

27^e CONGRÈS

Plan d'intégration des produits 2021 –2024

Rapport du Conseil d'exploitation postale

1. Objet	Références/paragraphes
Soumission au Congrès du plan d'intégration des produits 2021-2024.	§§ 1 à 42 et annexes 1 et 2
2. Décision attendue	
Le Congrès est invité à:	
– prendre note de ce rapport et des travaux accomplis pour développer le plan d'intégration des produits 2021-2024;	§§ 1 à 42 et annexes 1 et 2
– approuver les 18 recommandations qu'il contient;	§§ 12, 15, 18, 20 à 22, 25, 28 à 32, 34 à 37 et 41
– approuver, si jugée pertinente, l'une des deux propositions de modification de la Convention en se fondant sur les recommandations concernant les produits décrits dans le plan d'intégration des produits mis à jour;	Propositions 20.18.1 et 20.18.2
– approuver la proposition d'ordre général relative à la mise en œuvre du plan d'intégration des produits mis à jour.	Proposition 4

I. Introduction

1. Le Congrès d'Istanbul 2016 a pris note du CONGRÈS–Doc 39.Rev 1 (Plan d'intégration des produits 2017–2020) et a adopté les propositions y relatives. Un des principaux objectifs du plan d'intégration des produits original était de développer un portefeuille pleinement intégré des produits physiques (envois de la poste aux lettres, colis postaux et envois EMS) afin que les opportunités créées par le commerce électronique puissent être saisies par l'ensemble des membres de l'UPU.

2. Le Congrès d'Istanbul a également adopté la résolution C 15/2016 (Mise en œuvre du plan d'intégration des produits), chargeant le Conseil d'exploitation postale (CEP), notamment:

- d'inclure dans ses programmes pour la période 2017–2020 une série d'activités visant à garantir que les possibilités offertes par le développement des produits physiques soient exploitées au profit de l'ensemble des Pays-membres de l'UPU, notamment des activités permettant de fournir aux clients des services postaux internationaux simples, financièrement abordables et fiables;
- d'adopter une approche intégrée en matière de développement des produits comprenant la rémunération et les activités de recherche pour l'ensemble de la gamme de services physiques (lettres, colis et envois EMS), en vue de moderniser ces services selon les attentes et les besoins identifiés des clients;

- de développer des services permettant de satisfaire les besoins des clients en matière de rapidité, de dimensions, de fiabilité, de prix, etc., pour moderniser le portefeuille de services physiques de l'UPU afin de couvrir les besoins divers de chaque segment de clientèle;
- de mettre en place une approche intégrée pour les questions relatives à la chaîne logistique comprenant les douanes, la sûreté, le transport et les normes d'exploitation, puisque le réseau de l'UPU est exposé dans ces domaines à des menaces extérieures qui nécessitent une réaction coordonnée de l'Union à l'échelle mondiale.

3. Le deuxième Congrès extraordinaire, tenu à Addis-Abeba (Éthiopie) en 2018, a pris note du CONGRÈS–Doc 8.Rev 1 (Mise à jour du plan d'intégration des produits et du plan de rémunération intégrée 2019/2020). Un des principaux objectifs de ce document était de mettre à jour le plan d'intégration des produits original. Le deuxième Congrès extraordinaire a également adopté la résolution C 5/2018 (Mise en œuvre du plan d'intégration des produits), chargeant le CEP, notamment:

- de développer et de mettre en œuvre des activités du CEP consistant en la définition et le développement de produits, aux fins de la poursuite de la modernisation et de la rationalisation des produits et des services, tout en reconnaissant les besoins de la clientèle, du marché et de la chaîne logistique;
- d'assurer une coordination étroite entre l'organe de l'UPU chargé de fournir la feuille de route pour la mise en œuvre de la transmission de données électroniques préalables, d'une part, et l'organe chargé de la mise en œuvre du plan d'intégration des produits, d'autre part;
- de soumettre au Congrès de 2020 une recommandation visant à faire du service de distribution avec suivi un service obligatoire, avec une date de mise en œuvre fixée au 1^{er} janvier 2022 si la recommandation est approuvée;
- d'assurer l'examen continu du plan d'intégration des produits afin d'en soumettre une version mise à jour au Congrès de 2020.

4. Selon le dernier tiret du § 3, le but principal du présent document consiste à présenter au Congrès un plan d'intégration des produits 2021–2024 mis à jour pour approbation. Afin que la mise à jour soit aussi complète que possible, les annexes suivantes accompagnent ce document:

- / – Annexe 1: principes du plan d'intégration des produits (approuvés par le Congrès d'Istanbul et le deuxième Congrès extraordinaire) qui ont servi à guider l'élaboration de la version mise à jour du plan à soumettre au Congrès de 2020. Il convient de noter que les principes ont été ordonnés de manière à refléter les réponses apportées lors d'un examen du plan d'intégration des produits envoyé aux 192 Pays-membres de l'Union et réalisé en avril 2019 (v. §§ 27 à 37);
- / – Annexe 2: visualisation du projet de portefeuille de produits intégrés de l'UPU.

II. Retombées et réalisations du plan d'intégration des produits pour la période 2017–2020

5. Étant donné le nombre d'activités liées au plan d'intégration des produits assignées au CEP par le Congrès d'Istanbul et le Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba, les Pays-membres de l'Union sont convenus que leur mise en œuvre devait se faire de manière progressive afin de laisser suffisamment de temps pour permettre les études d'impact, le renforcement des capacités et les adaptations opérationnelles nécessaires. C'est pourquoi le Congrès d'Istanbul a approuvé la mise en œuvre de l'étape 1 du plan d'intégration des produits dès le 1^{er} janvier 2018, en vue d'effectuer la transition vers la mise en œuvre de l'étape 2 à partir du 1^{er} janvier 2020 jusqu'en 2022.

