



PLAN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL 2026–2029

RÉGION ARABE

Publié par l'Union postale universelle (UPU)
Berne, Suisse

Imprimé en Suisse à l'imprimerie
du Bureau international de l'UPU

Copyright © 2026 – Union Postale Universelle
Tous droits réservés

Sauf mention contraire, l'UPU détient les droits de propriété intellectuelle relatifs à la présente publication. La reproduction est autorisée à des fins non commerciales, sous réserve que les sources soient indiquées en bonne et due forme. Cette autorisation ne couvre pas les éléments de cette publication identifiés comme étant la propriété intellectuelle d'un tiers (p. ex. indication d'un crédit photographique). Pour reproduire ces derniers, il est nécessaire d'obtenir l'autorisation des détenteurs des droits de propriété intellectuelle concernés.

AUTEUR: Direction du développement et de la coopération, Bureau international de l'UPU

TITRE: Plan de Développement Régional 2026–2029, Région Arabe

ISBN: 978-92-95116-49-8

CREATION: Sonja Denovski

CONTACT: info@upu.int

Table des matières

AVANT-PROPOS	5
Chapitre 1	
ÉVOLUTION MONDIALE DU SECTEUR POSTAL	6
Tendances et difficultés sur le plan mondial.....	7
Réalizations et enseignements du cycle 2022–2025	8
Orientation stratégique pour la période 2026–2029	9
Chapitre 2	
ANALYSE D'UN SECTEUR POSTAL RÉGIONAL	10
Panorama du secteur postal dans la région arabe	11
Performance du développement postal (ce que montre le 2IPD)	11
Tendances de l'emploi et des services dans le secteur postal de la région arabe	11
Aspects clés du secteur postal dans la région arabe.....	12
Impact socioéconomique du secteur postal dans la région arabe.....	17
Le secteur postal dans la région arabe – Défis et opportunités.....	18
Chapitre 3	
ÉVALUATION DES ACTIVITÉS POUR LA PÉRIODE 2022-2025	20
Évaluation du plan de développement régional de la région arabe pour la période 2022–2025	21
Réalizations et impact des projets régionaux de l'UPU au cours du cycle.....	22
Enseignements tirés, défis et recommandations.....	26
Rôle de la poste dans la région arabe pendant la pandémie de COVID-19	29
Chapitre 4	
PLAN DE COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT	30
Politique de coopération au développement pour le cycle 2026–2029.....	31
Domaines prioritaires et objectifs de la région arabe pour la période 2026–2029	32
Modalités de coopération stratégique.....	34
Stratégie de financement	35

AVANT-PROPOS

L'évolution des technologies et la mondialisation des échanges continuent aujourd'hui de reconfigurer les économies et les sociétés dans le monde entier. De ce fait, les activités et les caractéristiques du secteur postal ont profondément changé ainsi que les attentes des particuliers et des entreprises à l'égard des services postaux. Dans cet environnement en mutation, notre rôle en matière de facilitation des communications entre les nations est plus pertinent que jamais. Les gouvernements doivent créer un environnement favorable et veiller au maintien de services postaux universels. Parallèlement, les opérateurs désignés du monde entier doivent s'adapter à ces mutations et répondre aux nouvelles exigences en menant des réformes structurelles, en offrant des services innovants et en procédant à une modernisation continue.

Aider nos Pays-membres à mettre en place des services postaux résilients et tournés vers l'avenir est au cœur du mandat de l'UPU. À cet égard, le plan de développement régional constitue un document clé traduisant nos priorités communes en un appui concret au niveau régional. Durant le cycle d'Abidjan, nous avons considérablement renforcé notre présence sur le terrain, notamment en doublant le nombre de bureaux régionaux. Cela montre le haut niveau de priorité que nous continuons d'accorder à la coopération au développement.

Le présent plan de développement régional reflète des analyses détaillées de la situation actuelle de la région et les enseignements que nous avons tirés du cycle d'Abidjan. Il donne un aperçu global de l'environnement mondial et régional et présente à la fois un ensemble ciblé d'actions de coopération au développement adaptées aux besoins de la région pour le cycle 2026–2029. Je suis certain qu'il servira de cadre de référence pour la mise en œuvre de la coopération au développement conforme aux discussions sur la régionalisation tenues lors du Congrès de Doubaï 2025.

En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies chargée des services postaux, nous travaillons en collaboration étroite avec nos partenaires régionaux pour recenser les priorités pour les activités et les initiatives de coopération au développement. Le présent plan de développement régional est ainsi le résultat d'un dialogue régional inclusif entre nous et l'ensemble de nos parties prenantes. Malgré certaines difficultés, la croissance continue du commerce électronique et des échanges transfrontaliers crée d'importantes opportunités. En tirant parti de leurs vastes réseaux et de leur réputation de confiance, les opérateurs désignés sont bien placés pour apporter leur appui aux gouvernements pour faire avancer les objectifs des politiques nationales.

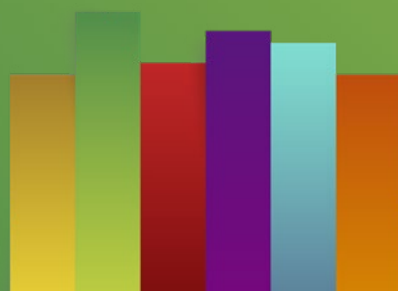
Je me réjouis du renforcement des liens de coopération avec nos partenaires régionaux alors que nous œuvrons en collaboration avec nos 192 Pays-membres pour maximaliser les incidences de leurs efforts de développement socioéconomique et apporter des avantages tangibles aux citoyens et aux entreprises dans la région.

MASAHIKO METOKI

Directeur général du Bureau international de l'UPU

CHAPITRE 1

ÉVOLUTION MONDIALE DU SECTEUR POSTAL



TENDANCES ET DIFFICULTÉS SUR LE PLAN MONDIAL

Le secteur postal mondial est en pleine mutation. Alors que l'économie mondiale a connu une croissance annuelle moyenne de 3,38% (produit intérieur brut (PIB) basé sur les taux de parité de pouvoir d'achat) entre 1996 et 2023, le secteur postal a enregistré une croissance plus lente, avec une augmentation des revenus réels de 2,28%. Cette divergence, communément appelée «découplage postal», reflète à la fois les défis structurels auxquels fait face le secteur postal ainsi que le potentiel de ce dernier dans un contexte de disruption numérique et d'évolution des besoins des clients.

Malgré le déclin de la poste aux lettres traditionnelle, le secteur a su résister grâce à l'expansion du commerce électronique, de la logistique et des services financiers. En 2023, pour la première fois, les recettes mondiales des colis et de la logistique (32,5%) ont dépassé celles de la poste aux lettres (32,4%), ce qui a marqué un tournant décisif dans le profil économique du secteur.

Changements structurels du secteur postal

Les opérateurs désignés passent rapidement des modèles traditionnels de service, dominés par la poste aux lettres, à des réseaux intégrés qui englobent la logistique des colis, les services numériques, l'inclusion financière et la prestation de services publics. Cette transformation est motivée par la nécessité pour le secteur postal de conserver sa pertinence dans l'économie numérique et de répondre aux attentes changeantes des citoyens et des entreprises. Toutefois, le rythme et la profondeur de la transformation varient considérablement d'une région à une autre. L'adoption de nouveaux modèles économiques, la réalisation d'investissements dans l'infrastructure numérique, le perfectionnement professionnel du personnel postal et la mise en place de cadres réglementaires souples sont des conditions préalables essentielles à la réussite.

Dynamiques régionales divergentes

La trajectoire de développement du secteur postal diffère sensiblement d'une région à une autre, révélant des disparités qui doivent être gommées par une coopération ciblée:

Le cas de **L'AFRIQUE** illustre parfaitement le phénomène de découplage postal: si le PIB a enregistré une croissance régulière au cours des vingt dernières années, les recettes postales ont diminué de 2,53% en moyenne par an. Les principales contraintes étaient le sous-investissement dans les infrastructures, les faibles volumes de courrier et de colis, les lacunes dans la couverture réglementaire et l'adoption lente des données électroniques préalables et des normes numériques. Dans de nombreux pays, les obligations de service universel ne sont toujours pas définies et l'accès aux mécanismes internationaux de financement reste restreint.

Les **PAYS ARABES** ont enregistré une forte croissance des recettes postales, supérieure à la croissance de leur PIB, en grande partie grâce à l'adoption rapide des services financiers et aux programmes de modernisation soutenus par les gouvernements. Néanmoins, la région doit relever le défi de la fragmentation opérationnelle transfrontalière et de l'harmonisation des réglementations relatives aux services postaux et numériques.

La région **ASIE/PACIFIQUE** est devenue un leader mondial en matière d'innovation postale. La région connaît une forte croissance dans les domaines de la logistique applicable au commerce électronique, des systèmes de paiement numérique et des services financiers postaux. Cependant, le rythme de la croissance est inégal, les pays de la région faisant encore face à des goulets d'étranglement en matière d'infrastructures et de politiques qui limitent la distribution au dernier kilomètre et l'inclusion numérique.

Les **CARAÏBES** ont enregistré une croissance économique modeste, mais les recettes postales sont restées faibles en raison de la petite taille du marché et des coûts élevés d'exploitation. Les incohérences réglementaires, la faible adoption des technologies numériques et une intégration limitée postes–douanes freinent le développement. Un renforcement ciblé des capacités et des efforts de transformation numérique résilients au changement climatique sont de plus en plus nécessaires.

La région **EUROPE ET COMMUNAUTÉ DES ÉTATS INDÉPENDANTS (CEI)** affiche des niveaux relativement élevés de fiabilité et de résilience des services. Toutefois, elle est confrontée à une forte concurrence, avec des innovations centrées sur la clientèle et des réglementations à la fois endogènes et exogènes parmi les principaux défis à relever. Les changements démographiques et les pénuries de main-d'œuvre posent également des problèmes structurels pour la viabilité des opérateurs désignés nationaux.

L'AMÉRIQUE LATINE affiche une croissance économique modérée, mais les recettes postales sont à la traîne. Les progrès sont entravés par la fragmentation et l'ancienneté des cadres réglementaires et l'adoption inégale des technologies numériques et des capacités limitées d'investissement. Il existe une demande croissante de renforcement des capacités et d'une meilleure coordination des stratégies de transformation numérique.

Ces différences soulignent la nécessité d'interventions adaptées, d'une forte coordination régionale et de la poursuite de la mise en adéquation des actions menées par l'UPU avec les stratégies nationales.

Climat, résilience et inclusion

Dans toutes les régions, l'augmentation des catastrophes climatiques, des tensions géopolitiques et des pandémies a mis en évidence la vulnérabilité des chaînes logistiques postales. Il est devenu impératif d'intégrer la gestion des risques liés aux catastrophes, la planification de la continuité des activités et la résilience aux changements climatiques dans les stratégies de développement postal. Dans le même temps, le réseau postal continue de servir d'infrastructure vitale pour l'inclusion financière, en particulier dans les zones rurales et mal desservies. Les opérateurs désignés sont particulièrement bien placés pour fournir des services essentiels tels que le paiement de prestations sociales, les services d'administration en ligne et d'identification numérique ainsi que l'accès aux services financiers, ce qui renforce leur rôle de catalyseurs du développement dans le cadre des objectifs de développement durable.

RÉALISATIONS ET ENSEIGNEMENTS DU CYCLE 2022–2025

Dans le cadre de la Stratégie postale d'Abidjan, l'UPU a réalisé des progrès significatifs:

A la fin du cycle, la majorité des activités prévues de coopération au développement avaient été menées à bien dans l'ensemble des régions, reflétant une réalisation durable dans le cadre du Plan d'activités d'Abidjan.

