pays-membres de l'UPU par l'intermédiaire de leurs réseaux postaux respectifs; ceci signifie que les pays de la région doivent développer de nouveaux corridors logistiques avec un maximum de pays, ce qui renforcera leur potentiel en tant qu'acteurs du commerce électronique et du commerce international;

- en matière d'indice de pertinence du modèle économique postal, il ressort que le modèle de l'activité postale dans la région n'est pas adapté au marché, ce qui se traduit par une faible demande pour les services offerts et/ou par le fait qu'il ne remplit pas les objectifs économiques et d'inclusion fixés par les gouvernements;
- en termes d'indice relatif à la résilience du modèle économique⁹ postal dans la région, il s'avère que les capacités de transformation des entités postales de la région restent faibles dans un environnement général instable et en évolution rapide.

Il ressort de ce constat que les forces traditionnelles du secteur postal que sont l'importance du réseau et sa proximité avec les populations se sont transformées en points faibles du fait de l'inadaptation des services offerts avec les attentes des clients et les orientations des politiques gouvernementales. Cependant, les efforts engagés ces dernières années par certains pays de la région en matière d'amélioration de la qualité de service et de diversification des produits prouvent que le secteur postal dans

⁶ L'indice intégré de développement postal de l'UPU est un indicateur composite s'appuyant sur plusieurs dizaines de sources de données. Il permet de comparer la performance des opérateurs désignés du monde entier selon quatre grands axes: fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience

⁷ L'indice sur la fiabilité des services postaux comporte plusieurs critères d'évaluation des délais d'acheminement de bout en bout associés à d'autres mesures, objectifs et normes en matière de qualité dans chaque pays.

⁸ L'indice d'accessibilité mesure le niveau de connectivité internationale d'une poste d'un pays donné avec l'ensemble des postes des autres Pays-membres de l'UPU. Plus une poste a de relations avec d'autres postes, plus cette connectivité est importante et meilleur est l'indice d'accessibilité.

⁹ La résilience d'un modèle économique se mesure en étudiant comment les services postaux se porteraient dans un contexte marqué par l'incertitude et l'instabilité économiques et comment ils s'adapteraient à une mutation rapide des technologies.

la région peut se transformer rapidement en un secteur viable commercialement, financièrement et socialement.

Crise du courrier traditionnel partiellement compensée par la croissance du commerce électronique

La situation de la poste aux lettres dans la région arabe est caractérisée par une crise structurelle qui se manifeste par une baisse importante et continue du volume de courrier traité. Entre 2014 et 2015, les volumes ont ainsi enregistré d'importantes baisses à la fois au niveau domestique (-19,7%) et international (-5,3%).

Cependant, depuis quelques années, la région arabe est soumise, à l'instar du reste du monde, au développement croissant du commerce électronique, qui est devenu l'un des principaux moteurs de développement du secteur postal, d'une part, et qui a encouragé l'essor d'une forte concurrence sur les plans nationaux et internationaux, d'autre part.

En effet, d'après une étude de Payfort¹⁰, le commerce électronique dans la région arabe s'élevait à 14 milliards d'USD en 2014 et devrait atteindre plus de 20 milliards d'USD d'ici à 2020; cette croissance est plus rapide que dans les autres régions du monde. L'achat de biens et de services augmente ainsi de 45% par an dans les pays arabes, contre 20% en Europe et 35% en Asie.

Situation de l'inclusion financière et des transferts d'argent

Les revenus des services financiers postaux sont très importants dans les pays du Maghreb et l'Égypte où ils représentent plus de la moitié du chiffre d'affaires des postes. C'est grâce aux services financiers que la poste réalise, dans cette partie de la région arabe, des performances appréciables.

Au vu des volumes des flux de transferts de fonds, on relève l'importance du potentiel dont dispose la région arabe dans ce secteur et le rôle que pourraient jouer les postes pour le développement économique de la région.

Les conditions de développement de ce secteur sont très favorables en raison du faible taux de bancarisation (14%¹¹) et au fait que la région arabe est à la fois une source et une destination importante des transferts de fonds grâce à l'émigration et l'immigration. En effet, les pays du Golfe arabe (Arabie saoudite, Royaume de Bahreïn, Émirats arabes unis, Koweït, Oman et Qatar) et la Libye sont des sources importantes de transferts de

fonds à destination d'autres pays en développement, y compris d'autres pays de la région du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord, alors que les autres pays sont à fort taux d'émigration et sont plutôt des destinataires des transferts (Algérie, Djibouti, Égypte, Iraq, Jordanie, Liban, Maroc, Mauritanie, Palestine, Somalie, Soudan, Rép. arabe syrienne, Tunisie et Yémen).

