



27^e CONGRÈS POSTAL
UNIVERSEL - ABIDJAN

| CONGRÈS –Doc 10.Rev 1

Original: anglais

Publié en français le 20 août 2020 à 09 h 35

27^e CONGRÈS

Rapport sur les activités du Conseil d'exploitation postale 2017 –2020

Table des matières	Page
Préface	3
Introduction	4
I. Informations d'ordre général sur le Conseil d'exploitation postale	5
1. Organigramme	5
2. Composition	6
3. Réunions	6
4. Programme de travail pour 2017–2020	6
5. Comité de gestion	8
II. Travaux des commissions	8
6. Commission 1 «Intégration de la chaîne logistique»	8
6.1 Groupe «Normalisation»	9
6.2 Groupe «Examen des questions opérationnelles et comptables»	10
6.3 Groupe «Transport»	11
6.4 Groupe «Sécurité postale»	14
6.5 Groupe «Douanes»	16
6.6 Équipe d'experts sur l'adressage	18
7. Commission 2 «Services physiques»	20
7.1 Groupe «Développement des services physiques, commerce électronique et intégration»	21
7.2 Groupe «Intégration des systèmes de rémunération»	24
7.3 Équipe spéciale sur le repostage	31
7.4 Groupe «Qualité de service»	32
7.5 Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité»	34
8. Commission 3 «Développement des marchés et services électroniques»	37
8.1 Groupe «Développement des services électroniques»	38
8.2 Forum pour le développement du marketing direct	41
8.3 Association mondiale pour le développement de la philatélie	43
9. Commission 4 «Services financiers postaux»	45
9.1 Groupe «Réglementation et normes»	46
9.2 Groupe d'utilisateurs «PPS*Clearing»	47
9.3 Groupe Postransfer	48
III. Organes faisant rapport direct au Conseil d'exploitation postale	51
10. Coopérative EMS	51
11. Fonds pour l'amélioration de la qualité de service	54
12. Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing	57
13. Coopérative télématique	57
14. .POST	60

Préface

Chers collègues et amis,

Il me semble que, pour les Pays-membres, le cycle actuel est celui qui aura le plus marqué l'histoire de l'UPU. Ce cycle a vu la tenue de la première session extraordinaire du Conseil d'exploitation postale (CEP) et des Congrès extraordinaires d'Addis-Abeba et de Genève. Le Congrès extraordinaire de Genève a été organisé afin d'approfondir les discussions relatives aux frais terminaux, l'une des questions les plus importantes abordées par le CEP. À cette occasion, je souhaiterais féliciter la vice-présidence de la Commission 2, pour l'excellence avec laquelle elle a su diriger les débats, et les Pays-membres, pour avoir échangé de manière approfondie afin de parvenir à un consensus.

Les trois buts de la Stratégie postale mondiale d'Istanbul (SPMI) occupent une place primordiale dans les discussions lors des sessions du CEP.

- But 1 – Améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau.
- But 2 – Offrir des produits durables et modernes.
- But 3 – Favoriser le bon fonctionnement du marché et du secteur.

Ces trois éléments sont étroitement liés et aucun d'entre eux ne doit être négligé lorsque l'on s'efforce de répondre aux besoins de la clientèle.

La croissance rapide du marché du commerce électronique nous contraint à proposer encore davantage de services de qualité. Si nous voulons satisfaire la demande de nos clients, nous devons dès aujourd'hui être en mesure de garantir la bonne transmission des données électroniques préalables et d'offrir des services de paiement électronique et de suivi continu, en temps réel et de bout en bout.

Un système de rémunération efficace doit être mis en place pour s'adapter à l'évolution du marché. Conformément à une décision prise lors du Congrès extraordinaire de Genève, un système d'autodéclaration des frais terminaux a été adopté pendant la session extraordinaire du CEP et les dispositions réglementaires correspondantes ont été modifiées. Cette première étape ouvre la voie au système de frais terminaux du futur.

Comme je l'avais déjà exprimé dans la préface du précédent rapport, il est essentiel que les discussions soient axées sur la clientèle si nous souhaitons une transformation orientée vers les marchés. Nous devons relever le défi de l'équilibre entre l'exécution de notre obligation de service universel et l'orientation vers les marchés.

Enfin, je tiens à sincèrement remercier et à féliciter tous les Vice-présidents, membres et observateurs des commissions pour leur engagement et pour la grande réussite des activités du CEP. Je souhaite également remercier le Président du Conseil d'administration (CA) et du Comité consultatif (CC), le Secrétaire général, le Secrétaire général adjoint et l'ensemble du personnel du Bureau international pour leur assistance ininterrompue. Merci au nom de tous les Pays-membres.

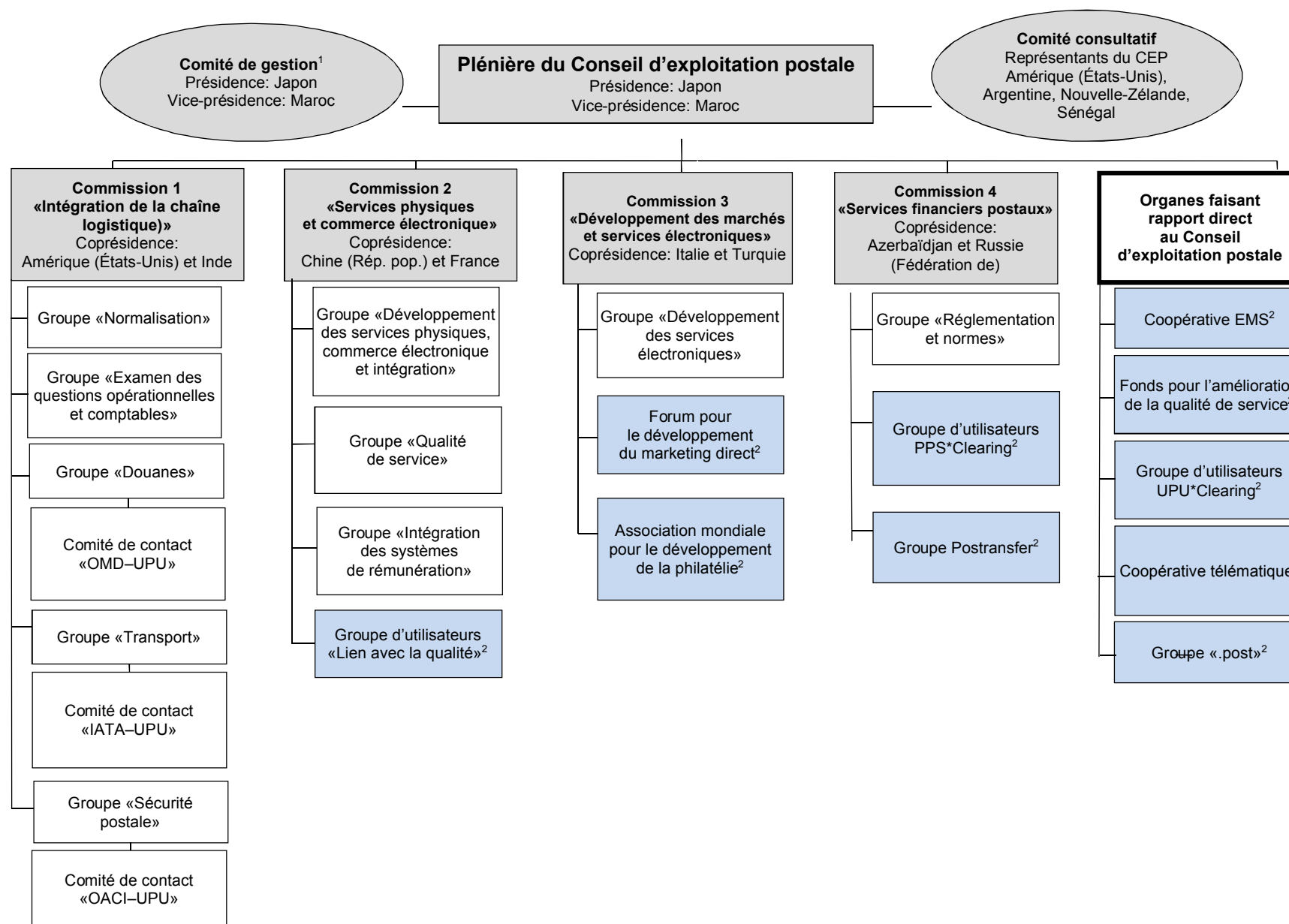
Le 17 janvier 2020

Présidence du CEP: Japon
Représenté par Masahiko Metoki

Introduction

1. Le présent rapport sur les activités du CEP est soumis au Congrès d'Abidjan conformément aux dispositions de l'article 117.3 du Règlement général.
2. Il décrit les principaux résultats des travaux effectués par le CEP durant les quatre dernières années et rend compte des tâches qui lui ont été confiées par le Congrès d'Istanbul. Pour chaque question citée, il est possible d'obtenir plus de détails en consultant le compte rendu analytique de la session concernée. Plusieurs documents du Congrès ont également été préparés afin de traiter des sujets présentant un intérêt spécifique pour le Congrès. Le présent rapport comprend des références à ces documents du Congrès qui comportent des informations détaillées sur les activités des organes du CEP.
3. Les résultats des travaux du CA, du CEP et du Bureau international spécialement exécutés dans le cadre de la mise en œuvre de la SPMI font l'objet d'un rapport particulier (CONGRÈS–Doc 12).
4. L'ensemble des chapitres et des paragraphes du présent rapport sont numérotés selon une série continue, en chiffres arabes (1, 2, 3, etc.) afin d'en faciliter la lecture et l'utilisation.

Structure du Conseil d'exploitation postale



¹ Membres: Président et Vice-Président du CEP et Coprésidents des commissions du CEP.

² Organes subsidiaires financés par les utilisateurs.

2. Composition

Composition du Conseil d'exploitation postale élu au Congrès d'Istanbul 2016

5. Quarante Pays-membres élus pour la période 2017–2020:

Allemagne	Chili	Inde	Royaume-Uni
Amérique (États-Unis)	Chine (Rép. pop.)	Italie	Russie (Fédération de)
Argentine	Corée (Rép.)	Japon	Sénégal
Australie	Cuba	Kenya	Singapour
Autriche	Égypte	Maroc	Suisse
Azerbaïdjan	Espagne	Nouvelle-Zélande	Tanzanie (Rép. unie)
Bangladesh	Finlande	Pays-Bas	Thaïlande
Belgique	France	Pologne	Tunisie
Brésil	Géorgie	Portugal	Turquie
Canada	Ghana	Roumanie	Uruguay

Président: Japon

Vice-Président: Maroc

6. Conformément à l'article 117.2 du Règlement général, le CEP a régulièrement établi un rapport annuel sur ses activités et son Président l'a présenté à chaque session du CA, qui en a pris acte.

3. Réunions

7. Après la séance constitutive, tenue à Istanbul le 7 octobre 2016, le CEP a tenu sept sessions ordinaires au siège de l'Union, à Berne, et une session extraordinaire à Genève, aux dates suivantes:

- 2017: du 27 au 31 mars (session S1).
- 2017: du 16 au 20 octobre (session S2).
- 2018: du 16 au 20 avril (session S3).
- 2018: du 15 au 19 octobre (session S4).
- 2019: du 1^{er} au 5 avril (session S5).
- 2019: 26 septembre (session extraordinaire).
- 2019: du 14 au 18 octobre (session S6).
- 2020: du 17 au 21 février (session S7).

8. Les sessions ont été présidées par Masahiko Metoki, premier Vice-Président du département des affaires internationales, Japan Post Co., Ltd (Japon). Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international, a assumé la fonction de Secrétaire général et Pascal Clivaz, Vice-Directeur général du Bureau international, celle de Secrétaire général adjoint. En principe, le début des sessions était consacré aux réunions des organes du CEP et les derniers jours à ses séances plénières. Les Pays-membres de l'Union ont été régulièrement informés du déroulement et des résultats des travaux du CEP par le compte rendu analytique, qui leur a été transmis après chaque session.

4. Programme de travail pour 2017–2020

Méthodes de travail du Conseil d'exploitation postale et matrice des livrables du Conseil d'exploitation postale

9. Conformément à la résolution C 27/2016 du Congrès d'Istanbul, la matrice des livrables constitue l'outil central pour suivre la mise en œuvre des décisions du Congrès par les comités et les groupes de travail du CEP pendant le cycle 2017–2020 et est une transposition directe des mandats assignés par le Congrès (au moyen des propositions de travail du Plan d'activités d'Istanbul et des résolutions du Congrès) en livrables spécifiques.

10. Ainsi, pour chaque organe du CEP (plénière, commission, groupe permanent, etc.), cette matrice contient les informations suivantes:

- Référence aux décisions du Congrès (c'est-à-dire aux propositions de travail et résolutions).
- Livrables finals et livrables intermédiaires.
- Délais pour la réalisation de chacun de ces livrables (sessions S0 à S7).
- Indication de la nécessité de soumettre les livrables définis à décision de la plénière ou de la commission concernée.
- Mention de l'organe de travail en charge de la réalisation des livrables.
- Remarques d'ordre général.
- Référence aux liens avec d'autres projets.
- État d'avancement.

11. La matrice a été présentée à chaque session du CEP pendant le cycle 2017–2020 en tant que point de l'ordre du jour et indiquait l'état d'avancement des travaux relatifs aux livrables. Les organes responsables de ces livrables ont présenté leurs rapports au CEP et ont dû justifier tout retard dans leur réalisation. Toute proposition de suppression de livrables, de report des travaux ou de création de nouveaux livrables a été soumise à l'approbation de la plénière. La plénière et les commissions ont donc eu la possibilité de valider les résultats qui leur ont été présentés et de confirmer les suggestions de changement concernant la portée, les délais ou les coûts. Ainsi, à la fin de chaque session, l'ordre du jour provisoire de la session suivante était déjà défini.

12. Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des livrables et des statistiques.

<i>Session du CEP</i>	<i>Nombre de livrables</i>			
	<i>Abordés</i>	<i>Exécutés</i>	<i>Annulés</i>	<i>Repoussés</i>
S0	16	16	0	0
S1	60	60	0	0
S2	89	78	2	9 (10,2%)
S3	65	52	4	9 (13,6%)
S4	88	60	5	23 (26,1%)
S5	69	57	0	12 (17,4%)
S6	57	55	0	2 (3,5%)
S7	68	67	0	1 (1,5%)

13. Le nombre total de livrables pour le cycle 2017–2020 est de 446. À la date de la session S7, le nombre total de livrables exécutés est de 445 (99,8%).

Objectifs et indicateurs de performance

14. Le Plan d'activités d'Istanbul contient les principaux indicateurs de performance et les objectifs spécifiques à atteindre d'ici 2020 pour chaque proposition de travail. La réalisation des principaux indicateurs de performance et des objectifs est contrôlée par le Bureau international et les rapports en la matière sont soumis à la Commission 3 «Stratégie et économie postale» du CA, qui est chargée du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre de la SPMI.

Examen du plan de travail du Conseil d'exploitation postale pour 2017–2020

15. Une fois le cycle de travail 2017–2020 terminé, il a été décidé de présenter un examen de l'état d'avancement de chacune des propositions de travail du Plan d'activités d'Istanbul et résolutions du Congrès dont l'application a été confiée au CEP.

16. Cet examen avait trois buts principaux: 1^o se rendre compte des progrès accomplis, 2^o déterminer les livrables dont l'exécution présentait un risque de ne pas être terminée à temps et définir les mesures correctives à appliquer pour que ces livrables «à risque» puissent être exécutés avant la session S7 et 3^o déterminer des moyens d'exécution appropriés pouvant être mis en œuvre pendant le cycle suivant.

5. Comité de gestion

17. Le Président et le Vice-Président du CEP, ainsi que les Vice-présidents de ses commissions, forment le Comité de gestion, qui se réunit à la demande du Président du CEP. Les Présidents du CA et du CC sont invités à participer, en qualité d'observateurs, aux réunions du Comité de gestion. Le Président peut également inviter à participer, en qualité d'observateurs, les Présidents d'autres organes du CEP et les représentants des Pays-membres de l'Union lorsque sont discutées les questions les concernant. Le Secrétaire général et le Secrétaire général adjoint du CEP participent aussi aux réunions du Comité de gestion.

II. Travaux des commissions

6. Commission 1 «Intégration de la chaîne logistique»

18. Les travaux de la Commission 1 du CEP sont essentiels pour permettre à l'UPU d'atteindre le but 1 «Améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau, grâce à la qualité de service, à des chaînes logistiques efficaces et sûres, à l'élaboration de normes et aux technologies de l'information et de la communication ainsi qu'à des processus d'exploitation et à une réglementation rationalisés» de la SPMI. Pour y parvenir, la Commission 1 a axé ses travaux sur l'accélération du développement d'une chaîne logistique entièrement intégrée et d'un modèle postal universel pour l'échange de données électroniques préalables. La Commission 1 a donc collaboré étroitement avec des parties prenantes et des partenaires de la chaîne logistique à l'échelle internationale, notamment l'Association internationale du transport aérien (IATA), l'Organisation mondiale des douanes (OMD), l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), la Commission européenne, des organisations intergouvernementales du transport ferroviaire et l'Association internationale du fret aérien (TIACA).

19. En 2016, le Congrès d'Istanbul a adopté deux résolutions et six propositions de travail qui définissent les travaux de la Commission 1:

- Résolution C 16/2016 (Application des systèmes d'information géographique au développement de l'adressage postal).
- Résolution C 17/2016 (Renforcer la sécurité des technologies de l'information).
- Proposition de travail 05 (Organisation des activités de normalisation de l'UPU).
- Proposition de travail 07 (Élaboration et mise en œuvre d'initiatives en matière de sécurité postale).
- Proposition de travail 08 (Organisation des activités de l'UPU relatives à l'examen des questions opérationnelles et comptables).
- Proposition de travail 10 (Organisation des activités de l'UPU relatives au transport).
- Proposition de travail 13 (Organisation des activités de l'UPU relatives aux douanes).
- Proposition de travail 31 (Renforcement de la fiabilité de la distribution grâce à des données d'adresse de qualité).

20. Les sections ci-après présentent le mandat, les livrables, les principales avancées relatives à l'exécution des livrables qui leur ont été confiés et les conclusions des cinq groupes de travail et de l'équipe d'experts qui ont rendu des comptes directement à la Commission 1 du CEP, c'est-à-dire: le Groupe «Normalisation» (GN), le Groupe «Douanes» (GD), le Groupe «Transport» (GT), le Groupe «Sécurité postale» (GSP), le Groupe «Examen des questions opérationnelles et comptables» (GEQOC) et l'équipe d'experts sur l'adressage.

6.1 Groupe «Normalisation»

a) Mandats assignés par le Congrès

21. Les principaux mandats du GN figurent dans la proposition de travail 05 et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Créer un organe chargé de toutes les activités de normalisation de l'UPU.
- 2° Créer un lien permettant au GN de rendre compte, en fonction des besoins, au CA.
- 3° Maintenir et améliorer, le cas échéant, le mode de fonctionnement de base défini pour les activités de normalisation.
- 4° Gérer le processus d'élaboration et d'approbation des normes de l'UPU.
- 5° Permettre aux services postaux de gagner en qualité et en efficacité et d'accroître l'interconnexion.
- 6° Mieux faire connaître les normes de l'UPU auprès des opérateurs désignés.
- 7° Fournir des solutions applicables aux opérateurs désignés et aux autres partenaires.
- 8° Adapter les méthodes de travail en vue de favoriser une plus grande ouverture et d'encourager la participation de toutes les parties prenantes.
- 9° Veiller à ce que les ressources attribuées aux activités de normalisation soient dépensées dans le cadre d'un programme de travail reflétant les priorités et les stratégies de l'UPU.

b) Livrables

22. Afin de déterminer si le GN a été en mesure de remplir son mandat, un total de neuf livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Normalisation»

23. Un travail considérable a été entrepris concernant les données électroniques préalables, plusieurs normes ayant été élaborées, améliorées et/ou transférées au statut 1 (projet de norme testé) et/ou au statut 2 (norme de l'UPU approuvée). Compte tenu des délais des processus de dédouanement préalable au départ dans les opérations postales, le GN a élaboré un projet de cadre d'exigences relatives à l'échange de données permettant la transmission des données électroniques préalables. Une fois ce cadre validé par le GD, le GN a élaboré et amélioré les normes applicables aux messages EDI pour répondre à ces exigences.

24. Les exigences ont été respectées dans les domaines suivants: identifiants d'envoi (nouvelles plages de codes pour l'identification des petits paquets et nouvelle structure de codage pour les opérateurs postaux), harmonisation des étiquettes d'envoi pour les colis et les lettres, plans de tri, Cadre de confiance pour la gestion de l'identité postale et amélioration des échanges de messages EDI. Les exigences relatives aux domaines ci-après ont été abordées: notification électronique de tout changement du contenu d'une dépêche après son envoi, emplacement des informations sur les petits paquets, normalisation des étiquettes, examen des identifiants d'envoi et encodage des identifiants des étiquettes d'identification par radiofréquence (RFID). La procédure d'homologation des normes et les méthodes de travail du GN ont été adaptées en vue de répondre aux exigences du CEP.

25. À la date de rédaction du présent document, deux normes, ayant déjà le statut 2, ont été présentées au CEP pour approbation des modifications. Huit projets de normes testés (statut 1) ont été présentés au CEP et leur passage au statut 2 a été approuvé. Douze documents de travail (statut 0) ont été testés et élevés au statut 1. Trois normes ont été examinées et remplacées par de nouvelles normes, et deux autres ont été retirées après avoir été jugées non pertinentes. Au total, 38 normes publiées ont été examinées, puis actualisées et/ou passées à un statut différent par le GN au cours de ce cycle. Ce travail vient s'ajouter au processus d'examen des exigences soumises par d'autres commissions du CEP et du CA.

26. Sept nouvelles propositions de travail ont été examinées et prises en considération; elles portent sur de nouvelles normes dans les domaines suivants: identifiants pour conteneurs, communication des modifications du contenu d'une dépêche, normalisation des étiquettes, restrictions applicables aux identifiants d'envoi actuels, liste de codes propres aux opérateurs désignés et encodage des identifiants utilisés sur les étiquettes de RFID

des récipients et des envois. Outre ces cinq nouveaux éléments de travail, le GN a élaboré deux nouvelles normes en réponse aux exigences relatives aux données électroniques préalables et il procède actuellement à l'amélioration de deux normes existantes, en collaboration avec l'OMD.

27. L'importance des normes comme point de départ de l'amélioration de l'interopérabilité de l'infrastructure postale mondiale est de plus en plus grande. Pour preuve, les Pays-membres de l'UPU sont désormais contraints d'utiliser des normes spécifiques, de manière à permettre aux opérateurs postaux de gagner en qualité et en efficacité tout en améliorant l'interconnexion.

28. La collaboration avec le Comité européen de normalisation (CEN), l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et l'Institut européen des normes de télécommunications (ETSI) s'est poursuivie en vue de l'élaboration de nouvelles normes postales.

d) Conclusion

29. Le GN devrait continuer d'améliorer l'interopérabilité pour toutes les parties prenantes et de veiller à ce que les produits soient durables et modernes en élaborant les normes requises et en favorisant l'adoption de normes et leur utilisation.

30. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.5, 2.2.3 et 2.3.3¹ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives aux normes pour le cycle 2021–2024.

6.2 Groupe «Examen des questions opérationnelles et comptables»

a) Mandats assignés par le Congrès

31. Les principaux mandats du GEQOC figurent dans la proposition de travail 08 et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Étudier et proposer des solutions réalistes en matière opérationnelle et comptable pour le commerce électronique, en partenariat avec d'autres groupes.
- 2° Étudier et proposer des solutions réalistes pour moderniser et simplifier les procédures comptables actuelles à l'aide de la technologie afin d'abandonner le support papier et en mettant l'accent initial sur des processus annexes.
- 3° Continuer à moderniser les formules et à élaborer les instructions sur la manière de les remplir.
- 4° Rationaliser et harmoniser les formules et les règlements appropriés pour la poste aux lettres et pour les colis postaux, en liaison avec les autres groupes du CEP.

b) Livrables

32. Afin d'évaluer l'exécution du mandat du Groupe «Examen des questions opérationnelles et comptables», celui-ci s'est vu attribuer un total de six livrables. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Examen des questions opérationnelles et comptables»

33. Le GEQOC a préparé des propositions de modification du Règlement. Un grand nombre d'entre elles visait à rationaliser les formules et les dispositions réglementaires. Au total, le CEP a adopté 94 propositions de modification du Règlement et cinq propositions d'actualisation des formules élaborées par le GEQOC au cours du cycle de travail.

34. Le GEQOC a élaboré et tenu à jour huit nouveaux documents d'instructions pour remplir une formule et a mis à jour huit autres déjà publiés au début du cycle.

35. Le GEQOC est parvenu à traiter quatre propositions du Congrès présentées par des Pays-membres et qui lui avaient été assignées.

¹ Voir CONGRÈS–Doc 14.

36. Le GEQOC a étudié la mise en œuvre du plan d'intégration des produits (étape 1) et a élaboré des recommandations pour le Groupe «Développement des services physiques, commerce électronique et intégration» (GDSPCEI) de la Commission 2 du CEP.

37. Le groupe a étudié les questions à régler concernant les dettes arriérées et a réalisé une compilation des pratiques exemplaires dans un document pour le CA.

38. Il a aussi adapté les formules et les processus relatifs au courrier en nombre pour mieux faire face à tous les scénarios.

39. Le groupe a analysé les processus opérationnels et comptables appliqués au transit à découvert dans le but de moderniser la technologie employée. Il s'est fondé sur ce travail afin de présenter des suggestions pour le Recueil de transit de l'UPU.

40. Enfin, le GEQOC a étudié les possibles conséquences sur les questions opérationnelles et comptables de l'apposition d'identifiants sur les petits paquets. Il a également examiné la possibilité de mettre en place des paiements trimestriels plutôt qu'annuels pour les flux de courrier identifiés.

d) *Conclusions*

41. Le GEQOC souhaite poursuivre ses efforts d'amélioration des processus, des formules et des règles pour répondre aux besoins existants et émergents, et accélérer la transition vers un environnement opérationnel et comptable informatisé.

42. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.7, 1.2.4 et 2.3.5² seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives aux questions opérationnelles et comptables pour le cycle de travail 2021–2024.

6.3 *Groupe «Transport»*

a) *Mandats assignés par le Congrès*

43. Les principaux mandats du GT figurent dans la proposition de travail 10 et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Créer un organe chargé de toutes les activités de transport de l'UPU (en coopération avec les autres organes de l'Union).
- 2° Prendre des mesures pour poursuivre la collaboration avec le secteur des compagnies aériennes, de manière à trouver des possibilités d'améliorations communes, en reconstituant le Comité de contact «IATA–UPU» pour poursuivre la collaboration entre les deux organisations et veiller à ce que toutes les questions concernant les deux organisations soient traitées par l'intermédiaire de ce comité de contact.
- 3° En travaillant avec les organisations internationales pour le transport ferroviaire concernées et avec l'OMD pour étudier et élaborer conjointement la réglementation pertinente en matière de transport d'envois postaux par voie ferroviaire.
- 4° Améliorer la réglementation et les procédures applicables au transport postal international par voie ferroviaire.
- 5° Suivre les travaux relatifs à la procédure de résolution d'alerte conjointement avec les autres groupes de travail concernés et avec l'IATA afin de réagir de manière appropriée face aux incidents survenant à des lieux intermédiaires, notamment une étude sur la possibilité de signaler et de résoudre les incidents rapidement.
- 6° Poursuivre les efforts visant à résoudre les problèmes liés au retour des récipients vides, en concertation avec l'IATA.
- 7° Poursuivre les efforts visant à améliorer la situation relative au paiement pour le transit en dépêches closes.