Étape 1 du plan d'intégration des produits

6. Ainsi, compte tenu de ce qui précède, le Congrès d'Istanbul a décidé d'apporter au plan les cinq modifications ci-après, qui sont entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2018:

- 1^o Introduction de deux définitions, l'une pour les documents et l'autre pour les marchandises.
- 2^o Classification des envois de la poste aux lettres selon leur format et leur contenu.
- 3^o Apposition obligatoire d'un identifiant muni d'un code à barres S10 sur les petits paquets.
- 4^o Classification du portefeuille des services physiques selon leur rapidité (non prioritaire, prioritaire, premium/haut de gamme).
- 5^o Promotion d'activités pour garantir le respect des nouvelles exigences de transmission de données électroniques préalables à des fins douanières et sécuritaires.

Étape 2 du plan d'intégration des produits

7. Depuis la mise en œuvre de l'étape 1 du plan, le 1^{er} janvier 2018, le CEP a eu le temps de déterminer précisément à quoi pourrait ressembler le futur portefeuille de produits intégrés en menant une étude complète des services supplémentaires obligatoires et facultatifs (CEP C 2 2017.2–Doc 2e). Il a également réalisé une étude d'impact de l'étape 2 du plan pour analyser tout changement opérationnel, réglementaire et comptable qui pourrait être nécessaire en vue de sa mise en œuvre en 2020–2022 (CEP C 2 2018.1–Doc 2a).

8. Tenant compte des objectifs et des principes directeurs du plan d'intégration des produits (v. annexe 1) et des recommandations, des questions et des commentaires découlant de l'étude d'impact de l'étape 2 du plan, le CEP a préparé deux matrices (v. annexe 2), qui permettent de visualiser le futur portefeuille de produits intégrés (documents et marchandises) en 2020 comme suit:

- Tableau 1 de l'annexe 2: visualisation des services de base, des services à valeur ajoutée (services supplémentaires) et des caractéristiques des services en option de l'UPU;
- Tableau 2 de l'annexe 2: visualisation des services de base et des services à valeur ajoutée (services supplémentaires) de l'UPU et de leurs éléments spécifiques.

9. En plus du classement selon le contenu (documents et marchandises) adopté dans l'étape 1 du plan, le portefeuille des services physiques suit aussi un classement selon la rapidité (prioritaire, non prioritaire, premium/haut de gamme) conforme aux exigences des clients et du marché:

- 1^o Le service des envois non prioritaires est un service de base, sans éléments de service, pour lequel l'expéditeur a choisi un tarif inférieur, qui implique un délai de distribution plus long.
- 2^o Le service des envois prioritaires achemine les envois par la voie la plus rapide en priorité. Les clients peuvent acheter des services à valeur ajoutée, comme la recommandation, la valeur déclarée et la distribution avec suivi (pour les colis, certains éléments de service tels que le suivi, la signature et la responsabilité sont compris dans le prix de départ).
- 3^o Le service premium/haut de gamme (l'EMS) est le service le plus rapide de la poste. Le service EMS a le délai de service de bout en bout le plus court. Suivi intégral et service clientèle sont compris dans le prix de départ.

10. À une large majorité, les répondants au questionnaire de l'étude d'impact de l'étape 2 (83%), à laquelle il est fait référence au § 7, ont aussi indiqué que la partie «services de base» de la matrice des produits devrait contenir une référence séparée aux «petits paquets» dans la catégorie «marchandises» pour la raison suivante: cette distinction est d'une importance cruciale – du moins à l'heure actuelle – étant donné que les petits paquets (c'est-à-dire les expéditions légères contenant des articles de faible valeur) représentent actuellement la majorité du commerce électronique international et qu'il s'agit là d'un segment porteur de croissance dans le cadre des échanges de courrier international. Gérer ce segment séparément aidera les opérateurs désignés à rester pertinents sur le marché du commerce électronique transfrontalier. Ils auront, par exemple, la possibilité de définir des spécifications de produits propres aux petits paquets, ce qui leur permettra de réduire les coûts (p. ex. en facilitant l'automatisation). Cela est conforme aux conclusions de l'étude sur les tendances et les moteurs du marché postal publiée par l'UPU en 2016 et à celles du forum sur le plan d'intégration des produits tenu durant le CEP 2017.2 à Berne.

11. Les discussions du CEP sur les services de base (v. tableau 1 en pièce 2) étaient basées sur les recommandations issues de l'analyse des résultats de l'étude d'impact de l'étape 2 (v. CEP C 2 2018.1–Doc 2a). À la suite de ses discussions, le CEP d'avril 2018 a approuvé un certain nombre de recommandations, qui ont ensuite été soumises au deuxième Congrès extraordinaire, qui a chargé le CEP de les passer en revue.

12. Ces recommandations concernaient les services d'avis de réception, d'envoi contre remboursement, de remise au destinataire en mains propres, des colis encombrants et de distribution francs de taxes. Suite à une décision prise par le CEP lors de la session S4, il a été décidé qu'une sixième recommandation relative au service de recommandation devrait également être mise en œuvre, en phase avec la résolution C 5/2018 du Congrès extraordinaire (v. CEP C 2 2019.1–Doc 2b).

Recommandation 1: au début de 2019, la Commission 2 du CEP a passé en revue les six services susmentionnés et a estimé qu'ils étaient adaptés au marché actuel. Il est donc recommandé que les six services (services d'avis de réception, d'envoi contre remboursement, de recommandation, de remise au destinataire en mains propres, des colis encombrants et de distribution francs de taxes) soient développés et modernisés lors du prochain cycle entre les Congrès (2021–2024).

Recommandation 2: le deuxième Congrès extraordinaire a chargé le CEP de soumettre au 27^e Congrès une recommandation visant à faire du service de distribution avec suivi un service obligatoire, avec une date de mise en œuvre en 2022, en cas d'approbation.

Remarque: les propositions 20.18.1 et 20.18.2 sont liées à la recommandation 2 et à la recommandation 12. Seule l'une de ces deux propositions peut être approuvée.

Réponse concernant la rémunération: voir CONGRÈS–Doc 36, §§ 36, 40 et 41.

13. Enfin, comme indiqué au § 4, sur la base du CONGRÈS–Doc 8.Rev 1, les membres du CEP ont été chargés par le deuxième Congrès extraordinaire d'entreprendre des travaux pour actualiser le plan d'intégration des produits, ce qui constitue le principal objectif de ce document. Toutefois, un examen complet du plan d'intégration des produits ne peut être effectif que s'il est étayé par des informations concernant l'identification et l'analyse des tendances du marché du secteur postal. Dans ce contexte, la prochaine section de ce document est consacrée aux tendances et à l'analyse du marché.

