

## Programme de commerce électronique (ECOMPRO) de l'UPU

### Questions fréquemment posées

#### 1. Qu'est-ce que ECOMPRO?

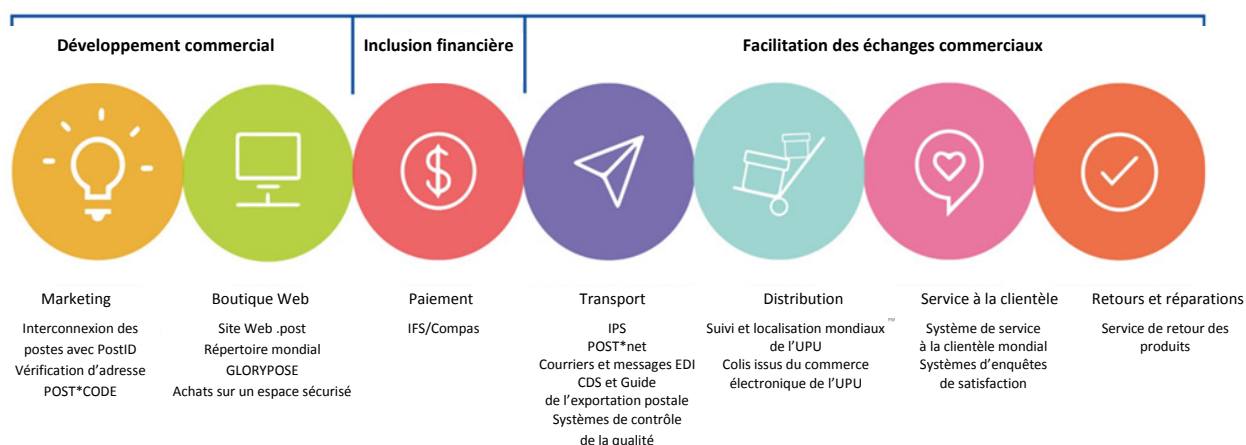
ECOMPRO est le programme d'activités de l'UPU qui vise à coordonner et à accélérer le développement du commerce électronique dans le secteur postal afin de faciliter le commerce transfrontalier. Suite au forum sur le commerce électronique 2014 du Conseil d'exploitation postale (CEP), ce dernier a approuvé la résolution CEP 1/2014.1, qui entérine la création d'ECOMPRO et charge le Comité de gestion du CEP d'accélérer les efforts pour développer le commerce électronique au sein du réseau postal international de l'UPU, en travaillant dans le cadre de la structure et des organes existants du CEP. ECOMPRO constitue un cadre intégré consacré aux activités de l'UPU en matière de commerce électronique qui englobe à la fois les services physiques et les services non physiques (électroniques et financiers).

La composante physique englobe tous les services de distribution (courrier, colis et EMS), le colis ECOMPRO (sous-catégorie de colis postaux issus du commerce électronique) récemment créé ainsi que les processus opérationnels d'appui, les systèmes informatiques et les échanges de messages EDI et un modèle de rémunération intégré qui doit encore être développé. La composante électronique ou numérique d'ECOMPRO est proposée via des boutiques en ligne (ou boutiques Web) qui sont intégrées au réseau postal afin d'offrir un appui aux commandes, aux prestations et aux paiements postaux en ligne.

Le cadre ECOMPRO regroupe un total de 42 activités liées au commerce électronique, réparties en cinq volets:

1. Pr01 – Évolutions du marché
2. Pr02 – Services postaux électroniques
3. Pr03 – Logistique (services physiques)
4. Pr04 – Interopérabilité
5. Pr05 – Paiement

### Chaîne de valeur mondiale de l'UPU



Pour plus de détails, voir les documents CEP 2014.2–Doc 8 et Add 1, sur le site Web de l'UPU.

## 2. Quelles réglementations régissent ECOMPRO et le nouveau colis ECOMPRO?

Les dispositions qui régissent ECOMPRO sont définies dans l'article RC 116bis du Règlement concernant les colis postaux. Les éléments du service et les primes correspondantes sont définis dans l'article RC 195 et dans la résolution CEP 6/2015.1.