² Voir CONGRÈS–Doc 14.

- 8° Poursuivre les efforts déployés pour résoudre les problèmes liés aux étiquettes des récipients en transit en dépêches closes, en concertation avec l'IATA.
- 9° Suivre l'évolution des échanges de messages PREDES/RESEDES, PRECON/RESCON et CARDIT/RESBIT et présenter des rapports au moyen d'une fiche de synthèse en vue de promouvoir les échanges futurs.
- 10° Poursuivre les efforts d'optimisation des bénéficiaires de l'échange de messages PREDES/RESEDES, PRECON/RESCON et CARDIT/RESBIT pour l'amélioration de la visibilité et de la fiabilité du transport du courrier.
- 11° Poursuivre les efforts visant à accélérer et à simplifier la transmission et le traitement du courrier-avion.
- 12° Se concentrer davantage sur la normalisation et l'utilisation intensive de l'échange de données informatisé (EDI) afin d'améliorer la qualité du service, la sûreté et sécurité et la rentabilité du courrier international.
- 13° Poursuivre les efforts visant à améliorer la situation relative au paiement pour le transit en dépêches closes.
- 14° Poursuivre la finalisation et la mise en œuvre du modèle postal universel sur les données électroniques préalables, conformément à la feuille de route de l'UPU sur les données électroniques préalables.
- 15° Suivre de près les modifications de la réglementation affectant les opérations de transport du courrier international, y répondre de manière proactive et planifier la mise en conformité avec celle-ci.

b) Livrables

44. Afin de déterminer si le GT a été en mesure de remplir son mandat, un total de 11 livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Transport»

45. Le GT a actualisé les publications suivantes:
- Cadre IATA–UPU pour un contrat de service et Lignes directrices pour l'utilisation du cadre IATA–UPU pour un contrat de service, en intégrant les résultats des discussions du Comité de contact «IATA–UPU» et de l'étude en ligne correspondante menée auprès des postes et des transporteurs aériens.
 - Brochure conjointe Association internationale du transport aérien (IATA), International Post Corporation (IPC) et UPU intitulée «Guide EDI: la visibilité du courrier aérien garantie de bout en bout».
 - Guide du transport postal de l'UPU (travail de mise à jour de la version 2013 pour inclure les données électroniques préalables et le modèle postal universel de l'UPU).
 - Liste des distances aéropostales.
46. Le GT a également publié les nouveaux documents ci-après:
- Lignes directrices pour l'établissement de la déclaration électronique de sûreté des expéditions (eCSD), élaborées en étroite collaboration avec le Comité de contact «IATA–UPU» après une phase pilote de mise à l'essai et un dialogue avec les transporteurs.
 - Lignes directrices sur le transport ferroviaire des envois postaux de l'UPU, élaborées avec les organisations ferroviaires internationales concernées et l'OMD.
47. Conjointement avec le Groupe «Qualité de service» (GQS), le groupe a élaboré, fait connaître et dispensé des formations en lien avec les domaines suivants:
- Les nouveaux rapports d'évaluation de la performance et principaux indicateurs de performance en matière de transport aux niveaux de la dépêche et de l'expédition, pour offrir à toutes les postes un nouvel outil de suivi leur permettant d'évaluer les résultats obtenus par chaque partie intéressée (postes, transporteurs, agents de traitement, etc.) et d'étudier les lacunes dans tous les segments de l'étape 2 (transport international).
 - Les nouveaux rapports de conformité des données relatives au transport pour tous les messages EDI en lien avec le transport échangés entre les postes et les transporteurs aériens pour améliorer la qualité des données concernant des activités telles que l'évaluation des risques de sécurité et le transport ou la comptabilité informatisés.

48. Au cours du cycle, le GT a organisé à l'échelle régionale cinq ateliers IATA–UPU sur le renforcement des capacités de transport, dont les principaux objectifs étaient d'approfondir la collaboration entre la poste et les compagnies aériennes et d'améliorer le respect des procédures de l'IATA et de l'UPU en matière de transport, en particulier concernant le caractère exhaustif et précis des formules et des étiquettes utilisées pour le transit en dépêches closes et le transbordement, les procédures de paiement pour les différents types de transit et les plans d'acheminement.

49. Le groupe a également réalisé une étude de faisabilité concernant des plates-formes de transport régionales dans les Caraïbes en préparation d'un projet de maximisation du transport international intrarégional et interrégional pour améliorer la qualité et la conformité des données relatives au transport et aux douanes de l'étape 2 dans la région.

50. En étroite collaboration avec l'ensemble des parties prenantes (les postes, les organisations ferroviaires internationales compétentes, à savoir, entre autres, l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, l'Organisation pour la coopération des chemins de fer, le Comité international des transports ferroviaires et le Conseil de coordination des transports transsibériens, la Commission européenne et l'OMD), le GT a participé au projet pilote de transport postal ferroviaire depuis l'Asie vers l'Europe et vice-versa.

51. Le GT a facilité la préparation d'un protocole d'accord entre l'UPU, l'Organisation pour la coopération des chemins de fer et l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires.

52. Le groupe a encouragé l'échange de données entre les postes et les transporteurs aériens au moyen des normes de messages EDI de l'UPU pour l'étape 2 M41 (PREDES V2.1), M13 (RESDDES V1.1), M10 (PRECON V1.1), M12 (RESCON V1.1), M48 (CARDIT V2.1) et M49 (RESBIT 1.1); il s'est également chargé de suivre et de présenter des rapports sur l'adoption de ces échanges de données et les besoins en matière d'actualisation des normes au regard des dernières avancées juridiques et opérationnelles. Le nombre de postes et de transporteurs échangeant des messages EDI a considérablement augmenté au cours de ce cycle.

53. Le GT a étroitement suivi les modifications apportées aux dispositions réglementaires de l'OACI et l'OMD concernant le courrier international pouvant avoir de répercussions sur les procédures de l'UPU en matière de transport, notamment la mise en place des systèmes de renseignements préalables concernant le fret avant chargement (PLACI), qui exigent la transmission de données électroniques préalables avant l'expédition des dépêches par le bureau d'origine.

54. Le groupe a participé à la finalisation et à la promotion du modèle postal mondial pour l'échange de données électroniques préalables aux fins de l'évaluation des risques de sécurité, ainsi que de la phase pilote et de la mise en œuvre de la feuille de route correspondante.

55. Le groupe a élaboré une autre solution de conversion des messages CARDIT pour les compagnies aériennes et a contribué à la conception et à la promotion du nouvel outil du Centre de technologies postales (CTP) servant à convertir les messages CARDIT (avec ou sans numéro de lettres de transport aérien postal) en messages de fret afin de les envoyer aux douanes de destination conformément aux exigences relatives aux renseignements préalables concernant le fret, avant chargement (PLACI), et a mis ce nouvel outil à la disposition de toutes les compagnies aériennes qui le souhaitent.

56. Le GT a examiné la situation relative aux étiquettes CN 35 pour les récipients en transit en dépêches closes aux points de transit et a organisé des ateliers sur le transport pour veiller à la conformité de l'impression des étiquettes CN 35 pour les récipients en transit en dépêches closes. Il a aussi participé à la mise à jour de la dernière version de la suite IPS, pour que les renseignements relatifs au transport figurant sur l'étiquette d'acheminement des récipients postaux soient imprimés dans le pays depuis lequel ils ont été expédiés, conformément aux règlements de l'UPU.

57. Le GT a poursuivi ses travaux relatifs à l'adoption des dispositions réglementaires par les postes pour parvenir au règlement, avec les transporteurs aériens, des comptes ne faisant pas l'objet d'un litige.

58. Le groupe a poursuivi ses travaux de finalisation du cadre réglementaire applicable aux données électroniques préalables en matière de transport postal.

59. Les activités de renforcement des capacités menées dans les Pays-membres de l'UPU ont été améliorées grâce à la mise à jour du module «Transport» du programme TRAINPOST et à la formation fournie dans le cadre du projet ORE à l'échelle régionale (ateliers) et nationale (examen des processus).

60. Enfin, le GT a contribué, en collaboration avec le GSP et le GD, à la mise en œuvre de projets de sécurité aérienne en élaborant une note d'information IATA–UPU sur la sécurité du courrier, en finalisant des directives de sécurité du courrier, en organisant dans les régions des journées de sensibilisation aux marchandises dangereuses et en faisant la promotion du Recueil des interdictions et du Recueil des marchandises dangereuses de l'UPU.

d) Conclusions

61. Le GT a accompli d'importants progrès dans tous les domaines de son plan de travail, en particulier concernant les efforts menés conjointement par l'UPU et l'IATA visant à gagner encore en qualité de transport dans certains segments, en améliorant l'échange des messages EDI et la conformité des données. Les travaux devraient se poursuivre concernant la finalisation de la conception du modèle postal universel pour les flux 7 et 8, en accélérant la phase pilote et de mise en œuvre des dernières exigences juridiques dans le respect du calendrier réglementaire. Les avancées dans tous les domaines, ainsi que les nouvelles obligations découlant de la mise en œuvre par les pays des systèmes d'informations préalables concernant le fret transmises avant chargement, devraient faire l'objet d'un suivi continu. Des ateliers conjoints de renforcement des capacités avec l'IATA devraient servir de plate-forme de partage d'expérience relative à la mise en œuvre du modèle postal universel.

62. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.14, 1.2.10, 1.3.6, 2.1.15, 2.2.7 et 2.3.11³ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives au transport pour le cycle de travail 2021–2024.

6.4 Groupe «Sécurité postale»

a) Mandats assignés par le Congrès

63. Les principaux mandats du GSP, qui résultent de la SPMI et figurent dans la résolution C 17/2016 du Congrès d'Istanbul, peuvent être résumés comme suit:

- 1° Créer un organe chargé de toutes les activités de sécurité de l'UPU pour suivre de près l'évolution des menaces sécuritaires et réagir de façon proactive aux problèmes impactant la sécurité de la chaîne logistique postale mondiale.
- 2° Collaborer avec le secteur de l'aviation civile en participant à des groupes de travail conjoints.
- 3° Élaborer et mettre en œuvre un processus de certification pour les normes S58 et S59 de l'UPU, notamment des procédures de validation.
- 4° Diffuser les pratiques exemplaires auprès des opérateurs désignés en vue d'assurer le transport sûr et sécurisé du courrier, la conformité avec la réglementation en matière de marchandises dangereuses et le respect des mesures de sécurité du transport du courrier international, en concertation avec les autres groupes de travail concernés.
- 5° Créer un groupe chargé de la sécurité des technologies de l'information, dont la principale tâche consiste à suivre les tendances en matière de sécurité des technologies de l'information dans le but de développer de futures prescriptions et d'informer les Pays-membres de l'UPU en matière de cybersécurité, un domaine en évolution constante.

b) Livrables

64. Afin de déterminer si le GSP a été en mesure de remplir son mandat, un total de huit livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

³ Voir CONGRÈS–Doc 14.

c) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Sécurité postale»*

65. Le GSP a tenu deux réunions et un Comité de contact «OACI-UPU» par an. Il a participé à l'élaboration d'une campagne de sensibilisation aux nouvelles substances psychotropes dans la chaîne logistique postale et au rôle de l'UPU dans la protection de celle-ci au moyen de la boîte à outils sur la sécurité en ligne développée en collaboration avec l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime.

66. Le groupe a facilité la mise en œuvre de protocoles d'accord avec l'Organe international de contrôle des stupéfiants et United for Wildlife et a relancé le protocole d'accord avec INTERPOL, signé il y a longtemps.

67. Il a perfectionné le processus de certification des normes de sécurité de l'UPU en incluant un système d'équivalence pour les opérateurs désignés ayant le statut d'agent habilité ou d'opérateur économique agréé. Un processus de certification au niveau platine est en cours de développement pour intégrer le respect des normes relatives à l'échange de données électroniques préalables.

68. Le GSP a continué d'examiner la possibilité de la reconnaissance mutuelle avec les systèmes de certification des normes de sécurité de l'OMD et de l'OACI. Les normes de sécurité S58 et S59 de l'UPU ont été comparées avec le cadre de normes de l'OMD et il a été déterminé qu'elles en respectaient les principes fondamentaux. Ces normes sont mentionnées dans la norme 1 du pilier 3, comme suit: «Les directives applicables en matière de sécurité des opérations postales figurent dans les normes de sécurité S58 et S59 de l'Union postale universelle. Les normes de sécurité de l'UPU sont compatibles avec le Cadre de normes SAFE».

69. Des activités conjointes de renforcement des capacités ont été menées avec l'OMD et l'Organe international de contrôle des stupéfiants afin de mettre en place une expertise régionale en matière de formation aux normes de sécurité S58 et S59, d'améliorer l'identification des substances dangereuses (notamment les nouvelles substances psychotropes) et de limiter leur présence dans la chaîne logistique. Cinq ateliers régionaux ont été organisés et ont permis de former un total de 80 pays et de 160 spécialistes de la sécurité.

70. Trois opérateurs désignés et cinq bureaux d'échange ont obtenu la certification S58/S59: Bermudes, Canada (trois bureaux d'échanges) et Maroc.

71. Le GSP a partagé les meilleures pratiques suivies par différents opérateurs postaux pour favoriser la protection des revenus et a approfondi les liens tissés avec les groupes de défense des droits de propriété intellectuelle de manière à fournir un appui à leurs membres et leur proposer des supports pédagogiques relatifs aux droits de propriété intellectuelle et aux marchandises contrefaites, pour éviter que ce type d'envois soit introduit dans la chaîne logistique. Le Groupe a également organisé une réunion conjointe de l'équipe d'experts sur le courrier frauduleux et du Groupe de travail international sur la fraude par marketing de masse, à Berne, pour permettre aux opérateurs désignés et aux responsables de l'application des lois de dresser la liste des problèmes qu'ils doivent surmonter pour éliminer ces envois de la chaîne logistique.

72. Le module «Sécurité» de TRAINPOST a été traduit en espagnol.

73. Des projets de modèles de détecteurs à rayons X et de systèmes de vidéosurveillance en circuit fermé du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) ont été élaborés, présentés et approuvés. Un troisième modèle pour des projets de mise en conformité avec les normes S58 et S59, et pour l'achat, l'installation, le fonctionnement et l'entretien de l'équipement et des systèmes permettant d'améliorer la sécurité, l'intégrité et la sûreté postales dans les établissements postaux a été soumis pour approbation.

74. Enfin, le GSP a créé et géré un forum simple d'utilisation et accessible sur une plate-forme SharePoint; destiné à ses membres et aux représentants de la sécurité postale, ce forum leur permettra d'échanger sur les bonnes pratiques et les défis à relever.

d) *Conclusion*

75. Les efforts visant à finaliser le niveau platine du processus de certification des échanges de données électroniques préalables seront poursuivis. La possibilité d'autoriser le transport aérien de courrier contenant de petites quantités de marchandises dangereuses sera examinée de manière plus approfondie. L'élaboration de lignes directrices essentielles en matière de cybersécurité sera étudiée. La création d'équipes d'experts régionales sera poursuivie, dans le but de renforcer les capacités régionales et d'apporter un appui aux futurs examens, processus de recertification et de reconnaissance du statut d'équivalence.

76. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.13, 1.2.9, 2.1.14, 2.2.6 et 2.3.10⁴ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives à la sécurité postale pour le cycle 2021–2024.

6.5 Groupe «Douanes»

a) Mandats assignés par le Congrès

77. Les principaux mandats du GD figurent dans la proposition de travail 13 du Plan d'activités d'Istanbul et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Rétablir une fonction douanière UPU dans la structure du CEP et reconstituer le Comité de contact «OMD–UPU» afin d'assurer la poursuite de la collaboration entre les deux organisations et des actions dans les domaines d'intérêt commun.
- 2° Consolider les activités de renforcement des capacités auprès des opérateurs désignés.
- 3° Développer l'échange de données électroniques préalables.
- 4° Poursuivre les efforts déployés pour évaluer, en partenariat avec le GT, la valeur actuelle du bulletin d'expédition CP 71 et étudier la possibilité de simplifier le processus de déclaration en douane pour les colis postaux (formule CP 72).
- 5° Promouvoir les publications de l'UPU relatives aux douanes.
- 6° Promouvoir le Recueil des questions douanières de l'UPU et veiller à ce que les opérateurs désignés fournissent des informations douanières complètes et exactes pour ce recueil.
- 7° Promouvoir l'utilisation du Guide de l'exportation postale en tant que moyen permettant d'établir si les articles destinés à l'exportation sont des objets interdits, des objets frappés de restrictions ou des objets admis dans le pays de destination.

b) Livrables

78. Afin de déterminer si le GD a été en mesure de remplir son mandat, un total de six livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Douanes»

79. Le GD a suivi de près les nouveaux développements en matière de réglementation douanière applicable au courrier international ayant un impact sur les procédures douanières de l'UPU telles que la mise en place des systèmes de renseignements préalables concernant le fret avant chargement (PLACI), qui exigent la transmission de données électroniques préalables au moment de l'expédition de l'envoi à l'origine.

80. Le groupe a amélioré et fait la promotion du modèle postal mondial pour l'échange de données électroniques préalables de l'UPU à des fins d'évaluation des risques et de dédouanement, et de la feuille de route pour sa mise en œuvre.

81. Il a poursuivi l'élaboration du cadre réglementaire applicable aux données électroniques préalables concernant les envois postaux.

82. Il a débuté l'examen des dispositions réglementaires de l'UPU relatives aux questions douanières, en concertation avec les différents organes du CEP, pour les faire correspondre aux besoins actuels et futurs des parties concernées. En outre, il a défini et appliqué les modifications qu'il convenait d'apporter aux dispositions réglementaires existantes pour passer de processus basés sur le support papier à des technologies électroniques et automatisées, plus efficaces.

83. Le GD a participé à l'élaboration de l'accord de partage des données multilatéral de l'UPU, qui concerne l'échange électronique de données en lien avec les activités postales dans le but de faciliter la mise en œuvre de tels échanges dans le respect des dispositions applicables des Actes de l'Union.

⁴ Voir CONGRÈS–Doc 14.

84. Le GD a fait la promotion de l'utilisation du Guide de l'exportation postale et a apporté un appui à son rapprochement avec le Recueil des interdictions de l'UPU pour établir si des articles destinés à l'exportation sont des objets interdits, des objets frappés de restrictions ou des objets admis dans le pays de destination.
85. Le GD a procédé à l'élaboration, à l'amélioration puis à la promotion du Recueil des questions douanières de l'UPU, en veillant à ce que les opérateurs désignés fournissent des informations douanières complètes et exactes, de manière à faciliter les processus de dédouanement des envois postaux dans leur pays.
86. Le GD a poursuivi ses travaux en collaboration avec l'OMD afin d'identifier les possibilités de réduire le nombre de formules de déclaration en douane attachées aux envois postaux et de créer des procédures pour un dédouanement accéléré des envois postaux lorsque les informations douanières concernant ces envois ont déjà été transmises sous format électronique aux autorités compétentes.
87. Le processus de déclaration en douane pour les colis postaux (formule CP 72) a été simplifié en supprimant le bulletin d'expédition CP 71 et en limitant le nombre de formules CN 23 à deux, par l'intermédiaire du Comité de contact «OMD-UPU».
88. Les efforts ont été poursuivis, en coopération avec l'OMD et d'autres parties prenantes participant aux échanges transfrontaliers d'envois postaux, pour examiner les normes et les procédures du modèle de dédouanement postal, pour développer et améliorer ces normes, le cas échéant, et pour examiner et mettre en œuvre des actions communes avec l'OMD en vue d'accélérer l'adhésion des Pays-membres à la Convention de Kyoto révisée de l'OMD et à son Annexe spécifique J2 sur le trafic postal.
89. Le GD a élaboré et favorisé l'adoption d'outils d'aide à la clientèle, notamment en améliorant le système de déclaration en douane (CDS) de l'UPU et l'application mobile de saisie des données de l'UPU.
90. Une interface semblable à un moteur de recherche a été mise au point comme source de renseignements sur les interdictions et les restrictions à destination des clients de la poste. Elle a été mise à la disposition des opérateurs postaux pour qu'ils puissent l'intégrer à leurs sites Web.
91. Le GD a participé à l'élaboration de normes relatives aux messages EDI douaniers de l'UPU en définissant les exigences opérationnelles essentielles du GN pour l'élaboration des nouveaux messages normalisés ITMREF et ITMADD.
92. Le GD a encouragé l'échange de données entre les postes qui utilisent le message normalisé ITMATT (M33) et entre les postes et les douanes au moyen des normes communes OMD-UPU relatives aux échanges de messages EDI (CUSITM et CUSRSP). Le Groupe a effectué un travail de suivi et de communication de rapports en continu concernant l'adoption de ces différents moyens d'échange de données.
93. La première interface du CDS avec le système Automated System for Customs Data (ASYCUDA) de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) a été mise en œuvre. Depuis 1981, la CNUCED fournit le système ASYCUDA aux autorités douanières pour le traitement électronique du fret et les déclarations relatives aux marchandises. Différentes versions d'ASYCUDA sont utilisées par plus de 95 administrations douanières; cependant, avant cette avancée, ASYCUDA ne prenait pas en charge les déclarations de dédouanement postal.
94. En collaboration avec l'OMD, un questionnaire conjoint a été diffusé pour s'assurer de l'état de préparation des opérateurs postaux et des administrations douanières à la saisie, l'échange et l'exploitation des données au format électronique. Les réponses reçues ont permis à l'UPU et à l'OMD de déterminer les réalités du terrain. Les Pays-membres peuvent utiliser les principales conclusions pour déterminer où ils en sont les uns par rapport aux autres et pour mettre au point un dossier sur l'échange de données électroniques préalables pour que les décideurs politiques garantissent les mandats et les ressources nécessaires. L'OMD et l'UPU ont pu utiliser les résultats du questionnaire pour la conception et la mise en œuvre de programmes de renforcement des capacités et d'assistance technique sur mesure, aux niveaux national, sous-régional et régional.
95. Quatre ateliers conjoints OMD-UPU sur le renforcement des capacités en matière de dédouanement postal ont été organisés à l'échelle régionale et nationale afin d'approfondir la collaboration entre les postes et les douanes, en particulier pour ce qui est du caractère complet et exact des informations indiquées dans les déclarations douanières.

96. Le GD a publié les documents conjoints OMD–UPU ci-après pour apporter un appui aux efforts de renforcement des capacités et fournir des outils au personnel des postes et des douanes chargé de respecter les exigences et d'appliquer les processus liés au dédouanement postal:

- Guide OMD–UPU pour le dédouanement postal (mise à jour de la version de 2014 pour inclure le modèle postal universel et expliquer les exigences relatives aux données électroniques préalables.
- Directives OMD–UPU sur l'échange de données électroniques préalables entre les postes et les douanes.
- Directives OMD–UPU sur la saisie des données et l'application des dispositions concernant les déclarations en douane CN 22 et CN 23 (flux 0).

97. Enfin, le GD a consolidé ses activités de renforcement des capacités au sein des Pays-membres de l'UPU en mettant à jour le module de formation sur les douanes du programme TRAINPOST et en organisant des ateliers de formation destinés aux représentants de la poste et des douanes menés dans le cadre des projets SECUREX (échange de données électroniques relatives à la sécurité et aux douanes) et ORE (préparation opérationnelle pour le commerce électronique). Des ateliers ont été tenus aux niveaux régional et national, en particulier sur les questions douanières stratégiques et l'échange de données électroniques préalables à des fins douanière et sécuritaire.

d) Conclusions

98. La marche à suivre recommandée est la suivante:

- Apporter un appui à la poursuite de l'amélioration et de l'accélération du dédouanement grâce à l'automatisation et à la rationalisation des procédures.
- Faire la promotion de l'adoption, dans la mesure la plus large possible, de l'échange de données électroniques préalables pour respecter les délais prévus par le Règlement de l'UPU.
- Faire en sorte que les capacités des opérateurs postaux en matière d'échange de données électroniques préalables soient favorisées et suivies en continu.
- Organiser des ateliers de renforcement des capacités conjointement avec l'OMD pour stimuler la collaboration entre les postes et les douanes et pour faire avancer la mise en œuvre de l'échange de données électroniques préalables pour des procédures de dédouanement plus efficaces.
- Approfondir le travail d'harmonisation mené conjointement avec l'OMD concernant les séries de données et les formules CN 22 et CN 23, afin d'améliorer le respect des exigences relatives à l'échange de données électroniques préalables, favoriser l'élaboration de nouveaux modèles de perception de recettes, répondre aux exigences en matière de sécurité et de sûreté et améliorer la qualité des données.
- En collaboration avec les principaux partenaires tels que l'OMD, l'IATA et l'OACI, dissiper les ambiguïtés opérationnelles relatives aux flux 3 et 4 du modèle postal universel, en validant les exigences fonctionnelles des nouvelles normes ITMREF et ITMADD, et proposer un modèle simplifié axé sur la fourniture de données avant l'arrivée.
- Progresser dans l'amélioration des messages EDI OMD–UPU, CUSITM et CUSRSP, pour intégrer les exigences formulées par les pays qui mettent en œuvre les systèmes de renseignements préalables sur le fret avant chargement (PLACI).
- Enfin, proposer une assistance aux Pays-membres en partageant les enseignements tirés de l'intégration du CDS avec ASYCUDA et les orienter dans leur processus de mise en œuvre.

99. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.11, 1.2.7, 2.1.12, 2.2.4 et 2.3.8⁵ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives aux douanes pour le cycle 2021–2024.

6.6 Équipe d'experts sur l'adressage

a) Mandats assignés par le Congrès

100. Les principaux mandats de l'équipe d'experts sur l'adressage de la Commission 1 figurent dans la résolution C 16/2016 et peuvent être résumés comme suit:

⁵ Voir CONGRÈS–Doc 14.

- 1° Appliquer les systèmes d'information géographique au développement de l'adressage postal.
- 2° Organiser des activités de conseil sur l'importance de développer des systèmes d'adressage à l'aide des technologies les plus pointues.
- 3° Veiller au renforcement des capacités des Pays-membres pour l'intégration des systèmes d'information géographique dans l'adressage.
- 4° Assurer le financement du développement des systèmes d'adressage.
- 5° Améliorer l'accès aux services postaux et apporter un appui au suivi de la mise en œuvre du CDS.

b) Livrables

101. Afin de déterminer si le programme «Assistance adressage» du Bureau international a été en mesure de remplir son mandat, un total de huit livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par l'équipe d'experts sur l'adressage

102. Une étude a été menée comme point de départ afin de déterminer combien d'opérateurs désignés intègrent de manière active les systèmes d'information géographique dans la création d'adresses. Les résultats de cette étude ont permis au CEP de mieux comprendre comment les systèmes d'information géographique sont utilisés par les Pays-membres et de déterminer quelles applications postales pourraient les aider à remédier à l'absence de systèmes d'adresses postales, à renforcer leur efficacité opérationnelle et à stimuler l'activité commerciale en prenant appui sur des outils de géolocalisation. En outre, l'étude a révélé l'intérêt grandissant à l'égard de l'intégration des informations d'adressage et géographiques tout au long de la chaîne logistique postale. Ainsi, le géocodage est considéré comme un moyen d'améliorer la qualité de service et la prestation du service postal universel.