La mise en œuvre des priorités stratégiques plus larges de l'UPU a progressé de manière constante dans les programmes de travail du Conseil d'administration et du Conseil d'exploitation postale, comme reflété dans les rapports d'avancement présentés au cours du cycle.

La coopération au développement s'est renforcée grâce à la régionalisation, avec une présence étendue sur le terrain et des partenariats élargis avec des Unions restreintes et des donateurs, conformément aux mandats donnés par le Congrès.

Parmi les principaux enseignements tirés de ce cycle figurent l'importance d'une forte implication régionale, de la souplesse et de la diversification du financement et de la coordination transversale renforcée au sein de l'UPU et avec les Pays-membres, notamment par le biais d'une présence accrue sur le terrain, d'une gestion harmonisée de projet et d'une collaboration renforcée avec les Unions restreintes.

ORIENTATION STRATÉGIQUE POUR LA PÉRIODE 2026–2029

Le Plan d'activités de Doubaï traduit la vision à long terme de l'UPU en 38 propositions de travail thématiques, structurées autour de trois buts stratégiques:



BUT 1

BUT 1: EXPLOITER LE TERRITOIRE POSTAL UNIQUE DANS UN CADRE RÉGLEMENTAIRE EFFICACE



BUT 2

BUT 2: RENFORCER L'ÉCOSYSTÈME POSTAL MONDIAL PAR L'INNOVATION POUR FACILITER LA COMMUNICATION ET LE COMMERCE



BUT 3

BUT 3: PERMETTRE LE DÉVELOPPEMENT POSTAL EN RENFORÇANT LA COOPÉRATION ET LA RÉGIONALISATION

Parmi ces buts, l'importance du but 3 est indéniable dans la mesure où il mobilise la plus grande part des ressources prévues, soit 133,58 millions de CHF pour le cycle 2026–2029, ce qui souligne l'engagement de l'Union à ne laisser aucun Pays-membre à la traîne.

L'un des piliers de cet engagement est l'approfondissement de la régionalisation, qui constitue désormais non seulement un mécanisme de mise en œuvre, mais aussi une approche stratégique à part entière. La régionalisation ne se limite plus à la mise en œuvre sur le terrain; elle est également un moyen de cocréation, d'autonomisation et de renforcement de la résilience. Grâce au renforcement de la présence régionale, notamment l'expansion des bureaux régionaux, au déploiement d'experts sur le terrain et à une collaboration plus étroite avec les Unions restreintes et les parties prenantes locales, l'UPU cherche à adapter plus précisément ses solutions aux besoins particuliers de chaque région.

Des propositions de travail thématiques clés telles que les propositions 27 (Développement et coopération – Régionalisation et projets), 101 (Développement et coopération – Aide d'urgence) et 205 (Développement et coopération – Régionalisation) soutiennent cette approche par les actions suivantes:

Transformer les bureaux régionaux en centres aux fins de l'assistance technique, du dialogue sur les politiques et de la mobilisation des ressources.

Veiller à ce que les stratégies régionales soient élaborées avec les Pays-membres, et pas seulement pour eux.

Renforcer la convergence des priorités régionales et des buts mondiaux, en particulier dans des domaines tels que la transformation numérique, l'inclusion financière, le développement de la logistique et la modernisation de la réglementation.

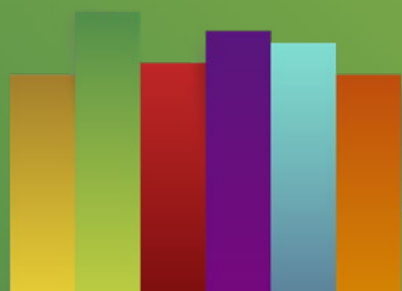
Ainsi, la régionalisation constitue un levier structurel tout en diffusant un message politique: le développement doit être régional, inclusif et réactif. Elle renforce l'idée qu'aucune solution n'est véritablement mondiale si elle n'est pas pertinente au niveau régional.

Ce nouvel accent mis sur les modèles de distribution spécifiques aux régions, associé à l'approche fondée sur les résultats des propositions de travail thématiques au moyen des principaux indicateurs de performance, jette les bases d'une UPU plus souple, plus équitable et plus responsable, prête à aider ses membres à faire face à l'incertitude, à embrasser l'innovation et à faire du développement postal durable une réalité.

Le plan de développement régional adopté dans le cadre du cycle 2026–2029 se caractérisera par sa réactivité aux besoins régionaux, l'accent mis sur la résilience et la durabilité ainsi que son intégration au Plan d'activités de Doubaï et aux objectifs de développement durable. Le chapitre 2 présente une analyse régionale détaillée permettant d'orienter la définition des priorités et des modalités de coopération adaptées à chaque région.

CHAPITRE 2

ANALYSE D'UN SECTEUR POSTAL RÉGIONAL



PANORAMA DU SECTEUR POSTAL DANS LA RÉGION ARABE

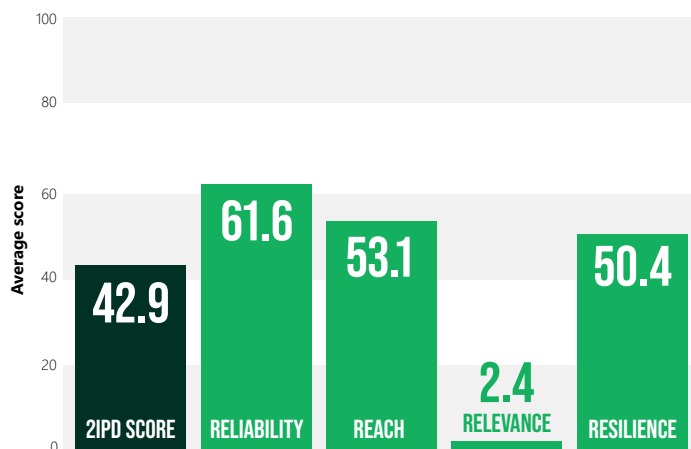
La région arabe est composée d'un groupe diversifié de pays présentant des niveaux variés de développement postal, influencés par les disparités économiques, les difficultés géographiques et les efforts de transformation numérique. Dans cette région, le secteur postal joue un rôle essentiel dans l'infrastructure économique, la facilitation du commerce et l'inclusion financière, en particulier dans les zones où l'accès à la logistique privée et aux services bancaires est limité.

Les opérateurs désignés de la région arabe modernisent activement leurs réseaux afin d'améliorer la fiabilité des services, d'étendre l'accès aux zones rurales et d'intégrer des solutions numériques. Toutefois, des défis persistent, par exemple le développement inégal des infrastructures, la fragmentation réglementaire et la nécessité d'accélérer l'adoption du numérique.

PERFORMANCE DU DÉVELOPPEMENT POSTAL (CE QUE MONTRE LE ZIPD)

La région arabe présente un large éventail de niveaux de développement postal, lequel reflète les disparités en matière d'infrastructures, de qualité de service et d'intégration numérique. Le graphique ci-après met en évidence des données clés relatives à l'indice intégré pour le développement postal (ZIPD):

Résultats du ZIPD dans la région arabe



Source: État du secteur postal 2024 (uniquement disponible en anglais).

L'analyse du ZIPD montre un niveau moyen de développement postal dans la région, une solide connectivité postale mondiale et des réseaux de distribution relativement fiables.

Cependant, les données mettent en évidence la nécessité absolue de réaliser des investissements stratégiques supplémentaires, en particulier dans la technologie, les infrastructures et la facilitation des échanges transfrontaliers, pour que la région soit compétitive dans l'écosystème du commerce électronique, en croissance rapide.

TENDANCES DE L'EMPLOI ET DES SERVICES DANS LE SECTEUR POSTAL DE LA RÉGION ARABE

Selon des estimations récentes, le secteur postal dans la région arabe reste un employeur important, des centaines de milliers de personnes travaillant pour les opérateurs désignés nationaux, les fournisseurs de services logistiques et les industries de services connexes. Si les niveaux d'emploi sont restés relativement stables, la nature des emplois postaux évolue en raison de la transformation numérique et de l'essor de la logistique des colis.

S'agissant des tendances en matière de services, la région a connu une baisse notable des volumes de lettres traditionnelles, conforme aux tendances mondiales. Cette évolution est attribuée en grande partie au passage des communications gouvernementales et commerciales au numérique ainsi qu'aux changements de comportement des consommateurs. Dans plusieurs pays arabes, les volumes de courrier ont chuté de 3 à 5% par an au cours des dernières années.¹

En revanche, les volumes liés aux colis et au commerce électronique ont connu une forte croissance, en particulier dans les pays du Conseil de coopération du Golfe (CCG) et sur les marchés d'Afrique du Nord tels que l'Égypte, le Maroc et la Tunisie. Cette hausse importante est le résultat:

de l'expansion des plates-formes en ligne de vente au détail et de la préférence accrue des consommateurs pour les achats en ligne;

de flux commerciaux transfrontaliers avec l'Europe et l'Asie et du commerce intra-arabe, dont le développement a été facilité par les places de marché numériques;

¹ Voir la publication de l'UPU Stratégies et méthodes pour développer le marché traditionnel de la poste aux lettres (documents).

de l'augmentation de la demande de services de distribution le jour même et le lendemain, en particulier dans les centres urbains.

Pour répondre à cette demande, les opérateurs désignés de la région ont investi dans des infrastructures logistiques modernes, des systèmes de suivi numérique et l'amélioration du service à la clientèle. Plusieurs d'entre eux ont conclu des partenariats avec des services de messagerie du secteur privé et des entreprises technologiques afin d'améliorer la distribution au dernier kilomètre et l'efficacité globale des opérations.

En résumé, alors que le secteur postal dans la région arabe connaît un déclin des services traditionnels de courrier, il acquiert une pertinence nouvelle grâce à la logistique applicable au commerce électronique, ce qui entraîne des changements dans les profils d'emploi, le développement des infrastructures et l'innovation en matière de services.

ASPECTS CLÉS DU SECTEUR POSTAL DANS LA RÉGION ARABE

Infrastructure

INFRASTRUCTURE PHYSIQUE

Réseau de bureaux de poste:

Plus de 21 200 bureaux de poste dans les pays de la Ligue des États arabes.

Large couverture urbaine, mais l'implantation rurale est encore variable. Des pays comme l'Égypte et le Maroc disposent d'un réseau postal rural relativement important.

Certains États du Golfe s'orientent vers des kiosques en libre-service, ce qui réduit la dépendance à l'égard des bureaux traditionnels.

Centres de tri et centres de distribution:

Des pays comme l'Arabie saoudite, l'Égypte et les Émirats arabes unis exploitent des pôles de tri centralisés pour traiter le courrier national et international.

Le niveau d'automatisation est variable: il est très élevé dans les pays du CCG, mais plus faible dans les pays les moins avancés.

Parc de véhicules pour le transport:

Comprend des camions postaux, des motos et, dans certains cas, des drones (projets pilotes aux Émirats arabes unis).

L'intégration à l'infrastructure autoroutière nationale est cruciale pour assurer la rapidité de la distribution au dernier kilomètre.

INFRASTRUCTURE NUMÉRIQUE

Systemes de suivi et de localisation:

Les pays du CCG disposent de systèmes de suivi des colis de bout en bout.

D'autres pays font face à des difficultés pour passer au numérique en raison de contraintes économiques ou liées à des conflits.

Canaux numériques:

Les postes nationales de certains pays tels que l'Arabie saoudite, l'Égypte, les Émirats arabes unis et la Jordanie proposent des applications mobiles, des portails de services électroniques et des passerelles de paiement électronique.