## 3. Le nom ECOMPRO est-il à la fois celui d'un programme et d'une sous-catégorie de colis?

Oui. ECOMPRO est le nom du programme de commerce électronique approuvé par la résolution CEP 1/2014.1 (Accélérer les actions intégrées pour faciliter le commerce électronique). Pour atteindre cet objectif, le CEP a créé une solution de commerce électronique intitulée «colis ECOMPRO», spécialement conçue pour les échanges transfrontaliers et fondée sur les principes suivants:

- Simplicité, à la fois pour le commerçant en ligne et le client.
- Compétitivité et faibles coûts pour le commerçant en ligne et l'opérateur désigné.
- Rapidité de mise en œuvre.
- Facilité de mise en œuvre grâce aux réseaux existants (courrier, colis et EMS) et investissement supplémentaire nécessaire peu élevé.
- Durabilité de la solution pour tous les clients et pour les opérateurs désignés expéditeurs et destinataires.

Le colis ECOMPRO est un service optionnel d'envoi de colis postaux que les opérateurs désignés peuvent proposer sur une base volontaire.

*Le Congrès d'Istanbul 2016 a approuvé les propositions 20.31.1 et 20.34.1, ayant pour objet de changer le nom de la sous-catégorie de distribution de colis issus du commerce électronique en colis ECOMPRO.*

## 4. Quelles sont les spécifications minimales concernant le colis ECOMPRO?

Le colis ECOMPRO est soumis aux spécifications relatives à cette catégorie, approuvées par le CEP (v. CEP 2014.2–Doc 5c), et aux dispositions du Règlement concernant les colis postaux qui s'appliquent. Les aspects propres au colis ECOMPRO sont définis dans les articles RC 195.1.1 et RC 116bis (numéros d'articles en cours d'actualisation). Tous les aspects qui ne sont pas expressément couverts par les spécifications approuvées par le CEP (v. CEP 2014.2–Doc 5c) sont soumis aux dispositions applicables du Règlement concernant les colis postaux.

- 1° Les opérateurs désignés acceptent et traitent les colis postaux allant jusqu'à 30 kilogrammes et relevant du service de distribution des colis issus du commerce électronique, sauf si la législation nationale restreint le poids maximal à 20 kilogrammes.
- 2° Chaque colis doit être identifié par un numéro d'identification unique propre au service et conforme à la norme S10 de l'UPU.
- 3° Les opérateurs désignés doivent communiquer les données de suivi et de localisation conformément aux dispositions de l'article 16-216 et poursuivre les objectifs de performance définis dans les dispositions des articles 16-217 et 16-218.
- 4° Les opérateurs désignés destinataires qui acceptent de distribuer des colis ECOMPRO doivent s'engager à respecter le délai de distribution indicatif fixé à cinq jours à compter du scannage et de la transmission du message EMSEVT3 approuvé par le CEP pour l'évaluation de la performance.
- 5° Il ne sera pas demandé de signature à la livraison et il n'y aura pas de transfert de responsabilité entre opérateurs désignés.
- 6° Les réclamations des clients doivent être traitées conformément aux procédures décrites dans l'article 20-002.
- 7° Les quotes-parts territoriales d'arrivée applicables au traitement des colis arrivants et relevant du service de distribution des colis issus du commerce électronique doivent être fixées par le CEP conformément aux dispositions applicables de l'article 31-201.

*Les spécifications détaillées concernant le colis ECOMPRO se trouvent dans le document CEP 2014.2–Doc 5c. Annexe 1, publié sur le site Web de l'UPU.*

## **5. Quel est l'objectif des messages EDI ECOMPRO?**

La saisie correcte et la transmission rapide de messages EDI relatifs aux colis ECOMPRO tout au long de la chaîne logistique permettent aux clients, aux opérateurs désignés de destination, aux autorités douanières et aux agents chargés de la sûreté d'accéder aux données préalables et anciennes, ce qui est crucial pour le suivi des envois et leur traitement. Les opérateurs désignés qui prennent part au service ECOMPRO devront mettre en œuvre et utiliser les messages EMSEVT3 et ITMATT dans le cadre des obligations de conformité pour la catégorie de colis ECOMPRO.

## **6. Quand un opérateur désigné peut-il mettre en œuvre le service des colis ECOMPRO?**

Le colis ECOMPRO est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Un opérateur désigné peut dorénavant décider à tout moment de proposer ce service, à condition de respecter les conditions minimales définies. Comme il s'agit d'un service de distribution des colis optionnel, les opérateurs désignés peuvent convenir entre eux de transporter les colis issus du commerce électronique par avion en priorité et conformément aux spécifications relatives à la distribution.