103. Un forum sur l'adressage a été organisé lors de la session S3 du CEP. Ce forum a démontré l'importance de l'adressage dans le cadre du commerce électronique transfrontalier, en mettant en lumière l'urgence nécessaire de l'interopérabilité mondiale, de l'échange de données électroniques préalables et de la validation des adresses à l'échelle internationale pour soutenir le développement du marché postal. En outre, ce forum a insisté sur l'initiative «Une adresse pour chacun – Un message pour le monde», un projet unique en son genre qui favorise l'inclusion sociale et permet de ne laisser personne sur le bord du chemin. Par ailleurs, les participants se sont accordés sur le rôle fondamental de facilitation et de protection des informations d'adresses que l'UPU est appelée à jouer en raison de son positionnement unique, pour mieux répondre aux besoins et aux exigences du marché de chaque Pays-membre.

104. Une étude axée sur la technologie des systèmes d'information géographique et leurs applications dans l'environnement postal a été communiquée à tous les Pays-membres. Cette enquête a pris appui sur les résultats de l'étude sur les systèmes d'information géographique et les principales conclusions du forum sur l'adressage du CEP. Elle formule des recommandations concernant la possible intégration des systèmes d'information géographique dans des applications postales. Plus précisément, ces recommandations portent sur l'harmonisation des adresses postales et l'élaboration d'un service Web unique. Elles préconisent également la création de solutions postales axées sur l'intégration de la géolocalisation pour faciliter les échanges commerciaux et le commerce électronique et pour les personnes qui n'ont pas d'adresse. Enfin, les recommandations abordent le rôle de premier plan joué par l'UPU en tant que mécanisme de facilitation, en particulier sa capacité d'agir comme centre d'informations en matière d'adressage.

105. La première version de la politique opérationnelle en matière d'adressage a été publiée avec l'objectif sous-jacent d'offrir des renseignements essentiels sur les instruments pratiques à employer, tels que les normes, les directives, les procédures ou les démarches concernant l'intégration des systèmes d'information géographique dans l'adressage. Le principe fondamental de cette politique est de veiller à ce que la technologie de localisation la plus avancée soit mise à la disposition des Pays-membres pour remédier au manque de systèmes d'adressage postal, renforcer l'efficacité opérationnelle et stimuler l'activité commerciale, et étudier la technologie, en formulant des recommandations et des principes pour l'utilisation de ces systèmes sur le marché postal.

106. Enfin, la politique opérationnelle en matière d'adressage a été mise à jour pour inclure une démarche par étapes conçue pour aider les Pays-membres à intégrer les systèmes d'information géographique. Un ensemble d'outils de renforcement des capacités a été mis au point, qui comprend notamment une page de

ressources sur le nouveau site de l'UPU et une formation sur TRAINPOST. Deux études de cas menées par des Pays-membres ayant déjà intégré des systèmes d'information géographiques dans leur fonctionnement et leurs opérations d'adressage ont également été mises à la disposition des Pays-membres sur le nouveau site de l'UPU.

d) Conclusions

107. Malgré tous les efforts déployés par l'équipe d'experts pendant le dernier cycle, la méthode de travail employée n'a pas entièrement répondu aux exigences pour permettre de remplir le mandat confié par l'intermédiaire de la résolution C 16/2016. C'est pourquoi il est recommandé qu'un groupe de travail officiel soit établi afin de gérer les questions de l'adressage et de la localisation pour le prochain cycle (2021–2024).

108. En outre, les travaux visant à améliorer l'adressage, les normes d'adressage et les données au moyen de la géolocalisation et du géocodage devraient être poursuivis, et la collaboration avec des parties prenantes externes, telles que ONU-Habitat, la Section de l'information géospatiale de l'ONU, ou l'ISO devrait être encore approfondie.

109. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.9, 1.2.5, 2.1.10 et 3.2.2⁶ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives à l'adressage ne seront pas interrompues pour le cycle 2021–2024.

7. Commission 2 «Services physiques et commerce électronique»

110. Les travaux de la Commission 2 sont au cœur de la SPMI, qui vise à améliorer l'interopérabilité de l'infrastructure du réseau postal, à offrir des produits durables et modernes et à favoriser le bon fonctionnement du marché et du secteur. La clientèle et le marché mondial nous font savoir que nous ne répondons pas à leurs besoins. Le commerce électronique offre de nombreuses opportunités; cependant, toutes les postes ne sont pas en mesure de les saisir. Il est donc vital pour les postes de s'adapter aux changements et de travailler de manière intégrée. Par conséquent, la Commission 2, en gérant le portefeuille des produits physiques de l'UPU, a joué un rôle important en prouvant à la communauté de l'UPU que l'Union est en mesure de réagir avec rapidité et efficacité face aux défis qui se présentent à nous.

111. En 2016, le Congrès d'Istanbul a adopté une résolution et 10 propositions de travail, qui sont au cœur des travaux de la Commission 2:

- Résolution C 15/2016 (Mise en œuvre du plan d'intégration des produits).
- Proposition de travail 01 (Développement de produits physiques (poste aux lettres, colis, EMS)).
- Proposition de travail 04 (Intégration du plan d'intégration des produits).
- Proposition de travail 32 (Programme détaillé de commerce électronique (ECOMPRO)).
- Proposition de travail 21 (Améliorer la qualité de service des opérations des opérateurs désignés des Pays-membres).
- Proposition de travail 23 (Suivre et contrôler tous les envois postaux physiques avec le système de contrôle mondial et d'autres systèmes d'information pour améliorer la qualité de service des opérateurs désignés).
- Proposition de travail 38 (Développer et mettre en œuvre le nouveau modèle du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service).
- Proposition de travail 24 (Élaborer et mettre œuvre le plan de rémunération intégrée).
- Proposition de travail 26 (Gérer et mettre en œuvre le système de frais terminaux).
- Proposition de travail 27 (Système des quotes-parts territoriales d'arrivée et gérer et mettre en œuvre les taux applicables aux colis issus du commerce électronique (ECOMPRO)).
- Proposition de travail 28 (Gérer le Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité»).

⁶ Voir CONGRÈS–Doc 14.

112. Les sections ci-après résument le mandat, les livrables, les principales réalisations relatives à l'exécution des livrables et les conclusions des quatre groupes permanents faisant rapport directement à la Commission 2 du CEP, c'est-à-dire le GDSPCEI, le Groupe «Intégration des systèmes de rémunération» (GISR), le GQS et le Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité» (GULQ).

7.1 *Groupe «Développement des services physiques, commerce électronique et intégration»*

a) *Mandats assignés par le Congrès*

113. Le principal mandat du GDSPCEI figure dans la résolution C 15/2016 et dans les propositions de travail 01, 04 et 32 et peut être résumé comme suit:

- 1° Mettre en œuvre des activités de développement des produits physiques qui contribuent à assurer la prestation du service postal universel de façon viable en garantissant ainsi sa pérennité, tout en tenant compte des besoins des pays en développement en matière de renforcement des capacités.
- 2° Assurer la mise en œuvre de toutes les recommandations contenues dans le plan d'intégration des produits présenté dans le document CONGRÈS–Doc 39.
- 3° Assurer l'examen continu du plan afin d'en soumettre une version mise à jour au Congrès d'Abidjan 2020.
- 4° Développer des services pour satisfaire les besoins des clients concernant la rapidité, les dimensions, la fiabilité, le prix, etc., pour moderniser la gamme des services physiques de l'UPU de manière à couvrir les divers besoins de chaque segment.
- 5° Veiller à ce que le nouveau développement et les spécifications de produits physiques soient communiqués et compris à l'échelle mondiale.
- 6° Adopter une approche globale et intégrée accordant la priorité au marché et au client pour développer un cadre postal intelligent pour la distribution des envois issus du commerce électronique et adapté au commerce électronique transfrontalier.

b) *Livrables*

114. Afin de déterminer si le GDSPCEI a été en mesure de remplir son mandat, un total de neuf livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Développement des services physiques, commerce électronique et intégration»*

115. Les principales réalisations du GDSPCEI pour le cycle 2017–2020 sont résumées dans les paragraphes ci-après.

Spécifications minimales concernant les colis

116. Les spécifications minimales concernant les colis ont fait l'objet d'examens annuels afin d'améliorer les produits et la qualité de service pour répondre aux attentes de la clientèle. Les points évalués lors de ces examens ont porté sur divers sujets, tous liés. Ils sont exposés ci-dessous:

- 1° Les options de distribution sont un attribut décisif pour les clients du commerce électronique. C'est pourquoi une proposition a été approuvée pour répondre aux exigences des clients en offrant des options de distribution supplémentaires.
- 2° La révision du délai de transmission des informations concernant les événements relatifs aux envois, faisant passer celui-ci de quarante-huit à vingt-quatre heures au maximum à compter de l'événement, n'avait que peu de répercussions et permettait de gagner en qualité de service en répondant aux attentes des clients; c'est pourquoi une proposition allant dans ce sens a été approuvée.
- 3° Aux fins de l'harmonisation avec la feuille de route du modèle postal universel, une proposition a été approuvée pour rendre la saisie et l'échange de messages M33-ITMATT V1 obligatoire pour les paquets à compter du 1^{er} janvier 2021.

Étape 1 du plan d'intégration des produits – Mise en œuvre

117. Afin d'être opérationnellement prêts pour la mise en œuvre de l'étape 1 du plan d'intégration des produits, tous les Pays-membres de l'UPU et leurs opérateurs désignés ont pris note des trois changements importants ci-après, approuvés par le Congrès d'Istanbul, et qui sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2018:

- 1° Deux définitions: l'une pour les documents et l'autre pour les marchandises.
- 2° Classification des envois de la poste aux lettres selon leur format et leur contenu.
- 3° Apposition obligatoire d'un identifiant muni d'un code à barres S10 sur les petits paquets.

Étape 2 du plan d'intégration des produits – Vérification de la matrice du portefeuille des produits

118. Les directives ci-après ont été prises en considération dans l'élaboration de la version finale de la proposition de matrice du portefeuille des produits:

- 1° Faire en sorte de couvrir les besoins de la majorité des membres.
- 2° Veiller à ce que les ajustements proposés soient tels que les coûts associés à ces changements ne soient pas plus importants que les avantages en matière d'exploitation, c'est-à-dire que les changements relèvent du bon sens sur le plan commercial.
- 3° Examiner les conséquences, à la fois au niveau de l'exploitation et du Règlement, de toute modification avant sa mise en œuvre.
- 4° Tirer parti du statu quo et ne pas introduire des changements sans raison.
- 5° Conserver la terminologie postale, qui est largement employée par le secteur postal.
- 6° Proposer des options offrant aux Pays-membres la possibilité de concevoir leur propre gamme de produits.

Étude sur la rationalisation et la modernisation des services obligatoires et facultatifs existants

119. Au cours de l'étape 2, comme souligné dans le plan d'intégration des produits et approuvé par le Congrès d'Istanbul, il est attendu des Pays-membres de l'UPU qu'ils s'emploient à examiner et à adopter une matrice de portefeuille de produits pleinement intégrée dans le respect des principes énoncés dans le plan d'intégration des produits. La définition des produits (envois de la poste aux lettres, colis postaux et envois EMS) à des fins réglementaires et de catégorisation devrait s'appuyer sur les résultats d'une étude, envoyée à tous les Pays-membres de l'Union en mai 2017, sur les services supplémentaires obligatoires et facultatifs (comme indiqué dans le plan d'intégration des produits).

Questionnaire sur la mise en œuvre de l'étape 2 du plan d'intégration des produits

120. Les éléments composant la proposition de matrice de portefeuille de produits pleinement intégrée (v. § 122) ont fait l'objet d'une étude d'impact envoyée en novembre 2017 à l'ensemble des Pays-membres de l'UPU. Cette étude était accompagnée d'un questionnaire directement lié aux recommandations faites puis approuvées à la suite de l'analyse des résultats de l'étude sur la rationalisation et la modernisation des services obligatoires et facultatifs existants (v. § 119).

121. Une fois les résultats du questionnaire analysés et soumis au CEP d'avril 2018, la matrice a été mise à jour pour intégrer les résultats puis soumise pour approbation à cette même session, avant d'être présentée au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba pour approbation.

Élaboration de la matrice du portefeuille de produits pleinement intégrée

122. Le CEP est convenu de présenter deux matrices de portefeuille de produits pleinement intégrées au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba tout en faisant remarquer que le contenu des matrices se fonde sur les éléments suivants:

- 1° Objectifs et principes directeurs du plan d'intégration des produits.
- 2° Recommandations, questions et commentaires découlant de l'étude d'impact sur l'étape 2 du plan d'intégration des produits.

Examen des services supplémentaires

123. Au cours du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba, les Pays-membres ont adopté la résolution C 5/2018. Par cette résolution, le CEP a été chargé de veiller à ce que l'UPU suive le rythme des changements en modernisant les services de la poste aux lettres, des colis postaux et de l'EMS, en adoptant une approche intégrée au niveau du développement des produits, mais aussi en accélérant le processus décisionnel en réponse aux besoins du marché grâce à la mise en œuvre des recommandations contenues dans le plan d'intégration des produits mis à jour, présentées dans le document CONGRÈS–Doc 8.Rev 1. Ces recommandations concernent l'avis de réception, la remise en main propre pour les envois contre remboursement, les colis encombrants et les services de distribution franc 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 d'Addis-Abeba.

Examen du service de distribution avec suivi

124. Suite à une décision prise par le CEP lors de la session S4, il a été décidé que la recommandation de rendre le service de livraison avec suivi obligatoire devrait également être mise en œuvre en phase avec la résolution C 5/2018. La recommandation devait être présentée pour approbation au Congrès d'Abidjan 2020. Sous réserve de l'approbation de la recommandation, sa date de mise en œuvre est fixée au 1^{er} janvier 2020. Pour rappel, la recommandation relative au service de distribution avec suivi préconise que ce service devienne obligatoire et que les spécifications des produits applicables actuellement au service de distribution avec suivi dans le cadre du programme de rémunération supplémentaire (v. art. 30-104 du Règlement de la Convention) soient appliquées au service obligatoire.

Petits paquets – Taille, dimensions et emballage

125. La Commission 2 s'est vue notamment attribuer les deux mandats suivants:

- 1^o Déterminer si les règlements actuels relatifs aux limites de taille, aux dimensions et à l'emballage des paquets sont suffisants ou s'ils doivent être modifiés ou améliorés.
- 2^o Préparer un questionnaire afin de déterminer l'importance des problèmes (le cas échéant) décrits au § 126 ci-après et évaluer si ces problèmes sont de nature opérationnelle, réglementaire, ou les deux.

126. Afin de déterminer quels problèmes pouvaient être rencontrés concernant la taille, les dimensions et l'emballage des petits paquets, une étude a été envoyée à tous les Pays-membres de l'UPU. Les résultats de cette étude ont mis en avant la nécessité de définir des règles spécifiques et des dispositions réglementaires plus claires concernant la taille, les dimensions et l'emballage des petits paquets. Des améliorations sont possibles. Cependant, compte tenu des aspects multiples que revêt le défi des «petits paquets», il semble nécessaire de se concentrer sur les éléments les plus urgents et de définir les priorités. Les principaux sujets à aborder semblent avoir un lien avec le problème de la taille minimale des petits paquets, la qualité des étiquettes et les moyens de faire respecter les dispositions réglementaires existantes. Des modifications doivent être apportées aux règlements de l'UPU et seront présentées en temps utile.

Traitement des petits paquets sans identifiant S10

127. L'un des objectifs du plan d'intégration des produits est de favoriser le respect des dernières exigences en matière de sûreté et de préavis douaniers électroniques. L'apposition d'un identifiant muni d'un code à barres S10 est nécessaire pour la transmission de données électroniques préalables. Cependant, tous les petits paquets n'arrivent pas à destination avec l'identifiant obligatoire apposé. Pour certains opérateurs désignés, l'absence d'identifiant S10 est source de difficultés opérationnelles. Ainsi, le Bureau international a reçu des demandes d'éclaircissement des règles applicables au traitement des petits paquets dépourvus d'identifiant, en particulier concernant la validité de leur retour. Des inquiétudes ont été exprimées à ce propos, en particulier au vu des conséquences négatives subies par les clients de la poste et sur la pérennité du réseau postal. La Commission 2 a examiné cette question afin de répondre à ces inquiétudes et de proposer des solutions et une marche à suivre.

Version actualisée du plan d'intégration des produits pour 2021–2024

128. En 2018, le Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba a approuvé le document CONGRÈS–Doc 8.Rev 1, qui contient la version actualisée du plan d'intégration des produits et du plan de rémunération intégrée pour 2019/2020. Le Congrès extraordinaire a également approuvé la résolution C 5/2018, par laquelle il apporte

son soutien total à la mise en œuvre de toutes les recommandations contenues dans le plan d'intégration des produits telles que présentées dans le document du Congrès précité. L'une des instructions contenues dans la résolution C 5/2018 charge le CEP d'assurer l'examen continu du plan d'intégration des produits dans le but de soumettre une version actualisée au Congrès d'Abidjan 2020. Pour mettre en œuvre cette recommandation, la Commission 2 a préparé un projet de plan d'intégration des produits pour 2021–2024 et la résolution y relative pour soumission au Congrès d'Abidjan en août 2020.

Formation et ateliers sur le plan d'intégration des produits, le commerce électronique et le développement des produits physiques

129. À la suite de l'approbation par le CEP à la session 2017.2 d'une proposition d'examen et d'actualisation de la formation actuellement offerte par l'UPU sur les services physiques, le Bureau international a géré les phases de conception et d'élaboration de la formation, qui a pu être finalisée en juin 2019. L'examen de cette formation s'est inscrit dans le cadre du projet d'élaboration et de mise à disposition sur la plate-forme de formation à distance TRAINPOST d'un ensemble normalisé de cours et de supports connexes, à la fois au format papier et au format électronique, pour constituer la formation internationale sur les services postaux physiques. Celle-ci s'intéresse bien uniquement aux services physiques, y compris en lien avec le commerce électronique et le développement des produits.

Activités d'ECOMPRO

130. Le service de colis ECOMPRO a été développé et introduit dans les règlements en mars 2015. À ce jour, 57 opérateurs désignés ont communiqué au Bureau international leurs tarifs pour ce nouveau service. Par ailleurs, les volumes de colis ECOMPRO sont passés de 140 au dernier trimestre 2016 à 1,6 million au premier trimestre de 2018. Les nouveautés en matière de normes, d'outils et de solutions pour la chaîne logistique permettant d'apporter un appui au service des colis ECOMPRO sont communiqués aux Pays-membres au titre du projet régional stratégique de préparation opérationnelle au commerce électronique, dont l'objectif principal est de soutenir la mise en œuvre d'un portefeuille intégré de produits de l'UPU fiables, traçables et financièrement abordables pour répondre aux besoins des clients et des détaillants en ligne. En outre, le Bureau international a élaboré une proposition relative à un processus de certification ECOMPRO. Les Pays-membres de l'UPU recevront bientôt de plus amples informations sur cette procédure.

d) Conclusions

131. Le GDSPCEI a fait beaucoup de progrès dans la mise en œuvre d'une approche intégrée du développement des produits pour toute la gamme de services physiques de l'UPU. En élaborant et en mettant en œuvre des solutions aux principaux problèmes exposés ci-dessus, le GDSPCEI a montré que l'UPU peut agir avec rapidité dès lors que ses membres lui donnent des instructions claires et précises. Lors du prochain cycle, le travail de développement devrait se poursuivre de manière encore plus intégrée afin de moderniser et de rationaliser le portefeuille de produits. Il est prévu d'axer l'intégration davantage sur la demande de la clientèle en faveur de produits fiables, de bout en bout et durables ainsi que sur celle croissante des autorités concernées qui souhaitent plus de sécurité pour la chaîne logistique mondiale.

132. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.10, 1.2.6, 2.1.11, 2.3.7 et 3.1.4⁷ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives au développement des services physiques, au commerce électronique et à l'intégration pendant le cycle de travail 2021–2024.

7.2 Groupe «Intégration des systèmes de rémunération»

a) Introduction

133. Les principaux mandats du GISR figurent dans les propositions de travail 24, 26 et 27 du Plan d'activités d'Istanbul et peuvent être résumés comme suit:

- 1^o Accélérer la mise en place des mesures ayant pour but la modernisation et l'intégration des systèmes de rémunération de l'UPU (conformément aux principes énoncés dans la proposition de travail 24 adoptée par le Congrès d'Istanbul).

⁷ Voir CONGRÈS–Doc 14.

- 2° Inclure une série d'activités visant à garantir que le système de rémunération intégrée de l'UPU favorise le développement des produits physiques pour l'ensemble des Pays-membres de l'UPU.
- 3° Adopter une approche intégrée applicable aux études et aux activités de recherche.
- 4° Mettre à jour le Guide statistique et comptable.
- 5° Assurer une transition progressive vers le système de rémunération intégrée.
- 6° Examiner les dispositions régissant le lien entre les frais terminaux et la qualité de service en ce qui concerne les primes et les pénalités ainsi que les normes et objectifs applicables.
- 7° Gérer et mettre en œuvre le système de frais terminaux.
- 8° Travailler sur ECOMPRO et la rémunération orientée sur le commerce électronique.
- 9° Gérer les systèmes relatifs aux quotes-parts territoriales d'arrivée et à ECOMPRO.

b) Livrables

134. Afin de déterminer si le GISR a été en mesure de remplir son mandat, un total de dix livrables lui a été assigné. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Intégration des systèmes de rémunération»

135. Les principales réalisations du GISR pour le cycle de travail 2017–2020 sont résumées ci-après.

a) Études menées par le Groupe «Intégration des systèmes de rémunération»

Enquête sur les coûts de traitement, de transport et de distribution des petits paquets

136. Le CEP a réalisé un examen approfondi des coûts associés au traitement et à la distribution des petits paquets arrivants, y compris les facteurs de coûts et d'autres éléments indicateurs du niveau de conformité des petits paquets contenant des documents ou des marchandises, dans différents formats. Les résultats détaillés de l'étude figurent dans le document CEP C 2 2018.1–Doc 4a.

Examen de la rémunération des petits paquets

137. Le Congrès d'Istanbul a décidé de rémunérer tous les envois de la poste aux lettres contenant des marchandises sur la base de leur classification en tant que petits paquets (E), plutôt que sur la base du poids et du format, avec effet au 1^{er} janvier 2018. Par conséquent, les taux applicables aux envois de format E s'appliquent non seulement aux lettres de format encombrant, mais aussi aux petits paquets. Toutefois, la rémunération des envois de la poste aux lettres comprise dans l'ensemble de propositions relatives aux frais terminaux présentées au Congrès était fondée sur plusieurs considérations, notamment le poids et d'autres paramètres, la séparation par format, etc., de sorte que les études sur les petits paquets contenant des marchandises se basaient non pas sur leur classification en tant qu'envois de format E, mais sur d'autres caractéristiques. L'étude sur les petits paquets a montré que 80% des membres de l'Union estiment que les taux applicables aux envois de format E sont adaptés pour la rémunération des petits paquets, y compris les envois dont les spécifications correspondent aux contraintes de taille et de poids de la lettre de petit format (P) ou de la lettre de grand format (G). Par conséquent, aucune proposition de modification de la rémunération des petits paquets et/ou des envois de format E n'a été présentée au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba.

Étude comparative des systèmes de rémunération de l'UPU pour les envois de poids similaire

138. Les différences et les liens entre les différents systèmes de rémunération ont été étudiés plus avant en 2017. Les conclusions détaillées complètes figurent dans le document CEP C 2 2017.2–Doc 4c. Cette étude a comparé la rémunération pour les envois contenant des marchandises en appliquant les taux de frais terminaux, les taux applicables aux colis ECOMPRO et les taux applicables aux envois EMS. Elle a simulé la rémunération pour 2021, dernière année de la période d'application des Actes d'Istanbul (2018–2021). Les règles fonctionnelles ont été suivies pour veiller à ce que les éléments de service identiques ou similaires soient considérés dans la comparaison afin d'obtenir un degré de cohérence et de comparabilité le plus élevé possible.

Rémunération pour le retour des petits paquets non distribuables

139. Le Congrès d'Istanbul a renvoyé la proposition 25.18-104.1 pour étude complémentaire afin de déterminer s'il serait possible de mettre en place une rémunération pour ces envois et de proposer des tarifs. Une étude a été menée pour mieux comprendre les difficultés opérationnelles relatives au traitement du retour des petits paquets recommandés non distribuables et identifier les principaux facteurs de coûts ainsi que d'autres aspects spécifiques. Les résultats ont montré que la majorité des Pays-membres de l'UPU estiment que les opérateurs désignés devraient pouvoir demander le paiement de frais supplémentaires pour les envois retournés. La majorité des répondants est en faveur de la mise en place de frais supplémentaires pour les envois retournés de petits paquets et de la poste aux lettres recommandés non distribuables. La proposition correspondante est incluse dans les propositions pour un système de rémunération intégrée pour la période 2022–2025.

Étude sur le nombre d'envois par kilogramme

140. En 2018, un échantillonnage mené à l'échelle internationale a permis de collecter des informations sur le nombre d'envois par kilogramme (epk) dans les flux de courrier de la poste aux lettres échangés entre les opérateurs désignés des Pays-membres de l'Union. Les informations recueillies sont prises en considération dans le calcul des nouvelles valeurs de l'epk pour les différents groupes de pays et pour tous les pays confondus.

141. L'étude a montré la baisse du nombre moyen d'epk échangés entre les pays participants (de 10,88 pour le cycle précédent à 9,42) et celle du nombre et du poids des envois de format P. Elle a par contre révélé l'augmentation du nombre et du poids des envois de format E par rapport au nombre total d'envois échangés. La composition moyenne globale d'un kilogramme d'envois se compose désormais de 3,97 envois de format P et G (combinés), pesant 0,140 kilogramme, et de 5,45 envois de format E, pesant 0,860 kilogramme. La présence croissante des envois de format E découle de la baisse des envois de format P/G contenant des documents, du plus gros volume d'envois légers contenant des marchandises, de la modification de la méthode (qui a considéré tous les envois contenant des marchandises comme des envois de format E, y compris ceux qui auraient pu correspondre aux dimensions et aux poids des formats P et G), et enfin de la prise en considération dans l'étude de tous les services supplémentaires, en particulier les envois avec suivi, alors que les études précédentes ne s'intéressaient qu'aux envois recommandés.

142. Pour la première fois, l'étude sur le nombre d'epk a intégré l'échantillonnage d'envois de la poste aux lettres et celui des envois EMS. Le poids moyen des colis et des envois EMS, avec une distinction entre les envois respectant les dimensions maximales des envois de la poste aux lettres et ceux les dépassant, a été déterminé pour chacun de ces services, ainsi que la structure du courrier par échelon de poids et par format (pour les envois respectant les dimensions maximales des envois de la poste aux lettres et pour ceux les dépassant).