III. Tendances du marché et réponses recommandées¹

Contexte et marché

14. Le commerce électronique transfrontalier représente, en termes de volume, environ 20% du commerce électronique mondial. Il croît à un rythme deux fois plus élevé que le commerce électronique au niveau national et devrait accentuer sa croissance au cours des prochaines années. Alors que le commerce électronique transfrontalier se développe, la manière de percevoir les fournisseurs de services postaux conventionnels change, à savoir que:

- les clients ont besoin d'éléments de service supplémentaires pour des envois transfrontaliers qui ne sont pas adaptés aux modèles et produits postaux existants;
- dans une enquête concernant le marché effectuée par Transport Intelligence en juillet 2017, 75% des répondants ont indiqué estimer que les fournisseurs de services d'expédition d'envois express vont perdre des volumes d'affaires au bénéfice de concurrents émergents tels qu'Amazon et Alibaba, ce qui met en lumière l'impact que ceux-ci pourraient avoir sur les opérateurs postaux.²

15. Les opérateurs désignés sont des acteurs majeurs du marché des échanges transfrontaliers d'envois issus du commerce électronique pesant moins de 2 kilogrammes et assurent environ 70% de tous les acheminements transfrontaliers. Les postes ne bénéficient toutefois pas d'un tel positionnement sur le marché des envois pesant plus de 2 kilogrammes.³ Le marché évolue et, pour qu'il soit possible de rivaliser avec des concurrents émergents, il faut effectuer une évaluation des nouvelles technologies et du modèle postal traditionnel. Les recherches montrent que le marché susceptible d'être à la portée des opérateurs traditionnels (postes et intégrateurs) se rétrécira considérablement d'ici à 2023 si aucune mesure n'est prise aujourd'hui pour redéfinir les produits et modèles.

Recommandation 3: il est recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 comprenne des activités visant à identifier les moyens d'augmenter la part détenue par les postes sur le marché des envois de plus de 2 kilogrammes tout en renforçant la position des postes en tant qu'acteurs majeurs sur le segment des envois de moins de 2 kilogrammes.

¹ L'analyse de 2018 menée par la société Accenture a été spécifiquement préparée pour être incluse dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024.

² Rapport de 2017 «Global Express and Small Parcels» de Transport Intelligence; et analyse d'Accenture.

³ «Cross Border e-Commerce Shopper Survey 2017» d'International Post Corporation (IPC); rapport de 2017 «Global Express and Small Parcels» de Transport Intelligence; et analyse d'Accenture.

Nouvelles technologies

16. La technologie a un gros impact sur le commerce électronique et la chaîne logistique de la poste. Le smartphone est un objet technologique qui non seulement change rapidement, car le client demande davantage d'informations instantanées sur ses acheminements, mais qui offre également un atout important à la concurrence. Des start-up spécialisées dans la distribution exploitent la technologie des smartphones pour permettre un meilleur suivi des paquets et pénétrer le marché moyennant des coûts limités et avec une flexibilité illimitée. En utilisant des smartphones à la place d'appareils fixes datés et coûteux, les nouveaux concurrents peuvent entrer sur le marché pratiquement sans infrastructure informatique, en réduisant ainsi leurs dépenses d'investissement initiales.

17. En outre, les nouveaux venus sont capables de s'adapter à la rapidité des changements affectant le marché et la réglementation ainsi qu'aux nouveaux règlements en déployant rapidement des applications modifiées et en modulant leur infrastructure informatique en fonction des besoins grâce à des architectures basées sur le nuage permettant de traiter des volumes variables.

18. En revanche, les opérateurs désignés ont souvent des contraintes liées aux architectures existantes et à des mises à jour trimestrielles ou annuelles qui les retardent par rapport aux concurrents. Pour rivaliser sur le marché émergent, les opérateurs désignés doivent être capables de communiquer entre eux de manière fluide et en temps réel pour permettre de visualiser de manière homogène tout le cycle de vie d'un paquet durant son acheminement, pour améliorer la visibilité pour les clients et établir des rapports et des analyses.

Recommandation 4: il est recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 soit suffisamment flexible pour faciliter l'adaptation aux nouveaux besoins technologiques (tels que les appareils mobiles, les changements de logiciels, l'infrastructure informatique, l'infrastructure en nuage, etc.), et que ce plan comprenne des dispositions relatives à un cadre de donnée commun qui permette la communication entre les postes. Il faut des interactions sans accroc tout au long de la chaîne logistique pour satisfaire les exigences des clients et optimiser l'exploitation.

Changement des attentes des clients

19. L'essor constant des réseaux de substitution signifie que le réseau de l'UPU ne répond pas entièrement aux attentes de la clientèle. Les attentes des clients concernant le commerce transfrontalier sont de même nature que celles concernant la distribution au niveau national. Les trois attentes les plus importantes évoquées par ceux qui ont répondu au questionnaire d'IPC «Cross Border E-Commerce Shopper Survey 2017»⁴ étaient les suivantes: une information claire sur les frais de distribution avant achat, une procédure de retour simple et fiable et des retours gratuits, la visibilité (suivi) et le choix d'une distribution flexible. En outre, les clients s'attendent à ce que ces services de distribution transfrontaliers soient «gratuits et rapides». Les clients considèrent que le temps passé en douane fait partie intégrante du délai de livraison à domicile.

20. Les clients ont besoin d'une information claire sur les tarifs de distribution avant d'acheter un service. Ils exigent de pouvoir payer d'avance les droits et taxes d'importation à la poste d'origine. L'UPU devrait adopter une méthodologie qui permettrait aux postes de régler ces transactions ainsi que de faciliter le paiement des droits et taxes dus aux services douaniers de destination afin qu'il se fasse sans encombre.

Recommandation 5: il est recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 définisse un cadre qui permettrait le recours au service «rendu droits acquittés» et le préenregistrement des transactions relatives aux échanges postaux.