## **7. Comment un opérateur désigné peut-il mettre en œuvre le service des colis ECOMPRO?**

Il est rappelé aux opérateurs désignés que le service des colis ECOMPRO est un service de distribution optionnel qu'ils peuvent proposer s'ils le souhaitent. Les opérateurs désignés qui choisissent de transporter des colis issus du commerce électronique sont tenus de respecter les conditions de distribution définies dans l'article RC 116bis du Règlement concernant les colis postaux. Un accord explicite avec l'opérateur désigné partenaire souhaitant également proposer le service des colis ECOMPRO est nécessaire avant de commencer les échanges de colis.

Un guide d'utilisateur de type opérationnel décrivant les différentes étapes à suivre a été élaboré pour aider les opérateurs désignés qui souhaitent mettre en œuvre le service des colis ECOMPRO.

*Le Guide d'utilisateur du service des colis ECOMPRO se trouve dans le document CEP C 3 GSIP 2015.2–Doc 5c. Annexe 1. Rev 1, publié sur le site Web de l'UPU.*

## **8. Quelle est la différence entre le Guide de l'UPU sur le commerce électronique et le Guide d'utilisateur du service des colis issus du commerce électronique?**

Le Guide de l'UPU sur le commerce électronique a été conçu pour aider les membres à développer leurs capacités et leurs services en matière de commerce électronique pour les marchés nationaux, régionaux et transnationaux. Il contient des informations, des principes et des recommandations pratiques qui peuvent aider les opérateurs désignés à concevoir des modèles et des services de commerce électronique en tenant compte de stratégies commerciales spécifiques, de la situation économique, des capacités et d'autres questions relatives à la gestion des produits.

Toutes les demandes concernant le Guide de l'UPU sur le commerce électronique doivent être envoyées au programme «Rémunération», à l'attention de Daniel Nieto, expert en commerce électronique (daniel.nieto@upu.int).

Le Guide d'utilisateur du service des colis issus du commerce électronique, quant à lui, traite uniquement des informations, spécifications et conditions relatives à la mise en œuvre du service des colis ECOMPRO, qui est une sous-catégorie du service de distribution des colis dédiée aux colis issus du commerce électronique.

## 9. Comment le nouveau service des colis ECOMPRO sera-t-il rémunéré?

Pour permettre le lancement de la nouvelle sous-catégorie de service de distribution des colis issus du commerce électronique, le CEP 2015.1 a approuvé le modèle de rémunération qui s'appliquera pendant la phase initiale (phase I), laquelle fera ultérieurement l'objet d'un examen (phase II). Pendant la phase I, les principes ci-après doivent être observés au moment de déterminer les taux du nouveau colis ECOMPRO:

- Les taux applicables concernent uniquement les envois identifiables par des codes à barres S10 utilisant l'ensemble spécifique d'indicateurs de service HA–HZ. Les envois possédant un indicateur de service autre que HA–HZ ne sont pas considérés comme appartenant à la catégorie de service de distribution des colis ECOMPRO.
- Le taux final comprend un taux de base et une prime supplémentaire fondée sur les mêmes éléments de service que ceux applicables actuellement pour les primes sur les quotes-parts territoriales d'arrivée.
- Le taux de base est propre à chaque pays et est autodéclaré par chacun des opérateurs désignés participants. Il est composé d'un taux par colis et d'un taux par kilogramme, ce qui correspond exactement à la structure des taux en vigueur dans le cadre du système actuel de quotes-parts territoriales d'arrivée.
- Les taux de base autodéclarés par colis et par kilogramme ne sont pas plus élevés que les quotes-parts territoriales d'arrivée actuellement appliquées par l'opérateur désigné concerné.
- Les taux de base minimaux universels définis dans l'article RC 195.2 ne s'appliquent pas au colis ECOMPRO. Les opérateurs désignés participants peuvent souhaiter établir leurs taux par colis et par kilogramme à des niveaux inférieurs aux taux de base minimaux universels, afin de correspondre à leurs intérêts commerciaux et financiers.

En principe, étant donné que les taux autodéclarés pour les colis ECOMPRO ne s'appliquent qu'aux opérateurs désignés avec lesquels un accord bilatéral d'échange de colis ECOMPRO a été conclu et puisque ces envois impliquent moins d'obligations opérationnelles que les colis ordinaires, les taux des colis ECOMPRO devraient en toute logique être plus bas que les quotes-parts territoriales d'arrivée des colis ordinaires. En fixant des taux plus attractifs pour les colis ECOMPRO pour en faire un service commercialement et financièrement plus intéressant pour les potentiels partenaires, les opérateurs désignés gagnent un avantage concurrentiel.