Étude sur les tarifs intérieurs

143. L'étude sur les tarifs a recueilli des informations sur les tarifs des intérieurs publiés correspondant aux services de l'UPU suivants: lettre de petit format (E) contenant des documents; lettre de grand format (G) contenant des documents; lettre de format encombrant (E) contenant des documents; petit paquet de la poste aux lettres contenant des marchandises, et colis postal. Les informations ont été collectées pour les différents échelons de poids et selon les conditions applicables sur la base de tarifs intérieurs ou de zone équivalents. Enfin, des informations détaillées sur les spécifications de chaque service ont été recueillies, notamment les limites de poids, les dimensions minimales et maximales, et les éléments de service particuliers inclus dans l'offre normale ou proposés en supplément contre le paiement de frais additionnels. Les répondants étaient également invités à indiquer si les tarifs intérieurs sont soumis à un contrôle réglementaire et s'ils couvrent les frais de fourniture du service dans le pays.

144. Les résultats de haut niveau de l'étude sont présentés dans le document CEP C 2 2019.1–Doc 4c pour les 109 opérateurs désignés qui ont répondu à l'étude dans les délais. Jusqu'à 135 opérateurs désignés ont indiqué leurs tarifs intérieurs pour les services concernés; ces informations ont été utilisées dans l'outil d'analyse des incidences pour les différentes options relatives à l'examen des envois de format E.

Étude sur les coûts

145. Le livrable CEP C 2 GISR–L4.3 avait pour objectif d'établir une relation adéquate entre les tarifs intérieurs et les coûts de traitement du courrier international entrant. Le but de cette étude était d'obtenir des informations concernant le coût de la prestation des services de base de la poste aux lettres et des colis postaux et de connaître la relation entre les données des coûts et les tarifs intérieurs, c'est-à-dire le ratio coût/tarif. L'étude sur les coûts a révélé de profondes différences entre les pays en matière de coûts engendrés par l'offre de services supplémentaires, alors que la majorité des opérateurs désignés considère que la rémunération de ces services n'est pas adaptée. En tout, 87 opérateurs désignés ont participé à cette étude.

Résultats de l'étude des coûts de transport associés aux dépêches de surface en transit

146. Dans le cadre de l'examen des frais de transport associés aux dépêches de surface en transit et de l'analyse des quotes-parts territoriales et maritimes du Règlement de la Convention applicables, une étude a été menée, dont les résultats sont présentés dans le document CEP C 2 2020.1–Doc 4e. Sur la base des résultats de l'étude, les taux réels payés par les opérateurs désignés seront calculés pour les différents modes de transport et distances. Le groupe évaluera les taux obtenus par rapport à ceux résultant de l'application du Règlement de la Convention actuel et déterminera s'il est approprié de proposer une modification de l'article 27-103 du Règlement de la Convention lors du CEP 2021.

Résultats de l'étude sur le coût de traitement des dépêches closes en transit, des envois reçus en transit à découvert, des envois mal dirigés et des récipients mal acheminés

147. Le livrable CEP C 2 GISR–L4.14 met en avant la nécessité d'une approche intégrée concernant les études et les activités de recherche. Il précise également la nécessité de conduire une étude sur les coûts de traitements des dépêches closes en transit, des envois reçus en transit à découvert, des envois mal dirigés et des récipients mal acheminés. Les résultats de l'étude seront utilisés pour examiner les coûts de traitement prévus à l'article 27-103 du Règlement de la Convention concernant les coûts réels payés par les opérateurs désignés. Au total, 32 opérateurs désignés ont répondu à l'étude, dont les résultats sont présentés dans le document CEP C 2 2020.1–Doc 4d. Sur la base des réponses au questionnaire, le coût de traitement moyen par kilogramme de lettres et colis en transit en dépêches closes, le coût moyen par kilogramme d'envois reçus en transit à découvert et le coût moyen par kilogramme d'envois mal dirigés seront calculés. Une proposition de modification des niveaux de rémunération actuels pour ces services sera présentée au CEP.

b) Élaboration d'un plan de rémunération intégrée

148. S'appuyant sur les études correspondantes, en particulier l'étude comparative sur les tarifs et l'étude sur les petits paquets, le GISR a préparé le plan de rémunération intégrée et l'a présenté, par l'intermédiaire du CEP et du CA, au Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba. Le plan de rémunération intégrée définit l'orientation stratégique, les buts et la feuille de route visant à aboutir à des propositions pour un système de rémunération intégré, moderne et tourné vers l'avenir – le système de rémunération intégrée – à soumettre au CA/CEP d'ici à 2020 pour approbation et présentation au Congrès d'Abidjan 2020. Le plan de rémunération intégrée compte quatre grands axes:

- La modernisation, la rationalisation et l'intégration des systèmes de rémunération de l'UPU, en particulier l'harmonisation des méthodes des deux systèmes de rémunération qui compensent la distribution des envois contenant des marchandises, à savoir les petits paquets et les colis:
 - Concernant les petits paquets, le plan de rémunération intégrée a exigé l'examen de la méthode de calcul des taux à partir de la courbe de taux pour le format P/G, pour déterminer si la rémunération doit se fonder sur les tarifs intérieurs applicables à des envois et conditions comparables.
 - Concernant les colis postaux, le plan de rémunération intégrée exigeait des modifications qui auraient permis d'aboutir à un modèle plus équitable, plus concurrentiel et plus fondé sur les coûts que le système des quotes-parts territoriales d'arrivée actuel, en modernisant les quotes-parts territoriales de base actuelles au moyen de taux fondés sur les tarifs intérieurs applicables à des colis et conditions comparables et/ou d'une méthode semblable à celle proposée pour le calcul des taux applicables aux envois de format E.
- Des propositions de système qui reflètent les spécifications de l'ensemble des services de base, des services supplémentaires et des options, ainsi que la mise en place d'une compensation pour les envois non distribuables retournés.

- Des propositions de système prenant en considération l’aspect crucial de la transition, y compris l’harmonisation des taux applicables aux petits paquets (E) pour tous les groupes de pays, afin de résoudre le problème des effets de distorsion provoqués par les plus gros volumes de petits paquets (repostés), principalement des envois issus du commerce électronique, en provenance des pays du système transitivoire.
- Le développement de primes pour l’amélioration de la qualité de service afin de parvenir à des propositions de système de rémunération intégrée qui envisagent l’établissement d’un lien entre la qualité de service et le versement de primes relatives aux quotes-parts territoriales d’arrivée, qui incitent davantage à l’efficacité opérationnelle et qui favorisent la visibilité des colis et de l’ensemble des envois de la poste aux lettres sur la chaîne logistique et pour les clients.

149. Le Congrès extraordinaire d’Addis-Abeba a adopté la résolution C 6/2018, relative au plan de rémunération intégrée.

c) Examen rapide de la rémunération des envois de format E

150. À sa session 2018.2, le CA a pris note des inquiétudes soulevées par certains Pays-membres de l’Union concernant les niveaux actuels de la rémunération des frais terminaux, en particulier pour ce qui est de la couverture des coûts relatifs aux frais terminaux appliqués aux envois de la poste aux lettres de format E contenant des marchandises (petits paquets). Par ailleurs, dans un courrier reçu le 17 octobre 2018, le Gouvernement des États-Unis d’Amérique a informé le Directeur général du Bureau international de sa décision de se retirer de l’Union, comme l’autorise l’article 12 de la Constitution de l’UPU. Les inquiétudes relatives aux taux de frais terminaux des envois de format E citées plus haut semblent être à l’origine de cette décision. En réponse aux inquiétudes exprimées par des Pays-membres, le CA a décidé de lancer un processus accéléré pour examiner sans délai ces taxes et élaborer des propositions visant à modifier les dispositions applicables de la Convention et de son Règlement avant le Congrès d’Abidjan.

151. Cette décision a accéléré la mise en œuvre de la résolution C 6/2018 relative au plan de rémunération intégrée, qui chargeait le CEP et le CA d’examiner la méthode appliquée aux envois de format E (v. plus haut). Le GISR a tenu plusieurs réunions à distance (par visioconférence et WebEx) et organisé des consultations (par courrier électronique) pour recueillir des opinions et des commentaires. Il a également tenu des réunions à Berne en janvier et février 2019, qui ont permis la définition de cinq options de modification de la méthode appliquée pour la rémunération des petits paquets à compter de 2020. Lors de la réunion du 21 février, les membres du GISR sont convenus de ne retenir que deux options (options A et B) sur les cinq originales. Un groupe de discussion sur la convergence des options de rémunération a été établi en tant que groupe de travail informel, avec l’objectif d’approfondir les discussions à ce sujet et d’examiner les possibilités pour trouver un consensus et aboutir à une proposition en faveur de la convergence, laquelle a par la suite été présentée par la France et le Japon. Une fois celle-ci adoptée par le CEP, elle est devenue l’option C. Les trois options ayant été adoptées par le CEP et le CA, elles ont été transmises pour qu’une décision soit prise par les Pays-membres lors du Congrès d’Abidjan.

d) Préparation de propositions pour un système de rémunération intégrée

152. Les activités attribuées par le Congrès d’Istanbul dans sa résolution C 24/2016 et le Congrès extraordinaire d’Addis-Abeba dans sa résolution C 6/2018 ont abouti à des propositions pour un système de rémunération intégrée. Ces propositions sont présentées en détail ci-dessous pour les quatre axes principaux du plan de rémunération intégrée:

- Modernisation, rationalisation et intégration des systèmes de rémunération de l’UPU, en particulier grâce à un examen des méthodes qui sous-tendent la détermination des taux de base pour la poste aux lettres, les colis postaux et les envois EMS:
 - Harmonisation des taux plafonds applicables au format P/G pour tous les groupes d’ici à 2025, y compris le groupe IV, sous réserve de la réception des taux appliqués par les pays aux envois de format P/G et E.
 - Augmentation des taux planchers du format P/G. Les taux planchers du format E ont déjà été établis par le Congrès extraordinaire de Genève pour la période 2022–2025.
 - Pour les flux non soumis au paiement de taux autodéclarés pour le format E ou de taux partiellement déterminés sur la base de taux autodéclarés, il est proposé de poursuivre l’application de la méthode actuelle, telle que modifiée par le Congrès extraordinaire de Genève, avec une augmentation des taux plafonds pour le format E de 10% pendant la période 2022–2025.

- Application de la composition type mondiale de 1 kilogramme de courrier de la poste aux lettres, se présentant comme suit selon l'étude de 2018 sur le nombre d'epk: 3,97 envois de format P/G contenant des documents (soit un poids de 0,140 kg) et 5,45 envois de format E (soit un poids de 0,86 kg).
 - Augmentation des taux applicables aux sacs M de 2,8% par an.
 - À partir du 1^{er} janvier 2022, introduction de taux de base autodéclarés pour les colis soumis au système des quotes-parts territoriales d'arrivée, en fonction des taux de base plafonds des quotes-parts territoriales d'arrivée, qui correspondraient aux taux de base des quotes-parts territoriales d'arrivée de 2021 ajustés en appliquant des augmentations liées à l'inflation, sur demande des opérateurs désignés.
 - Mandat pour l'examen et la mise en œuvre, pendant le cycle de travail à venir, d'une nouvelle méthode pour définir les taux de base plafonds des quotes-parts territoriales d'arrivée (comme pour les taux plafonds applicables aux envois de format E, les taux de base plafonds des quotes-parts territoriales d'arrivée devraient être calculés en fonction des tarifs intérieurs).
- Examen des coûts relatifs à la proposition de portefeuille de produits, particulièrement pour les sacs M (contenant des marchandises) et les services supplémentaires (distribution avec suivi, service de recommandation et envois avec valeur déclarée):
- Pour les envois recommandés et avec valeur déclarée, augmentations annuelles de 4,5% des surtaxes définies par la Convention, tout en maintenant la rémunération additionnelle actuelle perçue pour la transmission des messages EDI.
 - En réponse aux propositions de faire du service de distribution avec suivi un service supplémentaire obligatoire, il est proposé d'introduire une surtaxe de 0,4 DTS pour chaque envoi pour lequel les données relatives à l'événement de distribution RMH et/ou EMI sont fournies. La rémunération peut être encore augmentée d'un maximum de 0,75 DTS par envoi concerné si les données d'événements de suivi obligatoires sont transmises dans les délais définis dans le Règlement de la Convention. La prime de 0,75 DTS serait réduite de 0,03 DTS pour chaque point de performance inférieur à 100%.
 - L'apposition d'une barre à codes S10 étant obligatoire sur les petits paquets et les envois relevant du service de distribution avec suivi, il est proposé de modifier l'article 28.9 de la Convention afin de prévoir le paiement de 0,5 DTS par l'opérateur désigné d'origine à l'opérateur désigné de destination pour chaque envoi dépourvu d'un code à barres S10.
 - Il est proposé de mettre en place un système de rémunération optionnel pour le retour des envois de format E non distribuables.
- Examen des aspects relatifs à l'intégration, en abordant les divergences du système transitoire présentant une possible menace pour les flux postaux (risque de flux dévié ou incitation au repostage), et harmonisation des taux et des seuils opérationnels:
- Harmonisation des taux plafonds applicables au format P/G pour tous les groupes du système de classification aux fins des frais terminaux d'ici à 2025.
 - Aucune modification apportée au seuil de séparation par format et du seuil pour l'échantillonnage. Le seuil de 100 tonnes pour les pays du groupe IV au-dessus duquel l'échantillonnage n'est pas obligatoire est maintenu. Les flux depuis et vers des pays du système transitoire situés au-dessous de ce seuil seront expédiés dans un format mixte et soumis au paiement du taux plancher par kilogramme.
 - Mandat pour l'examen et la réduction du nombre de groupes du système de classification aux fins des frais terminaux.
- Examen et développement de primes pour l'amélioration de la qualité de service (rémunération en fonction des résultats): il est proposé qu'un outil d'évaluation de la qualité de service pour les envois arrivants, analogue en termes de conception au système de lien entre la qualité de service et les frais terminaux, soit mis en place au cours du prochain cycle pour les petits paquets (E) et les colis, à condition que la mise en œuvre des solutions d'évaluation ait été satisfaisante et que les résultats des évaluations puissent être considérés comme suffisants pour les besoins d'une évaluation au regard des futures primes et pénalités.

153. Les projets de propositions correspondants respectent les principes du système de rémunération intégrée et suggèrent des modifications de la Convention et du Règlement avec effet au 1^{er} janvier 2022, ainsi que des propositions de travail qui prévoient un mandat et des instructions claires pour une mise en œuvre au cours du prochain cycle de travail (2021–2024).

154. Le document CEP C 2 2020.1–Doc 4c décrit ces propositions dans les détails.

e) *Travaux en relation avec l'élaboration de propositions mises en œuvre pendant le cycle d'Istanbul*

Modification du Règlement de la Convention aux fins de la mise en œuvre de l'autodéclaration des taux pour les envois de format E

155. Concernant l'examen accéléré de la rémunération des envois de format E (v. lettre c) ci-dessus), le CEP, à sa session extraordinaire du 26 septembre 2019 et conformément à l'article 113.1.13 du Règlement général et à l'article 17 du Règlement intérieur du CEP, a examiné et approuvé un certain nombre de propositions de modification du Règlement de la Convention résultant de l'approbation de diverses modifications à la Convention par le Congrès extraordinaire de Genève le 25 septembre 2019 devant entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2020. Les propositions relatives à la modification des articles 17-107, 17-116, 30-107, 30-108, 30-113 et 30-117 du Règlement de la Convention ont été adoptées.

Procédures d'examen des quotes-parts territoriales d'arrivée

156. Se fondant sur le document CEP C 2 2017.1–Doc 6b, le CEP a adopté les procédures de recours révisées concernant les quotes-parts territoriales d'arrivée pour les colis pour le cycle de travail 2017–2020. Comme expliqué dans le document CEP C 2 2017.2–Doc 7, ces procédures ont été suivies pour répondre aux demandes d'examen soumises par le Bhoutan et la Moldova.

Résolutions définissant les exigences minimales de résultat pour les primes relatives aux quotes-parts territoriales d'arrivée

157. Le CEP a adopté les résolutions CEP 1/2017.1, CEP 1/2018.1 et CEP 3/2019.1 concernant les exigences minimales de résultat relatives aux quotes-parts territoriales d'arrivée pour la période 2018–2021.

Résolutions établissant le nombre moyen d'envois par kilogramme et les seuils pour l'échantillonnage statistique

158. Selon l'article 30-116.1 du Règlement de la Convention, le CEP fixe les seuils au-dessous desquels il est recommandé aux pays du système cible de ne pas entreprendre d'échantillonnage statistique. Le CEP fixe aussi le nombre moyen d'epk à appliquer aux échanges de courrier en dessous du seuil. Pour les échanges de dépêches séparées par format entre les pays du système cible, le CEP fixe les seuils et le nombre moyen d'epk par format, conformément à l'article 30-116.2. Ces seuils et les valeurs de l'epk ont été définis pour le cycle de travail en cours au moyen des résolutions du CEP suivantes: CEP 1/2017.2, CEP 2/2019.1 et CEP x/2020.1.

Frais de transit et calcul des frais de transport

159. Les résultats de l'étude sur les coûts de transport associés aux dépêches de surface en transit (v. CEP C 3 GRPL 2013.2–Doc 4) ont révélé un écart important entre les frais encourus et les frais de transport facturés en application des articles 27-103, 27-201 et 27-203 du Règlement de la Convention. Des propositions de modification de ces taux visant à garantir un niveau de couverture des coûts plus élevés et une réduction graduelle de l'écart entre les coûts et les taux de transport par des hausses annuelles durant l'ensemble du cycle d'Istanbul (2018–2021) ont été adoptées par le CEP (sur la base de propositions contenues dans le document CEP C 2 2017.2–Doc 6).

Guide statistique et comptable

160. Conformément à la proposition de travail 26 du Plan d'activités d'Istanbul concernant la gestion et la mise en place du système de frais terminaux, le Congrès d'Istanbul 2016 a demandé au CEP, par l'intermédiaire du GISR, d'examiner et de développer des procédures opérationnelles, statistiques et comptables appropriées pour le système de frais terminaux et de réaliser une mise à jour annuelle du Guide statistique et comptable.

Ainsi, des mises à jour du Guide statistique et comptable ont été adoptées lors de chaque session du CEP à compter de la session 2. Celles-ci ont intégré toutes les décisions du Congrès d'Istanbul, des Congrès extraordinaires d'Addis-Abeba et de Genève ainsi que des sessions du CEP et du CA; de nouveaux exemples de calcul des taux de frais terminaux dans le système cible des envois de la poste aux lettres de petit format (P) et de grand format (G), et des lettres de format encombrant (E) et des petits paquets (E) de la poste aux lettres; des exemples de calcul des quotes-parts territoriales d'arrivée et des mises à jour de toutes les formules relatives au règlement des frais de transit et des frais terminaux.

f) *Conclusions*

161. Le cycle d'Istanbul (2017–2020) a été une période de travail très intense concernant les questions de rémunération, pendant laquelle de nombreux changements d'envergure, aux profondes répercussions, ont été apportés aux systèmes de rémunération. En élaborant et en mettant en œuvre des solutions aux principaux problèmes exposés ci-dessus, le GISR a prouvé que l'UPU est capable de relever des défis majeurs pouvant avoir des conséquences sur le réseau postal mondial, avec une grande rapidité et en aboutissant à des propositions exhaustives pour modifier les systèmes de rémunération entre deux Congrès. Les décisions du Congrès extraordinaire de Genève relatives à la modification du système de frais terminaux pour les envois de format E entrent dans le cadre du plan de rémunération intégrée, comme expliqué dans la résolution C 6/2018. Les propositions présentées au Congrès d'Abidjan pour un système de rémunération intégrée pour 2022–2025 sont complémentaires et cohérentes avec le mandat et les directives donnés par le Congrès d'Istanbul au travers de l'adoption du Plan d'activités d'Istanbul (propositions de travail 24 à 27) et avec la résolution C 6/2018 du Congrès extraordinaire d'Addis-Abeba sur le plan de rémunération intégrée.

162. Le travail de mise en œuvre associé à ces décisions va considérablement gagner en importance, particulièrement concernant le nouveau système de rémunération des envois de format E, qui devra être soumis à des règles fonctionnelles, des taux plafonds et des augmentations annuelles maximales tout au long de la période de transition. Des conditions et des taux particuliers s'appliqueront aux flux de courrier vers et depuis les pays qui font valoir la clause relative au volume annuel d'envois arrivants supérieurs à 75 000 tonnes (art. 28bis.6bis) à partir du 1^{er} juillet 2020. Dans ces cas-là, les augmentations annuelles maximales au titre des conditions de transition et un ensemble de règles particulières seront mises en œuvre, notamment la révision du ratio coûts/tarifs et une plus grande souplesse dans la définition du ratio d'epk la première année. D'autres modifications ayant des répercussions concernent le calcul des taux pour les formats P/G et E qui ne s'appliqueront plus aux anciens groupes 1 et 2, comme cela était le cas depuis la fin du précédent cycle de travail, mais qui seront propres à chaque pays. Ainsi, ce calcul inclut (pour la dérogation relative au format E et pour certains flux inférieurs au seuil concerné) ou inclura (pour le format P/G à partir de 2022) tous les Pays-membres de l'UPU. Les tarifs prévus par tous les systèmes de taux de frais terminaux ainsi que ceux relatifs aux quotes-parts territoriales d'arrivée applicables aux colis seront mis en œuvre conformément aux décisions du Congrès.

163. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.19, 1.2.12, 1.3.7, 2.1.20 et 3.1.8⁸ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives à la rémunération pour le cycle 2021–2024.

7.3 *Équipe spéciale sur le repostage*

164. Les différences dans les taux de frais terminaux appliqués aux opérateurs désignés des pays des groupes I à IV créent des opportunités d'arbitrage et donc une incitation au repostage et à d'autres exploitations abusives du système de frais terminaux. C'est particulièrement le cas pour les petits paquets légers; avant les décisions prises par le Congrès extraordinaire de Genève, les frais terminaux perçus pouvaient être tout à fait différents selon le pays d'où les envois étaient expédiés. Lors de la session 2018.2 de 2018, le CEP et le CA ont établi une équipe spéciale chargée d'examiner ce problème et de proposer des solutions.

165. L'équipe spéciale a présenté deux rapports à la Commission 2 du CEP, dans lesquels elle a examiné les différents problèmes opérationnels, financiers et réglementaires liés à la pratique du repostage, ainsi que les problèmes de mise en œuvre des Actes, en particulier concernant l'article 12 de la Convention de l'UPU, pour répondre au problème du repostage et garantir un paiement approprié conforme aux dispositions applicables. À la session S5, avant le Congrès extraordinaire de Genève, l'équipe spéciale a défini quatre solutions possibles (options A à D) pour résoudre et/ou atténuer les différents problèmes opérationnels, financiers et réglementaires liés au repostage:

⁸ Voir CONGRÈS–Doc 14.

- Option A – Revoir les définitions du courrier en nombre.
- Option B – Examiner et améliorer l'article 12.
- Option C – Harmoniser les taux applicables aux petits paquets (E).
- Option D – Prendre des mesures supplémentaires.

166. En 2019, le Congrès extraordinaire de Genève a retenu l'option V, qui contenait des éléments de l'option A présentée ci-dessus, à savoir élargir la définition du courrier en nombre pour inclure d'autres critères en se fondant sur la composition du courrier arrivant, et faciliter l'identification des cas où de gros volumes d'envois du commerce électronique sont acheminés à travers le pays depuis lequel ils sont expédiés. Si la composition au poids et l'augmentation du poids total sont consignées sur une période de quatre semaines (une période durant laquelle des variations arbitraires peuvent intervenir, mais qui laisse assez de temps au pays de réception pour réagir), le mécanisme de gestion du courrier en nombre peut être mis en œuvre sans délai.

167. Le Congrès extraordinaire de Genève a également approuvé des propositions en lien avec l'option C présentée ci-dessus (l'harmonisation des taux applicables aux petits paquets de format E, y compris dans les pays du groupe IV), entraînant ainsi la suppression de la prime en cas de repostage.

168. À sa session S6, le CEP a approuvé une proposition de modification de l'article 12 de la Convention visant à augmenter le taux du tarif intérieur prévu à l'article 12.4, le faisant passer de 80 à 100%. Cette proposition devrait être présentée au Congrès d'Abidjan par le CEP et le CA, sous réserve de son approbation. À la suite de leur approbation par CEP à sa session S6, les propositions de travail pour le prochain cycle (2021–2024) prévoient un mandat pour examiner les effets des différentes mesures prises par le Congrès extraordinaire de Genève et le Congrès d'Abidjan pour résoudre et/ou atténuer les divers problèmes opérationnels, financiers et réglementaires associés au repostage.

7.4 Groupe «Qualité de service»

a) Mandats assignés par le Congrès

169. Les principaux mandats du GQS figurent dans les propositions de travail 21 et 23 du Plan d'activités d'Istanbul et peuvent être résumés comme suit:

- 1^o Mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité de service pour la période 2017–2020 en tenant compte des travaux réalisés et des résultats obtenus lors de la mise en œuvre du programme relatif à la qualité de service pendant le cycle précédent.
- 2^o Évaluer de manière indépendante la qualité de service des opérateurs désignés concernant les envois postaux physiques et développer des systèmes d'information contribuant à améliorer l'interopérabilité des infrastructures du réseau.

b) Livrables

170. Afin d'évaluer si le GQS a été en mesure de remplir son mandat, celui-ci s'est vu attribuer un total de 13 livrables. À la fin du cycle 2017–2020, tous étaient exécutés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables par le Groupe «Qualité de service»

171. Les principales réalisations du GQS pour le cycle 2017–2020 sont résumées ci-après:

- Formulation et mise en œuvre des plans de développement régional correspondant aux priorités et besoins de chaque région pour améliorer l'efficacité au niveau opérationnel et favoriser la croissance du commerce électronique. Les examens des processus sur site et les ateliers régionaux prévus et menés à bien, dans le cadre des projets régionaux, ont été axés sur le respect des exigences minimales en matière d'exploitation, la qualité des données, les données électroniques préalables et la visibilité du courrier comme conditions de la fluidité du transport international et des procédures douanières entre les postes et leurs partenaires tout au long de la chaîne logistique postale. Au total, 51 ateliers et 121 examens des processus sur site ont été organisés dans toutes les régions au profit des opérateurs désignés participants.
- Proposition d'un plan d'activités axé sur la pérennité du système de contrôle mondial (GMS) sur le moyen et le long terme. Ce plan, qui s'intéresse au trafic généré par le commerce électronique en plus de la poste aux lettres, a introduit toute une gamme de services à valeur ajoutée et des outils d'évaluation de la qualité.