Amélioration de la capacité des opérateurs en matière de livraison

21. Les clients exigent une procédure de retour simple et fiable. Les recherches montrent que 66 à 75% des consommateurs vérifient les dispositions relatives au service de retour avant d'acquiescer un produit et que près de 80% de ceux qui examinent ces dispositions ne vont pas acheter un service si le retour n'est pas

⁴ «Cross Border e-Commerce Shopper Survey 2017» d'IPC; rapport de 2017 «Global Express and Small Parcels» de Transport Intelligence; et analyse d'Accenture.

gratuit.⁵ Offrir des services d'échange et de retour représente l'une des principales difficultés pour les prestataires de commerce électronique transfrontalier. Les retours transfrontaliers sont complexes, car ils sont régulés différemment selon les pays et beaucoup plus coûteux que les retours au niveau national. La capacité des organisations postales de traiter les retours efficacement et à moindres frais sera à l'avenir une caractéristique essentielle que les clients et les détaillants examineront au moment de la réalisation d'achats via le commerce électronique transfrontalier. Les postes doivent également établir comment traiter la question du remboursement des droits et taxes dans le cadre de la procédure de retour.

Recommandation 6: il est recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 prévoit d'améliorer les procédures actuelles de l'UPU de retours de marchandises, dans le but de rendre ce service plus convivial, efficace et à moindre frais pour les clients, les détaillants en ligne et les acteurs de la chaîne logistique.

Exigences accrues en matière de sécurité aux frontières et de réglementation

22. Plusieurs clients attendent de la distribution internationale une visibilité de bout en bout à chaque étape et en tout moment. Du fait qu'ils possèdent la chaîne logistique dans son intégralité ou qu'ils font preuve de flexibilité, les intégrateurs, les consolidateurs et les start-up ont la capacité d'offrir à leurs clients une visibilité de bout en bout au sein de leur propre réseau grâce à des applications en ligne et mobiles. Les postes ne sont pas en mesure de proposer un tel suivi. La plupart des clients ne considèrent plus la fonction «Suivi et localisation» comme une option, mais plutôt comme une composante indispensable de base d'un service. Des agents de distribution tiers exploitent les technologies mobiles pour fournir une visibilité immédiate du flux des paquets via l'utilisation des technologies de scannage par smartphone à un coût inférieur à celui induit par le processus de distribution traditionnel des postes. Par rapport aux opérateurs postaux, ces agents de distribution proposent des prix plus attractifs et une visibilité en temps réel plus fiable pour tous les paquets.

Recommandation 7: il est recommandé que le menu des services proposé dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 définisse clairement les normes et les attentes en matière de visibilité (suivi) en fonction de chaque niveau de service, tout en gardant à l'esprit le principe de l'«approche par menu». Il est important de tenir compte des attentes des clients en matière de visibilité de bout en bout (suivi) et de prendre en considération les capacités de tous les Pays-membres.

Remarque: voir la recommandation 13, étroitement liée à la présente recommandation.

23. Les clients considèrent désormais que le temps passé en douane fait partie intégrante du délai de livraison. Le dédouanement postal devient rapidement un fardeau pour le commerce électronique transfrontalier. La vitesse de distribution est un défi pour les postes, et celles-ci ont pris du retard par rapport aux autres prestataires. Alors que le dédouanement postal nécessite moins d'informations de la part de l'expéditeur, le processus en place est moins automatisé et plus long. Comme précisé plus haut, beaucoup de clients considèrent que le temps passé en douane est intégré au délai de livraison. Les nouveaux concurrents établissent des liens avec des commissionnaires en douane qui accélèrent le dédouanement, permettant ainsi d'assurer une livraison internationale le lendemain.

24. La mise en œuvre de la feuille de route pour l'échange de données électroniques préalables pour tous les envois contenant des marchandises permettra aux douanes de destination de réaliser un dédouanement préalablement à l'arrivée ou de préparer le dédouanement à l'importation, ce qui augmentera la vitesse de dédouanement et la fiabilité de la distribution sur la chaîne logistique postale. Le concept de dédouanement accéléré peut être introduit, ce qui accélérerait le traitement des envois grâce à un prédédouanement en matière de sécurité. En outre, en déployant des solutions technologiques pour proposer un service «rendu droits acquittés» et un pré-enregistrement des transactions, et en associant ces solutions au dédouanement accéléré, les envois peuvent être dédouanés plus rapidement encore par la suppression de la nécessité de les retenir aux fins du recouvrement des taxes et droits.

Remarque: les recommandations relatives aux données électroniques préalables figurent dans la recommandation 18 (§§ 38 à 41).

⁵ Accenture-Differentiating-Delivery-How-Win-ecommerce-Battle; Source: Global e-commerce Logistics 2018, Transport Intelligence; Armstrong & Associates.

Développement durable

25. Les clients s'attendent à ce que ces services transfrontaliers de distribution soient «gratuits et rapides» et à disposer «de choix ou d'options de distribution flexibles». En raison de l'évolution rapide des besoins des entreprises et des particuliers à travers le monde, il est urgent pour l'UPU et le secteur postal d'élaborer des solutions et d'améliorer les procédures actuelles pour répondre à ces attentes. L'optimisation des opérations et des processus de la chaîne logistique apportera des avantages tant aux clients qu'aux opérateurs désignés en améliorant la fiabilité de la distribution. Afin d'atteindre l'efficacité opérationnelle, il faut continuer à examiner et à développer des solutions pour améliorer la conception des étiquettes, la présentation des adresses, la taille et les dimensions des emballages et des envois et à renforcer la conformité avec les règlements de l'UPU. En outre, bien que la majorité des clients préfèrent encore la distribution à domicile, ils s'attendent aussi à disposer de plusieurs options de livraison, telles que des casiers, des points de collecte et des bureaux de poste. Cette attente en matière de choix de distribution requiert la mise en place d'une chaîne logistique flexible.