La numérisation des formulaires postaux, des timbres et des services à la clientèle se développe.

Casiers intelligents et points de distribution:

Bahreïn et les Émirats arabes unis ont mis en place des consignes à colis et des points automatisés de ramassage dans les centres urbains.

La Jordanie, le Maroc et la Tunisie pilotent des systèmes similaires.

SYSTÈMES D'ADRESSAGE ET SYSTÈMES D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

Plans nationaux d'adressage:

Adressage physique en Algérie, au Maroc et en Tunisie.

Le système Wasel de l'Arabie saoudite et le système Makani des Émirats arabes unis fournissent des adresses géocodées.

D'autres pays s'appuient encore sur des adresses informelles, des boîtes postales ou des adresses descriptives, ce qui affecte la distribution au dernier kilomètre.

L'Algérie, la Jordanie, la Mauritanie et la Tunisie ont lancé des initiatives de cartographie fondées sur le système d'information géographique.

Outils de vérification des adresses: en cours de développement dans les pays où le commerce électronique est en plein essor, dans le but de réduire les erreurs de distribution et d'accélérer les opérations de tri (Digi-facteur en Tunisie).

MODERNISATION DES INSTALLATIONS ET INITIATIVES VERTES

Conception de bureaux de poste modernes: les rénovations comprennent notamment des bâtiments économes en énergie, des panneaux solaires (p. ex. en Jordanie et au Maroc) et de meilleures zones de service à la clientèle.

Durabilité: l'Égypte, les Émirats arabes unis, la Jordanie et le Maroc adoptent une logistique verte:

Véhicules postaux électriques.

Services dématérialisés.

Centres de tri économes en énergie.

Cadre de réglementation et de gouvernance

Dans son mémoire explicatif, qui a débouché sur l'élaboration de la loi postale de 2017, le Gouvernement syrien a su résumer la nécessité d'une évolution de la réglementation du secteur postal dans la région arabe. Le mémoire prenait acte à juste titre de l'émergence de nouveaux types de services postaux et de l'entrée de nouveaux opérateurs et prestataires de services du secteur privé sur le marché postal en République arabe syrienne, concluant à la nécessité d'instaurer un nouveau cadre juridique intégré. Ce cadre avait pour objet de réglementer le marché de manière à permettre la fourniture continue de services postaux complets ainsi que l'amélioration et la promotion de services postaux modernes conformément aux exigences du développement. Le mémoire soulignait également qu'un nombre croissant d'expériences mondiales continuait à montrer une corrélation positive entre une réglementation efficace du marché et une croissance accélérée du secteur, une amélioration de la qualité de service ainsi qu'un choix plus grand pour les consommateurs².

Cette situation s'applique également à la plupart des pays de la région, y compris le Koweït, le Soudan et la République arabe syrienne, où la législation a été modifiée pour adapter les textes réglementaires aux nouvelles conditions du marché postal. En parallèle, les régulateurs postaux traditionnels de la région (Algérie, Jordanie, Mauritanie et Soudan) ont été rejoints ces dernières années par de nouvelles entités chargées de réguler le marché postal en pleine évolution (Arabie saoudite, Libye, Oman, Qatar et République arabe syrienne³). Les différents cadres réglementaires de ces pays promeuvent généralement l'obligation de service postal universel, mais la définition de cette dernière et son champ d'application varient d'un pays à un autre. On constate également l'absence de mécanisme fiable de financement, la plupart des juridictions s'en remettant uniquement à la volonté ou à la capacité des autorités publiques.

Diversification des services postaux dans la région arabe

SERVICES TRADITIONNELS

Malgré le déclin global des volumes de courrier, les services traditionnels continuent de jouer un rôle vital dans la région arabe, en particulier dans les pays où la population rurale est dispersée et où l'infrastructure numérique est limitée:

Distribution du courrier: toujours essentielle pour la correspondance personnelle et professionnelle dans de nombreux pays arabes, en particulier là où le taux de pénétration d'Internet est moyen.

2 UPU, plan de développement régional pour la région arabe, mars 2022.

3 UPU, plan de développement régional pour la région arabe, mars 2022.

Colis: du fait de la croissance rapide du commerce électronique dans les pays du CCG, la distribution des colis en Afrique du Nord devient une priorité pour les opérateurs désignés.

Courrier recommandé: largement utilisé pour les documents juridiques, les notifications judiciaires et les communications officielles du gouvernement; important tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

SERVICES FINANCIERS

Compte tenu du nombre élevé de personnes non bancarisées dans la région, en particulier dans les zones rurales et à faibles revenus, les services financiers postaux sont essentiels pour promouvoir l'inclusion financière:

Comptes postaux d'épargne: dans des pays tels que l'Algérie, l'Égypte, le Maroc la Mauritanie et la Tunisie, les caisses postales d'épargne offrent à des millions de citoyens des services financiers de base sur une grande étendue géographique.

Envois de fonds: la région arabe, en particulier les pays comme l'Algérie, Djibouti, l'Égypte, la Jordanie, le Liban, le Maroc, la Mauritanie et la Tunisie, reçoit d'importants envois de fonds. Les réseaux postaux jouent un rôle important dans la fourniture de services abordables et accessibles de transferts de fonds.

Paiement de factures: de nombreux opérateurs désignés de la région arabe facilitent le paiement des factures de services publics, des recharges de téléphones portables et des frais de services publics et constituent, de ce fait, des points essentiels de contact pour les services publics.

SERVICES NUMÉRIQUES ET SERVICES ADMINISTRATIFS EN LIGNE

Les gouvernements de la région arabe s'appuient de plus en plus sur le réseau postal pour mettre en œuvre des initiatives de transformation numérique et d'administration en ligne, en particulier dans les zones reculées et mal desservies:

Logistique applicable au commerce électronique: avec l'essor du secteur de la vente au détail en ligne dans les pays du CCG et les centres urbains d'Afrique du Nord, les opérateurs désignés se modernisent pour fournir des services d'entreposage,

de distribution au dernier kilomètre et de gestion des retours destinés aux plates-formes locales et internationales.

Services d'identité: les services postaux sont en cours d'intégration dans les systèmes nationaux d'identité numérique et d'enregistrement des faits d'état civil (p. ex. en Arabie saoudite et aux Émirats arabes unis) et offrent des services d'inscription biométrique, de connaissance de la clientèle et de vérification.

Distribution de documents gouvernementaux: les bureaux de poste sont souvent des canaux fiables pour la distribution des passeports, des cartes nationales d'identité, des permis de conduire et du matériel de vote, en particulier dans les régions où l'accès au numérique est limité ou l'infrastructure est sous-développée.

Dans la région arabe, la diversification des services postaux est à la fois une nécessité et une chance. En étendant leurs activités aux services financiers et numériques, les opérateurs désignés nationaux peuvent soutenir l'inclusion économique, faciliter le développement des services administratifs en ligne et accélérer le développement social, en particulier dans les collectivités mal desservies. La conclusion de partenariats solides avec le secteur privé et le gouvernement seront essentiels pour réaliser ce potentiel.

Dynamique de marché dans le secteur postal de la région arabe

Le paysage postal et logistique de la région arabe connaît une transformation rapide, façonnée par l'évolution des attentes des consommateurs, l'adoption du numérique et les réformes économiques. Les changements principaux sont examinés ci-dessous.

CROISSANCE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE – FACILITER LE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE INTÉRIEUR ET DU COMMERCE TRANSFRONTALIER

La région arabe connaît un essor du commerce électronique sous l'effet de l'augmentation de la pénétration d'Internet, de l'utilisation des smartphones et de l'évolution des habitudes de consommation. Les activités principales sont les suivantes:

Commerce intérieur: les plates-formes de commerce électronique telles que Jumia, Noon et Souq (connue aujourd'hui sous le nom de Amazon.ae) étendent leurs activités et créent une demande pour des distributions au dernier kilomètre fiables, rapides

et abordables. Les opérateurs désignés s'adaptent en modernisant leurs infrastructures et en passant au numérique pour leurs opérations logistiques.

Commerce transfrontalier: face à la demande croissante de produits internationaux, provenant, en particulier, de l'Asie et de l'Europe, les services postaux jouent un rôle crucial dans les processus de dédouanement, d'envoi international et de gestion des retours.

Soutien aux petites et moyennes entreprises (PME): le commerce électronique offre de nouvelles possibilités de croissance aux PME de la région. Les postes nationales peuvent soutenir cette croissance en proposant des solutions de gestion optimale des commandes, des modalités de paiement et des options de distribution abordables adaptées aux petites entreprises.

PARTICIPATION DU SECTEUR PRIVÉ – CONCURRENCE DANS LES DOMAINES DE LA MESSAGERIE ET DE LA DISTRIBUTION EXPRESS

La région a connu une prolifération des services privés de messagerie et de distribution express, en particulier dans les centres urbains et les pays à revenus élevés. Cette situation crée à la fois de la concurrence et des opportunités pour les opérateurs désignés nationaux:

Concurrence: des entreprises telles qu'Aramex, DHL et FedEx redéfinissent les attentes des consommateurs en proposant des distributions le jour même ou le lendemain, des systèmes de suivi fiables et une qualité de service élevée.

Innovation en matière de services: les acteurs privés apportent des innovations en matière de technologie, de service à la clientèle et de flexibilité des modèles de distribution (p. ex. systèmes de casiers ou applications de distribution à la demande), ce qui incite les postes nationales à améliorer les normes de service.

Possibilités de collaboration: dans certains pays, des partenariats public-privé voient le jour, dans le cadre desquels les opérateurs désignés externalisent la logistique ou collaborent en matière d'infrastructure afin de répondre efficacement à la demande croissante.

TARIFICATION ET ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE – ÉQUILIBRER LES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL ET LES CONTRAINTES DE LA TARIFICATION EN FONCTION DU MARCHÉ

L'un des principaux défis auxquels font face les services postaux dans la région arabe est d'atteindre l'équilibre entre accessibilité financière et durabilité:

Obligation de service universel: de nombreux opérateurs désignés nationaux sont tenus de fournir des services abordables et équitables dans tout le pays, y compris dans les régions éloignées ou à faibles revenus, ce qui limite la flexibilité des prix et affecte la rentabilité.

Tarification en fonction du marché: les acteurs privés opèrent à des conditions commerciales en se concentrant sur les marchés et les clients permettant de dégager une forte marge. Cela crée une disparité de prix et pousse les postes nationales à subventionner les services déficitaires fournis au titre de l'obligation de service universel.

Équilibrage réglementaire: les décideurs politiques de la région recourent de plus en plus aux modèles de partage des coûts, aux réformes réglementaires et aux subventions publiques afin de garantir la viabilité des services universels tout en permettant aux opérateurs désignés d'être compétitifs dans le secteur des colis commerciaux et de la logistique.

La dynamique de marché dans le secteur postal arabe reflète un écosystème en évolution rapide, façonné par le commerce numérique, la croissance du secteur privé et le besoin constant de services universels. Pour qu'ils conservent leur pertinence, les opérateurs désignés nationaux doivent s'orienter sur le marché grâce à la transformation numérique, aux partenariats public-privé, à la modernisation de la réglementation et à une approche axée sur la clientèle.

TECHNOLOGIE ET INNOVATION DANS LE SECTEUR POSTAL ARABE

Dans toute la région arabe, les opérateurs désignés adoptent activement la technologie afin de moderniser leurs services, d'améliorer leur efficacité et de répondre aux attentes croissantes de la clientèle. Cette transformation est cruciale pour faire des postes nationales des actrices essentielles des économies numériques. Ci-dessous figurent quelques exemples des services numériques proposés par les opérateurs désignés:

Applications mobiles et portails en ligne:

de nombreux opérateurs désignés proposent désormais des applications mobiles et des portails Web qui permettent aux utilisateurs de suivre leurs colis, de programmer les distributions, de calculer les frais d'affranchissement et d'accéder à des services financiers. Par exemple, Saudi Post (SPL) et Emirates Post ont introduit des applications conviviales pour simplifier les interactions avec la clientèle.