- Examen de la méthodologie de certification en matière de qualité de service de l'UPU pour 2017–2020 en s'intéressant particulièrement à la gestion de la qualité du service postal international et dans le but d'établir des règles du jeu équitables pour l'évaluation des opérateurs désignés, quel que soit le niveau de développement du pays concerné. La nouvelle approche méthodologique exige la validation de pré-requis avant de commencer le processus de certification, l'évaluation des performances en matière de qualité de service au moyen d'une fiche spéciale et le renouvellement annuel du niveau de certification en fonction des performances.
- Lancement de la troisième édition du concept technique du GMS. Ce nouveau concept d'évaluation s'applique désormais au format E afin d'analyser la qualité du service fourni aux clients.
- Définition des normes et objectifs en matière de qualité de service pour la période 2017–2020 pour les lettres, les colis et le traitement des requêtes relatives aux colis internationaux au moyen du système de réclamations par Internet. Ces normes et ces objectifs sont élaborés de manière à évaluer les performances en matière de qualité de service par rapport aux normes intrarégionales et interrégionales pour les étapes 1 à 3 et de bout en bout.
- Validation des normes de distribution des colis, permettant aux opérateurs désignés de consulter leurs rapports d'évaluation de la performance en matière de distribution et de comparer leurs résultats avec les normes de distribution qu'ils s'engagent à offrir à leurs clients et partenaires. Les procédures (guide) pour la validation des normes de distribution des colis ont été établies et approuvées, et plus de 125 normes d'opérateurs désignés pour la distribution applicables aux colis ont été validées.
- Évaluation de l'état de préparation opérationnelle des opérateurs postaux au commerce électronique par l'identification de la qualité des messages EDI pour plus de visibilité et de sécurité et au vu de l'échange de messages de notification préalable (PREDES V2.1), du suivi des informations (EMSEVT V3.0) et des attributs des envois (ITMATT).
- Présentation de rapports d'audit et de conformité relatifs aux systèmes convenus par l'UPU pour l'évaluation de la qualité de service aux fins de la rémunération des frais terminaux en fonction de la qualité de service (lien avec la qualité de service). Des rapports d'audit ont été réalisés chaque année avec le soutien de PwC, pour garantir la conformité des résultats en matière de qualité de service obtenus grâce aux systèmes d'évaluation convenus par l'UPU avec la conception technique du GMS, et la possibilité de les utiliser pour le lien avec la qualité de service.
- Préparation et validation de la première édition du concept technique du GMS de bout en bout, prenant appui sur une nouvelle méthodologie qui permet de mieux refléter les normes et objectifs globaux concrets.
- Évaluations et rapports sur les étapes 1 à 3 des performances en matière de qualité pour 230 liaisons au cours du cycle 2017–2020. Ces rapports ont servi à définir avec les opérateurs désignés, lors d'ateliers régionaux, les opportunités d'amélioration des performances en matière de transport.
- Établissement d'une plate-forme globale d'information pour intégrer et regrouper les résultats en matière de qualité de service pour tous les services postaux physiques. Cette plate-forme intégrée a été conçue pour servir de ressource principale pour divers rapports et fonctionnalités de suivi dans le cadre des outils de données de masse du système de contrôle de la qualité (QCS). L'ensemble des principaux indicateurs de performance élaborés dans les rapports et tableaux de bord normalisés pour tous les produits postaux et pour les flux arrivant et partant, s'appuyaient principalement sur les rapports de bout en bout, les rapports relatifs aux étapes 1 à 3, les rapports de conformité, l'évaluation des rapports relatifs aux colis de l'étape 3 au regard des normes applicables, les rapports de performance de scanage et le suivi des expéditions internationales.
- Mise en œuvre d'un projet utilisant les technologies de RFID pour le suivi des envois postaux physiques dans six pays durant le cycle 2017–2020. Ce projet a démontré qu'il est possible d'utiliser cette technologie pour le scanage automatique des envois postaux dans le trafic intérieur et transfrontalier. Par ailleurs, il permet, entre autres, d'accélérer les processus opérationnels, d'améliorer la qualité des données et de réduire les coûts de saisie et de transmission des messages électroniques.
- Création de deux éléments de travail de statut P pour la mise en place d'une norme en matière d'identification par radiofréquence facilitant l'interopérabilité avec les codes à barres.

c) Conclusions

172. Le GQS est parvenu à exécuter son mandat, qui était d'améliorer la qualité de service et l'efficacité du réseau postal suivant le Plan d'activités d'Istanbul par le biais de la réalisation des livrables approuvés pour le cycle 2017–2020. Au cours du prochain cycle, le programme relatif à la qualité de service continuera de prendre appui sur ses réalisations pour procéder à des évaluations et à des analyses de données aux fins de l'amélioration continue des processus opérationnels nationaux et internationaux, l'optimisation du transport et de l'acheminement de tous les services postaux physiques, et l'offre de solutions de planification des ressources de l'entreprise. La formulation et la mise en œuvre des plans de développement régional correspondront aux priorités et besoins de chaque région pour améliorer l'efficacité au niveau opérationnel et favoriser la croissance du commerce électronique.

173. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.3, 1.2.1, 2.1.6, 2.1.8, 2.2.1, 2.2.2 et 3.2.1⁹ seront présentées au Congrès d'Abidjan afin de garantir la continuité des travaux de développement et de mise en œuvre des activités relatives à la qualité de service pour le cycle 2021–2024.

7.5 Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité»

a) Mandats assignés par le Congrès

174. Les principaux mandats du GULQ figurent dans la proposition de travail 28 et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Mener les travaux relatifs à l'application au système de frais terminaux du principe de lien avec la qualité de service (sur la base du mandat défini pour le groupe).
- 2° Mettre en place des procédures efficaces pour répondre aux demandes des participants.
- 3° Définir des paramètres permettant la validation des résultats en matière de qualité de service aux fins du lien avec la qualité de service.
- 4° Encourager d'autres Pays-membres de l'UPU à adhérer au système de lien avec la qualité de service.
- 5° Améliorer la gouvernance et le cadre réglementaire concernant le lien avec la qualité de service de l'UPU.

b) Livrables

175. Afin de déterminer si le GULQ a été en mesure de remplir son mandat, onze livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité»

176. Les principales réalisations du GULQ lors du cycle 2017–2020 sont résumées ci-dessous.

Demandes des participants

177. Au cours du dernier cycle (2013–2016), le Comité de validation et de révision (CVR) a examiné 93 demandes de participants concernant la révision de leurs paramètres opérationnels utilisés pour l'évaluation de la qualité aux fins de l'établissement du lien avec les frais terminaux (p. ex. ajustement des normes et objectifs en matière de qualité de service, validation de l'installation des dispositifs nécessaires dans le cadre des frais terminaux ou application de corrections concernant les douanes).

178. Dans le cadre du cycle actuel (2017–2020), qui n'est pas encore terminé, le CVR a examiné un total de 67 demandes de participants concernant l'établissement et/ou la révision de leurs paramètres opérationnels aux fins des frais terminaux, dont 20 demandes en 2017, 13 en 2018, 20 en 2019 et 14 en 2020 (à ce jour).

Établissement et révision des normes et objectifs en matière de qualité de service aux fins des frais terminaux

179. Le CEP a adopté les résolutions suivantes en vue d'établir et/ou de réviser la qualité des normes et objectifs en matière de qualité de service utilisés aux fins de l'établissement du lien avec les frais terminaux:

⁹ Voir CONGRÈS–Doc 14.

CEP 2/2017.1 (quatre propositions d'amendement des normes et/ou des objectifs); CEP 2/2017.2 (19 propositions), CEP 2/2018.1 (neuf propositions); CEP 1/2018.2 (19 propositions), CEP 4/2019.1 (quatre propositions); CEP 1/2019.3 (trois propositions) et CEP 2/2020.1. En totalité, dans le cadre du cycle de travail actuel, le CEP a approuvé les normes et objectifs de qualité de 58 membres du GULQ. Ce chiffre ne tient pas compte des décisions prises par le CEP lors de sa session S7, ce rapport ayant été élaboré avant cette session.

Examen des procédures applicables aux études sur site

180. Le livrable CEP C 2 GULQ–L8.2 concernait l'examen des procédures applicables aux études sur site et d'autres procédures décrites dans le Guide de l'utilisateur du GULQ. Le CVR a été chargé par l'assemblée du GULQ d'examiner les procédures actuelles relatives à la validation et à l'examen de l'installation et du déplacement des portiques pour les frais terminaux et les organismes de contrôle des frontières. La validation de ces portiques pour leur utilisation dans le cadre des mesures aux fins de l'établissement des frais terminaux s'appuie sur les rapports des études sur site remis au Bureau international par le fournisseur de système d'évaluation. Une proposition d'amélioration des orientations relatives au contenu de ces rapports, notamment des listes de vérification et autres obligations, a été adoptée par le GULQ lors de la session S3.

Examen des principes d'établissement ou de révision des normes et objectifs en matière de qualité de service

181. Aux fins du lien entre la qualité de service et les frais terminaux, les normes et objectifs de qualité de service sont fixés conformément à l'article 30-110 du Règlement. Le projet de proposition du Danemark figurant dans le document CEP C 2 GULQ 2017.1–Doc 4.Rev 1. Annexe 1 proposait la modification du § 5 de cet article, de sorte que l'objectif plafond de 88% ne s'applique qu'aux pays opérant avec la norme de distribution la plus rapide, K + 1. Lors de sa session S1, le CEP a rejeté cette proposition et a chargé le GULQ d'étudier cette question. L'équipe d'experts constituée par le GULQ, dirigée par la France, a examiné tous les principes d'établissement des normes et objectifs en matière de qualité de service et a soumis une proposition révisée lors de la session S3.

182. Selon les conclusions de l'équipe d'experts, les références aux normes et objectifs en matière de qualité de service doivent être conservées sans aucune modification. L'équipe d'experts a également conclu que l'heure critique de marquage de 15 heures ne devrait pas être modifiée, tout en reconnaissant que les différences opérationnelles entre la collecte du courrier intérieur et l'admission du courrier arrivant sont trop marquées pour servir de point de référence pour la détermination des heures critiques de marquage.

183. S'appuyant sur un examen des performances des opérateurs désignés, l'équipe d'experts a pris note du fait que, étant donné la prime de participation et le niveau actuel d'application des pénalités, l'impact négatif sur les frais terminaux d'opérateurs désignés n'ayant pas atteint leur objectif de distribution dans les délais est limité à seulement six opérateurs désignés. La majorité des opérateurs désignés n'ayant pas atteint leur objectif bénéficie tout de même d'une augmentation de ses taux de frais terminaux. L'analyse a confirmé que l'objectif minimal ne devrait pas être abaissé, car un résultat de seulement 61% peut tout de même être récompensé par une augmentation des taux des frais terminaux. L'objectif maximal de 88% a également été considéré comme adapté, car il prend en considération deux observations importantes. La première est que les taux des frais terminaux de base sous-jacents sont soumis à un plafond. Il semble donc approprié que l'objectif soit également soumis à un plafond. La seconde observation est qu'il existe d'importantes différences entre les systèmes de mesure des performances des régimes intérieur et extérieur. Ces différences portent notamment sur le type et le format des envois évalués et sur la couverture géographique de la distribution.

184. L'équipe d'experts a donc conclu que les objectifs de performance maximal et minimal actuels concernant la distribution dans les délais devraient être maintenus respectivement à 75 et à 88%. Toutefois, sa proposition de modifier l'article 30-110 afin de permettre aux opérateurs désignés de définir leur propre objectif au-dessus de 88% à titre volontaire a été adoptée par le CEP.

Utilisation du rapport spécifique aux fins des frais terminaux liés à la qualité de service

185. Compte tenu du nombre croissant de participants au GULQ et d'opérateurs désignés étant passés du rapport standard au rapport spécifique ces dernières années, il a été nécessaire de rationaliser les procédures de notification des changements dans les rapports utilisés aux fins des frais terminaux liés à la qualité de service. Il est important que le Bureau international et les fournisseurs de systèmes d'évaluation soient informés suffisamment à l'avance afin que les plans d'attribution des courriers témoins pour l'année calendaire à

venir soient élaborés conformément aux spécifications relatives à l'établissement des rapports. Une proposition visant à modifier la notification des changements dans la méthodologie d'établissement de rapports a été adoptée par le GULQ lors de la session S2.

Répercussions opérationnelles et financières sur les résultats en matière de qualité de service des envois témoins envoyés dans des dépêches non séparées par format

186. Le 1^{er} janvier 2018, les pays du groupe III dans le système de classification au titre des frais terminaux ont rejoint le système cible, dans lequel les opérateurs désignés sont censés échanger des dépêches séparées par format et recevoir des autres pays du système cible des frais terminaux en fonction de leur qualité de service. Cependant, il a été établi que, dans certains cas, les dépêches n'étaient pas séparées par format, contrairement à ce que prévoit l'article 29.3 de la Convention de l'UPU.

187. Le CEP a adopté une proposition visant à répondre aux répercussions opérationnelles et financières sur les résultats en matière de qualité de service des envois témoins envoyés dans des dépêches non séparées par format. Par conséquent, toutes les données des envois témoins des pays du groupe III ont été exclues des rapports du système d'évaluation pour le premier trimestre de 2018 (1^{er} janvier–31 mars), sauf demande contraire expresse du pays de réception. En outre, la Commission 2 a chargé le CVR du GULQ de suivre les progrès des pays du groupe III en matière de séparation de leur courrier par format et d'en faire rapport à la session S4 (sur la base des informations reçues depuis 2018) et à la session S5 (sur la base des données sur toute l'année 2018).

188. Sur la base de son analyse technique de la conformité aux exigences du concept technique du GMS avant et après exclusion des données des envois témoins du groupe III pour le premier trimestre 2018, le CVR a déterminé des mesures supplémentaires pour ajuster la pondération annuelle des flux permanents restants et des liaisons des groupes 1 et 2. Le CVR et le GULQ ont également été chargés par la Commission 2 de poursuivre leur travail et d'élaborer des procédures d'acceptation et d'examen des demandes des participants relatives à l'exclusion des envois témoins sur une base régulière et conformément aux règles de calcul de l'ajustement.

Rapports du système de lien avec la qualité de service et problèmes rencontrés avec les envois témoins sur les flux de courrier clé

189. En 2019, des problèmes ont été constatés concernant l'envoi de faibles volumes de lettres témoins sur les flux clés et au niveau du système d'évaluation des frais terminaux liés à la qualité de service. D'après ces informations, le problème semblait ne concerner que le système d'évaluation fourni par IPC (module du système UNEX conforme au concept technique du GMS). En attendant de connaître les conclusions du rapport d'audit et de conformité visant à établir si les résultats en matière de qualité de service pour 2019 peuvent être utilisés aux fins des frais terminaux liés à la qualité de service, le CVR a examiné cette question afin de soumettre une recommandation au GULQ lors de la session S7.

Examen du modèle de financement du Groupe d'utilisateurs «Lien avec la qualité»

190. La proposition de travail 28 du Plan d'activités d'Istanbul charge le GULQ, sous la supervision du CEP, de réviser le mode de financement du travail de secrétariat assuré par le Bureau international pour le GULQ et de proposer un nouveau plan de financement conforme à celui des groupes de l'UPU financés par les utilisateurs. Le livrable pertinent dans le plan de travail du CEP était le livrable CEP C 2 GULQ–L11.1.

191. La proposition de nouveau modèle de financement devrait, pour des raisons de cohérence des procédures, reprendre tous les éléments requis prévus à l'article 152 du Règlement général concernant l'organisation des organes subsidiaires financés par les utilisateurs, y compris ceux déjà reflétés dans la version actuelle du Règlement intérieur du GULQ.

192. La Commission 2 du CEP a examiné des propositions lors de quatre sessions (S2, S3, S4 et S6). Le CEP et le CA ont mis en place une équipe spéciale chargée d'étudier la question de rendre directement des comptes à la Commission 2 du CEP. Cette équipe spéciale, présidée par la France (coprésidente de la Commission 2 du CEP), a élaboré trois options devant être validées lors de la session S6. Nonobstant les diverses considérations d'ordre juridique et opérationnel que Bureau international a fait valoir, la proposition de mettre en œuvre pour le GULQ un plan de financement correspondant à celui d'un organe subsidiaire financé par les utilisateurs (option A) a été rejetée par la Commission 2. L'option B, qui reviendrait à supprimer le GULQ à

compter de 2021 et à répartir ses activités entre les groupes permanents compétents du CEP, en fonction des attributions de chacun de ces organes et selon les autres activités financées par le budget ordinaire, a également été rejetée.

193. La Commission 2 a pris une décision en faveur de l'option C (consistant à maintenir le statu quo) et est convenue qu'une proposition devrait être soumise à la plénière du CEP, puis (sous réserve de l'approbation par cette dernière) à la session S7 du CA pour approbation et soumission au Congrès d'Abidjan, en partant du principe que les activités du GULQ devraient continuer d'être financées par le budget ordinaire. Le Bureau international a répété toutefois que l'option C ne répond ni aux instructions, ni aux exigences connexes figurant dans la proposition de travail 28, ni à celles de l'article 152 du Règlement général de l'UPU et de l'article 10 du Règlement intérieur du CEP, qui prévoient que les groupes d'utilisateurs basés sur une participation volontaire ne doivent pas être financés par le budget ordinaire. Par conséquent, pour pouvoir continuer d'être financées par le budget ordinaire, les activités du GULQ devraient être assumées par un groupe permanent, selon la structure devant être mise en œuvre par le CEP pour le prochain cycle de travail (2021–2024). Les pouvoirs de décision dont dispose actuellement le GULQ en sa qualité de groupe permanent lui seraient enlevés et transférés à la commission du CEP dont il relève. En outre, une telle structure ne pourrait plus continuer de fonctionner selon son propre règlement intérieur, ce qui signifierait par exemple la suppression de l'élection aux sièges de Président et de Vice-Président du GULQ, ainsi qu'aux cinq sièges ad personam au CVR du GULQ. Dans ce contexte, le CVR devrait devenir une équipe d'experts sous l'autorité du nouveau groupe permanent responsable des activités du GULQ.

d) Conclusions

194. Le bilan du cycle 2017–2020 est positif pour le GULQ, puisque de nouveaux pays ont rejoint le système de frais terminaux liés à la qualité de service. En 2019, 62 opérateurs désignés de Pays-membres de l'UPU ont lié leurs frais terminaux à la qualité de service de leur courrier arrivant. Le nombre de pays participant au système de lien avec la qualité de service devrait continuer d'augmenter au cours des prochaines années, la rémunération en fonction de la qualité de service étant devenue obligatoire pour tous les pays, y compris ceux qui font partie du système transitoire depuis le 1^{er} janvier 2020. Compte tenu de la décision de ne pas mettre en œuvre une structure financée par les utilisateurs conformément à ce que prévoit le Règlement général pour les groupes d'utilisateurs et comme l'a préconisé le Congrès d'Istanbul 2016, le CEP devra réattribuer ces activités aux groupes permanents pertinents lors du prochain cycle. En tant que groupe d'utilisateurs, le GULQ n'existera donc plus à partir du 1^{er} janvier 2021.

8. Commission 3 «Développement des marchés et services électroniques»

195. En 2016, le Congrès d'Istanbul a reconnu que les évolutions du marché avaient un impact significatif sur le secteur postal et qu'il était indispensable pour l'avenir des postes de s'adapter à ces évolutions. En outre, lors de l'approbation de la SPMI, le Congrès d'Istanbul a également appelé de ses vœux une approche plus intégrée afin de comprendre les synergies et de saisir les opportunités découlant des évolutions du marché liées au développement de l'économie numérique.

196. Lors de la réunion constitutive du CEP (immédiatement après le Congrès d'Istanbul), il a été décidé de créer une commission chargée de compiler les propositions de développement de marchés fondées sur les services électroniques afin d'exploiter et d'explorer les synergies entre les différentes activités et d'encourager l'innovation. Le fil rouge des propositions de travail attribuées à la Commission 3 du CEP était la compréhension des besoins du marché et la promotion de la diversification et de l'innovation sur les plans physique et numérique, pour un réseau postal moderne et durable.

197. La Commission 3 a été chargée de travailler sur plusieurs questions, telles que les services électroniques, le commerce électronique, le marketing numérique, les coupons-réponse internationaux (CRI) et la philatélie, qui sont toutes des éléments essentiels de l'activité postale. Considérant que la connaissance des marchés aide les postes à comprendre les obstacles au développement du secteur, tous les groupes de la Commission 3 ont fait des recherches et partagé leurs découvertes au profit des membres de l'UPU. La transformation numérique, la diversification, le commerce électronique, le marketing fondé sur les données et les services hybrides associant un service physique à une solution numérique, comme la philatélie électronique, faisaient partie des voies à explorer et devant faire l'objet d'une plate-forme au sein de cette Commission 3.

198. À la suite des recommandations formulées par le Congrès d'Istanbul en faveur d'un travail rationalisé et plus efficace, la Commission 3 s'est vu confier la proposition de travail 37 (Transformation numérique de l'UPU) du Plan d'activités d'Istanbul, par laquelle le CEP a été chargé d'encourager l'ensemble de ses groupes à adopter des processus et des méthodes de travail basés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour davantage d'efficacité. La Commission 3 a encouragé l'adoption d'outils de participation à distance par tous les groupes de travail du CEP en 2016 et a testé un nouvel outil de participation à distance offrant la traduction dans toutes les langues de l'UPU pour ses sessions de 2018. L'utilisation de cet outil a été une réussite et a débouché sur l'adoption de technologies de participation à distance pour l'ensemble des sessions du CEP et du CA 2019.

199. En 2016, le Congrès d'Istanbul a adopté deux résolutions et six propositions de travail qui constituaient le cœur de la mission de la Commission 3:

- Résolution C 6/2016 (Services de commerce électronique en tant qu'élément clé pour un service postal dynamique et efficace).
- Résolution C 13/2016 (Code de déontologie philatélique à l'usage des Pays-membres de l'Union).
- Proposition de travail 33 (Améliorer la chaîne de valeur en ligne pour le commerce électronique).
- Proposition de travail 34 (Services postaux électroniques).
- Proposition de travail 37 (Transformation numérique de l'UPU).
- Proposition de travail 09 (Développement du marketing direct).
- Proposition de travail 11 (Développement de la philatélie).
- Proposition de travail 12 (Fabrication et vente des coupons-réponse internationaux).

200. Les sections ci-après récapitulent le mandat, les principaux accomplissements et les conclusions des trois groupes permanents qui rendent directement des comptes à la Commission 3, à savoir le Groupe «Développement des services électroniques» (GDSE) et deux organes subsidiaires financés par les utilisateurs: Forum pour le développement du marketing direct (FDMD) et Association mondiale pour le développement de la philatélie (AMDP).

8.1 Groupe «Développement des services électroniques»

201. Les principaux mandats du GDSE figurent dans les propositions de travail 21 et 23 et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Poursuivre le développement des matériels et programmes de formation en ligne relatifs au commerce électronique et à la transformation numérique des postes et de promouvoir la culture, les compétences et l'inclusion numériques.
- 2° Consulter les régulateurs et les gouvernements en vue du partage des cadres juridiques et politiques pour garantir la reconnaissance des services postaux électroniques et soutenir la chaîne de valeur du commerce électronique.
- 3° Développer la politique et les règlements nécessaires dans les Actes de l'Union et de promouvoir les normes de l'Union concernant les services numériques pour soutenir l'interconnectivité du réseau tes de l'Union et de promouvoir les normes de l'Union concernant les services numériques pour soutenir l'interconnectivité du réseau postal numérique pour les échanges transfrontaliers de services et produits dans le cadre du commerce électronique.
- 4° Directives et recommandations pour le déploiement des services électroniques sur la chaîne de valeur du commerce électronique en ligne.
- 5° Mettre en œuvre des services postaux électroniques interopérables internationaux pour l'échange d'informations sur la chaîne de valeur en ligne du commerce électronique.
- 6° Promouvoir et soutenir la coopération et le transfert de technologie entre les Pays-membres pour le développement de services numériques internationaux communs et de plates-formes postales ouvertes pour le commerce électronique.

- 7° Soutenir l'intégration des services postaux physiques et numériques en élaborant diverses applications multicanales pour la prestation des services postaux par le biais des téléphones portables et des médias sociaux.
- 8° Analyser, recommander et fournir une assistance technique aux pays les moins avancés et aux pays en développement pour mettre en œuvre des solutions d'appui dans le cadre de la chaîne de valeur en ligne du commerce électronique.
- 9° Apporter un soutien technique et politique aux pays et aux postes.
- 10° Mener des études de marché visant à recueillir des informations sur les pratiques exemplaires et à suivre le développement des services électroniques à travers le monde.
- 11° Produire des publications bisannuelles sur le développement des services postaux électroniques.
- 12° Produire la publication bisannuelle du Radar technologique postal de l'UPU.
- 13° Promouvoir et soutenir la coopération et le transfert de technologie entre les Pays-membres pour le développement de services numériques internationaux communs et de plates-formes postales ouvertes.
- 14° Lignes directrices et recommandations pour l'établissement de politiques plus aptes à favoriser la mise en place d'un cadre juridique sûr et fiable pour la prestation des services électroniques et du service universel.
- 15° Encourager tous les groupes du CEP à adopter des processus et des méthodes de travail basés sur les TIC pour davantage d'efficacité et d'efficience.
- 16° Développer des processus sans papier sur l'ensemble du réseau postal mondial pour tous les services postaux pour permettre l'échange de données entre tous les partenaires.
- 17° Mettre en œuvre une approche visant à réduire l'utilisation du papier pour toutes les activités, en adoptant des solutions basées sur les TIC appropriées et efficaces.
- 18° Utiliser des espaces de travail numériques pour les réunions et les décisions et s'orienter vers des processus sans papier.
- 19° Fournir aux Pays-membres des solutions basées sur les TIC pour assurer une exécution efficace et rentable des programmes de travail de tous les organes de l'UPU.
- 20° Utiliser des outils et médias sociaux pour augmenter le partage des connaissances entre les membres.
- 21° Mettre en place un système d'accréditation numérique pour garantir un niveau approprié de contrôle d'accès à toutes les réunions, aux espaces de travail, aux documents et aux activités associées de l'UPU.
- 22° Élaborer les principes et les règlements nécessaires dans le cadre des Actes de l'Union et promouvoir les normes de l'Union concernant l'interconnectivité du réseau postal mondial basée sur les TIC.

a) *Livrables*

202. Afin de déterminer si le GDSE a été en mesure de remplir son mandat, 25 livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

b) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe «Développement des services électroniques»*

203. L'ambitieux programme de travail s'est avéré assez difficile à accomplir compte tenu des ressources limitées. Toutefois, après une réévaluation des priorités, le programme de travail a été révisé et des progrès significatifs ont été réalisés. Les paragraphes ci-dessous décrivent les principaux accomplissements du GDSE pendant le cycle 2017–2020.

Publications phares

204. En 2019, le rapport phare «Digital economy and postal digital activities – A global panorama» (Économie numérique et activités postales numériques – Panorama mondial) a été publié. Cette publication offre un panorama des atouts que possède le secteur postal en matière de services numériques, à savoir: la connaissance de l'évolution des besoins du marché et la capacité d'offrir des orientations et des conseils aux Pays-membres sur l'offre de services postaux numériques grâce à une étude détaillée menée sur différents aspects des services numériques, la situation du marché et les questions politiques dans les Pays-membres.

205. La troisième version du Guide de l'UPU sur le commerce électronique a été publiée; elle contient des informations actualisées et incorpore du contenu nouveau concernant les modèles d'activité de commerce électronique postal, les services de distribution et les outils. En outre, ce guide a été complété afin d'intégrer dans un même document toutes les activités de renforcement des capacités et d'assistance technique de l'UPU liées au commerce électronique. Ce guide est organisé en différentes parties pour faciliter la compréhension des concepts, des recommandations, des besoins du marché, des marchés local, régional et mondial, des éléments clés du commerce électronique, des stratégies commerciales et des modèles d'activité liés au commerce électronique ainsi que des outils pour le développement des services de commerce électronique.