Recommandation 8: il est recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 comprenne la mise en œuvre d'activités visant à améliorer la fiabilité des livraisons en optimisant les procédures et les opérations actuelles. Ces activités devraient comprendre l'examen et l'élaboration de solutions visant à améliorer la conception des étiquettes, la présentation des adresses, la taille et les dimensions des emballages et des envois et à renforcer la conformité avec les règlements de l'UPU. En outre, il est recommandé de faciliter les procédures afin de proposer un choix de livraison flexible.

Résumé de l'analyse

26. Développer un portefeuille de produits avec des services comprenant la visibilité, le service rendu droits acquittés, le choix d'une distribution flexible, le retour et le suivi des envois contenant des marchandises rendra les opérateurs désignés compétitifs à la fois pour les particuliers et pour les entreprises sur le marché du commerce électronique transfrontalier. Les clients attendent également une distribution fiable des envois transfrontaliers, en adéquation avec la distribution intérieure, et pour cela, la vitesse du dédouanement postal doit être améliorée. Faciliter l'échange électronique des données des déclarations en douane va créer la première impulsion pour l'amélioration de ce service.

IV. Résultats et recommandation découlant de l'examen du plan d'intégration des produits mené en avril 2019

27. Dans sa résolution C 5/2018, et comme évoqué plus haut, le deuxième Congrès extraordinaire a chargé le CEP de continuer, entre autres, d'assurer l'examen continu du plan d'intégration des produits afin d'en soumettre une version mise à jour au Congrès de 2020. Afin de réaliser cet examen, le CEP a approuvé en 2018 la diffusion d'un questionnaire aux 192 Pays-membres de l'Union. Ce questionnaire a ensuite été envoyé aux Pays-membres à la mi-avril 2019. Cent-neuf Pays-membres ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 57%. Toutes les régions ont été bien représentées. Un résumé des résultats et des recommandations découlant de l'examen⁶ figure dans les paragraphes suivants et sont présentés selon des catégories établies en fonction des différentes sections de l'examen.

Évaluation du marché

28. La fiabilité, le suivi et la couverture du réseau sont considérés comme des facteurs d'importance élevée par plus de 70% des répondants pour les clients des opérateurs recherchant des solutions de distribution internationale. La rapidité de distribution, le service à la clientèle/renseignements, la facilité du dédouanement et les prix sont considérés comme des facteurs d'importance élevée par plus de 65% des répondants pour des solutions de distribution internationale.

Recommandation 9: il est recommandé d'intégrer dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 des activités visant à développer/conservier/améliorer des facteurs tels que la rapidité de la distribution, le service à la clientèle/renseignements et la facilité du dédouanement pour veiller à ce qu'ils répondent aux exigences de la clientèle.

⁶ Voir CEP C 2 2019.3–Doc 2e.

29. Conformément à l'environnement de marché, les répondants ont indiqué être très intéressés par le développement des marchés du commerce électronique à la fois pour le courrier partant et arrivant. Ils ont aussi indiqué être toujours intéressés par le développement des services traditionnels de la poste aux lettres.

Recommandation 10: il est recommandé d'intégrer dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 le développement du marché des produits de commerce électronique à la fois pour le courrier arrivant et partant et de continuer à en faire une priorité pour le prochain cycle. Le développement des services traditionnels de la poste aux lettres doit également se poursuivre.

30. Les réponses à l'étude sur l'impact de l'étape 2 indiquent que les colis, les petits paquets et les envois EMS sont d'une grande importance à la fois pour les clients particuliers et pour les entreprises et les clients professionnels, suivis des services supplémentaires pour des envois contenant des marchandises (petits paquets recommandés et petits paquets avec suivi). Tous ces services sont utilisés dans le cadre du commerce électronique.

Recommandation 11: il est recommandé d'inclure dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 des activités liées au développement des colis, des petits paquets et des envois EMS pour veiller à ce qu'ils répondent aux exigences de la clientèle et du marché en matière de fiabilité, de suivi, de couverture du réseau ainsi que relativement aux autres facteurs évoqués dans la recommandation 9. Il est aussi recommandé que le développement de ces mêmes services dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 soit aligné sur les principes de ce plan, avec un accent tout particulier mis sur ceux de l'approche par menu et de simplicité.

Service de distribution avec suivi

31. Dans le questionnaire envoyé dans le cadre de l'étude sur l'impact de l'étape 2, les Pays-membres ont été invités à répondre à la question suivante: «Si le service de distribution avec suivi devenait obligatoire, veuillez indiquer s'il devrait être obligatoire pour les envois arrivants et partants ou obligatoire pour les envois arrivants et facultatif pour les envois partants.» Cinquante-neuf pour cent des répondants ont indiqué que le service devrait être obligatoire à la fois pour les envois partants et arrivants, tandis que 41% ont indiqué qu'il devrait l'être uniquement pour les envois arrivants, et facultatif pour les envois partants.

Recommandation 12: étant donné l'absence d'une forte majorité en faveur d'une option et à la suite des décisions prises lors des sessions 2019.2 et 2020.1 du CEP, il est recommandé de soumettre une proposition sur chacune des options au Congrès de 2020, à savoir:

- option 1 – v. proposition 20.18.1: le service de distribution avec suivi est rendu obligatoire pour les envois arrivants de la poste aux lettres (documents et marchandises) et reste facultatif pour les envois partants de la poste aux lettres (documents et marchandises);
- option 2 – v. proposition 20.18.2: le service de distribution avec suivi est rendu obligatoire pour les envois arrivants de la poste aux lettres contenant uniquement des marchandises et reste facultatif pour les envois partants de la poste aux lettres contenant des marchandises et pour les envois arrivants et partants de la poste aux lettres contenant des documents.

Réponse concernant la rémunération: voir CONGRÈS–Doc 36, §§ 36, 40 et 41.

32. Une majorité de répondants étaient en faveur de la poursuite de la prestation du service de distribution avec suivi comme élément de service facultatif pour les envois recommandés et avec valeur déclarée si le service de suivi devenait obligatoire. Cependant, il convient de noter que les services des envois recommandés et avec valeur déclarée avec le suivi comme élément de service (art. 30-104 du Règlement de la Convention) ont les mêmes éléments de service que les colis ou les colis avec valeur déclarée dans la catégorie des marchandises.