Cet important potentiel en matière d'expérience dans les transferts de fonds peut être judicieusement utilisé afin de faire jouer au secteur postal un rôle plus important dans l'inclusion financière des populations. Le développement de services de comptes, d'épargne, de monétique, d'assurances et de tous autres services financiers à travers le réseau postal permettra de rehausser sensiblement le taux de bancarisation dans la région.

Stratégie d'intervention pour le cycle 2017–2020 pour la région arabe

Compte tenu de la situation actuelle, l'UPU et ses Pays-membres de la région se sont fixés les priorités d'intervention ci-après pour le cycle 2017–2020.

Projet d'amélioration de l'efficacité de l'exploitation et de développement du commerce électronique dans la région arabe

But du projet

Le projet s'inscrit dans le cadre de l'objectif stratégique de l'UPU d'aider les opérateurs désignés à devenir des acteurs clés en matière de commerce électronique. Pour relever les défis du commerce électronique, l'UPU doit adopter une approche globale et intégrée axée sur le marché et le client. Au cours du cycle 2017–2020, le principal objectif de l'UPU est d'assurer «l'état de préparation opérationnel» des postes en faveur d'un commerce électronique transfrontalier sans entrave. Le but final est de veiller à ce que les commerçants en ligne disposent de l'infrastructure de distribution adaptée pour développer leurs activités.

Le projet vise à surmonter les obstacles qui empêchent les consommateurs d'effectuer des transactions transfrontalières en ligne, à aider les opérateurs désignés à moderniser les processus opérationnels et à utiliser tous les outils informatiques normalisés et les dispositifs de bout en bout pour mettre en œuvre les solutions opérationnelles répondant aux exigences du commerce électronique. Les opérateurs désignés contribueront à la croissance continue du commerce électronique en

¹⁰ Payfort, http://marketing.payfort.com/mailshots/08_PAYFORT_report/?utm_source=Payfort&utm_medium=lp&utm_campaign=payment+-+report&utm_content=Wamda, mai 2015.

¹¹ www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016Fr.pdf

améliorant la performance et la fiabilité de bout en bout, en permettant aux clients de suivre le parcours des envois en visualisant les échanges de messages EDI et en créant des solutions axées sur les besoins des clients (options de distribution, saisie de données à la source, solutions de retour, services simplifiés à la clientèle, etc.).

Objet

Grâce au projet, les postes pourront répondre aux besoins des clients et des commerçants en ligne en organisant une série de formations, en modernisant les processus et en utilisant des technologies de pointe. Par exemple, les outils de suivi permettront à la fois aux clients et aux commerçants en ligne de suivre leurs envois en temps réel. Les outils de suivi amélioreront également le transit douanier, par exemple en se conformant aux normes de sécurité internationales. D'autres outils permettront aux clients de choisir les lieux de livraison et, dans certains cas, les heures de distribution, leur donnant ainsi la flexibilité attendue actuellement. Enfin, des processus seront élaborés pour faciliter le retour sans faille des marchandises.

Il faudrait surtout intégrer les différents maillons de la chaîne logistique (entreprises de transport, compagnies aériennes, douanes, autorités en charge de la sécurité, opérateurs désignés, commerçants en ligne) aux processus de bout en bout et aux outils informatiques afin de renforcer au maximum l'efficacité opérationnelle du commerce électronique transfrontalier.

Comment

Le projet sera mis en œuvre par l'UPU et les opérateurs désignés, en coordination avec les compagnies aériennes, les agents de traitement au sol, les douanes et d'autres partenaires dans le cadre d'ateliers, de formations, d'études sur site, d'audits organisationnels et d'activités de jumelage. Il fera partie d'un plan d'activités global quadriennal.