## 10. Où trouver la liste des taux des colis ECOMPRO?

Les taux des colis ECOMPRO sont publiés dans la section «circulaires» de la base documentaire en ligne de l'UPU. Le taux de base est notifié par l'opérateur désigné et validé par le Bureau international conformément aux conditions énoncées dans l'article RC 195.3 du Règlement concernant les colis postaux.

Toutes les questions liées aux taux et à la rémunération des colis ECOMPRO doivent être envoyées au programme «Rémunération», à l'attention de Paul Schoorl, expert en rémunération (paul.schoorl@upu.int).

## 11. Qui a déjà mis en œuvre le colis ECOMPRO?

Un certain nombre d'opérateurs désignés commencent à mettre en œuvre ce service et à échanger des colis ECOMPRO. La liste des pays concernés peut être obtenue auprès de la Direction des opérations postales de l'UPU.

## 12. Les opérateurs désignés doivent-ils cesser d'avoir recours aux colis ordinaires, à EMS et au courrier pour le commerce électronique?

Non. Les services de colis-avion, EMS et de courrier peuvent également être utilisés pour le commerce électronique. Les Actes de l'Union définissent ces trois catégories de services (courrier, colis et EMS) comme suit:

- Les envois de la poste aux lettres incluent les lettres, cartes postales, imprimés et petits paquets pesant jusqu'à 2 kilogrammes.

- Les envois de colis incluent les colis de 0 à 30 kilogrammes.
- L'EMS est un service postal express pour les documents et marchandises pesant de 0 à 30 kilogrammes.

Les clients (acheteurs et vendeurs) utilisent ces trois catégories de services postaux pour le commerce électronique généralement dans les cas suivants:

- Les petits paquets (poste aux lettres) sont utilisés pour les envois d'articles bon marché et légers ( $\leq 2$  kg).
- Les colis sont utilisés pour les envois plus lourds ( $> 2$  kg) et les articles plus onéreux, lorsqu'un suivi est proposé et lorsque la responsabilité est engagée.
- L'EMS est utilisé pour les envois ayant le plus de valeur ou lorsque le client souhaite une livraison plus rapide.

Le colis ECOMPRO cible les commerçants en ligne qui envoient des articles en gros.

### 13. Le colis ECOMPRO est-il en priorité destiné aux articles qui ont été achetés en ligne?

Oui. Le colis ECOMPRO cible des clients (commerçants en ligne) qui effectuent des envois en gros dans le cadre de transactions entre entreprises, ou entre entreprise et particulier. Les clients en ligne n'y ont pas accès, à moins que le commerçant en ligne ait conclu un accord avec l'opérateur désigné.

### 14. Qu'est-ce que la certification ECOMPRO?

La certification ECOMPRO est un concept ou une méthode qui permet d'évaluer la qualité des échanges de colis ECOMPRO en se basant sur les caractéristiques du colis ECOMPRO. Ce concept est fondé sur l'évaluation de la qualité des colis de l'UPU et un système de primes. Les principes généraux de la certification ECOMPRO sont les suivants:

- Les évaluations sont faites à un rythme mensuel pour chaque opérateur désigné.
- Pour chaque évaluation, le résultat total et le résultat de conformité sont reportés, de même que le pourcentage et une mention indiquant si l'objectif a été atteint ou non.
- Cette démarche permet de réaliser des évaluations sur une période plus longue.
- Si, pour une évaluation au moins, l'objectif n'est pas atteint, le service est considéré comme non conforme.

Ces évaluations sont faites de manière centralisée, à partir des échanges de messages EDI. Le concept de la certification ECOMPRO doit encore être approuvé par l'un des organes de l'UPU et en est encore au stade de la proposition.

### 15. Qu'est-ce que la communauté ECOMPRO?

En février 2016, le Directeur général du Bureau international a invité les Pays-membres de l'UPU à fournir les coordonnées de leurs hauts représentants chargés du commerce électronique afin de permettre le partage d'informations et des échanges concernant ECOMPRO. Un nombre encourageant de réponses a été reçu et une liste de diffusion établie. Les membres de cette liste constituent la communauté ECOMPRO, qui compte à ce jour 43 opérateurs désignés, contre 39 en 2015.