Recommandation 13: il est recommandé de continuer à autoriser le suivi comme élément de service pour les envois recommandés et avec valeur déclarée. Afin d'aligner le développement des produits sur les principes du plan d'intégration des produits de l'approche par menu et de simplicité, il est recommandé d'inclure des activités ayant trait au développement d'un positionnement plus logique des éléments de service (comme le suivi) et des services supplémentaires (suivi, recommandation, déclaration de valeur, avis de réception, etc.) dans le cadre d'une approche par menu claire et compréhensible dans le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024.

33. De nombreux pays ont invoqué des problèmes de «moyens» en lien avec la proposition d'introduire un service de distribution avec suivi obligatoire lors du deuxième Congrès extraordinaire. Compte tenu de cette information, il a été demandé aux Pays-membres de répondre à la question suivante: «Si ce service devenait obligatoire, l'opérateur désigné de votre pays serait-il prêt à offrir ce service à tous les autres Pays-membres de l'UPU à partir du 1^{er} janvier 2022?»

34. Compte tenu des résultats à la question ci-dessus, on peut conclure qu'une majorité des répondants (85%) seraient prêts à offrir le service de distribution avec suivi à partir de 2022 si celui-ci devenait obligatoire. Cependant, en réponse à une autre question liée à celle-ci, 26% des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas favorables à la mise en œuvre de ce service, car ils ne disposaient pas de l'infrastructure nécessaire pour en assurer la prestation.

Recommandation 14: il est donc recommandé que, si le Congrès adopte une réglementation rendant le service de distribution avec suivi obligatoire, il doit aussi étudier la question de savoir s'il faut prévoir une courte période «transitoire» de mise en œuvre différée (c'est-à-dire six mois supplémentaires) aux Pays-membres classés dans le groupe IV aux fins des frais terminaux qui ne sont pas en mesure de respecter la date d'entrée en vigueur du 1^{er} janvier 2022. Comme une nouvelle technologie permet déjà d'assurer le suivi des produits, il est également recommandé de lancer une demande de projet au titre du fonds commun du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) pour aider les Pays-membres n'ayant pas l'infrastructure nécessaire pour assurer la distribution avec suivi si le service devenait obligatoire.

Principes du plan d'intégration des produits (évaluation des lacunes)

35. Pour chacun des principes du plan approuvé, les Pays-membres devaient exprimer dans quelle mesure leur opérateur désigné national estimait déjà les appliquer, et indiquer dans quelle mesure ils restent pertinents au regard du futur développement de produits. Compte tenu des réponses communes aux deux questions, il peut être conclu que tous les principes du plan (v. annexe 1) sont jugés pertinents pour le futur développement de produits. Toutefois, une majorité des répondants considèrent que ces principes avaient jusqu'ici été appliqués en partie seulement, ce qui prouve que nous n'avons pas assez poussé notre travail.

Recommandation 15: il est donc recommandé que des activités visant à appliquer les principes définis dans le plan d'intégration des produits y soient incluses et que les travaux se poursuivent durant le prochain cycle, avec un accent tout particulier mis sur le besoin de répondre aux besoins de la clientèle et du marché.

Mise en œuvre du plan d'intégration des produits

36. Dans leurs réponses, les Pays-membres ont indiqué que le portefeuille de services physiques actuel reflète plus les besoins commerciaux des clients échangeant de la correspondance personnelle (71%) que des entreprises/clients professionnels (67%), mais qu'il n'a pas éliminé les chevauchements entre les services (différenciation en termes d'éléments de service).

Recommandation 16: il est donc recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 inclue des activités destinées à évaluer comment le portefeuille pourrait mieux refléter les besoins des clients professionnels et améliorer/développer et mettre en œuvre des produits et des éléments de service pour répondre à ces besoins, le cas échéant. En outre, il est recommandé d'analyser où les opérateurs désignés voient des chevauchements et de prendre des mesures pour les réduire

Chaîne logistique (y compris la facilitation de l'échange de données électroniques préalables)

37. En termes de pourcentage, le nombre de Pays-membres incertains quant au moment où ils seront prêts à échanger des messages ITMATT devrait être analysé plus avant afin d'établir un calendrier qui assurera une totale conformité avec toutes exigences réglementaires des partenaires de la chaîne logistique. Il s'agit d'un problème clé pour la chaîne logistique postale et pour les Pays-membres.

Recommandation 17: il est donc recommandé que le plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024 comprenne, en priorité, des activités visant à apporter des solutions aux pays qui ne savent pas quand ils pourront échanger des messages ITMATT.

V. Recommandations sur l'échange de données électroniques préalables relatives au projet de portefeuille de produits intégrés pour 2020

38. L'un des objectifs du plan d'intégration des produits est de faciliter le respect des nouvelles exigences en matière de sûreté, de transport et de procédures douanières. À cet égard, l'article 8 de la Convention postale universelle, concernant la sécurité postale, prévoit ce qui suit: «Les Pays-membres et leurs opérateurs désignés (...) adoptent et mettent en œuvre une stratégie d'action en matière de sécurité, à tous les niveaux de l'exploitation postale, afin de conserver et d'accroître la confiance du public dans les services postaux fournis par les opérateurs désignés, et ce dans l'intérêt de tous les agents concernés. Cette stratégie inclut les objectifs définis dans le Règlement ainsi que le principe de conformité avec les exigences relatives à la fourniture de données électroniques préalables pour les envois postaux identifiés dans les dispositions de mise en œuvre (notamment le type d'envois postaux concernés et les critères d'identification de ceux-ci) adoptées par le Conseil d'administration et le Conseil d'exploitation postale, conformément aux normes techniques de l'UPU relatives aux messages. Cette stratégie implique également l'échange des informations relatives au maintien de la sûreté et de la sécurité de transport et de transit des dépêches entre les Pays-membres et leurs opérateurs désignés.»