Timbres électroniques:

l'adoption des timbres électroniques et de l'affranchissement numérique a simplifié les procédures d'envoi pour les entreprises et les particuliers, réduisant la nécessité de se rendre sur place et permettant d'effectuer des transactions entièrement en ligne, ce qui a constitué un changement décisif pendant la pandémie de COVID-19 et au-delà.

Paiements et adressage numériques:

des initiatives telles que Makani (Émirats arabes unis) et National Address (Arabie saoudite) améliorent les systèmes numériques de localisation, renforçant ainsi l'efficacité des distributions et facilitant le commerce en ligne.

CAPITAL HUMAIN ET FORMATION DANS LE SECTEUR POSTAL ARABE

À l'heure où les services postaux de la région arabe connaissent une transformation numérique et stratégique, le développement du capital humain est devenu un facteur essentiel de réussite à long terme. La modernisation des réseaux postaux exige non seulement de nouvelles technologies, mais également une main-d'œuvre qualifiée et capable d'adaptation et d'autonomie. Plusieurs entités postales de la région ont lancé différentes initiatives pour développer leurs capacités en matière de ressources humaines:

Perfectionnement des compétences et requalification:

les opérateurs désignés de la région investissent dans des programmes de formation axés sur les compétences numériques, le service à la clientèle, la gestion logistique et les opérations informatiques. Ces investissements sont d'autant plus importants que les rôles traditionnels des postes évoluent pour inclure des services technologiques tels que la logistique applicable au commerce électronique, les transactions financières et la vérification numérique de l'identité.

Formation multilingue:

compte tenu de la diversité linguistique de la région et du nombre élevé de travailleurs et de clients expatriés, le personnel postal reçoit de plus en plus souvent une formation en anglais et en français afin d'assurer un service inclusif et efficace.

Partenariats pour la formation:

les collaborations avec l'UPU et les institutions nationales de formation favorisent l'accès aux programmes de certification et aux parcours de formation continue.

Développement des compétences d'encadrement:

les initiatives de renforcement des capacités ciblent les cadres moyens et supérieurs et mettent l'accent sur la gestion du changement, le leadership en matière d'innovation et la fourniture de services axés sur la clientèle. Ces programmes sont essentiels pour mener des réformes culturelles et structurelles au sein des organisations postales.

Le développement du capital humain est fondamental pour que le secteur postal arabe puisse relever les défis de la modernisation et de la transformation numérique. En se concentrant sur le développement des compétences, le leadership stratégique et des environnements de travail propices à l'innovation, les opérateurs désignés nationaux peuvent libérer tout le potentiel de leur main-d'œuvre et assurer une croissance durable et inclusive dans toute la région.

Coopération internationale dans le secteur postal arabe

Dans une économie mondiale de plus en plus interconnectée, la coopération internationale joue un rôle crucial pour le développement du secteur postal dans la région arabe. En participant activement aux plates-formes régionales et mondiales, les opérateurs désignés arabes améliorent la qualité de service, l'interopérabilité et les capacités institutionnelles et favorisent l'innovation.

PARTICIPATION À L'UPU, À LA COMMISSION ARABE PERMANENTE DES POSTES ET À D'AUTRES ORGANISATIONS RÉGIONALES

UPU: les Pays-membres arabes participent activement aux travaux de l'UPU, contribuant à l'élaboration de normes postales mondiales et de stratégies d'innovation numérique, ainsi qu'à la réalisation des objectifs de développement durable. L'UPU apporte un soutien essentiel en matière d'assistance technique, d'orientations générales et de financement de projets.

Commission arabe permanente des postes (CAPP), sous l'égide de la Ligue des États arabes: cette organisation régionale facilite la coordination entre les opérateurs désignés des pays arabes dans des domaines clés tels que l'harmonisation des services et de la réglementation ainsi que la transformation numérique. Elle soutient également des positions régionales unifiées dans les instances postales internationales.

ACCORDS TRANSFRONTALIERS – FACILITER LE COMMERCE RÉGIONAL ET MONDIAL

Intégration douanière: plusieurs pays arabes négocient actuellement des accords visant à simplifier le dédouanement des envois postaux, en particulier des colis destinés au commerce électronique. Des initiatives telles que l'échange d'EAD, la tenue d'inspections conjointes et l'harmonisation des tarifs constituent des outils essentiels.

Partenariats pour la distribution au dernier kilomètre: la conclusion d'accords bilatéraux et multilatéraux entre les opérateurs désignés et entre les postes et les messageries privées améliorent la rapidité, la fiabilité et le rapport coût/efficacité des distributions transfrontalières.

Réseaux logistiques numériques: la participation à des réseaux internationaux tels que le domaine .POST de l'UPU et les plates-formes mondiales de commerce électronique renforce la visibilité mondiale et la capacité de service des opérateurs désignés arabes.

SOUTIEN AU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS – RENFORCER LES CAPACITÉS INSTITUTIONNELLES ET HUMAINES

Formation et échange de connaissances: le personnel et les cadres des postes arabes bénéficient des initiatives de renforcement des capacités menées par l'UPU, la CAPP et les centres régionaux de formation. Les domaines concernés incluent la transformation numérique, l'efficacité opérationnelle et l'inclusion financière.

La coopération internationale est devenue un pilier du développement du secteur postal dans la région arabe. Grâce à une participation active aux organismes mondiaux et régionaux, à des partenariats stratégiques transfrontaliers et à un solide renforcement des capacités, les opérateurs désignés arabes s'alignent sur les normes internationales, ce qui renforce

la connectivité commerciale et accélère l'innovation. Cette approche collaborative est essentielle pour garantir la pertinence et la résilience du secteur postal à l'ère numérique.

IMPACT SOCIOÉCONOMIQUE DU SECTEUR POSTAL DANS LA RÉGION ARABE

Le secteur postal dans la région arabe joue un rôle beaucoup plus grand que la simple distribution des lettres et des colis. Il devient un élément clé de la croissance économique et du progrès social en reliant les personnes, les entreprises et les gouvernements dans les zones urbaines et rurales. Son influence varie d'un pays à un autre, en fonction de facteurs tels que les niveaux de revenus, la préparation au numérique et les infrastructures.

Contribution à l'économie – Bilan mitigé

Dans les pays du CCG, le secteur postal et logistique contribue de manière significative à l'économie, représentant jusqu'à 1,2% du PIB. Cela est dû à l'essor du commerce électronique et des services numériques.

En revanche, dans les pays les moins avancés, le secteur postal joue un rôle économique moindre (moins de 0,5% du PIB) en raison de problèmes tels que l'insuffisance de l'infrastructure numérique. Malgré cela, les bureaux de poste de ces régions jouent souvent un rôle vital, en particulier dans les localités isolées où ils peuvent être le seul point d'accès à des services essentiels.

Soutenir le commerce et les petites entreprises

Les opérateurs désignés deviennent des partenaires importants sur le marché florissant du commerce électronique, en particulier dans les pays du Golfe et de l'Afrique du Nord. Ils aident les petites entreprises et les entrepreneurs à vendre leurs produits au-delà des frontières de différentes façons:

Proposition d'options abordables et efficaces de distribution.

Simplification des procédures douanières.

Fourniture d'un accès à de nouveaux marchés.

Vecteur de lien social – Inclusion et accès

Au-delà des activités commerciales, le secteur postal joue un rôle social important.

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS ET ENVOIS DE FONDS

Les bureaux de poste constituent des canaux essentiels pour les envois d'argent, en particulier dans les pays dont la diaspora est importante, comme l'Égypte, la Jordanie, le Liban, le Maroc et la Tunisie. Des opérateurs comme LibanPost proposent des services financiers abordables, tels que l'envoi de fonds et le paiement de factures, qui s'adressent souvent à des personnes n'ayant pas accès aux banques, en particulier dans les zones rurales.

ATTEINDRE LES COMMUNAUTÉS RURALES

Dans des pays comme l'Égypte, le Maroc, la Mauritanie et Oman, les bureaux de poste ruraux offrent des emplois et un accès aux services publics et aux biens essentiels. Ils contribuent à combler le fossé entre les régions isolées et l'économie en général, en distribuant les pensions, les aides sociales et même les colis des plates-formes de commerce électronique. Dans plusieurs pays, les services d'épargne postale offrent également aux familles un moyen sûr de gérer leur argent et de renforcer leur résilience.

Le secteur postal dans la région arabe est manifestement en pleine évolution. Soutenu par la poursuite des investissements dans les outils numériques, une logistique plus solide et une meilleure coopération régionale, il peut devenir un atout encore plus important pour la croissance économique, le commerce et le développement inclusif dans toute la région.

LE SECTEUR POSTAL DANS LA RÉGION ARABE – DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

Le secteur postal dans la région arabe se trouve à la croisée des chemins. Bien que la transformation numérique et le commerce électronique offrent d'importantes perspectives de croissance, le secteur doit faire face à des défis structurels, financiers et opérationnels. La réforme stratégique, la coopération régionale et l'innovation demeurent essentielles pour libérer tout le potentiel des services postaux dans le monde arabe.

Principaux défis

BAISSE DU COURRIER TRADITIONNEL

Les volumes de lettres continuent de diminuer fortement en raison du passage au numérique, ce qui a un impact sur les revenus de nombreux opérateurs désignés, en particulier ceux qui dépendent encore fortement des services de courrier. Cette situation menace la viabilité financière des opérateurs dans les pays à faibles revenus et les pays à revenus intermédiaires où la diversification est limitée.

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE INÉGALE

Si certains pays du Golfe et d'Afrique du Nord opèrent rapidement le passage au numérique de leurs services, d'autres sont confrontés à des lacunes importantes en matière d'infrastructures numériques, de capacités informatiques et de ressources humaines. L'absence de plates-formes numériques normalisées, de systèmes d'adressage postal et de technologie au dernier kilomètre entrave le processus de modernisation.

RÉFORMES DE LA RÉGLEMENTATION ET DES INSTITUTIONS

Dans certains pays arabes, les opérateurs désignés opèrent toujours dans le cadre du secteur public, ce qui limite leur capacité à concurrencer les entreprises logistiques privées. L'absence d'environnements réglementaires modernes entrave l'innovation, la flexibilité des prix et la collaboration entre les secteurs public et privé.

CONCURRENCE ET PRESSION DU SECTEUR PRIVÉ

Les messageries privées et les acteurs mondiaux du commerce électronique ont pris une significative part de marché dans la distribution des colis, en particulier dans les centres urbains. Les opérateurs nationaux doivent rivaliser avec eux en matière de vitesse, de fiabilité et d'expérience numérique, des domaines dans lesquels beaucoup d'entre eux ont encore du retard.

DISPARITÉS EN MATIÈRE D'INFRASTRUCTURES

Dans certains pays, les régions rurales et isolées continuent de souffrir d'une couverture postale limitée, de mauvaises liaisons routières et d'un niveau inégal des services. Les disparités entre zones urbaines et zones rurales en matière de qualité de service et d'accès aux services restent importantes.

INSTABILITÉ POLITIQUE

L'instabilité politique représente un obstacle majeur au développement du secteur postal dans plusieurs pays arabes. Cette instabilité entraîne une mise en œuvre incohérente

des politiques, des retards dans l'exécution des projets et un manque de soutien durable aux réformes.