Il existe de fortes disparités entre les 21 pays de la région arabe concernés par le projet. Outre les différents niveaux de développement (six pays riches, neuf pays à revenus intermédiaires et six pays de la catégorie des pays les moins avancés), les pays de la région ont été diversement touchés ces dernières années par d'importantes crises: financière, politique, migratoire et sécuritaire. Cette situation va impacter nécessairement la mise en œuvre du projet, car les besoins des pays varient entre ceux où tout est à reconstruire et d'autres où il y a juste un besoin de conseil et d'organisation.

Développement des services financiers dans la région arabe

Contribuer à l'inclusion financière des populations via les réseaux postaux

Dans la région arabe, d'après la Banque mondiale ¹², seuls 14% des adultes sont bancarisés. Cependant, le réseau postal est largement étendu et le nombre de bureaux de poste a atteint 14 843 en 2014, ce qui constitue une véritable opportunité pour développer l'inclusion financière dans la région. Cela est d'ailleurs vérifié dans plusieurs pays, où les postes contribuent déjà substantiellement à cet effort: en Egypte, la poste dispose de plus de 22 millions de comptes alors que la poste algérienne en a ouvert plus de 20 millions et celle de la Tunisie plus de 5,5 millions. Au Maroc, depuis sa création, en 2012, la banque postale ouvre chaque année plus de 500 000 comptes, essentiellement pour des citoyens appartenant aux classes moyennes et basses.

Transferts d'argent postaux

Dans ce cadre, durant le cycle 2017–2020, l'UPU va mener une série d'actions pour renforcer la contribution des postes à l'inclusion financière dans la région. Depuis le début des années 2000, l'UPU développe et met à disposition des postes un outil de transfert d'argent, International Financial System (IFS). En ligne avec la cible 10c des Objectifs de développement durable, qui vise à réduire le coût moyen des transferts des migrants en-dessous de 3% d'ici à 2030, l'UPU aide ainsi les postes à fournir à leurs clients des services abordables et sécurisés. Plus de 80 postes utilisent déjà cet outil, qui a été modernisé depuis 2013 pour être disponible sur des appareils mobiles et qui peut être géré à distance, dans une infrastructure en nuage, pour les postes ne disposant pas de capacités techniques suffisantes.

Pour la période 2017–2020, l'UPU va continuer à développer ce réseau par le biais des actions suivantes:

- Augmentation du nombre d'utilisateurs d'IFS.
- Mise en œuvre d'audits sur le terrain pour améliorer la qualité de service et la sécurité.
- Déploiement de solutions mobiles dans les pays qui n'en sont pas encore dotés.
- Mise en place de solutions de paiement à distance pour le commerce électronique à destination des clients non bancarisés.

Digitalisation des services financiers

Au-delà des actions dans le domaine des transferts, l'UPU a également mis en place un fonds d'assistance technique visant à aider les postes à digitaliser leurs services financiers. Au moins 20 postes bénéficieront

¹² Demircug-Kunt, Klapper, Singer & Van Oudheusden, «The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World», Policy Research Working Paper 7255, World Bank, 2015.

de ce programme durant la période 2017–2020, avec comme objectif de s’assurer que les services financiers offerts par les postes (transferts, mais également paiements de factures, paiements du gouvernement, services d’épargne, assurances, etc.) puissent l’être sous une forme digitale. Une assistance pourra être fournie dans des domaines variés:

- Définition d’une stratégie de digitalisation.
- Mise en place des outils technologiques.
- Développement de l’écosystème digital.
- Etc.

Réforme et développement du secteur postal dans la région arabe

L’un des objectifs de l’UPU, inscrit dans le préambule de sa Constitution, est de permettre à tous les habitants de la planète d’accéder à des services de communication. Pour cela, l’UPU apporte une assistance technique à ses Pays-membres visant à assurer le bon fonctionnement de leur secteur postal. Ainsi, l’UPU a mis au point une approche visant à accompagner les gouvernements dans la restructuration de leur secteur postal en suivant une méthodologie cohérente basée sur des analyses nationales et sur les réalités propres à chaque pays.

La responsabilité de l’exécution de la réforme du secteur postal relève directement des pays et les décisions en la matière sont prises au niveau national. Dans ce contexte, pour le cycle 2017–2020, le rôle de l’UPU dans ce domaine se concentrera sur l’accompagnement des pays ayant lancé un processus de transformation en facilitant la mise à disposition d’outils méthodologiques et en mettant à disposition des experts spécialisés.