206. La deuxième édition du Radar technologique postal de l'UPU a été publiée; elle évalue la perception par les opérateurs postaux des nouvelles tendances technologiques susceptibles d'avoir un impact (positif ou négatif) sur leur activité postale numérique dans le futur. Ce radar peut être considéré comme un outil permettant d'identifier de nouveaux projets stratégiques (p. ex. nouveaux pilotes ou sujets devant faire l'objet de recherches ou de contrôles supplémentaires).

Analyses ciblées

207. Le GDSE a produit toute une série d'études politiques et réglementaires dans l'objectif de sensibiliser les lecteurs au rôle des postes dans le domaine du commerce électronique et aux changements politiques et réglementaires qui permettraient de libérer leur potentiel. Ces documents ont été communiqués à la Commission 4 du CA en vue de leur évaluation et de leur examen:

- Ensemble de recommandations en matière de politique et de réglementation pour les gouvernements et régulateurs.
- Directives et document d'orientation pour la mise en œuvre des activités relatives au commerce électronique.
- Proposition en vue d'une réglementation innovante facilitant la participation du secteur postal au commerce électronique.
- Étude sur le positionnement stratégique de la poste dans le cadre du commerce électronique.

Outils d'émancipation numérique

208. Le GDSE a atteint les objectifs d'un certain nombre de livrables visant à améliorer les compétences numériques des opérateurs désignés et de leurs employés. La Turquie a apporté sa contribution en parrainant le module de formation en ligne sur le commerce électronique et la transformation numérique, conjointement avec l'Université de Boğaziçi. L'objectif de ce cours est de permettre aux participants:

- d'être informés du rôle des postes dans le commerce électronique;
- de se familiariser avec les principales tendances en matière de commerce électronique;
- d'apprendre à établir des contacts et à promouvoir la coopération entre les postes et les partenaires en matière de commerce électronique;
- d'apprendre à planifier et à élaborer une stratégie de commerce électronique;
- d'apprendre à fournir des services postaux issus du commerce électronique.

209. La préparation numérique aux fins du commerce électronique a fait l'objet d'une étude, conjointement avec le Groupe .post (GPP), ce qui a abouti à une recommandation portant sur une stratégie et un cadre de référence destiné aux opérateurs désignés qui créent, sécurisent et interconnectent des places de marché virtuelles.

210. L'échange de données est vital pour améliorer l'efficacité et l'accessibilité postales. Le fait de disposer d'une interface commune permettant aux différentes parties prenantes de la chaîne de valeur du commerce électronique de partager des données a été identifié comme un élément stratégique pour l'inclusion des postes. Le GDSE a regroupé les exigences opérationnelles des opérateurs désignés en matière d'interfaces de programmation d'application et a travaillé avec la Coopérative télématique à l'élaboration des interfaces permettant de répondre à ces besoins.

211. La publication phare sur l'économie numérique citée ci-dessus met en avant la technologie mobile comme étant un mode d'accès privilégié aux services postaux, qu'ils soient traditionnels ou innovants; cependant, il apparaît qu'un certain nombre d'opérateurs désignés ne proposent pas d'application mobile à leurs clients. Afin d'aider les opérateurs désignés à répondre aux exigences des consommateurs du commerce électronique dans la sphère mobile, le GDSE a défini les fonctionnalités de base d'une application mobile générique qui permettrait la convergence entre les services physiques et les services numériques. Une fois la faisabilité du projet établie, le GDSE a défini et publié un ensemble de spécifications techniques pour aider les opérateurs désignés à développer leur propre application mobile.

c) *Conclusions*

212. Le GDSE a produit de nombreuses publications basées sur les faits et ses documents de recherche sont axés sur l'assistance aux Pays-membres et à leurs opérateurs désignés pour le développement de leurs capacités numériques et sur la contribution qu'un opérateur désigné peut apporter à l'économie numérique. Par ailleurs, le GDSE a contribué à réduire la fracture qui existait en matière de compétences numériques grâce à l'élaboration de modules de formation en ligne sur le commerce électronique et la transformation numérique, de précieux outils de référence pour les services mobiles et d'interfaces de programmation d'application pour l'interconnexion des services entre les partenaires de la chaîne d'approvisionnement. Alors que l'économie numérique continue de se développer à un rythme soutenu, la transformation numérique des postes doit se poursuivre au cours du prochain cycle afin que celles-ci soient bien préparées et qu'elles restent pertinentes pour les consommateurs numériquement connectés.

213. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.16, 2.1.16, 3.1.6 et 3.2.4¹⁰ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées aux services électroniques pendant le cycle 2021–2024.

8.2 *Forum pour le développement du marketing direct*

a) *Mandats assignés par le Congrès*

214. Les principaux mandats du FDMD figurent dans la proposition de travail 09; il s'agit essentiellement de poursuivre la promotion du publipostage et du marketing direct dans le monde, en partenariat avec l'industrie.

b) *Livrables*

215. Afin de déterminer si le FDMD a été en mesure de remplir son mandat, 13 livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

c) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Forum pour le développement du marketing direct*

216. Dans le cadre du cycle d'Istanbul, le FDMD a fonctionné comme un organe subsidiaire financé par les utilisateurs, en rendant des comptes à la Commission 3 du CEP. S'appuyant sur son plan d'activités, il a entrepris les activités et atteint les résultats suivants:

1° *Formation et renforcement des capacités*

217. Un cours de formation en ligne a été élaboré grâce à la plate-forme TRAINPOST, en coordination avec la Direction du développement et de la coopération du Bureau international. Fondée sur le Guide du marketing direct et numérique pour les pays en développement et les pays les moins avancés, cette formation a pour but d'aider les opérateurs désignés à mieux saisir les bénéfices et les opportunités liés à l'offre de produits et de services du marketing direct et numérique et à se positionner comme des canaux de marketing direct.

218. Un séminaire de marketing direct de trois jours, qui devrait se tenir en mai 2020, a été organisé. Le thème proposé était «Rôle et pertinence du marketing direct et fondé sur les données dans l'économie numérique» et les sous-thèmes «Comment bâtir une stratégie omnicanale pour les offres postales de marketing direct» et «Comment appliquer les techniques de marketing direct dans le cadre de la transformation numérique des postes dans leurs campagnes de marketing pour leurs services». Ce séminaire, qui s'adresse aux

¹⁰ Voir CONGRÈS–Doc 14.

responsables du marketing direct auprès des opérateurs postaux et aux directeurs de marketing, traitera de ces deux aspects du marketing. **Remarque:** en raison de la situation actuelle liée à la pandémie de COVID-19, ce séminaire a été repoussé. Une série de conférences Web est en cours de préparation pour 2020. Une nouvelle date pour la tenue d'un séminaire en personne sera proposée dès qu'un tel événement pourra être organisé dans des conditions sûres.

2° *Partage de connaissances (lettres d'information, groupe LinkedIn, échange de bonnes pratiques, informations relatives au marché et panels d'experts de haut niveau)*

219 Le secrétariat du FDMD a envoyé quatre lettres d'information chaque année du cycle, en anglais et en français, à plus de 1200 abonnés. Le groupe LinkedIn «UPU–Postal Direct Marketing» s'est élargi de façon exponentielle pour compter aujourd'hui plus de 300 abonnés. Tout au long du cycle 2017–2020, le FDMD a tenu sept conférences d'experts de haut niveau à Berne, auxquelles ont participé 12 invités qui ont partagé leurs idées, leurs analyses et leurs expériences sur différents thèmes stratégiques liés au marketing direct.

3° *Exercice de restructuration – Raison d'être, options et décisions*

220. Le FDMD a lancé un exercice de restructuration afin de relever les défis en matière de ressources et de positionnement stratégique. Le rapport final de l'exercice de restructuration lancé en 2018 a été présenté lors de la session S5 en mars 2019. En se fondant sur un certain nombre de données et divers exercices de collecte d'idées, y compris l'enquête auprès des parties intéressées, les analyses de marché, et l'analyse financière et institutionnelle, le secrétariat a présenté les principales conclusions de l'exercice de restructuration en matière de positionnement du FDMD et de l'UPU. Partant de ces conclusions, le secrétariat a défini deux options pour faire face à la situation rencontrée par le FDMD sur le plan financier. L'assemblée a décidé d'approuver la première option, qui prévoit une réduction des coûts d'exploitation à compter du 1^{er} février 2020. En outre, une part importante des membres du FDMD venant du secteur privé, le positionnement stratégique des activités de marketing direct a été examiné dans le cadre d'une discussion plus vaste sur l'engagement des parties prenantes au sein de l'UPU.

4° *Recherche*

221. Entre 2007 et 2016, le FDMD a réalisé chaque année une étude sur les produits et les services de publipostage. En 2017, cette étude a été réexaminée; elle a dorénavant lieu tous les deux ans et porte également sur les produits et les services du marketing direct et numérique qui reflètent cet aspect de la mission du FDMD. À ce jour, plus de 180 opérateurs désignés ont pris part à l'étude. Selon celle-ci, 78% des opérateurs désignés proposent du publipostage adressé et 80% du publipostage non adressé.

222. Un panorama mondial sera publié en 2020; il inclura certains des principaux résultats de l'étude, une analyse historique du marketing direct et les tendances mondiales des postes et donnera des exemples de réussites postales dans le domaine du marketing direct. Ce panorama mondial contiendra également des articles, des interviews, des analyses de campagne, des études et des résultats de recherche. **[À mettre à jour]**

5° *Réseaux, sensibilisation et partenariats*

223. Dans le cadre de ses activités de sensibilisation et de réseautage, le Bureau international a été représenté lors de plusieurs événements mondiaux autour du marketing direct. Le secrétariat du FDMD a assisté à la Conférence et exposition annuelle de l'association américaine du marketing direct, a fait une intervention lors de la Conférence internationale sur le publipostage, organisée par la poste russe et a participé aux congrès de la Fédération européenne des fabricants d'enveloppes tenus en Estonie et au Portugal. Il a également pris part à la réunion conjointe de Global Alliance of Data-Driven Marketing Associations (GDMA) et de la Fédération européenne de marketing direct et interactif (FEDMA) tenue en Belgique. Cette réunion a également inclus la manifestation annuelle de la FEDMA, intitulée «Keep Calm and Foster Trust» (Rester calme et favoriser la confiance), tenue lors de la session du Parlement européen.

224. Le FDMD a par ailleurs établi des relations formelles avec GDMA, qui a signé un protocole d'accord avec l'UPU en 2019.

6° *Projet de plate-forme pour le marketing direct (étape initiale)*

225. Avec le soutien de Poste Italiane, le FDMD a lancé un nouveau projet visant à stimuler le marketing direct international entre les Pays-membres de l'UPU. Un consultant recruté pour ce projet a présenté, lors de la session S5 d'avril 2019, un rapport final sur le plan d'activités et d'exploitation pour le projet de plate-forme pour le marketing direct (DIMAP). Sur la base des informations détaillées fournies par le consultant, l'assemblée a approuvé la marche à suivre en vue de la mise en œuvre de la phase 2 du projet DIMAP. Des discussions sont encore en cours sur la manière de mettre en œuvre la phase 2 et plusieurs propositions sont étudiées par le FDMD, notamment celle d'un modèle d'investissement en capital. Lors de l'assemblée du FDMD (session S7), il a été annoncé que Poste Italiane proposait de détacher un gestionnaire de projet pour l'affecter au projet à partir de mai 2020.

7° *Autres accomplissements, gouvernance et pouvoir de décision*

226. Selon le Règlement intérieur du FDMD, le Président, les Vice-Présidents et le Comité directeur sont élus lors de la première réunion du FDMD suivant le Congrès de l'UPU. Cette élection s'est déroulée par courrier électronique après la session S1 en février 2017. En raison de la démission de deux membres du Comité directeur du FDMD, une autre élection a eu lieu lors de la session S5.

227. Pendant la session S3 en mars 2018, l'assemblée du FDMD a décidé de recommander au CEP d'apporter des modifications au Règlement intérieur qui permettraient de voter par courrier ou par courrier électronique (§ 4.3 de l'art. 3). Cette modification a été approuvée et permettra de prendre des décisions plus rapidement et de manière plus efficace ainsi que d'accroître la participation des membres.

c) *Conclusions*

228. Malgré les difficultés liées à son effectif et à ses ressources pendant le cycle 2017–2020, le FDMD a réalisé des accomplissements importants et a pu mener à bien son plan d'activités comme prévu. Les activités du FDMD devraient se poursuivre au cours du cycle 2021–2024 et tout au long du prochain plan d'activités, l'accent stratégique étant mis sur les données avec l'objectif d'accroître l'intégration du secteur privé.

229. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.21, 2.1.21, 2.2.10 et 3.1.9¹¹ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités du FDMD pendant le cycle 2021–2024.

8.3 *Association mondiale pour le développement de la philatélie*

a) *Mandats assignés par le Congrès*

230. Les principaux mandats de l'AMDP figurent dans les propositions de travail 11 et la résolution C 13/2016 et peuvent être résumés comme suit:

- 1° Développer la philatélie.
- 2° Élaborer un programme de développement de la philatélie adopté par l'AMDP.
- 3° Transformer le système de numérotation des timbres (WNS) en une plate-forme pour la vente à distance des produits philatéliques des opérateurs postaux.
- 4° Mettre en œuvre le projet de développement du WNS.
- 5° Étudier et proposer des solutions d'amélioration des nouvelles règles.
- 6° Fabriquer et vendre des CRI.

b) *Livrables*

231. Afin de déterminer si l'AMDP a été en mesure de, huit livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

¹¹ Voir CONGRÈS–Doc 14.

c) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés à l'Association mondiale pour le développement de la philatélie*

232. Le plan de travail de l'AMDP a été officiellement adopté par les opérateurs désignés en mars 2017, lors de la première réunion de l'AMDP pour le cycle en cours.

233. Pendant ce cycle, la formation a été au cœur des activités de l'AMDP. Un atelier régional de formation sur la philatélie pour les pays arabes s'est tenu à Tunis (Tunisie). Deux forums ont été organisés, l'un à Nanjing (République populaire de Chine) et l'autre à Berne, pendant une session du CEP. Des exposés ont également été présentés à la Commission «Exploitation et technologies» de l'Union panafricaine des postes (UPAP) à Tunis, ainsi que pendant le salon philatélique d'Oujda (Maroc).

234. Au cours de la même période, l'AMDP a également organisé une table ronde sur la philatélie à Melbourne (Australie) et deux conférences internationales sur la philatélie à Macao et à Wuhan (République populaire de Chine), traitant d'un grand nombre de sujets (innovation, coopération, marketing, ventes, modèles commerciaux, philatélie électronique, etc.), dans le but de promouvoir l'échange d'informations et le partage d'expérience entre opérateurs désignés. L'AMDP a également animé un stand à MilanoFil (Milan, Italie) afin de promouvoir les produits philatéliques des membres du WNS.

235. Deux classes de compétition ont été organisées pour les opérateurs désignés membres du WNS: une à Macao en 2018 et une à Wuhan en 2019. En ce qui concerne le cycle à venir, des discussions ont lieu sur l'organisation d'une compétition dans le cadre d'une exposition de timbres.

236. En tant que centre d'expertise de la philatélie et compte tenu des résultats du groupe de travail 3 de l'AMDP, dirigé par la Fédération de Russie, le Bureau international a publié une étude détaillée sur l'état du marché mondial de la philatélie pour les Pays-membres de l'UPU. De la même manière, une étude sur la possibilité de créer une boutique en ligne pour les opérateurs désignés a été menée par le groupe de travail 1 de l'AMDP, dirigé par l'Uruguay. Enfin, le groupe de travail 2, dirigé par la Tunisie, a mené une étude visant à identifier les priorités en matière de formation parmi les opérateurs désignés.

237. Afin de lutter contre les problèmes de timbres illicites, le Bureau international a publié cinq circulaires sur le sujet; le Bureau international et l'AMDP continuent de défendre les intérêts (et de protéger les revenus) des opérateurs désignés au travers du WNS.

238. Pour améliorer l'efficacité de l'AMDP, un nouveau Règlement intérieur a été approuvé par le CA en octobre 2019. Il prendra effet en 2021, au début du cycle d'Abidjan.

239. Au Bureau international, le bulletin d'échange de timbres entre les opérateurs désignés (conformément à l'art. 2 du Règlement de la Convention) a continué d'être émis. Les opérateurs désignés sont satisfaits de la version en ligne. À la fin du cycle d'Istanbul, plus de 4 millions d'articles de philatélie avaient été échangés grâce à ce système.

240. Pour terminer, l'accent a été mis sur la promotion des CRI, en particulier grâce à des éditions spéciales et à la participation aux expositions philatéliques de Macao et de Wuhan. Une étude interne est en cours, qui vise à rationaliser la production et la gestion des CRI.

c) *Conclusions*

241. La refonte du site Web du WNS lui a apporté un design totalement nouveau, plus moderne, ainsi que des fonctions de recherche améliorées. L'objectif est toujours d'accroître les recettes de la philatélie pour les opérateurs désignés grâce à une meilleure promotion de leurs timbres d'affranchissement auprès des clients.

242. Il est également nécessaire de poursuivre les activités régionales de l'AMDP dans le domaine de la formation.

243. L'approbation officielle du nouveau Règlement intérieur de l'AMDP sur la base du projet de document élaboré devrait offrir à l'AMDP un cadre pour l'amélioration de son efficacité.

244. Une étude est en cours concernant les solutions possibles pour l'augmentation des revenus extrabudgétaires de l'UPU grâce aux activités philatéliques. Cette étude est principalement axée sur la possibilité que l'UPU émette des timbres d'affranchissement, cette décision devant être prise au niveau politique.

245. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.2, 2.3.1, 2.3.2 et 3.3.1¹² seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées à la philatélie et aux coupons-réponse internationaux pendant le cycle 2021–2024.

9. Commission 4 «Services financiers postaux»

246. En 2016, le Congrès d'Istanbul a pris note du document CONGRÈS–Doc 42 (Nouvelle vision des services postaux de paiement) et a adopté trois propositions de travail. L'un des principaux objectifs de la Commission 4 était de développer de nouveaux produits de paiement compétitifs basés sur les nouvelles technologies, ainsi que de promouvoir la transition des mandats de poste sur support papier aux mandats de poste électroniques, d'élargir le réseau postal mondial de services de paiement électronique et de promouvoir la marque PosTransfer de l'UPU.

247. Le Congrès d'Istanbul a adopté trois propositions de travail qui constituent le cœur de la mission de la Commission 4:

- Proposition de travail 29 (Étendre le réseau postal mondial de paiement électronique de l'UPU (WEPPN)).
- Proposition de travail 44 (Développement des services postaux de paiement (et potentiellement d'autres services financiers postaux) et inclusion financière).
- Proposition de travail 14 (Gestion du Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing).

248. Par ces propositions, le CEP était chargé:

- d'étendre le système PPS*Clearing à de nouveaux utilisateurs, en particulier à ceux qui font partie du WEPPN de l'UPU, et, le cas échéant, d'adapter ce système aux besoins de nouveaux adhérents;
- d'encourager les Pays-membres et les opérateurs désignés à développer des services postaux de paiement électronique de qualité, efficaces, fiables, sécurisés et abordables;
- de faciliter l'augmentation du nombre d'opérateurs désignés utilisateurs du WEPPN et de points d'accès au réseau de services postaux de paiement électronique;
- d'encourager le développement de l'interconnexion entre opérateurs désignés;
- de promouvoir l'utilisation des services postaux de paiement dans le domaine du commerce électronique;
- de poursuivre le développement et l'amélioration du Recueil opérationnel en ajoutant une nouvelle série de procédures et de formules normalisées pour les services postaux de paiement à usage intérieur et international;
- de poursuivre le développement du cadre multilatéral pour les services postaux de paiement;
- de créer des normes techniques et des normes de qualité de service pour les services postaux de paiement électronique;
- de renforcer et d'encourager la coopération avec des partenaires des secteurs public et privé en vue de développer le WEPPN et de promouvoir sa connexion avec d'autres réseaux et fournisseurs;
- de gérer le développement de la marque collective de l'UPU;
- de promouvoir la mise en œuvre et le développement de services financiers basés sur compte (services d'épargne, etc.) dans les Pays-membres de l'UPU;
- de favoriser la fourniture de services financiers directement par les opérateurs désignés ou en partenariat avec des banques, des institutions de microfinance ou des opérateurs de téléphonie mobile en vue de promouvoir l'inclusion financière des populations;
- d'informer et de conseiller les Pays-membres de l'UPU et leurs opérateurs désignés sur les services financiers, notamment pour ce qui est de leur rapport avec l'inclusion financière;

¹² Voir CONGRÈS–Doc 14.

- d'aider le CA à encourager les Pays-membres à adhérer à l'Arrangement concernant les services postaux de paiement et à participer activement aux activités y relatives en vue d'intégrer l'Arrangement dans la Convention postale universelle;
- de veiller à la participation active du nouveau Groupe Postransfer (GPT) à l'application des décisions du Congrès d'Istanbul dans le domaine du développement des services postaux de paiement;
- de soutenir le développement et la mise en œuvre de la nouvelle vision des services postaux de paiement en facilitant la création du cadre réglementaire nécessaire afin de permettre l'ouverture du WEPPN à de nouveaux acteurs du secteur postal élargi.

249. Outre les accomplissements de ses trois groupes, les principales réalisations de la Commission 4 du CEP sont les suivantes:

- Élargissement du WEPPN à 78 membres pour former un réseau combiné de plus de 370 000 sites, pour la plupart connectés en ligne. En moyenne, on compte environ 62 000 habitants pour un bureau de poste permanent. Ce chiffre montre le rôle potentiel que les opérateurs postaux pourraient jouer en soutenant le processus d'inclusion financière.
- Mise en place du GPT: celui-ci compte aujourd'hui 36 membres.
- Développement du Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing avec 26 membres actifs.
- Mise en œuvre de la marque PosTransfer de l'UPU: la marque Postransfer de l'UPU a été enregistrée auprès des autorités suisses pendant le quatrième trimestre de 2014, ainsi qu'auprès de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle et de l'Organisation africaine de la propriété intellectuelle. Elle est désormais enregistrée dans plus de 110 pays. Au début de 2017, la licence pour l'utilisation de la marque de l'UPU a été finalisée, avec des conditions de qualité de service et de tarification approuvées.
- Forum de l'UPU «Adapter les services financiers postaux à l'économie numérique»: ce forum a été organisé par la Commission 4 et le Bureau international au siège de l'UPU le 4 avril 2019, dans l'objectif de mener des discussions sur les nouvelles solutions numériques de pointe, en vue de leur possible adoption future par la communauté de l'UPU, et de soutenir le développement de l'activité des opérateurs désignés au cours des années à venir. Il a donné aux représentants des postes, à leurs partenaires, aux organisations internationales et aux institutions financières l'occasion d'échanger leurs points de vue sur les moyens permettant d'améliorer l'accès aux services financiers grâce au réseau postal et de tirer profit des tendances, des technologies et des services émergents, tels que les chaînes de blocs, l'identité numérique et les cryptomonnaies. Pendant le forum, les postes ont été appelées à s'affranchir de leur passé de mutation lente et accélérer le rythme de l'innovation: l'UPU peut devenir un centre d'expertise en matière de transformation numérique pour la communauté postale.
- Finalisation et publication en 2018 de l'accord multilatéral pour les services postaux de paiement électronique, en parallèle des normes de qualité de service pour les services postaux de paiement électronique.
- Actualisation et mise en œuvre au cours du cycle du Recueil électronique des services postaux de paiement et du système de réclamation électronique concernant les services financiers (FEIS).

9.1 «Réglementation et normes»

a) Mandats assignés par le Congrès

250. Les principaux mandats assignés au Groupe «Réglementation et normes» (GRN) sont les suivants:

- Développer le cadre multilatéral des services postaux de paiement.
- Créer des normes techniques et de qualité de service pour les services postaux de paiement électronique.
- Développer un système de rémunération lié à la qualité de service pour les services postaux de paiement.
- Proposer des amendements à l'Arrangement concernant les services postaux de paiement pour en faire un Acte permanent de l'Union.
- Proposer des modifications aux Actes de l'Union en faveur de l'ouverture du réseau aux acteurs du secteur postal élargi.

b) *Livrables*

251. Afin de déterminer si le GRN a été en mesure de remplir son mandat, six livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

c) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe «Réglementation et normes»*

252. Les résultats des activités menées par le GRN sont les suivants:

- Arrangement concernant les services postaux de paiement et son Règlement: à la suite du Congrès d'Istanbul, le GRN a pris note des modifications approuvées par le Congrès quant à l'Arrangement concernant les services postaux de paiement. Il a ensuite soumis les propositions correspondantes visant à modifier le Règlement de cet Arrangement, lesquelles ont été approuvées par le CEP 2016.1. Le GRN a également étudié les propositions concernant l'élimination des mandats sur support papier. Toutefois, il a été décidé de reporter la mise en œuvre de ces propositions, car certains pays échangent encore des mandats de poste sur support papier et auraient besoin de plus de temps pour effectuer les changements nécessaires à l'adoption de mandats exclusivement électroniques. Le GRN et le GPT ont été chargés d'étudier la possibilité d'ouvrir le WEPPN de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi. Les propositions correspondantes seront présentées au Congrès d'Abidjan.
- Accord multilatéral pour les services postaux de paiement électronique: une version révisée de l'Accord multilatéral pour les services postaux de paiement électronique a été élaborée avec la participation des membres du GRN, du GPT et d'autres Pays-membres de l'UPU. La version finale a été approuvée en 2018. Ce travail a déjà conduit 20 pays à signer l'accord, et de nombreux autres ont l'intention de le faire, en particulier des pays rejoignant le WEPPN.
- Normes de qualité applicables aux services postaux de paiement: le GRN a contribué à l'élaboration des normes de qualité applicables aux services postaux de paiement, avec le soutien du GPT. La version finale de ces normes a été approuvée en 2018. Elles s'appliquent à l'ensemble du WEPPN et comprennent les exigences et les évaluations minimales pour la fourniture des services postaux de paiement.
- Guide opérationnel pour les services postaux de paiement: ce guide a été élaboré et approuvé en 2017, puis publié en ligne. Il a deux grands objectifs: aider les opérateurs désignés qui ne proposent pas de services postaux de paiement et améliorer les aspects organisationnels et opérationnels des services postaux de paiement fournis par les opérateurs désignés qui ont besoin de développer leurs services. Ce guide est également un outil d'appui à la création de services postaux de paiement qui aide des opérateurs désignés à lancer leur activité/mettre en place leurs services postaux de paiement.

c) *Conclusions*

253. Le GRN a contribué de manière significative à l'amélioration des services postaux de paiement au travers des modifications apportées à l'Arrangement concernant les services postaux de paiement et à son Règlement, de la mise à jour de l'Accord multilatéral pour les services postaux de paiement électroniques et de l'actualisation des normes de qualité de service pour les services postaux de paiement électronique. Ce travail devrait se poursuivre au cours du prochain cycle pour permettre le développement de tous les aspects relatifs aux services postaux de paiement de l'UPU, en particulier en ce qui concerne l'ouverture du réseau et le développement des relations avec les acteurs du secteur postal élargi.

254. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de travail 1.2.11¹³ sera présentée lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées au développement des normes et règlements financiers pendant le cycle 2021–2024.

9.2 *Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing*

a) *Mandats assignés par le Congrès*

255. Le mandat du Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing est le suivant:

- Favoriser le développement, le financement et la gouvernance du système PPS*Clearing.