Dans les zones touchées par un conflit, les opérations sont encore plus perturbées en raison des installations endommagées, des itinéraires logistiques peu sûrs et de la perte de confiance du public. La destruction des infrastructures, notamment des bureaux de poste et des réseaux de transport, entrave considérablement la prestation de services et limite la capacité à moderniser et à maintenir les services postaux essentiels.

Opportunités émergentes

COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET CROISSANCE DU NOMBRE DE COLIS

L'expansion rapide de la vente au détail en ligne dans le monde arabe, notamment l'essor des plates-formes locales et du commerce mobile, constitue un important vecteur de croissance. Les opérateurs désignés sont particulièrement bien placés pour proposer des services abordables de distribution au dernier kilomètre sur de larges étendues, en particulier dans les zones mal desservies.

INTÉGRATION RÉGIONALE ET FACILITATION DU COMMERCE

Une collaboration plus étroite entre les opérateurs désignés arabes par l'intermédiaire d'instances telles que la CAPP et le Comité postal du CCG peut:

améliorer l'intégration douanière, le partage des données et l'interopérabilité logistique;

accroître l'efficacité du commerce électronique transfrontalier et des flux d'entreprise à entreprise en ligne (B2B).

DIVERSIFICATION DES SERVICES

De nombreuses postes arabes se diversifient et offrent des services d'identité numérique, de paiement des factures, de délivrance de documents administratifs et d'inclusion financière, en particulier dans les régions où les banques traditionnelles sont absentes. Les services tels que les porte-monnaie électroniques, les paiements mobiles et le microfinancement permettent d'accéder aux franges non bancarisées de la population.

PARTENARIATS PUBLIC-PRIVÉ

Le partenariat avec des jeunes pousses de la logistique, des entreprises de technologie financière et des fournisseurs de technologie permet aux postes nationales d'accélérer la transformation numérique, d'optimiser les coûts et d'améliorer l'expérience de la clientèle. Les gouvernements peuvent jouer un rôle clé en facilitant les réformes réglementaires et en encourageant la conclusion d'alliances en matière d'innovation.

IMPACT SOCIAL ET EFFETS SUR LE DÉVELOPPEMENT

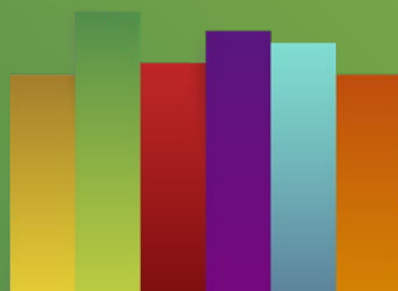
Les réseaux postaux restent de puissants outils d'équité sociale, notamment pour ce qui concerne le transfert de fonds, le paiement des subventions des pouvoirs publics et la distribution de biens essentiels dans les zones fragiles ou rurales. L'amélioration des programmes de responsabilité sociale des entreprises, tels que l'action éducative, l'acquisition de compétences numériques et la logistique verte, peut permettre au secteur postal de se mettre en adéquation avec les objectifs nationaux de développement et de durabilité.

CONCLUSION

Malgré des défis considérables, le secteur postal dans la région arabe recèle un potentiel inexploité, susceptible de stimuler la croissance économique, l'inclusion numérique et l'intégration régionale. En choisissant la voie de la technologie, en encourageant l'innovation et en renforçant la coopération entre les secteurs public et privé, les opérateurs désignés arabes peuvent passer du statut d'institutions traditionnelles à celui de prestataires de services modernes et dynamiques, capables de répondre aux besoins d'une population en constante évolution.

CHAPITRE 3

ÉVALUATION DES ACTIVITÉS POUR LA PÉRIODE 2022-2025



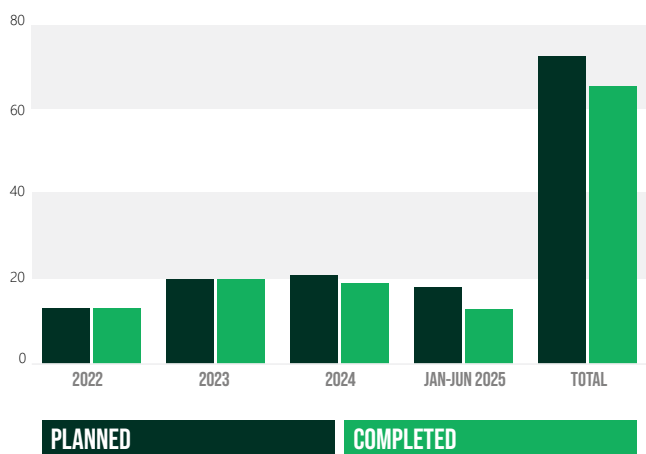
ÉVALUATION DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL DE LA RÉGION ARABE POUR LA PÉRIODE 2022–2025

Activités réalisées dans le cadre des projets

De 2022 à la mi-2025, un large éventail d'activités a été activement mené dans le cadre du programme relatif à la région arabe, avec le soutien des partenaires régionaux et du Bureau international. Les efforts se sont concentrés sur l'amélioration des performances des opérateurs désignés et l'appui aux réformes institutionnelles et réglementaires. Sur 72 activités prévues sur la durée du cycle, 65 étaient achevées à la fin de juin 2025, le taux d'exécution atteignant 90%.

Le graphique ci-dessous montre le taux d'exécution des activités prévues au titre des différents projets pour la période 2022–2025:

Activités dans la région arabe – 2022–juin 2025

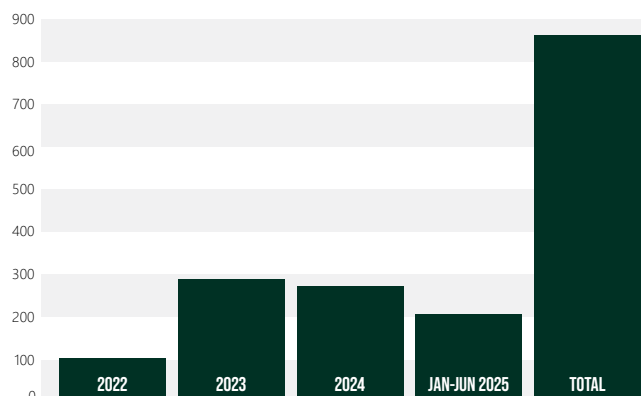


Renforcement des capacités

Au total, 865 personnes ont participé aux activités de renforcement des capacités menées dans le cadre du plan de développement régional de la région arabe. Ces activités ont porté sur la formation technique, l'amélioration des opérations postales, la transformation numérique et la sensibilisation aux questions de politique et de réglementation.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre de participants aux différentes activités de renforcement des capacités menées dans le cadre du plan de développement régional pour la période 2022–2025:

Nombre de participants aux activités de renforcement des capacités – 2022–juin 2025

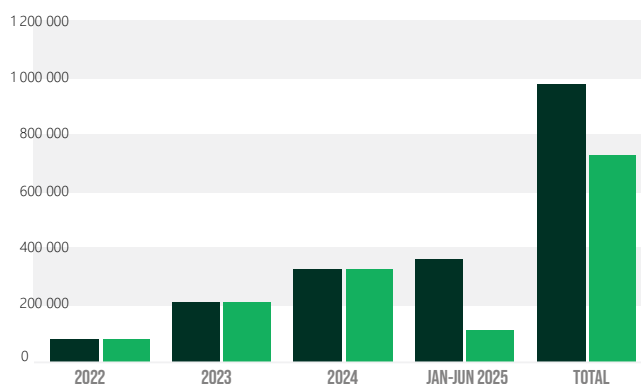


Repères financiers

Le budget total alloué pour le cycle 2022–2025 s'élevait à 974 532 CHF. Au 15 juin 2025, le total des dépenses atteignait un montant de 728 257 CHF, correspondant à 75% du budget total. Soixante-treize pour cent des dépenses ont été directement consacrés à l'amélioration des performances en matière de distribution des opérateurs désignés, les dépenses incluant l'achat d'équipements pour plusieurs pays. Les 27% restants ont soutenu des initiatives liées aux politiques postales et à l'élaboration de règlements.

Le graphique ci-dessous montre l'état d'avancement de la mise en œuvre du budget pour la période 2022–2025:

Aperçu du budget de la région arabe pour la période 2022–juin 2025



À la fin de 2025, la mise en œuvre du plan de développement régional de la région arabe pour la période 2022–2025 était globalement en bonne voie, l'accent ayant été mis sur la modernisation des opérations tout au long du cycle.

La région arabe a réalisé des progrès significatifs dans la mise en œuvre du plan de développement régional dans le cadre de la stratégie mondiale pour la période 2022–2025. Les résultats positifs obtenus en matière d'exécution du budget, de formation, de communication et de soutien aux opérations de distribution soulignent l'utilité du programme dans les progrès du développement du secteur postal et de la coopération dans la région.

RÉALISATIONS ET IMPACT DES PROJETS RÉGIONAUX DE L'UPU AU COURS DU CYCLE

Préparation opérationnelle pour le commerce électronique

Sur un total de 20 pays et un observateur dans la région arabe, 19 pays ont participé au projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE3) et ont validé leur feuille de route et leur plan d'action.

Depuis le lancement du nouveau projet ORE3 en 2022, sept ateliers en présentiel et quatre ateliers à distance ont été organisés pour évaluer et suivre la mise en œuvre des feuilles de route et des plans nationaux d'action. Au total, 17 missions d'experts, sur place et à distance, ont également été menées dans le but d'améliorer les capacités des opérateurs désignés concernés. En outre, deux ateliers de formation spécifiques ont visé à renforcer les capacités de certains opérateurs désignés en tirant parti des possibilités offertes par la coopération Sud–Sud. Par ailleurs, des équipements ont été achetés pour six pays.

Il a été procédé à l'analyse des principaux indicateurs de performance du projet dans la région arabe, ce qui inclut le suivi des progrès accomplis de 2021 (niveau de référence) à 2024 (résultats réels). Les données mettent en évidence des progrès dans plusieurs domaines opérationnels, techniques et de qualité de service. Les principaux constats sont présentés ci-dessous.

PROGRÈS SIGNIFICATIFS

Adoption de systèmes de suivi: l'adoption intégrale a été maintenue dans 18 pays de 2021 à 2024.

Déclarations électroniques en douane:

Le nombre de pays utilisant les systèmes CDS/CDS.post est passé de 13 à 16.

Cela montre une progression constante vers l'objectif de 18 pays en 2025.

Numérisation des messages RESCON:

Amélioration importante, le taux étant passé de 36,36 à 80,6%.

Proche de l'objectif de 90%, qui doit être atteint en 2025.

Couverture comparée des messages PREDES et des messages ITMATT:

Taux passé de 31,95 à 80,6% pour les envois contenant des marchandises.

En forte progression vers l'objectif de 95%.

DOMAINES NÉCESSITANT UNE ATTENTION PARTICULIÈRE

Participation aux modules du système de contrôle mondial:

Stagnation à sept pays depuis 2021.

Loin de l'objectif de 18 pays d'ici à 2025.

Qualité de service:

Amélioration des temps de distribution de bout en bout, passés de vingt-six à seize jours.

La distribution dans les délais des courriers express est passée de 8,76 à 10,4% (niveau encore bas).

La distribution dans les délais des colis est passée de 68,4 à 97% (objectif dépassé).

Intégration du commerce électronique:

Mise en œuvre récente (passage de zéro à 10 pays en 2024).

Démontre l'engagement en faveur de la transformation numérique.

PROGRÈS DES CERTIFICATIONS

Certification de la qualité: un pays certifié en 2021, aucun en 2024.