L’UPU renforcera le dialogue avec les gouvernements en insistant sur le nouveau rôle que le secteur postal joue pour la société et l’économie nationale des pays en développement ainsi que la nécessité de mettre en place un processus de réforme structuré.

Lors du cycle 2017–2020, l’action de l’UPU dans ce domaine sera menée selon les principes ci-après:

- Mise à la disposition des pays bénéficiaires des outils méthodologiques liés aux différents domaines de la réforme du secteur postal.
- Mise en place d’une approche d’intégration avec la politique de mobilisation des ressources aux niveaux national et régional.

- Diffusion des bonnes pratiques en tant que plateforme d’échange d’expériences en matière de transformation du secteur postal pour les Pays-membres de l’UPU.
- Renforcement des capacités aux niveaux national et régional.

Diversification de l’offre des services dans la région arabe

Contribuer à la transformation numérique des réseaux postaux

Population connectée: en moyenne, huit personnes sur 10 du monde en développement possèdent un téléphone mobile, et ce nombre augmente régulièrement. Même dans le cinquième inférieur de la population, près de 70% détiennent un téléphone mobile. Toutefois, la pénétration d’Internet est considérablement à la traîne: seuls 31% de la population des pays en développement y avaient accès en 2015, contre 80% dans les pays à revenu élevé.

Entreprises connectées: l’adoption d’Internet s’est accrue dans tous les pays des groupes de revenus tous secteurs confondus. Près de neuf entreprises sur 10 dans les pays de l’Organisation de coopération et de développement économiques à revenu élevé disposaient d’une connexion à Internet à large bande en 2014, contre sept sur 10 dans les pays à revenu moyen et quatre sur 10 dans les pays à revenu faible. Mais les taux de pénétration des technologies du type serveurs sécurisés, réseau d’entreprise et commerce électronique sont nettement inférieurs dans la plupart des pays en développement.

Gouvernements connectés: les gouvernements adoptent de plus en plus le numérique, et la part des emplois administratifs dans les pays en développement utilisant les technologies de l’information et de la communication (TIC) est comparativement supérieure à celle du secteur privé. Toutefois, selon l’enquête des Nations Unies de 2016 sur l’administration en ligne¹³, seuls 60 pays disposent de services en ligne pour enregistrer une activité commerciale et 20 disposent de plates-formes d’identification numérique polyvalentes.

Les TIC sont le pilier de la croissance économique durable. Selon le rapport 2016 du forum économique mondial sur la transformation numérique des entreprises¹⁴, l’avenir des pays, des entreprises et des personnes dépendra plus que jamais de leur adoption des technologies numériques.

¹³ United Nations E-Government Survey (<https://publicadministration.un.org/fr/Research/UN-e-Government-Surveys>).

¹⁴ <http://reports.weforum.org/digital-transformation-of-industries/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/wef-digital-transformation-of-industries-2016-exec-summary.pdf>.

En 2012, l'UPU a lancé le projet .POST, visant à définir le rôle des postes dans l'économie numérique et à offrir aux pays en développement une plate-forme d'accès à des services sécurisés en nuage. A la fin de 2016, 25 pays utilisaient déjà .POST pour offrir des services Internet sécurisés. Grâce à la fourniture de services numériques, les postes jouent un grand rôle dans l'interconnexion des personnes, des entreprises et des gouvernements. En outre, les postes contribuent largement à la réalisation de la cible 16.9 des Objectifs de développement durable des Nations Unies, qui vise à fournir une identité numérique à tout le monde.

Services postaux numériques

Dans ce contexte, durant le cycle 2017–2020, l'UPU se propose de mener une série d'activités visant à renforcer la contribution des postes à l'inclusion numérique.

Réseaux postaux numériques

- Aider les pays à définir une stratégie Internet nationale efficace intégrant les postes.
- Augmenter le nombre de pays utilisant .POST.
- Créer un écosystème numérique pour les services postaux destinés aux consommateurs et aux entreprises.

Plates-formes de commerce électronique

- Définir des stratégies de commerce électronique nationales efficaces mettant à profit les capacités des postes.
- Mettre en place des plates-formes de commerce électronique dans les pays où de telles solutions n'existent pas encore.

Services d'administration en ligne

- Définir des stratégies nationales d'administration en ligne efficaces mettant à profit les capacités des postes.
- Définir des stratégies de passage au numérique efficaces.
- Mettre en œuvre les outils technologiques.