*Nombre de membres de la communauté ECOMPRO pour chaque région de l'UPU au 31 décembre 2016*

	<i>Afrique</i>	<i>Pays arabes</i>	<i>Asie</i>	<i>Caraiïbes</i>	<i>Europe</i>	<i>Amériques</i>	<b>Total</b>
2016	8	1	12	2	16	4	<b>43</b>
2015	7	0	11	2	15	4	<b>39</b>

Si vous n'êtes pas encore membre de la communauté ECOMPRO mais souhaitez le devenir, veuillez envoyer les coordonnées de votre haut représentant chargé du commerce électronique à [ecompro@upu.int](mailto:ecompro@upu.int).

#### **16. Comment le colis ECOMPRO s'inscrit-il dans le plan d'intégration des produits?**

Le colis ECOMPRO est une sous-catégorie du service de distribution des colis. Le plan d'intégration des produits vise à créer un portefeuille de produits physiques entièrement intégré (envois de la poste aux lettres, colis postaux et envois EMS) et des systèmes de rémunération adaptés et concurrentiels qui couvrent les coûts de distribution des produits. Etant donné que le colis ECOMPRO est une sous-catégorie du service des colis postaux, il sera lui aussi développé dans le cadre du plan d'intégration des produits afin de garantir la différenciation du produit et un bon alignement avec le marché.

#### **17. Comment le programme ECOMPRO peut-il m'aider à consolider ma présence sur Internet?**

.POST est un groupe financé par les utilisateurs qui peut appuyer le développement du commerce électronique.

La plate-forme .POST est un espace en ligne entièrement fiable, administré et géré par l'UPU. Elle aide les organisations postales à intégrer les dimensions physique, financière et électronique des services postaux en apportant un cadre juridique, un environnement sûr et des solutions rentables afin de permettre et de faciliter les services postaux électroniques, les services financiers électroniques, le commerce électronique et les services de cyberadministration.

Valeurs de .POST:

- Accroître la confiance et la sécurité: .POST aide les opérateurs désignés à offrir un niveau optimal de performance et de sécurité.
- Renforcer l'identité postale sur le Web: .POST est le domaine de premier niveau réservé à la communauté postale; il permet de mieux servir les clients et les collectivités.
- Favoriser l'intégration dans un écosystème: la plate-forme .POST peut accueillir les projets des opérateurs membres du Groupe «.post», déterminés en fonction des besoins de leurs clients, et leur permet d'intégrer leurs services électroniques.

#### **18. Comment ECOMPRO peut-il m'aider à créer une boutique en ligne?**

Pour débiter dans le domaine du commerce électronique, une boutique en ligne de produits philatéliques peut être développée en créant un site Web commercial sécurisé sur .POST. Des boutiques en ligne de ce type peuvent contribuer à stimuler les ventes de timbres. Le Cambodge, l'Ouganda et l'Uruguay possèdent déjà leur boutique Web et la Tanzanie (Rép. unie) est en train d'en créer une.

Les questions concernant les produits .POST doivent être envoyées à l'adresse [secretariat@info.post](mailto:secretariat@info.post).

#### **19. Comment ECOMPRO peut-il m'aider à préparer ma stratégie de commerce électronique?**

Dans le cadre d'ECOMPRO, l'UPU publie régulièrement un rapport d'évaluation du développement des services postaux électroniques.

Ce rapport fait ressortir les évolutions en matière de services postaux électroniques dans et entre les régions et les pays, permettant ainsi une meilleure compréhension des modèles de performance émergents relatifs à des pays du monde entier. Il contribue aux discussions en cours sur le rôle fondamental des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur postal et identifie les pays et régions n'ayant pas encore pleinement tiré avantage des TIC et des services électroniques.

**20. Comment ECOMPRO peut-il m'aider à offrir un suivi mondial à mes clients?**

Le site Web de suivi et de localisation mondiaux (globaltracktrace.post) permet d'accéder à toutes les données de suivi de l'UPU à partir d'un portail unique. Vous pouvez l'intégrer à votre propre site Web grâce à une interface de programmation de l'application (API).

Pour en savoir plus sur la manière d'intégrer un outil de suivi et de localisation mondiaux à votre site Web, veuillez écrire à l'adresse [ptc@upu.int](mailto:ptc@upu.int).

**21. À qui puis-je m'adresser pour poser mes questions concernant ECOMPRO?**

Envoyez toutes vos questions relatives à ECOMPRO à l'adresse [ecompro@upu.int](mailto:ecompro@upu.int).

Berne, le 26 janvier 2017