39. Les dispositions de mise en œuvre relatives à la fourniture de données électroniques préalables sont définies à l'article 08-002 du Règlement de la Convention postale universelle. Le § 1 de cet article prévoit que les envois contenant des marchandises peuvent être soumis à des exigences concernant la fourniture de données électroniques préalables. Il précise que les «envois de la poste aux lettres contenant de la correspondance ou des envois pour les aveugles, non passibles de droits de douane, sont exemptés de ces exigences». Les paragraphes suivants indiquent que les envois pour lesquels des données électroniques sont fournies sont accompagnés de la formule de déclaration en douane de l'UPU appropriée et portent un identifiant d'envoi unique conforme à la norme technique S10 de l'UPU.

40. L'étape 1 du plan d'intégration des produits a facilité la mise en œuvre de l'article 08-002. La classification des envois comme «documents» et «marchandises» a permis l'identification des produits pour lesquels il est nécessaire de fournir des données électroniques préalables. Étant donné qu'il est devenu obligatoire d'apposer un identifiant à code à barres unique conforme à la norme technique S10 de l'UPU sur l'ensemble des petits paquets, toutes les catégories d'envois contenant des marchandises portent désormais un identifiant à code à barres S10. En outre, à compter du 1^{er} janvier 2021, l'échange de messages conformes à la norme de messagerie M33 de l'UPU (messages ITMATT V1) pour tous les envois contenant des marchandises sera obligatoire.

41. L'UPU a mené un certain nombre d'activités de renforcement des capacités. Le renforcement des capacités continuera d'être essentiel pour veiller à ce que tous les Pays-membres et leurs opérateurs désignés soient en mesure d'envoyer et de recevoir des données électroniques préalables. Dans le cas contraire, cela pourrait affecter l'efficacité des échanges de courrier.

Recommandation 18: compte tenu de ce qui précède, il est recommandé:

- 1° de poursuivre le développement des produits pour faciliter la bonne mise en œuvre de la feuille de route pour l'échange de données électroniques préalables;
- 2° de poursuivre la coordination entre les organes du CEP concernant les questions relatives aux données électroniques préalables dans le cadre des efforts de communication et de renforcement des capacités relatifs au commerce électronique et au plan d'intégration des produits;
- 3° de poursuivre l'élaboration de règles et de normes de l'UPU pour favoriser le respect des exigences en matière de données électroniques préalables;
- 4° d'élaborer et de mettre en œuvre des plans pour évaluer la qualité de service et les niveaux de conformité concernant l'envoi de messages conformes à la norme M33 de l'UPU (messages ITMATT V1);
- 5° d'élaborer et de mettre en œuvre des plans en collaboration avec le fonds commun du FAQS afin d'aider les Pays-membres à mettre en place l'échange de données électroniques préalables et, notamment, à aider les opérateurs désignés à créer des passerelles pour l'échange de données électroniques préalables avec les autorités douanières nationales et les compagnies aériennes.

VI. Mise en œuvre du plan d'intégration des produits pour le cycle 2021–2024

42. En outre, afin de s'assurer que les travaux de mise en œuvre du plan d'intégration des produits mis à jour puissent avancer, la proposition d'ordre général 4 (projet de résolution) et plusieurs propositions de travail (1.1.10, 1.2.6, 2.1.11, 2.3.7 et 3.1.4⁷) relatives à la mise en œuvre du plan pour le cycle 2021–2024 ont été préparées.

Le Congrès est invité à approuver la proposition 4 et les propositions de travail. De plus, deux propositions (20.18.1 et 20.18.2) de modification de la Convention, visant à refléter les recommandations concernant les produits (service de distribution avec suivi) du plan d'intégration des produits, ont été préparées et seront soumises au Congrès pour examen puis approbation de l'une d'elles, si jugée pertinente.

Berne, le 24 avril 2020

⁷ Voir CONGRÈS–Doc 14.



Plan d'intégration des produits – Principes

1. Le plan d'intégration des produits original, approuvé par le Congrès d'Istanbul 2016, dispose que le portefeuille de produits intégré devrait contribuer à respecter les principes ci-après, qui restent pertinents à l'heure actuelle:

- 1° Répondre aux besoins du marché et de la clientèle (96%).
- 1° Faciliter le respect absolu des nouvelles exigences en matière de sécurité et de transmission de données électroniques préalables aux douanes (96%).
- 1° Clarifier les définitions et les règlements et les rendre plus pertinents (96%).
- 4° Principe de conformité: ce principe vise à ce que la conception des produits corresponde aux nouvelles exigences en matière de sécurité et de transmission de préavis électroniques aux douanes (94%).
- 5° Différencier les produits selon le contenu (documents/marchandises) (91%).
- 5° Principe de simplicité: la mise en œuvre du plan d'intégration des produits simplifiera la gamme de produits, limitera les chevauchements et supprimera les doublets, permettant ainsi de s'orienter vers un portefeuille de services mieux intégré (91%).
- 5° Créer une classification basée sur le contenu (documents et marchandises), la rémunération et les caractéristiques des produits (91%).
- 8° Garantir la viabilité du réseau et tenir compte des différentes capacités des Pays-membres (89%).
- 9° Principe de l'approche par menu: ce principe est appliqué aux niveaux de service, aux tarifs et aux services à valeur ajoutée (84%).
- 10° Éliminer le cloisonnement des produits et créer des offres de produits plus simples (83%).
- 11° Répondre au besoin d'instaurer une fourchette de poids continue allant de 0 à 30 kilogrammes pour les envois contenant des marchandises (suppression des échelons de poids) (69%).

2. Un questionnaire sur la révision du plan d'intégration des produits a été envoyé à tous les Pays-membres de l'UPU en avril 2019. Au total, 109 Pays-membres ont répondu au questionnaire. L'une des questions posées était la suivante: «Pour chacun des principes du plan d'intégration des produits énoncés ci-après, veuillez indiquer dans quelle mesure l'opérateur désigné de votre pays estime qu'ils restent pertinents au regard du développement de produits futurs.» Avec cette question à l'esprit, les principes ci-dessus ont été classés par ordre décroissant du nombre de Pays-membres ayant répondu que ces principes étaient très pertinents et pertinents. La somme de pourcentage de répondants ayant choisi la réponse «Très pertinent» et «pertinents» est indiquée entre parenthèses après chaque principe.