Créer des réseaux postaux résilients

D'après la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe, tenue en mars 2015, plus de 1,5 milliard de personnes ont été touchées par des catastrophes naturelles, d'une manière ou d'une autre, entre 2005 et 2014, et les pertes économiques totales se sont élevées à plus de 1,3 billion d'USD.

Le secteur postal aussi a été durement touché par les catastrophes naturelles, qui ont causé destructions et interruptions de service; toutefois, certains exemples ont permis de démontrer que les postes peuvent être un acteur de premier plan en matière de réaction aux catastrophes, par exemple en servant d'infrastructure logistique et de point de distribution des fournitures de secours et des transferts d'argent dans les zones touchées ainsi qu'en offrant un moyen de communication de base quand tous les autres systèmes sont hors d'état.

Sur la base des réalisations des activités de gestion des risques liés aux catastrophes durant le cycle de Doha, et étant donné l'importance d'avoir des réseaux postaux résilients aux catastrophes naturelles et les avantages qui découlent pour les Pays-membres de l'amélioration du rôle des opérateurs désignés dans les situations avant et après les catastrophes, l'UPU mènera des activités spécifiques d'assistance technique et de renforcement des capacités, notamment:

- apporter en particulier un soutien aux opérateurs désignés des pays en développement et des pays les moins avancés sous la forme de modules de formation spécialisés et de projets d'assistance technique; ces projets s'appuieront sur une méthodologie spécifique visant à apporter le meilleur niveau d'assistance aux opérateurs désignés et aux autorités compétentes pour la mise en œuvre ou l'amélioration des politiques de gestion des risques liés aux catastrophes et la planification de la continuité des opérations;
- mettre en œuvre un processus de certification spécifique qui permettra aux opérateurs désignés d'améliorer leurs stratégies de gestion des risques liés aux catastrophes naturelles et d'étalonner leur mise en œuvre par rapport au Guide de gestion des risques liés aux catastrophes de l'UPU;
- diffuser, au niveau national, le Guide de gestion des risques liés aux catastrophes de l'UPU, qui est un guide pratique décrivant toutes les étapes à suivre par les opérateurs désignés pour mettre en œuvre une stratégie de gestion des risques liés aux catastrophes à tous les niveaux de l'organisation postale;
- partager les pratiques exemplaires entre les postes sur des plates-formes de communication et lors d'ateliers et de séminaires régionaux.

Lien avec l'agenda régional de développement

Les défis de l'intégration économique souhaitée par les pays arabes passent nécessairement par l'encouragement des échanges commerciaux entre ces pays, qui disposent de beaucoup d'atouts en la matière.

Améliorer l'accès aux marchés régionaux des biens et services

C'est ainsi que, dans son rapport d'évaluation de l'intégration économique arabe intitulé «Vers l'union douanière arabe»¹⁵, qui a été élaboré en 2015, la Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Asie occidentale (CESAO) a reconnu l'intérêt pour les pays de la région d'accélérer le processus d'harmonisation des législations nationales et des règlements et procédures opérationnelles en vue de permettre l'amélioration de l'accès aux marchés régionaux des biens et services.

C'est dans ce sens que le projet d'une union douanière permettra d'accroître l'expansion du commerce intra-régional et profitera aussi bien aux producteurs qu'aux consommateurs. Ainsi, les objectifs des pays de la région rencontrent ceux de l'UPU en matière de facilitation du commerce et du développement du commerce électronique.

Cela est confirmé par l'«enquête sur la facilitation du commerce et le commerce électronique»¹⁶, effectuée par la CESAO également en 2015 et dont le rapport présente des données sur la facilitation du commerce et la mise en œuvre du commerce électronique.

L'enquête portait non seulement sur la mise en œuvre de mesures générales de facilitation du commerce, mais également sur des mesures plus avancées basées sur les TIC visant à faciliter les échanges de données et documents nécessaires pour soutenir les transactions commerciales.

Le rapport souligne également que, si les activités de facilitation des échanges dans les pays arabes sont principalement axées sur les mesures mises en œuvre au niveau national, il convient de prêter davantage d'attention aux mesures visant à coordonner la facilitation du commerce entre les pays de la région. Cela est crucial pour le développement de la logistique du commerce à travers la région arabe, et donc l'intégration des pays arabes dans les chaînes de valeur mondiales et régionales, car les disparités dans la mise en œuvre de la facilitation du commerce peuvent entraîner des goulots d'étranglement au niveau régional et donc compromettre le commerce. Le secteur postal dans la région pourra contribuer efficacement à la résolution de cette question.