¹³ Voir CONGRÈS–Doc 14.

- S'assurer du bon fonctionnement du système PPS*Clearing, notamment de la sécurité des règlements effectués entre opérateurs désignés résultant de l'exécution des mandats postaux de paiement et de leur rémunération réciproque.
- Faciliter les règlements par la participation au système PPS*Clearing.
- Réduire les coûts administratifs relatifs aux règlements.
- Mieux gérer les risques liés aux règlements.

b) *Livrables*

256. Afin de déterminer si le Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing a rempli son mandat, six livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

c) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing*

257. Les principales réalisations du Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing sont les suivantes:

- Projet pilote lancé en 2012 et confirmé lors de la session 2015.1 du CA, le Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing a débuté avec 24 opérateurs désignés.
- La première assemblée générale du groupe s'est tenue le 10 février 2016, lors de la session 2016.1 du CEP, dans le but d'élire le Comité directeur, le Président et le Vice-Président du groupe.
- À cette occasion, le rapport d'activités de 2016 du Groupe PPS*Clearing et son budget provisoire ont été approuvés par l'assemblée générale du Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing et la session du CEP 2016.1 du CEP.
- Pendant la session 2017.2 du CEP, certaines propositions de modifications du Règlement intérieur visant principalement à clarifier les objectifs du groupe d'utilisateurs et les rôles de l'assemblée générale et du Comité directeur, ainsi qu'à mettre à jour les procédures d'admission et d'exclusion, ont été approuvées.
- Depuis, grâce aux nombreuses activités marketing et promotionnelles qu'il a menées, le Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing a accueilli de nouveaux membres, principalement d'Europe et d'Afrique. Cet élargissement s'est traduit par une augmentation du volume de factures gérées par le système PPS*Clearing, et donc du montant total des compensations.

c) *Conclusions*

258. Le Groupe d'utilisateurs PPS*Clearing a contribué de manière significative à faciliter les règlements entre opérateurs désignés découlant de l'exécution des mandats postaux de paiement, et la sécurisation de leur rémunération réciproque. Ce travail devrait se poursuivre au cours du prochain cycle afin de permettre à d'autres opérateurs désignés de bénéficier de ce service. L'accent devrait être placé sur l'amélioration de certains aspects techniques du système de compensation, tels que la mise en œuvre de cycles de compensation plus courts et la possibilité de gérer tous les types de services financiers postaux.

259. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de travail 1.3.2¹⁴ sera présentée lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées au développement du système PPS*Clearing pendant le cycle 2021–2024.

9.3 *Groupe Postransfer*

a) *Mandats assignés par le Congrès*

260. La mandat du GPT était le suivant:

- Mettre en œuvre la vision du WEPPN en tant que véritable réseau mondial de services postaux de paiement électronique assurant une excellence de bout en bout et pouvant être interconnecté avec d'autres réseaux.

¹⁴ Voir CONGRÈS–Doc 14.

- Promouvoir et faciliter la coopération entre les membres du Groupe Postransfer et les partenaires pour collaborer au développement du réseau postal mondial de paiement électronique.
- Promouvoir l'accès au WEPPN.
- Promouvoir la coopération entre ses membres afin de développer une plate-forme mondiale intégrée de paiements postaux.
- Encourager le développement d'applications novatrices sur le WEPPN.
- Comblent les écarts de développement en créant une plate-forme mondiale intégrée de paiements postaux également accessible aux pays les moins avancés et aux pays en développement.
- Proposer des principes, règles et normes relatifs au WEPPN à l'approbation des organes compétents de l'UPU.
- Garantir le développement opérationnel et commercial des services postaux de paiement des membres du GPT, et notamment le développement des réseaux intérieurs permettant de soutenir les politiques d'inclusion financière à l'échelle nationale.
- Favoriser des processus décisionnels souples dans le cadre de la mise en œuvre des applications de paiement électronique postal.

b) Livrables

261. Afin de déterminer si le GPT a rempli son mandat, six livrables lui ont été assignés. À la fin du cycle 2017–2020, tous avaient été réalisés.

c) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe Postransfer

262. Les principales réalisations du GPT sont les suivantes:

- Recueil électronique des services postaux de paiement: le recueil a été actualisé en 2017 grâce aux informations de plus de 80 pays et est disponible en ligne.
- Système de réclamation électronique concernant les services financiers (FEIS): le FEIS a été mis à jour en 2018 et des tests ont été réalisés par les membres du groupe en 2018 et 2019. Sept opérateurs désignés sont encore en phase de test, car des problèmes technologiques empêchent les formulaires d'être préremplis automatiquement; ces problèmes devraient être résolus avec le déploiement complet de la plate-forme d'interconnexion de l'UPU.
- Développer le réseau postal mondial de paiement électronique (WEPPN) de l'UPU: des progrès significatifs ont été réalisés quant au développement et à l'extension du WEPPN. En raison du développement des échanges, en grande partie au niveau interrégional, amplifié par la mise en œuvre de services postaux de paiement redynamisés sous la marque PosTransfer, le nombre de couloirs actifs sur le WEPPN est passé à 402 en 2019. Il convient cependant de noter que certains couloirs sont «saisonniers» et ne deviennent des couloirs que lorsqu'il y a des transactions (ces transactions ayant lieu seulement à certaines périodes de l'année). Le WEPPN s'est développé et compte aujourd'hui 78 utilisateurs.
- Marque collective de l'UPU: la marque collective de l'UPU (PosTransfer) est dorénavant déposée dans plus de 110 pays. La licence pour l'utilisation de la marque de l'UPU a été finalisée au début de 2017, à la suite de l'approbation des conditions de qualité de service et de tarification par les organes de l'UPU lors de la session 2017.1. Aujourd'hui, 12 pays sont signataires de cet accord.
- Évolutions technologiques: la plate-forme d'interconnexion de l'UPU, finalisée en juillet 2017, a été mise en place par les partenaires de connexion de la poste du Burundi. La suite logicielle IFS a été examinée afin de la rationaliser et d'en réduire les coûts de mise en œuvre et de fonctionnement. Par conséquent, la nouvelle suite logicielle IFS contient le seul système IFS, installé sur les sites des opérateurs désignés ou en tant que solution en nuage (à la place d'IFS.post), et une connexion directe des opérateurs désignés au moyen des services Web (API) à la plate-forme d'interconnexion de l'UPU (qui remplace STEFI). À ce jour, la migration de 10 opérateurs désignés d'IFS.post vers IFS Cloud a été réalisée. Ces opérateurs désignés bénéficient désormais de fonctionnalités supplémentaires, comme des services du régime intérieur et une connexion aux bureaux de poste, sans les limitations précédentes comme la nécessité d'acheter/d'installer une clé de sécurité pour chaque système connecté.

- Développement de nouveaux produits et services: pour les paiements liés au commerce électronique, des services d'envois contre remboursement ont été créés et inclus dans la toute dernière version de la suite logicielle IFS. Quinze couloirs utilisent désormais un service d'envois contre remboursement, principalement dans des pays de la CEI, ainsi que dans quelques pays d'Europe du Sud et d'Afrique. Les points de vente mobiles sont déployés dans trois pays: le Burundi, le Cameroun et Madagascar.
- Solutions mobiles: en 2017, un appel d'offres concernant les systèmes de paiement mobiles et les services financiers numériques a été lancé en vue de l'acquisition (potentiellement en partenariat avec des fournisseurs de services mobiles ou de technologies financières) de solutions de services de paiement mobiles et de porte-monnaie électronique pour les opérateurs désignés. À la clôture de ce processus d'appel d'offres, à la mi-2017, des propositions avaient été reçues de la part de 18 soumissionnaires. Toutefois, étant donné que les tarifs demeuraient trop élevés pour l'UPU et les opérateurs désignés et qu'aucun des fournisseurs n'était présent dans toutes les régions de l'UPU, la décision a été prise de ne retenir aucun fournisseur et de clôturer l'appel d'offres. À l'heure actuelle, il est envisagé qu'une solution de paiement mobile soit développée par le CTP. Dans un premier temps, cette solution permettra aux clients de préremplir les formulaires de transaction pour ensuite terminer la transaction au bureau de poste. Elle sera étendue dans un second temps pour inclure un service de porte-monnaie électronique et de compte bancaire.
- Actions régionales: pendant ce cycle, plusieurs ateliers régionaux ont été organisés: trois en Asie (région Asie/Pacifique et îles du Pacifique), deux dans la région Afrique (un pour les pays anglophones et un pour les pays francophones), trois dans la région des pays arabes, deux dans les pays de la Communauté des États indépendants (CEI), un dans la région des Caraïbes et un en Amérique latine. Ces 12 ateliers ont conduit à la préparation de 75 plans d'action nationaux diffusés et suivis avec l'aide des Coordinateurs régionaux de projet de l'UPU. Tous les plans nationaux sont adaptés à la situation de chaque pays quant à la fourniture de services postaux de paiement électronique et comprennent toutes les actions nécessaires au développement de services postaux de paiement de qualité. Le projet relatif à la qualité de service des services postaux de paiement, lancé en 2016 et cofinancé par la France et l'UPU, s'est poursuivi. À ce jour, 36 missions auprès de 26 opérateurs désignés des régions d'Afrique et d'Asie/Pacifique ont été menées dans le cadre de ce projet. Ces missions sont axées sur l'évaluation et l'amélioration de la qualité de service, l'amélioration ou la création de services à la clientèle, la gestion de la qualité de service, la gestion quotidienne des liquidités et la reddition des comptes, les mesures de sécurité et l'utilisation des outils de l'UPU en matière de qualité de service (IFS, système de contrôle de la qualité pour les finances (QCS Finance), Recueil électronique des services postaux de paiement, système de gestion de trésorerie et FEIS).
- Membres du GPT: le GPT compte actuellement 36 membres.
- Ouverture du réseau: le GPT et le GRN ont approuvé les principes relatifs à la connexion des acteurs du secteur postal élargi, dans le but de rédiger et de proposer les amendements nécessaires aux Actes de l'Union pour permettre l'extension du WEPPN aux pays expéditeurs clés. Ces principes ont été adoptés par le CEP à sa session 2019.2. Ils jetteront les bases des propositions du Congrès relatives à la modification de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement et des autres Actes de l'Union pour permettre aux acteurs du secteur postal élargi de se connecter au WEPPN.

c) *Conclusions*

263. Les activités du GPT ont grandement contribué au développement du WEPPN grâce à la mise en place de nouveaux produits et outils relatifs aux services postaux de paiement. Les travaux devraient se poursuivre lors du prochain cycle pour veiller au développement de tous les aspects des services postaux de paiement de l'UPU (services basés sur les technologies mobiles, commerce électronique, Recueil électronique des services postaux de paiement et système FEIS notamment), ainsi qu'au renforcement des relations avec d'autres parties prenantes.

264. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.18, 2.1.19 et 2.2.9¹⁵ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées à PosTransfer pendant le cycle 2021–2024.

¹⁵ Voir CONGRÈS–Doc 14.

III. Organes faisant rapport direct au Conseil d'exploitation postale

10. Coopérative EMS

a) Mandats assignés par le Congrès

265. Les mandats de la Coopérative EMS, qui relève du CEP, figurent dans la résolution C 4/2016 du Congrès d'Istanbul:

- Continuer, dans le cadre de la stratégie de l'UPU, à assumer ses responsabilités quant aux questions d'ordre opérationnel, commercial, technique et économique relatives à l'EMS, en ayant compétence pour formuler et modifier les recommandations concernant l'EMS et établir les normes EMS, compte tenu des directives des organes de l'UPU.
- Présenter un rapport annuel au CEP et, le cas échéant, au CA.

b) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés à la Coopérative EMS

Adhésion

266. Le nombre de membres de la Coopérative EMS a progressivement augmenté, passant de 173 en 2011 à 182 en 2020.

Augmentation des volumes d'échange

267. Au niveau mondial, le nombre d'envois EMS exportés est passé de 66 millions en 2016 à 70,5 millions en 2018, ce qui représente une hausse de plus de 7%. Toutefois, au cours des huit premiers mois de 2019, le volume des exportations EMS a diminué d'environ 15% par rapport à la même période en 2018, principalement à cause de la forte baisse du volume des envois EMS de Hongkong, Chine, vers la République populaire de Chine.

Plan d'activités de la Coopérative EMS pour 2017–2020 – Réalisations

Colloques EMS destinés aux cadres supérieurs

268. La Coopérative EMS propose une plate-forme stratégique permettant à la direction générale de ses membres de discuter de l'avenir de l'EMS, des stratégies d'accroissement des parts de marché et des pratiques exemplaires. Entre 2017 et 2019, 15 colloques régionaux EMS ont été organisés. Ceux tenus en 2019 étaient axés sur les perspectives régionales concernant la vision de l'EMS à l'horizon 2024.

Informations sur le marché

269. La Coopérative EMS a publié 49 études entre 2017 et 2019, couvrant un large éventail de sujets à caractère stratégique, tels que les stratégies de tarification, les tendances du marché du courrier express à l'échelle mondiale et régionale, et des études de marché aux niveaux régional et mondial. Tous ces documents peuvent être consultés par les membres de la Coopérative EMS (www.ems.post/en/reports/market-intelligence-reports).

Communication et site Web de la Coopérative EMS

270. Tout au long de 2017, 2018 et 2019, dans le souci de renforcer davantage la marque EMS et de promouvoir le réseau à l'échelle mondiale, la Coopérative EMS a publié des actualités sur ses membres et leurs activités, notamment les initiatives ayant permis de développer le service EMS et d'améliorer les résultats en matière de service (www.ems.post/en/news-events/news). Six bulletins d'information *EMS Link* (accessibles sur la page Web www.ems.post/en/news-events/ems-link) ont été publiés, traduits et diffusés aux membres chaque année. Entre 2017 et 2019, l'Unité EMS a publié 61 actualités. Des changements ont été apportés au site Web de la Coopérative EMS afin de mieux servir les membres et les clients du réseau EMS.

Normes et évaluation

271. Chaque trimestre, tous les membres reçoivent un rapport détaillé décrivant leurs résultats individuels ainsi qu'un récapitulatif des résultats de l'ensemble des autres opérateurs EMS.

272. La Coopérative EMS produit en outre 18 types de rapports de performance mensuels conçus pour améliorer les résultats. Ceux-ci contiennent les résultats relatifs aux principaux indicateurs de performance, ainsi que de nombreux détails concernant l'exploitation. Des fiches d'évaluation trimestrielles sont également produites; elles mesurent les résultats par rapport aux conditions préalables et aux critères d'octroi de récompenses en matière de performance. Des fiches de paiement trimestrielles sont également générées aux fins de la rémunération en fonction des résultats.

273. Les membres de la Coopérative EMS ont approuvé les normes EMS pour 2019, qui relevaient à 80% l'objectif associé à la norme concernant la mise en œuvre du plan de rémunération en fonction des résultats. Ils ont également approuvé les normes EMS pour 2020, qui prévoyaient, en ce qui concerne la transmission des données, que les données de suivi soient transmises dans un délai de six heures après que l'événement a eu lieu. Ces normes prévoient en outre que le logo EMS soit exclusivement utilisé pour les envois EMS.

274. En 2018, la Coopérative EMS a évalué l'application par les membres de normes telles que EMSEVT V3, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des messages ITMATT. Ces informations permettent de vérifier si les membres répondent aux exigences les plus récentes du marché.

275. En 2019, l'Unité EMS a mis l'accent sur l'élaboration et la production de nouveaux rapports et l'outil EMS SMART. Les rapports les plus importants, ceux sur la rémunération en fonction des résultats, sont déjà en cours de production, et les rapports mensuels et trimestriels ont été publiés. Un nouvel outil de suivi doté de tableaux de bord et de fonctionnalités d'analyse de l'information a été lancé sur la base de données en temps réel.

Normes de distribution, d'exportation et de transport

276. L'utilisation de normes de distribution validées garantit une évaluation des résultats en matière de distribution aussi précise que possible et ouvre la voie à une participation au plan EMS de rémunération en fonction des résultats.

277. La Coopérative EMS continue de valider les normes d'exportation et de transport.

Plan de rémunération en fonction des résultats

278. Durant la période allant de 2017 à novembre 2019, 19 nouveaux accords bilatéraux ont été signés en matière de rémunération en fonction des résultats – ce qui porte le nombre total des accords bilatéraux à 641, et 22 opérateurs ont signé l'accord multilatéral de rémunération en fonction des résultats, portant le nombre total de signataires à 86. Ainsi, 4059 liaisons sont couvertes par un accord sur la rémunération en fonction des résultats.

Accord standard EMS et Procédures EMS

279. L'Accord standard EMS a été adopté par 161 opérateurs EMS: 131 sur une base multilatérale et 30 sur une base bilatérale. Il s'agit d'opérateurs membres et non membres de la Coopérative EMS. La liste complète des signataires est disponible à l'adresse www.ems.post/en/service-guidelines/standard-agreement-procedures (identifiant EMS requis). Les propositions de modification des procédures EMS pour 2019 ont été approuvées par les membres de la Coopérative EMS. Ces modifications portaient entre autres sur un nouveau logo, qui devrait remplacer l'ancien logo EMS d'ici à 2021.

Ateliers mondiaux EMS

280. En 2017, 54 participants se sont réunis pour examiner les stratégies visant à améliorer la performance de bout en bout et du service de transport.

281. Soixante-huit participants représentant 31 opérateurs désignés se sont réunis à Berne les 11 et 12 octobre 2018 afin de définir la stratégie concernant la Coopérative EMS pour le prochain cycle. Les participants sont convenus que la vision pour l'EMS à l'horizon 2024 consiste à offrir aux clients un réseau mondial EMS de bout en bout, un service de distribution à délai garanti et une visibilité totale.

282. En 2019, 45 participants travaillant pour 27 opérateurs désignés se sont réunis les 10 et 11 octobre pour examiner les stratégies EMS de marketing et de vente et ont fourni aux membres des outils et des études de cas réussies pour aider les membres EMS à mettre au point un plan de marketing EMS.

Recueil opérationnel EMS

283. Le Recueil opérationnel EMS est mis à jour chaque trimestre par 135 à 145 opérateurs en moyenne. Au cours du premier trimestre de 2019, les îles Vierges britanniques ont actualisé les données les concernant pour la première fois.

Tendances concernant les résultats des membres de la Coopérative EMS en 2018

284. Les résultats en matière de distribution dans les délais, qui sont maintenant mesurés à l'aide de la nouvelle méthode EMSEVT V3, ont atteint 88% en 2018. Ces résultats ont cependant diminué à la fin de l'année. Ils sont influencés par les membres traitant des volumes importants. Ceux-ci sont suivis de très près en raison de leur impact majeur sur le réseau.

285. Le critère de la qualité en matière de réponse du service à la clientèle se base sur la moyenne de trois indicateurs de performance; ses résultats se sont significativement améliorés pour atteindre 90% en 2018, après que ce critère est devenu un indicateur de performance clé en 2017. La transmission dans les délais s'est améliorée et est passée à 95% grâce aux améliorations réalisées par les opérateurs traitant des volumes importants. Le projet pilote sur l'établissement de rapports de bout en bout a été achevé. La Coopérative EMS évalue de nouveaux indicateurs de performance clés conformément au nouveau plan d'activités 2017–2020 de la Coopérative EMS. Tous les membres s'efforcent d'améliorer l'ensemble des indicateurs de performance clés.

Service à la clientèle

286. En 2019, l'Unité EMS a mis l'accent sur l'élaboration d'un nouveau système de service à la clientèle EMS – i-Care, qui fournira des solutions modernes pour traiter les réclamations et pourra s'appliquer à d'autres produits de l'UPU. i-Care, disponible en plusieurs langues, affiche les données de suivi et de localisation, est flexible, envoie des notifications opérationnelles et peut s'interconnecter avec des systèmes nationaux.

Transport et douanes

287. La Coopérative EMS a continué de mettre à jour la page du site Web consacrée à la chaîne logistique dans le but, d'une part, de favoriser l'amélioration des opérations EMS relatives au transport et aux douanes selon les pratiques exemplaires (p. ex. augmentation des échanges électroniques de données entre les postes et leurs différents partenaires) et, d'autre part, de mettre à disposition les directives conjointes OMD–UPU (www.ems.post/en/performance-excellence/ems-supply-chain/customs).

Programme d'amélioration

Évaluation des performances et atelier sur l'amélioration des performances

288. En 2017, la Coopérative EMS a effectué 13 évaluations des performances dans toutes les régions. En 2017 et 2018, elle a organisé 18 ateliers EMS pour 482 participants de 246 opérateurs désignés, et huit ateliers EMS pour 209 participants de 110 opérateurs désignés ont eu lieu en 2019.

Récompenses du service EMS

289. De 2016 à 2018, 121 membres de la Coopérative EMS ont atteint ces niveaux et reçu des récompenses en matière de performance et des distinctions en matière de service à la clientèle.

290. Grâce à la plate-forme TRAINPOST, qui est accessible à tous les Pays-membres de l'UPU, la Coopérative EMS forme aussi les non-membres.

Vingtième anniversaire de la Coopérative EMS

291. En 2019, la Coopérative EMS a célébré son 20^e anniversaire et le Président a présenté les principales réalisations accomplies par les membres de la Coopérative EMS sur les vingt dernières années qui ont contribué à l'augmentation de plus de 150% du volume d'échanges sur le réseau EMS. Il a présenté un marché

dont les perspectives sont favorables sur les vingt prochaines années et a invité les membres à s'engager à atteindre les objectifs en matière de qualité, à mettre en œuvre les nouvelles améliorations de service et à collaborer afin de renforcer le réseau EMS.

Mission future de la Coopérative EMS – Nouveaux rapports et système de service à la clientèle

292. L'objectif concernera l'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux rapports de la Coopérative EMS et d'un nouveau système de service à la clientèle améliorés en collaboration avec tous les membres de la Coopérative EMS.

c) Conclusion

293. La vision de la Coopérative EMS pour 2024 est de constituer un réseau postal mondial proposant un service dont les délais de distribution sont garantis de bout en bout et dont la visibilité est totale. Sa mission est de promouvoir la coopération entre les membres pour leur permettre de proposer à leurs clients, dans le monde entier, un service EMS normalisé, fiable et de grande qualité, à un prix concurrentiel favorisant la croissance.

294. Comme cela apparaît clairement dans le présent rapport, la Coopérative EMS a déjà démontré l'intérêt qu'elle représente pour l'amélioration des services exprès au profit des clients postaux dans le monde entier. Grâce au soutien continu de l'Union et à l'approbation de la résolution du Congrès concernant la Coopérative EMS qui sera soumise au Congrès d'Abidjan, qui suggère pour l'essentiel que la gestion et le financement des activités EMS de l'Union se poursuivent conformément au modèle appliqué depuis sa création, la Coopérative EMS sera en mesure de continuer d'apporter une contribution précieuse à la réalisation de la mission de l'Union.

295. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.12, 1.2.8, 1.3.5, 2.1.13, 2.2.5, 2.3.9, 3.1.5, 3.2.3 et 3.3.4¹⁶ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées à la Coopérative EMS pendant le cycle 2021–2024.

296. Pour en savoir plus sur les réalisations de la Coopérative EMS, voir le document CEP CEMS AG 2020.1–Doc 3.

11. Fonds pour l'amélioration de la qualité de service

a) Mandats assignés par le Congrès

297. Après avoir célébré le 15^e anniversaire de la mise en œuvre du FAQS, le Congrès d'Istanbul a approuvé l'adoption d'une nouvelle source de financement, le fonds commun, destinée à renforcer le réseau postal mondial et l'infrastructure de la chaîne logistique et à mettre l'accent sur les projets transversaux pour accélérer la transition inévitable des opérateurs désignés vers l'écosystème du commerce électronique. S'appuyant sur l'expérience et les enseignements tirés des quinze dernières années, le Congrès a décidé de réinventer le modèle actuel du FAQS afin de faciliter l'accès au nouveau Fonds. De nouveaux éléments ont été ainsi adoptés, tels que l'élargissement du champ des projets finançables pour y inclure des éléments cruciaux du commerce électronique (p. ex. les petits colis jusqu'à 2 kg et l'infrastructure de la chaîne logistique postale), des projets ciblant à la fois le courrier entrant et le courrier sortant et, plus important encore, un mécanisme indépendant d'évaluation de l'impact qualitatif et quantitatif des projets du FAQS sur le réseau postal mondial.

298. Afin de garantir l'efficacité du FAQS, le Congrès a préconisé de transférer les fonds non utilisés des pays du groupe IV accumulés lors du cycle d'Istanbul vers le nouveau fonds commun à compter de 2026.

299. La résolution C 9/2016 du Congrès d'Istanbul a prolongé la durée du FAQS jusqu'au 31 décembre 2028 pour permettre la mise en œuvre complète des éléments du nouveau modèle. Les mandats du Congrès tels que stipulés dans la proposition de travail 38 du Plan d'activités d'Istanbul chargent le CA, le CEP et le Conseil du FAQS d'apporter un appui au Bureau international pour:

- Modifier, actualiser et mettre en adéquation les règles et procédures du FAQS pour y intégrer des éléments du nouveau modèle et du fonds commun.

¹⁶ Voir CONGRÈS–Doc 14.

- Introduire des améliorations structurelles pour stimuler l'efficacité et l'efficience du FAQS.
 - Modifier et améliorer les procédures de comptabilité et de facturation du FAQS pour garantir leur efficacité et leur précision.
 - Élaborer un mécanisme d'évaluation des incidences pour établir un lien entre les résultats des projets du FAQS et les améliorations de la qualité du service du réseau postal international.
- b) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Fonds pour l'amélioration de la qualité de service*

Élaboration des règles et procédures pour le nouveau modèle du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service

300. L'équipe spéciale conjointe CA/CEP a été créée pour élaborer les règles et les procédures visant à soutenir le nouveau modèle du FAQS, ainsi que le fonds commun. Les statuts de la gouvernance du FAQS (Acte de fiducie) ont été remplacés par un Règlement intérieur et par l'ajout d'une nouvelle section spécifique au fonds commun. L'un des éléments les plus importants de l'approche descendante a été le processus de hiérarchisation des projets du fonds commun.

301. Le Règlement intérieur, le Manuel de gestion des projets et le Manuel de gestion financière du FAQS ont été approuvés par le CA et le CEP lors de la session S2 en 2017 et ont pris effet le 1^{er} janvier 2018.

Formation et activités promotionnelles

302. Conformément aux mandats du Congrès qui visent à mettre en place de nouvelles modalités de contribution et à améliorer les processus pour le nouveau modèle, une approche intégrée de formation entre le FAQS et le programme ORE a été adoptée pendant ce cycle. Au total, 10 ateliers de formation couvrant l'ensemble des régions ont été organisés. Ces ateliers pratiques de formulation de projets concordaient avec les feuilles de route régionales du programme ORE, qui prévoient des activités de formation du FAQS plus efficaces.

303. Le Conseil du FAQS s'est également lancé dans un plan régional de développement et de promotion dans lequel des plans de développement spéciaux ont été élaborés pour chaque opérateur désigné conformément à son plan d'action nationale. Au total, le Conseil du FAQS a approuvé 125 projets; le tableau ci-dessous montre leur répartition par type.