Certification en matière d'adressage: amélioration (de sept pays, on est passé à 10).

Certification en matière de sécurité: six nouveaux pays certifiés depuis 2022.

La région arabe présente une trajectoire mitigée, mais généralement positive, plusieurs indicateurs affichant une amélioration significative entre le niveau de référence de 2021 et les résultats réels de 2024. Les progrès se sont poursuivis et la région est en très bonne voie pour atteindre les objectifs fixés pour tous les principaux indicateurs de performance en 2025. Le tableau ci-dessous montre les progrès réalisés pour chacun des principaux indicateurs de performance:

Projet de développement et d'amélioration des services de paiement électronique et de déploiement de la marque commerciale UPU dans les pays de la région arabe of the UPU trademark for the countries of the Arab region

Au cours de la mise en œuvre de ce projet, trois ateliers régionaux ont été organisés. Ce projet avait pour objectifs de développer les services postaux de paiement et de promouvoir l'inclusion financière en assurant la disponibilité de solutions techniques modernes pour les Pays-membres, conformément au plan de développement régional pour la région arabe pour la période 2022–2025.

		Performance de la région arabe			
Domaine	Principal indicateur de performance	Niveau de référence (2021)	Résultats réels (2024)	Variation 2021-2024	Objectif pour 2025
EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES, TECHNIQUES ET OPERATIONNELLES MINIMALES	1. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés ayant mis en œuvre des stratégies diversifiées et des améliorations opérationnelles (nouveaux examens des processus physiques et à distance)	0	18	18	20
	2. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) de la région utilisant la dernière version des systèmes de suivi (IPS, IPS.post, IPS Cloud) (objectif minimal)	18	18	0	20
	3. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) de la région utilisant un système électronique de déclaration en douane (CDS, CDS.post) (objectif minimal)	13	16	3	20
	4. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) de la région participant au module du système de contrôle mondial (GMS) pour les envois arrivants et à l'évaluation de bout en bout (objectif minimal)	7	7	0	10
FIABILITÉ DU SERVICE	5. Diminuer le nombre moyen de jours au niveau mondial pour l'acheminement de bout en bout de colis, d'envois recommandés et d'envois avec suivi depuis le dépôt/la collecte (EMA) jusqu'à la tentative de distribution/vaine tentative de distribution physique/remise finale (EMH/EMI) (objectif minimal)	26	16	-10	10
	6. Améliorer le taux de performance en matière de distribution de bout en bout dans les délais pour les envois EMS (objectif minimal)	8.76	10.40	1.64	70
	7. Augmenter le pourcentage de colis distribués dans les délais fixés par les normes validées pour l'étape 3	68.4	97.0	28.6	95

Domaine	Principal indicateur de performance	Performance de la région arabe			
		Niveau de référence (2021)	Résultats réels (2024)	Variation 2021-2024	Objectif pour 2025
VISIBILITÉ DU COURRIER	8. Augmenter le nombre d'opérateurs fournissant les données relatives à tous les événements de suivi EMSEVT V3 obligatoires pour les colis, les envois recommandés et les envois avec suivi	16	16	0	20
	9. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) de la région échangeant des préavis concernant les attributs des envois qui comprennent la représentation électronique des déclarations en douane avec les partenaires postaux au moyen de messages ITMATT (objectif minimal)	14	16	2	20
	10. Améliorer la performance de scannage des récipients pour lesquels un message de réponse à un message RESCON a été envoyé par rapport aux récipients pour lesquels un message de préavis PRECON a été envoyé; les résultats sont calculés par l'expéditeur des messages RESCON (RESCON par rapport à PRECON)	36.36	80.60	44.24	90
	11. Améliorer la performance de scannage des dépêches expédiées à un opérateur donné pour lesquelles une réponse RESDES a été fournie, par rapport au nombre total de dépêches pour lesquelles un préavis PREDES a été envoyé (RESDES par rapport à PREDES)	99.4	95.0	-4.4	95
INTÉGRATION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE ET EAD	12. Améliorer le pourcentage de couverture des messages PREDES par rapport aux messages ITMATT pour les envois contenant des marchandises	31.95	80.60	48.65	95
	13. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés dotés de solutions pilotes/opérationnelles de transmission des EAD dans le cadre du transport vers des pays de destination exigeant la transmission de renseignements préalables concernant le fret avant chargement (CARDIT avec indicateur de conformité)	5	10	5	10
	14. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés et de transporteurs participant à l'établissement de rapports de conformité de l'UPU et respectant les normes attendues en matière de conformité	17	12	-5	20
	15. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés ayant actualisé leurs recueils en ligne de la poste aux lettres, des colis postaux et des questions douanières au moins une fois tous les six mois	0	15	15	20
	16. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés ayant transmis ou mis à jour leurs informations sur les interdictions et restrictions	0	15	15	20
	17. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés utilisant une déclaration électronique de sûreté des expéditions (eCSD)	2	4	2	10
MISE EN ŒUVRE DE PROJETS À DES FINS D'AMÉLIORATION OPÉRATIONNELLE	18. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés bénéficiant de projets d'amélioration de la qualité de service pour des composantes essentielles du réseau de la chaîne logistique (évaluation fondée sur le nombre de nouveaux projets approuvés chaque année)	4	6	2	10

		Performance de la région arabe			
Domaine	Principal indicateur de performance	Niveau de référence (2021)	Résultats réels (2024)	Variation 2021-2024	Objectif pour 2025
CERTIFICATION DE L'UPU	19. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) dans la région ayant reçu la certification de l'UPU en matière de gestion de la qualité de service (objectif minimal)	1	0	-1	5
	20. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) dans la région ayant reçu la certification de l'UPU en matière d'adressage (objectif minimal)	7	10	3	10
	21. Augmenter le nombre de pays (opérateurs désignés) dans la région ayant reçu la certification de l'UPU en matière de sécurité postale (objectif minimal)	1	7	6	5
INTÉGRATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE	22. Augmenter le nombre d'opérateurs désignés ayant mis en œuvre des solutions/API intégrées pour le commerce électronique	0	10	10	5

Élaboration de politiques postales nationales et régionales

Le projet de développement de la politique postale a contribué avec succès à l'avancement de la réforme du secteur postal dans la région arabe grâce à la mise en œuvre d'une série de modalités d'intervention stratégiques, notamment deux ateliers régionaux, deux missions de conseil, une étude ciblée et une mission dans le cadre du plan intégral de réforme et de développement postal pour la Tunisie. Toutes ces activités ont permis d'atteindre les principaux objectifs du projet et de jeter des bases solides pour la modernisation de la gouvernance du secteur postal.

L'un des principaux résultats du projet a été le renforcement de la capacité des ministères supervisant le secteur postal à revoir et à redéfinir le champ d'application de l'obligation de service universel et à élaborer des politiques postales nationales adaptées. Ces efforts ont permis de clarifier les rôles et les attentes des parties prenantes du secteur (ministères, régulateurs, opérateurs et autres acteurs du marché) tout en favorisant un développement inclusif grâce à un meilleur accès aux services sociaux.

En outre, le projet a fait pencher la balance en faveur d'une utilisation accrue du réseau postal pour la fourniture de services publics et axés sur les citoyens, renforçant ainsi la pertinence du secteur postal dans la transformation numérique de l'administration. Il a également permis de favoriser le dialogue et la prise de conscience de la nécessité d'investir davantage dans l'infrastructure et les services postaux, faisant du secteur postal une structure viable permettant le développement socioéconomique de la région.

En conséquence, le projet a joué un rôle essentiel en comblant des lacunes structurelles de longue date et en promouvant une cohérence des mesures adoptées, lesquelles répondent aux exigences de la mondialisation et du progrès technologique.

Renforcer la régulation du secteur postal dans la région arabe

Dans le cadre de la mise en œuvre réussie du projet de régulation postale pour la région arabe, outre deux missions de conseil, quatre ateliers régionaux de formation (en présentiel et à distance) ont été organisés. Une étape importante a été franchie grâce à l'élaboration d'un cadre réglementaire modernisé adapté à la dynamique évolutive du secteur postal. Tenant compte de l'émergence rapide de nouveaux services postaux et de la concurrence croissante sur les marchés des colis et des produits de commerce électronique, le projet a facilité la conception d'une structure juridique et réglementaire intégrée. Ce cadre garantit la fourniture continue de services postaux universels tout en permettant le développement et l'amélioration d'une offre postale novatrice et axée sur le marché, en accord avec les priorités de développement de la région.

S'inspirant des meilleures pratiques mondiales, le projet a confirmé qu'une réglementation efficace du marché constitue un facteur clé de la croissance sectorielle, de l'amélioration de la qualité de service et d'un plus grand choix pour les consommateurs. Le projet a produit des résultats concrets en la matière grâce à trois objectifs principaux :

Objectif 1: Renforcer la capacité des autorités de régulation à exercer des fonctions consultatives plus importantes, garantir une protection solide des consommateurs et favoriser la compétitivité et la transparence du marché postal.

Objectif 2: Procéder à un réexamen complet et à une redéfinition de l'obligation de service universel en tenant compte du rôle des opérateurs privés et des tendances dominantes du marché.

Objectif 3: Évaluer des mécanismes de financement durable pour l'obligation de service universel, notamment la faisabilité de la création de fonds de service universel et de régimes de subventions ciblées.

Ce résultat marque une étape stratégique dans l'harmonisation de la réglementation postale dans la région arabe et favorise un écosystème postal résilient et inclusif.

Projet de transformation numérique et de diversification des services postaux dans la région arabe

Le projet régional de passage au numérique et de diversification des services postaux a permis d'aider les pays bénéficiaires à faire avancer leur programme de transformation numérique des services postaux.

Le projet a apporté une assistance technique ciblée aux pays bénéficiaires pour définir et mettre en œuvre des stratégies nationales de transformation numérique des services postaux alignées sur les cadres plus larges de l'économie numérique. L'évaluation des capacités numériques menée en Mauritanie a été l'une des principales réalisations du projet. Elle a permis de déterminer le niveau actuel de maturité numérique de l'opérateur désigné (Mauripost), du régulateur et des responsables politiques et de formuler des recommandations sur mesure pour aider chacune des parties prenantes à améliorer sa préparation au numérique.

En outre, des initiatives de renforcement des capacités et un forum régional sur la transformation numérique ont été mis en place pour renforcer le partage des connaissances et les capacités opérationnelles, en veillant à ce que les opérateurs désignés et les régulateurs soient à même de gérer et de soutenir efficacement la transformation numérique.

En conséquence, le projet a renforcé le rôle stratégique du secteur postal dans les programmes nationaux d'économie numérique et son potentiel en tant que canal fiable et inclusif pour la prestation de services publics numériques, la facilitation du commerce électronique et, plus largement, l'intégration socioéconomique à l'ère numérique.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS, DÉFIS ET RECOMMANDATIONS

Le nouveau modèle relatif à la présence de l'UPU sur le terrain, adopté au titre de la Stratégie postale d'Abidjan, a permis la création d'un nouveau bureau régional à Doha (Qatar), en plus du bureau existant au Caire (Égypte). Il a permis de renforcer les relations avec les opérateurs désignés et les organismes gouvernementaux de la région et a favorisé la participation active des membres aux différents événements de l'UPU.

Les initiatives et les projets de l'UPU tels que le projet ORE3 ont joué un rôle crucial dans l'amélioration des capacités de commerce électronique des opérateurs désignés de la région. En offrant des formations, une assistance technique et des outils de transformation numérique, l'UPU a aidé les opérateurs désignés de la région à mieux gérer le volume croissant de colis du commerce électronique, à rationaliser les processus douaniers et à améliorer les services de distribution au dernier kilomètre. Les activités de l'UPU ont favorisé une plus grande collaboration et un meilleur partage des connaissances entre les opérateurs désignés arabes. Des ateliers régionaux, des conférences et des missions menées sur place ont permis l'échange d'expériences et de solutions, favorisant ainsi une amélioration collective de la qualité et de l'efficacité des services.