¹⁵ <https://www.unescwa.org/publications/assessing-arab-economic-integration>

¹⁶ <https://www.unescwa.org/publications/trade-facilitation-paperless-trade-implementation-survey-2015>

Inclusion financière – fort potentiel de développement

Selon le Global Findex¹⁷ de la Banque mondiale, la région arabe est celle ayant le plus faible taux de bancarisation au monde, avec un chiffre de seulement 14% pour 2014. La région enregistre le taux le plus faible en termes de titulaires de comptes dans la population générale et parmi les ménages les plus pauvres. En outre, avec 9% de taux d'inclusion financière chez les femmes (contre 19% pour les hommes) et 8% chez les jeunes adultes, les écarts liés au genre et à l'âge restent très importants.

C'est dans ce sens que le rapport du Fonds monétaire arabe (FMA)¹⁸ pour 2015 a fait état de l'utilité de mettre en œuvre des stratégies nationales visant à encourager l'inclusion financière des populations arabes. A cet effet, le rapport se réfère aux études qu'il a engagées dans ce sens et qui font ressortir les actions à mener en vue d'atteindre les objectifs en matière d'inclusion financière. Parmi ces actions, on peut citer à titre d'exemple l'encouragement des institutions financières publiques telles que les postes, les caisses de dépôts et de développement et les caisses de pension à adapter leur cadre législatif et réglementaire et à moderniser leurs réseaux en vue de faciliter l'accès des populations à des services financiers de qualité, à des coûts réduits avec un risque atténué. Le rapport insiste également sur la nécessité de fournir ces prestations financières dans les zones défavorisées les plus reculées.

Cette situation soulevée par le constat de la Banque mondiale et par les recommandations du FMA se recoupe entièrement avec les objectifs de l'UPU en matière d'inclusion financière et avec les capacités des postes de la région arabe en la matière. La mise en œuvre du plan de développement régional de l'UPU pour les pays arabes va ainsi accompagner les postes de la région à développer davantage les services financiers offerts à leurs citoyens et à utiliser le réseau postal afin de faire profiter les populations défavorisées de prestations financières innovantes, de bonne qualité, à moindre coût et répondant aux préoccupations de tous.

Conclusion

La mise en œuvre du plan de développement régional de l'UPU pour la région arabe répond aux préoccupations clés de la région. Dans ce cadre, le Conseil des Ministres arabes en charge du secteur a profondément salué la politique de régionalisation de la coopération de l'UPU ainsi que la bonne prise en considération des principaux défis de la région. Ce sentiment de satisfaction est renforcé par l'alignement total entre les priorités de l'UPU et celles arrêtées par la Commission arabe permanente des postes (organe spécialisé de la Ligue des Etats arabes). L'implication de cette commission dans la mise en œuvre du plan de développement régional sur le terrain, son suivi et l'évaluation de son impact sont autant de garants de la bonne appropriation du plan par les autorités régionales.

Les instances politiques régionales arabes encouragent les divers intervenants à s'approprier les Objectifs de développement durable et à mutualiser les efforts afin de faciliter l'atteinte de ces objectifs à l'horizon 2030. Cela implique nécessairement l'existence de partenariats entre les gouvernements, les organisations régionales et internationales et les autres bailleurs de fonds en vue de créer les synergies nécessaires à l'atteinte des objectifs arrêtés.

Il s'agit donc pour l'UPU de renforcer les partenariats régionaux avec les instances issues de la Ligue des Etats arabes et les autres organisations intervenant dans la région (agences des Nations Unies, institutions financières internationales, autres bailleurs de fonds, etc.) afin de renforcer et de valoriser l'apport du secteur postal en matière de développement socioéconomique des pays.

¹⁷ <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/region/middle-east>

¹⁸ www.amf.org.ae/sites/all/libraries/pdf.js/web/viewer.html?file=http://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/annual%20reports/%5Blanguage%5D/Annual%20Report%202015.pdf

UNION POSTALE UNIVERSELLE

Bureau international
Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

Tel: +41 31 350 31 11
Courrier électronique: info@upu.int