Évaluation des projets et récompenses du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service

304. Afin d'exécuter les mandats du Congrès portant sur les mécanismes d'évaluation de l'impact, le Conseil du FAQS a modifié les règles et les procédures d'évaluation des projets du FAQS: premièrement, en développant des indicateurs de performance clés normalisés pour les projets; deuxièmement, en utilisant des systèmes d'évaluation de la qualité de service validés par le CEP et, troisièmement, en remaniant la méthodologie employée par les évaluateurs. Au total, entre 2017 et 2019, 34 projets ont été évalués grâce à la méthodologie remaniée.

305. Conformément aux changements apportés à la méthodologie d'évaluation, le système de notation a été révisé. Ce nouveau système a été utilisé pour attribuer les récompenses du FAQS à 25 projets pendant les trois premières années du cycle.

Hiérarchisation des projets du fonds commun

306. Deux projets du fonds commun classés comme prioritaires, dont un sur la saisie, la transmission et la conformité des données électroniques préalables et l'autre sur le développement du GMS, ont été approuvés par le CEP pour le cycle d'Istanbul. Suite à une étude de faisabilité sur le projet relatif aux données électroniques préalables, il a été recommandé de créer des applications mobiles pour la saisie de données, aussi bien pour les utilisateurs d'Android que les utilisateurs d'iPhone, ainsi que des kiosques CDS pour compléter la saisie de données et les capacités de transmission des opérateurs désignés. La première proposition de projet du fonds commun sur la saisie, la transmission et la conformité des données électroniques préalables bénéficiant à 74 opérateurs désignés de toutes les régions confondues a été approuvée par le Conseil du FAQS en février 2020 pour un budget de 2,84 millions d'USD. L'objectif de ce projet est d'accélérer la mise en œuvre du système de déclaration en douane pour permettre l'échange de messages ITMATT entre les opérateurs désignés participants et avec leurs partenaires postaux. Ce projet est essentiel pour permettre aux

Pays-membres de l'UPU de respecter les exigences réglementaires internationales qui entreront en vigueur à partir de janvier 2021. Les futurs projets du fonds commun s'appuieront sur les résultats de ce projet pour développer la pleine capacité des opérateurs à échanger des données électroniques préalables.

307. Le deuxième projet du fonds commun, qui porte sur le développement du GMS, sera présenté pour examen par le Conseil du FAQS et soumis pour approbation lors de sa réunion 2020.2, prévue en milieu d'année. Son objectif est la mise à niveau du système GMS existant (pour le suivi des lettres) grâce à l'élaboration d'un nouveau concept applicable aux petits paquets et adapté à l'essor du commerce électronique et qui permettrait aux opérateurs désignés du monde entier de saisir cette opportunité d'avenir.

Synergie du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service – Plan de gestion des risques

308. Des orientations formelles en matière de collaboration ont été élaborées entre le FAQS et les programmes de gestion des risques pour aider les pays qui ont subi des dommages matériels dus à des catastrophes naturelles. Parmi les domaines de collaboration identifiés et approuvés entre les deux programmes, on compte l'appel à dons et la mise en œuvre de projets de rétablissement des services postaux par l'intermédiaire du FAQS, sous l'égide du Conseil du FAQS. À cet égard, la somme de 102 000 USD a été récoltée grâce aux dons de six opérateurs désignés (Inde, Indonésie, Madagascar, Malaisie, Sri Lanka et Thaïlande), qui ont mobilisé de l'argent issu de leurs avoirs du FAQS pour aider les pays des Caraïbes touchés par les ouragans *Irma* et *Maria*.

Chiffres clés

Contributions

309. Les contributions du FAQS se sont élevées à 39 063 415 USD entre janvier 2017 et le 31 décembre 2019, alors que, pour le fonds commun, la facturation accélérée pour 2018 et 2019 s'est élevée respectivement à 2 475 860 USD et à 2 529 447 USD. Le capital du FAQS au 31 décembre 2019 s'élevait à 73 806 326 USD (bilan provisoire).

310. Le tableau ci-dessous montre le nombre et le type de projets approuvés pendant le cycle d'Istanbul entre janvier 2017 et décembre 2019:

Domaines d'activité du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service

<i>Principaux domaines statistiques</i>	<i>Nombre de projets</i>	<i>Pourcentage des projets</i>	<i>Budget total du FAQS (USD)</i>	<i>Pourcentage du budget</i>
<i>CDS</i>				
Installation du système de déclaration en douane – CDS	14	11,2	891 622	2,4
<i>Processus de contrôle de la qualité et de la sécurité</i>				
Évaluation de la qualité de service	8	6,4	6 714 973	18,2
Sécurité	15	12,0	3 004 588	8,1
IPS et IPS Light	17	13,6	1 341 713	3,6
<i>Exploitation et équipement postal</i>				
Réorganisation des bureaux d'échange/ centres de tri	5	4,0	3 298 593	8,9
Transport et acheminement	37	29,6	6 753 658	18,3
Distribution du courrier	18	14,4	4 495 278	13,4
Automatisation des guichets/ modernisation des bureaux de poste	4	3,2	467 234	1,3
<i>Autres (systèmes d'information, codes postaux, systèmes de coûts, machines de tri, etc.)</i>				
Autres projets	7	5,6	9 526 494	25,8
Total	125		36 944 154	

c) *Conclusions*

311. Le cycle d'Istanbul a été un moment décisif pour le FAQS, car une nouvelle source de financement a été créée et le modèle du FAQS qui existait depuis quinze ans a été remanié. Le Conseil du FAQS, en collaboration avec le Bureau international, s'est lancé dans un plan ambitieux pour inciter les opérateurs désignés de chaque région à mettre en œuvre des projets susceptibles d'accroître les capacités de leur chaîne logistique. Pour le cycle à venir, le travail consistera à donner au plus grand nombre possible d'opérateurs désignés, voire à la totalité de ces opérateurs, les moyens de mettre en œuvre les projets CDS et de les rendre conformes aux obligations réglementaires ou juridiques internationales d'ici à 2021.

312. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.4, 1.2.2, 1.3.4 et 2.1.7¹⁷ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées au FAQS pendant le cycle 2021–2024.

12. Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing

a) *Mandats assignés par le Congrès*

313. Le Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing et son système de compensation et de règlement sont régis par le Règlement intérieur et le Règlement de compensation applicables. Le Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing se compose de trois organes: une assemblée générale, un comité directeur et un secrétariat. Toutes les questions relatives aux règlements et à la comptabilité sont du ressort du Bureau international. Le fonctionnement du groupe est entièrement autofinancé et son budget est couvert par les cotisations annuelles de ses membres.

314. Le principal objectif du Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing est d'offrir à ses membres un moyen efficace et peu coûteux pour régler leurs comptes postaux internationaux à l'aide d'un système regroupant les transactions et calculant le montant des règlements.

b) *Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing*

315. Le Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing a connu une croissance régulière; il totalise aujourd'hui 48 membres dans le monde entier, ce qui représente une augmentation de 20% par rapport à 2016.

316. En 2019, le montant des transactions gérées par le système s'est élevé à plus de 165 millions DTS.

317. Le secrétariat a activement veillé au bon déroulement des activités de marketing. Certains nouveaux outils de communication ont été créés et remis aux membres potentiels.

c) *Conclusions*

318. Le principal objectif du Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing sera de continuer à fournir aux membres un système peu coûteux garantissant la sûreté des paiements et la réduction des frais bancaires et administratifs. La promotion des avantages du système devrait permettre d'attirer de nouveaux membres.

319. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de travail 1.3.1¹⁸ sera présentée lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées au Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing pendant le cycle 2021–2024.

13. Coopérative télématique

a) *Mandats assignés par le Congrès*

320. Le mandat de la Coopérative télématique se fonde sur les résolutions C 27/1994 du Congrès de Séoul, C 52/1999 du Congrès de Beijing, C 66/2004 du Congrès de Bucarest, C 53/2008 du 24^e Congrès, tenu à Genève, C 59/2012 du Congrès de Doha et C 5/2016 du Congrès d'Istanbul.

¹⁷ Voir CONGRÈS—Doc 14.

¹⁸ Voir CONGRÈS—Doc 14.

321. La vision de la Coopérative télématique consiste à être le fournisseur privilégié d'applications et de services technologiques en matière d'exploitation de la chaîne logistique postale. La Coopérative télématique fournit, par l'intermédiaire du CTP, des applications et des services de pointe, de bonne qualité et à un prix abordable à tous les participants de la chaîne logistique postale, quel que soit leur niveau de développement, et soutient l'innovation, l'intégration et l'inclusion.

Adhésion

320. Le nombre de membres de la Coopérative télématique a progressivement augmenté, passant de 150 en 2015 à 159 en 2019.

b) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés à la Coopérative télématique

321. Les principales réalisations de la Coopérative télématique sont présentées ci-après, par domaine:

– Réseau informatique postal, POST*Net:

- À la fin de 2019, 173 opérateurs désignés échangeaient des messages EDI pour des envois de la poste aux lettres, des colis et/ou des envois EMS, et 71 opérateurs désignés échangeaient des paiements postaux.
- Le nombre de messages EDI envoyés par le réseau POST*Net est passé de 69,7 millions en 2015 à 190,7 millions en 2019, ce qui représente une augmentation de plus de 273%.

– Solutions pour le courrier:

- Développement de plusieurs versions d'IPS, dans la droite ligne du plan annuel de développement (IPS 2016, IPS 2017, IPS 2018 et IPS 2019) et conformément aux besoins des utilisateurs, aux décisions du CEP et à celles du GN pendant cette période.
- Élaboration d'un système national de back-office pour la gestion du courrier et d'une interface avec IPS pour le traitement du courrier international au niveau du pays. Ce travail de développement a été réalisé à la demande d'un membre de la Coopérative télématique, mais en utilisant une approche générique. Le système postal national (DPS) peut ainsi être exploité par tous les utilisateurs d'applications de l'UPU créées par le CTP.
- Développement de plusieurs versions du logiciel CDS, qui permet la saisie et la transmission des déclarations douanières électroniques, ainsi que le traitement des décisions douanières en lien avec ces déclarations (CDS 2016, CDS 2017, CDS 2018 et CDS 2018 SP1); déploiement du logiciel CDS dans le cadre du projet SECUREX, mis en place par le programme «Fonds pour l'amélioration de la qualité de service» de l'UPU.
- Création d'une application mobile pour les données électroniques préalables qui permet à l'expéditeur de fournir une copie électronique des formules de l'UPU CN 22 et CN 23 avant de remettre son envoi à la poste; L'application sera déployée sur les dispositifs mobiles des expéditeurs via des plates-formes en ligne d'applications ou directement par les postes.
- Développement continu de la plate-forme des données de masse de l'UPU, qui permet de stocker, de gérer, d'analyser et de recouper des quantités importantes de messages EDI. Sur cette plate-forme, on trouve déjà des rapports sur les données de masse du système de contrôle de la qualité (QCS) et le système intégré d'établissement de rapports sur la qualité, des rapports douaniers sur le message EDI ITMATT, Kahala Post Group (KPG-ECO, KPG-TP) et la Coopérative télématique des postes de la région Asie/Pacifique (BPMS), et des rapports du groupe postal PRIME.
- Définition des conditions tarifaires des services et solutions informatiques de l'UPU (POST*Net Mail, POST*Net Gateway, QCS Mail, Système de gestion des réclamations concernant la chaîne logistique (SCIS) l'interface de programmation d'applications publiques) pour les acteurs prioritaires du réseau postal élargi, tels que les douanes, les compagnies aériennes et les agents de traitement au sol. Ces acteurs paieront un supplément de 10% sur les droits de douane facturés aux membres de la Coopérative télématique.

– Solutions financières:

- Développement de plusieurs versions d'IFS, dans la droite ligne du plan annuel de développement (IFS 4.17, IFS 4.21, IFS 4.50), conformément aux besoins des utilisateurs et aux décisions du CEP.

- Disponibilité de la plate-forme d'interconnexion de l'UPU (UPU-IP), hébergée sur des serveurs du CTP. Grâce à cette plate-forme, il est possible de se connecter à tous les partenaires postaux, conformément à la nouvelle vision des services postaux de paiement de l'UPU pour la période 2017–2020.
 - Production, à partir de la fin de novembre 2016, du système de contrôle de la qualité pour les finances (QCS Finance), fondé sur une plate-forme de données de masse (hQCS).
 - Publication de la version 1.00.001 du système de gestion de trésorerie (Cash Management System (CMS)) le 16 janvier 2017. Cette application Web permet l'enregistrement de toutes les opérations de guichet et la création de rapports de rapprochement de trésorerie (soit pour tous les bureaux de poste, soit pour chaque bureau de poste/guichet).
- Services électroniques avancés: le Groupe d'utilisateurs des services électroniques avancés (GUSEA) compte 120 membres. Les activités du GUSEA sont axées sur les projets d'identification par radiofréquence. Le GUSEA a collaboré avec le programme «Système de contrôle mondial» et se concentre sur les aspects pratiques et techniques de l'identification par radiofréquence.
- Commerce électronique: mise en place des interfaces de programmation d'applications publiques. Depuis 2017, le CTP travaille en étroite collaboration avec le GPP sur la création d'interfaces de programmation d'applications destinées au commerce électronique. Il s'agit de créer des interfaces pour que les acteurs du commerce électronique puissent utiliser les applications IPS, CDS et IFS. Tous les systèmes informatiques de l'UPU seront dotés d'un nombre croissant d'interfaces ouvertes afin de faciliter leur intégration dans chaque environnement informatique postal.
- Solutions en matière d'exploitation et d'appui:
- Les services, l'infrastructure et les processus de développement du nuage du CTP ont été certifiés conformes à la norme ISO 27001:2013 sur les systèmes de management de la sécurité de l'information.
 - Le CTP a décidé de transférer le service d'appui de deuxième niveau au Centre d'appui mondial. Pour assurer ce service, plusieurs candidats ont été recrutés à Montevideo. Ce service sera accessible les jours de semaine, huit heures par jour.
 - Les experts du CTP ont mis en place un nouveau système de gestion des demandes, qui comprend un portail permettant aux postes de suivre leur demande et de recevoir une notification quand celle-ci a été transférée à un niveau d'appui supérieur. Ce système sera mis en place à la fin de 2019. Le CTP a également créé un système de gestion du portefeuille de projets, qui sera lui aussi mis en place à la fin de 2019.
- Projets avec le Bureau international:
- Amélioration de la gouvernance informatique (mise en œuvre des recommandations des vérificateurs extérieurs avec la création du comité consultatif de l'informatique du Bureau international) et de l'infrastructure informatique dans le cadre du Congrès d'Istanbul 2016 et des Congrès extraordinaires d'Addis-Abeba 2018 et de Genève 2019, respectivement).
 - Développement d'applications pour plusieurs directions/programmes du Bureau international (système de gestion de projets SIGA, système d'enregistrement en ligne des délégués, système d'évaluation des performances pour le personnel du Bureau international (prototype), participation au projet de refonte du site Web de l'UPU). Par ailleurs, développement continu de plusieurs applications permettant aux opérateurs désignés de consulter les publications de l'UPU en ligne et de mettre à jour les informations les concernant (Guide de l'exportation postale, Recueil de la poste aux lettres, Recueil des colis postaux, Recueil opérationnel EMS, recueils électroniques pour le système électronique de gestion des listes de codes concernant les normes (SCMS), GMS STAR et services postaux de paiement, listes des adresses des chefs et des fonctionnaires supérieurs des entités postales) et refonte du système des frais terminaux utilisé par FAQs Finance.

c) *Conclusions*

324. Les domaines prioritaires pour la Coopérative télématique devraient notamment être les suivants:

- Sur la base des principes directeurs de ce cycle (non-discrimination et transparence; partage équitable des coûts fondé sur le RNB; vocation non lucrative; approches génériques et réalistes; confidentialité; protection et sécurité des données), la stratégie informatique de la Coopérative télématique intégrera les principes suivants dans son travail pour faire en sorte que les produits et services correspondent aux objectifs et répondent efficacement aux besoins de la stratégie de l'UPU:
 - Adaptabilité: les produits et les services seront élaborés de manière à répondre à plusieurs besoins différents, afin qu'une même solution puisse être facilement adaptée aux besoins d'un nouvel acteur. Un élément de développement expérimental (validation de principe et prototypes) sera nécessaire pour appuyer ce principe.
 - Adaptabilité: les produits et les services seront élaborés grâce à des méthodes qui font participer davantage la clientèle, permettant de répondre plus rapidement aux demandes de nouvelles fonctionnalités, et conçus pour être mis en production sans une interruption trop longue.
 - Modularité: les produits et les services seront élaborés en modules pour pouvoir être utilisés à des fins ciblées et précises. Ils pourront s'adapter à différentes plates-formes. Les tarifs pourront aussi être adaptés en proposant des services et produits «à la carte», où l'on ne paie que ce qu'on utilise.
 - Interopérabilité: la conception des produits et services sera axée sur l'échange de données. Cela signifie que les moyens qui permettront d'intégrer efficacement des solutions informatiques externes seront des éléments essentiels de l'architecture des produits.
- La nouvelle stratégie de l'UPU pourrait élargir l'éventail des parties prenantes. Les activités de développement seront axées sur les domaines suivants afin que les principes directeurs de la Coopérative télématique soient respectés:
 - Sécurité: l'intégrité des données et la protection des données économétriques et personnelles seront des axes clés de l'élaboration de produits et de services. Les normes internationales relatives à la gestion sûre des données seront respectées.
 - Réseaux: les partenaires de la chaîne logistique postale (compagnies aériennes, douanes, agents de traitement au sol) et les partenaires commerciaux utilisent des réseaux informatiques pour l'échange de données. L'accent sera mis sur l'intégration du réseau informatique postal, POST* Net, et de ces réseaux, afin de garantir l'interopérabilité au niveau du réseau, plutôt que de créer des points de connexion multiples. Par ailleurs, le même principe s'appliquera pour les réseaux informatiques régionaux.
 - Utilisabilité: les produits et les services de l'UPU comportent de plus en plus de procédures pouvant être réalisées par les clients et le personnel postal sur le terrain. Une interface pratique et une conception fondée sur l'expérience des utilisateurs sont les éléments clés d'une exploitation réussie. L'utilisabilité sera donc une composante essentielle de l'architecture des produits et des services conçus.

325. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 2.2.12, 2.2.13 et 3.3.5¹⁹ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées à la télématique pendant le cycle 2021–2024.

14. .POST

a) *Mandats assignés par le Congrès*

326. Le mandat du GPP figure dans la résolution C 43/2012 et la proposition de travail 35 (Développement de .POST) du Plan d'activités d'Istanbul, il consiste à superviser la mise en œuvre des responsabilités prévues par l'accord de parrainage de .POST conclu entre l'UPU et ICANN, entré en vigueur en 2012.

¹⁹ Voir CONGRÈS–Doc 14.

327. La vision du GPP est de faire en sorte que le secteur postal soit perçu comme une composante essentielle de l'économie numérique mondiale et que les gouvernements soient connectés.

328. La mission du GPP est de développer le domaine .POST pour qu'il représente le secteur postal sur Internet, d'obtenir des services postaux basés sur Internet et de promouvoir l'innovation, l'intégration et l'inclusion d'activités postales sur le Web basées sur le domaine .POST.

329. Ensemble, la vision et la mission constituent l'orientation générale applicable au GPP et au développement de .POST.

b) Principales réalisations relatives à l'exécution des livrables assignés au Groupe «.post»

330. Le plan d'activités du GPP pour 2020, approuvé par le CEP, détaille les actions stratégiques visant à exploiter les principaux avantages de .POST:

- Visibilité et image de marque: accroître la visibilité des services postaux augmente la valeur commerciale de l'entreprise.
- Confiance et sécurité: les cyberprotections offertes par .POST renforcent la confiance dans les sites Web postaux.
- Accès aux nouveaux marchés: rehausser le profil des services postaux bien au-delà des frontières nationales.
- Innovation en matière de modèle d'activité – Environnement numérique sécurisé pour permettre de nouveaux modèles d'affaires numériques.

331. En tant qu'organe subsidiaire financé par les utilisateurs, le GPP est entièrement financé par des contributions extrabudgétaires au titre du deuxième pilier versées par les Pays-membres de l'UPU et les organisations agréées du secteur privé. Au cours des quatre dernières années, 57 Pays-membres et huit organisations du secteur privé ont versé des contributions pour que l'UPU exploite et développe le domaine .POST. Au 1^{er} janvier 2020, le GPP comptait parmi ses membres 41 pays et une organisation privée.

332. Depuis son lancement lors du Congrès d'Istanbul, le domaine .POST s'est beaucoup développé; il regroupe aujourd'hui 78 noms de domaine enregistrés par plus de 25 membres de l'UPU, principalement dans des pays en développement et parmi les moins développés, qui utilisent .POST pour leur présence sur le Web (sites Web d'entreprise, messagerie électronique, services postaux sécurisés et boutiques en ligne du commerce électronique).

333. Le Bureau international a fait appel à des spécialistes d'Internet extérieurs pour fournir des services liés à l'enregistrement de noms de domaine, aux registres DNS, à la sauvegarde de données DNS et à la surveillance de la cybersécurité pour apporter un appui à l'enregistrement de noms de domaine de l'UPU et de ses membres. L'équipe .POST du Bureau international, chargée de l'appui aux opérations et au développement, formule des suggestions pour l'enregistrement de noms de domaine courts, facilement mémorisables, pertinents au niveau mondial et adaptés aux moteurs de recherche, pour améliorer la visibilité des membres sur Internet.

334. Le GPP et son Comité directeur ont suivi un programme complet d'activités s'articulant autour de quatre domaines prioritaires et ont obtenu les résultats suivants:

- 1° Faire entrer les postes dans l'ère d'Internet:
 - Approbation d'une politique de gestion du domaine .POST améliorée permettant d'élargir l'enregistrement des noms de domaine et de répondre aux besoins des acteurs du secteur postal élargi.
 - Présentation lors de divers ateliers régionaux pour permettre aux opérateurs désignés d'utiliser .POST dans le but d'accroître leur présence sur Internet dans le cadre du projet de préparation opérationnelle pour le commerce électronique de l'UPU.
 - Participation au déploiement du projet de développement régional de l'UPU concernant la transformation numérique et la diversification des services postaux. Dans le cadre de ce projet régional, .POST facilite la présence des postes sur Internet à l'ère de l'économie numérique, notamment dans les pays en développement.

- 2° Renforcer la confiance dans les services postaux numériques:
- Mise en place d'un contrôle de la cybersécurité vingt-quatre heures sur vingt-quatre pour faire en sorte que .POST soit le domaine de premier niveau le plus sûr pour les postes.
 - Approbation de politiques de sécurité renforcées pour TLS/https et DMARC (messagerie électronique) afin d'améliorer la sécurité des sites Web .POST consultés par le public et de réduire la cybercriminalité liée au courrier électronique pour les postes.
 - Approbation de procédures de gestion des incidents pour limiter les abus et les fraudes sur .POST.
 - Collaboration avec le groupe de travail sur la sécurité informatique de la Commission 1 du CEP afin d'explorer le sujet de la cybersécurité sur .POST et la façon dont les services de contrôle de .POST peuvent aider le secteur postal sur Internet.
 - Création d'un nouveau site Web (www.register.post) pour les services d'enregistrement sur .POST. L'objectif de ce nouveau site Web, adapté aux appareils mobiles, est de devenir une ressource plus conviviale pour la clientèle.
- 3° Faciliter le développement des services électroniques transfrontaliers intégrés entre les membres:
- Élaboration et approbation de la norme S68 PostID pour l'interconnectivité des initiatives nationales d'identification électronique (e-ID) visant à promouvoir un cadre de confiance mondial fédéré.
 - Pilotage du service de messagerie sécurisé upusec.post entre tous les membres de l'UPU et le Bureau international.
 - Aide aux membres du GPP de toutes les régions pour créer des boutiques de philatélie en ligne sous le domaine .POST (p. ex. stamps.tz.post, stamps.uy.post, stamps.zw.post). Le GPP a apporté un appui à l'AMDP en travaillant sur des recommandations et des orientations destinées à tous les membres de l'AMDP pour qu'ils créent leurs propres boutiques de philatélie en ligne en tirant parti de la sécurité et de l'image de marque offerts par .POST.
 - Les sites Web de commerce électronique ont aussi remporté un franc succès, plusieurs Pays-membres en ayant créé un pour soutenir les petites et moyennes entreprises locales proposant leurs produits en ligne .POST a contribué au cadre de l'UPU pour les places de marché virtuelles en encourageant l'intégration/la recherche de produits sur plusieurs boutiques postales en ligne.
- 4° Être utile à la communauté postale élargie:
- Le CA et le CEP ont approuvé l'ouverture de .POST aux pays non membres de l'UPU et aux nouveaux groupes d'utilisateurs, l'ensemble des acteurs du secteur postal élargi ayant ainsi accès à ce service, dans le respect des conditions contractuelles de ICANN.
 - Souhaitant multiplier les circuits de commercialisation des domaines, le Bureau international a entamé des relations formelles avec des bureaux d'enregistrement accrédités par ICANN afin de diversifier les services fournis à la communauté .POST élargie.
 - Le partenaire des services de registre .POST a mis en œuvre une procédure d'intégration des bureaux d'enregistrement et a établi la liste des informations nécessaires relatives aux bureaux d'enregistrement potentiels pour l'accréditation et l'attribution des noms de domaine.

c) *Conclusions*

335. Face aux cyberattaques de plus en plus nombreuses contre l'infrastructure postale, notamment par rançongiciel, le domaine .POST offre à l'UPU, à ses membres et aux acteurs du secteur postal élargi des solutions pour limiter les risques associés à ces menaces.

336. Le GPP a renforcé les capacités des postes dans le domaine des services basés sur Internet, tout en les aidant à améliorer leur profil en ligne et à accroître leur sécurité. Avec l'appui continu des Pays-membres, .POST peut aider les postes à évoluer pour être présentes sur Internet, sûres et accessibles à tous les clients. Les priorités pour le futur sont les suivantes:

- Consolider l'élargissement de .POST afin que l'ensemble du secteur postal adopte ce domaine pour sa présence sur Internet.
- Améliorer la visibilité et l'image de marque des services postaux sur Internet.

- Faire en sorte que les services postaux soient accessibles sur Internet et renforcer la confiance dans ces services.
- Promouvoir l'innovation numérique autour des valeurs de .POST.

337. En 2020, l'UPU élargira les possibilités d'enregistrement pour permettre l'utilisation de noms géographiques et géopolitiques dans les noms de domaine .POST, ainsi que l'utilisation de noms commerciaux. Cela contribuera à faire de .POST un domaine attractif et de premier choix pour les activités postales basées sur Internet.

338. En 2022, l'accord de parrainage sur .POST conclu entre l'UPU et ICANN pour une durée de dix ans devra être renégocié. Le GPP devra se questionner et formuler des recommandations sur l'avenir de cet accord, ainsi que sur la poursuite de la responsabilité du domaine de premier niveau .POST. Le Bureau international fournira l'appui juridique, administratif et opérationnel nécessaire pour permettre la réflexion et la prise de décisions concernant l'avenir de cet espace sur Internet important pour le secteur postal.

339. Compte tenu de ce qui précède, les propositions de travail 1.1.15 et 2.2.8²⁰ seront présentées lors du Congrès d'Abidjan afin de garantir la poursuite du développement et de la mise en œuvre des activités liées au domaine .POST pendant le cycle 2021–2024.

Berne, le 26 mai 2020

²⁰ Voir CONGRÈS–Doc 14.