Tableau 1 – Visualisation des services de base, des services à valeur ajoutée (services supplémentaires) et des modalités de service en option de l'UPU

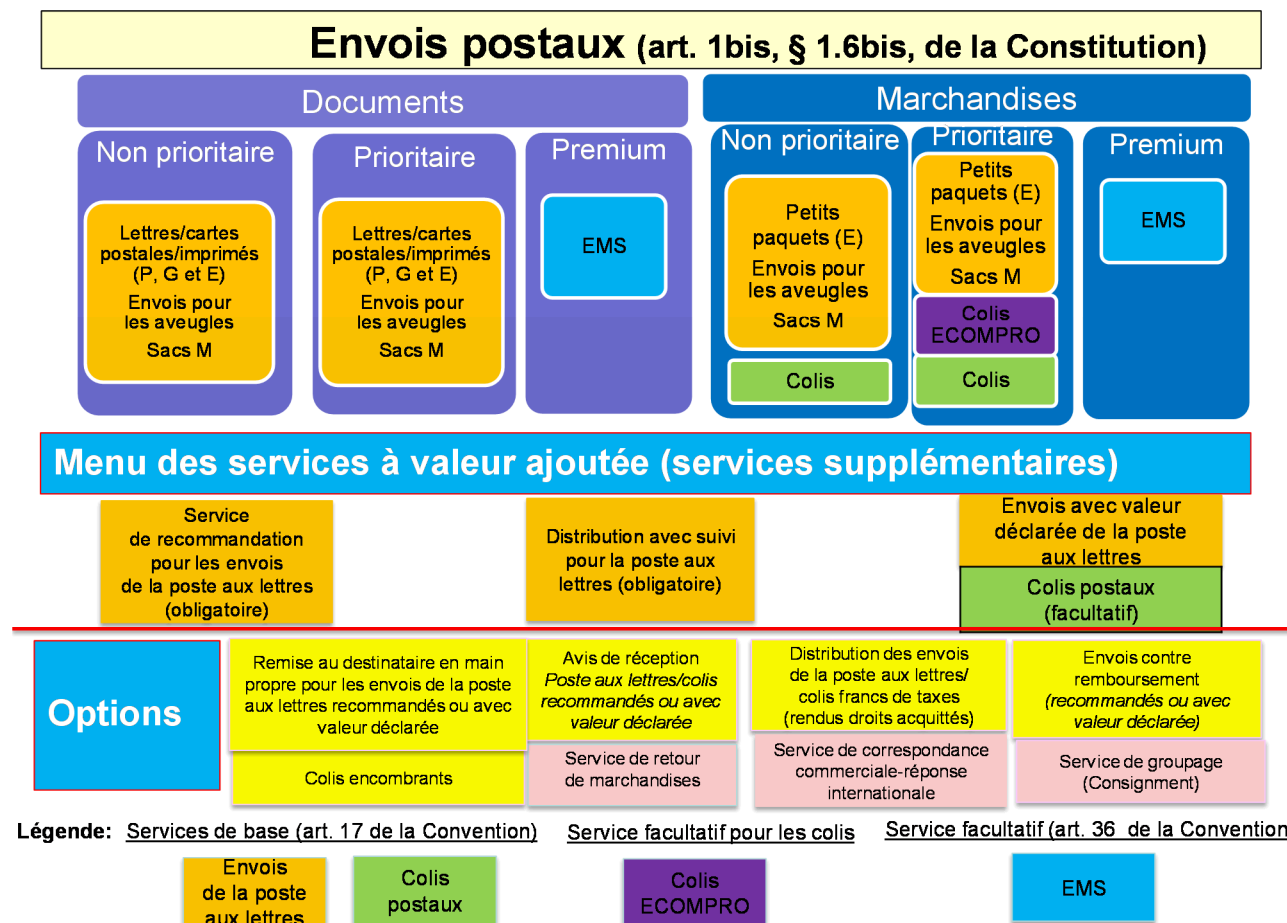


Tableau 2 – Services de base et services à valeur ajoutée proposés (services supplémentaires) de l'UPU ainsi que de leurs modalités spécifiques

Caractéristiques/éléments des produits intégrant les résultats de l'étude d'impact de l'étape 2

Services de base		Éléments/caractéristiques communs obligatoires							
		Non prioritaire	Prioritaire	Premium	Suivi électronique	Signature	Assurance	Responsabilité	Système de réclamations par Internet
Documents	Obligatoire	Lettres	√	√	–	–	–	–	–
		Cartes postales	√	√	–	–	–	–	–
		Imprimés	√	√	–	–	–	–	–
		Envois pour les aveugles	√	√	–	–	–	–	–
		Sacs M	√	√	–	–	–	–	–
	Facultatif	EMS	–	–	√	√	√	–	√

Services de base		Éléments/caractéristiques communs obligatoires								
		Non prioritaire	Prioritaire	Premium	Suivi électronique	Signature	Assurance	Responsabilité	Système de réclamations par Internet	
Marchandises	Obligatoire	Petits paquets	√	√	–	–	–	–	–	
		Sacs M	√	√	–	–	–	–	–	
		Envois pour les aveugles	√	√	–	–	–	–	–	
		Colis	√	√	–	√	√	–	√	√
	Facultatif	ECOMPRO	–	√	–	√	–	–	–	√
		EMS	–	–	√	√	√	–	M ¹	√
Services supplémentaires		Éléments/caractéristiques communs obligatoires								
		Non prioritaire	Prioritaire	Premium	Suivi électronique	Signature	Assurance	Responsabilité	Système de réclamations par Internet	
Documents	Obligatoire	Avec suivi	–	√	–	√	–	–	–	–
		Recommandé	–	√	–	–	√	–	√	–
	Facultatif	Envois avec valeur déclarée de la poste aux lettres	–	√	–	–	√	√	–	–
Marchandises	Obligatoire	Avec suivi	–	√	–	√	–	–	–	–
		Recommandé	–	√	–	–	√	–	√	–
	Facultatif	Envois avec valeur déclarée de la poste aux lettres	–	√	–	–	√	√	–	–
		Colis postaux avec valeur déclarée	√	√	–	√	√	√	–	–

¹ M – Obligatoires pour les signataires de l'Accord standard EMS multilatéral.