Les interventions futures de l'UPU doivent être adaptées aux besoins et aux capacités de chaque opérateur désigné. Une approche uniforme est moins efficace dans une région où les contextes économiques et technologiques sont diversifiés.

Le renforcement continu des capacités reste essentiel pour préserver les améliorations obtenues. Des formations régulières et une assistance technique permettent aux opérateurs désignés de suivre les progrès technologiques et l'évolution de la demande du marché.

L'adoption de technologies modernes est essentielle pour améliorer l'efficacité opérationnelle et soutenir le commerce électronique. Toutefois, cela nécessite non seulement des investissements dans la technologie, mais également dans la formation et le perfectionnement de la main-d'œuvre pour qu'elle puisse utiliser efficacement ces outils.

L'élaboration d'un cadre réglementaire postal dans la région arabe, sous la direction de l'UPU, a considérablement renforcé la capacité réglementaire des Pays-membres. Ce cadre a défini des lignes directrices claires et des pratiques normalisées.

La participation d'un large éventail de parties prenantes, notamment des organismes gouvernementaux, des opérateurs désignés et des clients, est essentielle à l'élaboration et à l'adoption de cadres réglementaires. Leur contribution permet de s'assurer que le cadre est pratique et répond aux défis du monde réel.

Des efforts continus de renforcement des capacités sont essentiels pour faire en sorte que les organes de réglementation puissent effectivement mettre en œuvre et faire respecter des cadres adéquats. L'investissement dans la formation et les ressources est la clé du succès à long terme.

Le secteur postal dans la région arabe est devenu un canal essentiel pour la fourniture de services administratifs. Les principaux services comprennent le versement des prestations sociales, le traitement des paiements et la remise de documents. Le secteur a amélioré l'accès aux services essentiels, en particulier dans les zones rurales et isolées, soutenant ainsi les efforts du gouvernement pour améliorer l'inclusion.

Néanmoins, des difficultés persistent, telles que des niveaux variables de qualité de service, une intégration numérique limitée et des problèmes logistiques liés aux effets des conflits armés. Pour un impact maximal, il est nécessaire d'investir davantage dans l'infrastructure, la technologie et le renforcement des capacités afin de garantir une prestation de services cohérente, efficace et fiable dans l'ensemble de la région.



Grâce à différentes formes de collaboration, l'UPU a encouragé les gouvernements et les responsables de la politique postale de la région à concentrer leurs efforts sur l'autonomisation du secteur postal afin qu'il remplisse son rôle socioéconomique vital dans la région.

En apportant un soutien politique, en investissant dans les infrastructures et en encourageant les partenariats public-privé, les gouvernements peuvent renforcer la capacité du secteur à fournir des services essentiels, à promouvoir l'inclusion financière et à soutenir la croissance du commerce électronique. Une intervention active garantit que le secteur postal reste résilient, innovant et capable de répondre aux besoins changeants des citoyens et des entreprises, contribuant ainsi au développement national et à l'intégration régionale

RÔLE DE LA POSTE DANS LA RÉGION ARABE PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

Lors de la pandémie de COVID-19, la plupart des opérateurs désignés de la région ont su faire preuve d'une grande solidarité avec les pouvoirs publics. Des exemples de ces initiatives sont décrits ci-après:

Les opérateurs désignés de l'Algérie, de Djibouti, de l'Égypte, de la Jordanie, du Maroc, de la Mauritanie, du Soudan et de la Tunisie ont facilité le paiement des fonctionnaires et des retraités et ont apporté une aide aux franges vulnérables de la population et aux personnes dans le besoin. Les postes ont soutenu leur clientèle en utilisant des moyens technologiques appropriés, en augmentant et en adaptant les heures d'ouverture des bureaux et en respectant les mesures de précaution imposées par les autorités.

L'autorité de régulation jordanienne a fait appel à des opérateurs privés pour la distribution à domicile de produits alimentaires commandés par les ménages dans les supermarchés.

L'opérateur désigné de l'Arabie saoudite s'est assuré que les médicaments pouvaient être livrés aux ménages grâce à son système national d'adresses, une initiative très appréciée par le Gouvernement.

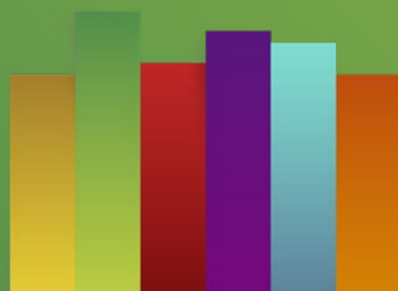
Les opérateurs désignés de Bahreïn, de Djibouti, de l'Égypte, des Émirats arabes unis, du Liban, du Maroc, d'Oman et du Qatar ont multiplié les initiatives encourageant la distribution du courrier à domicile «sans contact» et ont proposé des services administratifs et des prestations de commerce électronique à domicile afin de limiter les déplacements des citoyens.

Par ces actions, les acteurs du secteur postal (ministères, régulateurs, opérateurs publics et privés) ont largement contribué à l'esprit de solidarité impulsé par les pouvoirs publics afin de limiter les effets de la pandémie.

La crise a démontré la capacité du réseau postal dans la région arabe à jouer un rôle dynamique et de premier plan dans le développement socioéconomique des pays de la région grâce à sa densité, à sa proximité, à la diversité de ses services et à sa forte capacité d'adaptation.

CHAPITRE 4

PLAN DE COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT



POLITIQUE DE COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT POUR LE CYCLE 2026–2029

Prenant en considération les enseignements tirés de la mise en œuvre du cycle 2022–2025, des perspectives de coopération, des discussions tenues lors des réunions du Conseil d'administration et de l'analyse des principaux indicateurs de développement, la politique de coopération au développement pour le cycle 2026–2029 sera structurée autour des trois axes principaux de développement, exposés ci-dessous.

AXE 1

PROCESSUS DE RÉGIONALISATION (PRÉSENCE DE L'UPU SUR LE TERRAIN, PLANS DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL ET COOPÉRATION AVEC LES UNIONS RESTREINTES), UNE PLUS GRANDE PRIORITÉ ÉTANT ACCORDÉE AUX PAYS LES MOINS AVANCÉS, AUX PAYS EN DÉVELOPPEMENT SANS LITTORAL ET AUX PETITS ÉTATS INSULAIRES EN DÉVELOPPEMENT

L'UPU sera plus proche des Pays-membres du monde entier grâce à une visibilité et à une représentation régionale accrues. Les plans de développement régional traduiront la stratégie de l'UPU en priorités régionales, en accord avec les parties prenantes régionales, et façonneront la vision globale du secteur postal régional. Dans ce contexte, les principales activités menées au titre de l'axe 1 s'appuieront sur les objectifs énoncés ci-après:

Renforcer le rôle des bureaux régionaux en développant leur expertise, notamment dans des domaines clés tels que la gestion de projets, et en garantissant une communication efficace et réactive entre les bureaux régionaux de l'UPU et le Bureau international.

Accroître la flexibilité et l'autonomie s'agissant du modèle de présence sur le terrain afin qu'il puisse être rapidement adapté à l'évolution des conditions et aux nouveaux besoins. Il s'agit notamment de disposer d'équipes régionales capables de réagir rapidement aux événements et aux possibilités qui se présentent.

Régionaliser les actions menées par l'UPU sur le terrain afin de renforcer les activités régionales et mondiales de l'Union et d'assurer un plus grand impact local.

S'assurer le concours des bureaux régionaux de l'UPU dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans de développement régional en coopération avec les Pays-membres, les Unions restreintes et d'autres partenaires.

Renforcer les partenariats avec les gouvernements, les Unions restreintes, les organisations régionales et internationales et les parties prenantes du secteur privé afin de garantir que les projets respectent les priorités nationales et régionales et aient le plus grand impact possible.

Renforcer davantage encore le rôle des Unions restreintes dans la promotion, la mise en œuvre et la gestion des projets régionaux afin de maximiser l'efficacité et l'impact de la mise en œuvre.

Accroître la mobilisation des ressources par l'intermédiaire des bureaux régionaux de l'UPU et tirer parti de la proximité de l'UPU avec les Pays-membres, les banques régionales de développement et d'autres partenaires du développement régional pour contribuer au renforcement du réseau postal.

Désigner des experts régionaux dans divers domaines du développement postal et collaborer avec eux afin de garantir la pertinence des interventions auprès des institutions postales du monde entier.

Continuer à donner une plus grande priorité à l'approche adoptée pour les activités de coopération destinées aux pays les moins avancés, aux pays en développement sans littoral et aux petits États insulaires en développement et instaurer un cadre plus global tenant compte des programmes conçus par d'autres organisations régionales en faveur des pays dont les gouvernements sont prêts à jouer un rôle plus important dans la modernisation du secteur postal.

AXE 2

PROJETS DE COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT METTANT L'ACCENT SUR LA COOPÉRATION SUD-SUD ET LA COOPÉRATION TRIANGULAIRE

L'UPU veillera à la mise en œuvre efficace des projets de coopération technique afin d'aider les Pays-membres à garantir le service postal universel et à réduire les écarts de développement dans les opérations postales. Cet objectif sera atteint en actualisant les politiques et les réglementations, en achetant les équipements nécessaires, en formant le personnel, en menant des actions de sensibilisation, en facilitant la coopération technique et les partenariats ainsi qu'en fournissant des services de conseil.

Le caractère transversal des différents projets de coopération au développement de l'UPU sur le terrain nécessite une plus grande coordination afin d'assurer la cohérence entre les différents domaines d'intervention et d'éviter les doublons entre les projets et une dispersion inefficace des ressources.

La mise en œuvre de l'approche de gestion de projet aux mesures appliquées par le Bureau international dans les différentes régions assurera un déploiement plus cohérent de ces mesures, tout en supervisant l'ensemble des processus de gestion depuis le lancement du projet jusqu'à son achèvement, son évaluation et l'établissement de rapports.

L'axe 2 se concentrera également sur le renforcement de la conformité des interventions en matière de renforcement des capacités aux besoins spécifiques des Pays-membres, et ce grâce à la réalisation d'évaluations des besoins et à l'établissement de liens avec les priorités régionales et l'orientation stratégique globale définie par les objectifs de développement durable des Nations Unies. Les projets de coopération au développement apporteront des solutions de renforcement des capacités pour répondre à ces besoins, axées sur l'obtention de résultats spécifiques à chaque pays. Il sera fait un plus grand usage de modalités rentables de formation, telles que l'apprentissage en ligne, l'intervention à distance et la formation des formateurs.

L'intégration de la mobilisation des ressources dans les phases initiales de la conception des projets garantit que les projets sont conçus en tenant compte des possibilités de financement. Cela suppose de repérer les potentielles sources de financement et d'aligner les objectifs du projet sur les intérêts des donateurs.

Le renforcement de la coopération Sud-Sud et de la coopération triangulaire sera une priorité essentielle au titre de l'axe 2. La coopération sera axée sur le partage d'expériences, l'adoption de technologies appropriées, permettant de respecter les priorités nationales, et l'exploration de nouveaux mécanismes de financement pour le renforcement des capacités, la formation, la gestion et le support technique.

AXE 3

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES ET AIDE D'URGENCE

L'objectif principal de l'axe 3 sera de mettre toutes les activités de terrain en adéquation avec les objectifs de développement durable afin de promouvoir le développement durable, l'accent étant mis sur les projets qui soutiennent la gestion des risques liés aux catastrophes, la résilience face aux changements climatiques et l'inclusion sociale.

Le Bureau international continuera à mettre en œuvre des activités visant à inscrire le développement et l'utilisation des compétences en matière de gestion des risques liés aux catastrophes dans les stratégies des services postaux, préparant ainsi les Pays-membres à répondre efficacement aux catastrophes naturelles. Il s'agira notamment d'activités de sensibilisation, de prévention, d'atténuation et de préparation telles que l'évaluation des risques, les plans d'intervention en cas d'urgence et la formation du personnel postal.

DOMAINES PRIORITAIRES ET OBJECTIFS DE LA RÉGION ARABE POUR LA PÉRIODE 2026–2029

Conformément au cadre stratégique de l'UPU et aux priorités définies lors de la table ronde sur la stratégie qui s'est tenue en septembre 2024 à Doha, les domaines et objectifs prioritaires ci-après, qui visent à relever les défis structurels, à tirer parti des opportunités et à garantir une croissance durable du secteur postal, ont été définis pour la région.

Efficacité opérationnelle et développement du commerce électronique – Modernisation des infrastructures

Pour rester compétitifs dans l'économie numérique et répondre à la demande croissante de commerce électronique, les réseaux postaux arabes doivent moderniser leurs infrastructures, notamment par la réalisation d'investissements en capital et dans le capital humain pour soutenir la prestation de services de qualité.

OBJECTIFS:

Promouvoir l'harmonisation régionale et internationale des réglementations en matière de douane, de transport et de sécurité afin de faciliter la logistique transfrontalière du courrier et du commerce électronique.

Soutenir le développement de solutions intégrées et multimodales pour le transport du courrier international afin d'améliorer la rapidité, la fiabilité et la rentabilité de la distribution.

Développer des services postaux adaptés aux divers besoins des différents groupes d'utilisateurs en mettant l'accent sur l'expérience de la clientèle et sa satisfaction.

Favoriser la création et la mise en œuvre de modèles d'activité souples et adaptables qui soutiennent l'ensemble de la chaîne logistique du commerce électronique, de la commande à la distribution.

Améliorer l'infrastructure postale et les réseaux de distribution pour soutenir le commerce électronique et la logistique au dernier kilomètre, en particulier dans les zones rurales et mal desservies.

Améliorer la fiabilité opérationnelle, la sécurité et la confiance de la clientèle grâce à des systèmes modernes de suivi, à une manipulation sécurisée et au respect des normes de qualité.

Renforcer l'intégration régionale transfrontalière du commerce électronique et de la logistique en harmonisant les procédures douanières, en développant des couloirs et des centres de transport ainsi qu'en participant à des places numériques de marché.

Conformité aux buts de l'UPU: ce domaine prioritaire contribue à la réalisation des buts 1 et 2 du Plan d'activités de Doubaï, car il est axé sur la modernisation de l'infrastructure et des chaînes logistiques. Les propositions de travail thématiques 27 (Développement et coopération – Régionalisation et projets) et 101 (Développement et coopération – Aide d'urgence) soutiennent ces initiatives.

Favoriser la transformation numérique et la diversification des services

La transformation numérique offre aux opérateurs désignés de la région arabe la possibilité d'étendre leurs services, d'améliorer l'accessibilité et de renforcer leur rôle dans l'économie numérique de chacun des pays de la région. L'adoption des

innovations numériques et financières fera des postes des pôles de services inclusifs tant à la campagne qu'en ville.

OBJECTIFS:

Accélérer l'adoption des technologies numériques et des analyses pilotées par l'intelligence artificielle pour améliorer la prise de décisions, l'efficacité opérationnelle et l'expérience de la clientèle dans l'ensemble des services postaux.

Améliorer les cadres de cybersécurité et garantir la confidentialité des données pour renforcer la confiance dans les services postaux numériques et protéger les informations de la clientèle.

Créer une stratégie régionale cohérente pour le passage des services postaux au numérique, notamment en collaborant avec les fournisseurs de technologie pour soutenir l'innovation et le développement de l'infrastructure.

Faciliter la diversification des services et l'innovation en encourageant la collaboration stratégique entre les opérateurs désignés et les acteurs du secteur privé.

Reconnaître et promouvoir la diversification des services en tant que moteur essentiel de la durabilité et de la résilience à long terme au niveau de l'UPU.

Développer l'infrastructure numérique (p. ex. EAD ou systèmes d'adressage) pour permettre aux postes d'offrir des services innovants.

Accélérer l'inclusion numérique en tirant parti des réseaux postaux pour les services administratifs en ligne, le commerce électronique et l'accès aux communautés.

Conformité aux buts de l'UPU: ce domaine prioritaire est lié aux buts 2 et 3 du Plan d'activités de Doubaï, car il intègre les postes dans l'économie numérique des Pays-membres. La proposition de travail thématique 27 (Développement et coopération – Régionalisation et projets) soutient ces initiatives.

Réforme réglementaire et politique et adaptation au marché

Des environnements réglementaires dynamiques et favorables sont essentiels pour libérer tout le potentiel des services postaux à l'ère numérique. Cette priorité porte sur la modernisation des cadres juridiques obsolètes, la promotion de marchés concurrentiels et inclusifs, et la garantie d'un service postal universel durable grâce à des réformes globales de la politique postale.

OBJECTIFS:

Intensifier la sensibilisation au rôle du secteur postal dans le développement des Pays-membres.

Renforcer le rôle de l'UPU en tant que pôle de connaissances et plate-forme de coopération entre les secteurs public et privé.

Réformer les obligations nationales de service universel pour tenir compte du commerce électronique et des besoins des consommateurs.

Renforcer les efforts de modernisation des cadres réglementaires postaux en cours afin qu'ils soient plus souples et mieux adaptés au marché.

Mettre à jour les définitions des services postaux pour les adapter à l'évolution de la dynamique du marché, en particulier dans le contexte du commerce électronique, de la logistique et d'autres tendances émergentes.

Conformité aux buts de l'UPU: ce domaine prioritaire contribue à la réalisation du but 1 du Plan d'activités de Doubaï en garantissant des politiques souples et adaptées au marché et en promouvant la cohérence des politiques entre les Pays-membres. La proposition de travail thématique 27 (Développement et coopération – Régionalisation et projets) soutient ces initiatives.

Régionalisation et mobilisation des ressources

La collaboration régionale est essentielle pour assurer une croissance durable dans les pays arabes. Cette priorité renforce la présence régionale de l'UPU tout en mobilisant de nouvelles ressources pour la réalisation de projets nationaux et régionaux.

OBJECTIFS:

Régionaliser l'assistance technique en faisant appel à des experts locaux.

Élaborer un plan régional de numérisation et faire appel à des fournisseurs de technologie.

Renforcer la présence de l'UPU sur le terrain par l'installation de bureaux régionaux et la fourniture d'une assistance technique localisée.

Créer des plates-formes pour l'échange de connaissances et de pratiques exemplaires au niveau régional.

Comblent les lacunes en matière de financement et d'expertise grâce à des partenariats intersectoriels et à la coopération Sud-Sud.

Nouer des collaborations par l'établissement de contrats et de protocoles d'accord et la mise en relation entre des investisseurs et des porteurs de projets sous l'égide de l'UPU.

Conformité aux buts de l'UPU: ce domaine prioritaire est fondamental pour la réalisation du but 3 du Plan d'activités de Doubaï, axé sur la régionalisation et le développement inclusif cher à l'UPU. Des propositions telles que les propositions de travail thématiques 27 (Développement et coopération – Régionalisation et projets) et 205 (Développement et coopération – Régionalisation) soutiennent cette approche.

MODALITÉS DE COOPÉRATION STRATÉGIQUE

La politique de coopération au développement de l'UPU est mise en œuvre selon des modalités stratégiques centrées sur une approche régionale, le plan de développement régional fixant le cadre principal des activités sur le terrain. Cette approche se concentre sur le renforcement de la coopération régionale et comprend:

la mise en œuvre de projets régionaux, à l'appui d'initiatives coordonnées visant la réalisation des priorités communes aux Pays-membres;

la fourniture d'une assistance technique

intégrée, associant renforcement des capacités, assistance sur place et conduite de missions consultatives d'experts afin d'améliorer les capacités opérationnelles et réglementaires;

la mise en place de la coopération Sud-Sud et de la coopération triangulaire,

promouvant l'échange de connaissances et l'apprentissage entre pairs au sein des pays arabes et avec les autres régions;

l'établissement de partenariats multipartites,

facilitant la collaboration avec les organisations internationales, les partenaires de développement et le secteur privé afin de tirer parti des ressources et des compétences;

l'instauration d'un dialogue politique et

d'une coordination régionale, afin d'assurer la mise en adéquation des stratégies postales nationales avec les priorités de l'UPU et de favoriser un développement harmonisé du secteur dans toute la région.

STRATÉGIE DE FINANCEMENT

Au cours du cycle d'Abidjan, le budget de coopération au développement de l'UPU a été la principale source de financement des actions menées dans la région arabe, comme il est indiqué dans la politique de coopération au développement et le Plan d'activités d'Abidjan. Des contributions volontaires, dans le cadre d'un financement par niveaux, ont également soutenu ces activités.

La mise en œuvre du plan de développement régional pour la région arabe pour le cycle 2026–2029 nécessitera une approche solide, diversifiée et stratégique du financement et de la mobilisation des ressources. Il est suggéré de recourir aux mécanismes et stratégies de financement mentionnés ci-après:

Tirer parti des instruments de coopération au développement de l'UPU:

Budgets d'assistance technique de l'UPU: utiliser les allocations budgétaires régulières de l'UPU pour soutenir les activités essentielles du plan de développement régional et les projets régionaux.

Fonds pour l'amélioration de la qualité de service: accorder des allocations ciblées pour améliorer la qualité du courrier, l'efficacité opérationnelle et le renforcement des capacités, en particulier dans les pays les moins avancés.

Projets du fonds commun: mobiliser et coordonner les contributions de plusieurs donateurs dans le cadre de projets conjoints en adéquation avec les objectifs du plan de développement régional.

Renforcer les contributions volontaires des partenaires de développement:

Solliciter d'éventuels contributeurs et partenaires de développement pour le cofinancement d'initiatives phares régionales, essentiellement au moyen d'un financement par niveaux.

Nouer des partenariats avec des institutions financières internationales et des organismes bilatéraux pour des projets d'infrastructure et de transformation numérique à plus grande échelle.

Mobiliser des ressources financières nationales:

Encourager les gouvernements à intégrer le développement du secteur postal dans les stratégies nationales en matière d'économie numérique et d'inclusion financière en allouant des ressources budgétaires en conséquence.

Promouvoir la désignation des opérateurs désignés en tant que prestataires de services essentiels afin d'attirer des financements publics, en particulier pour l'accès au milieu rural, les services administratifs en ligne et les initiatives de distribution au dernier kilomètre.

Partenariats public-privé:

Favoriser les partenariats public-privé pour codévelopper des plates-formes numériques, des réseaux logistiques de commerce électronique et des solutions d'énergie renouvelable pour les infrastructures postales.

Encourager les investissements du secteur privé par des mesures incitatives, le comarquage et des modèles de partage des recettes respectant les priorités des plans de développement régional.

Recouvrement des coûts et diversification des recettes:

soutenir les opérateurs désignés dans l'adoption de modèles de tarification durables et le développement de nouvelles sources de revenus (p. ex. services financiers numériques, logistique et agences bancaires).



UNION POSTALE UNIVERSELLE

Bureau international
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE

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