

LES INDICATEURS POSTAUX

RESULTATS 2016 DE L'UPU

**DIRECTION DES ACTIVITES POSTALES (DAPO)
DEPARTEMENT DES MARCHES ET RECLAMATIONS**

Abidjan, le 29 septembre 2017

...

SOMMAIRE

Contexte

Définitions

- ❑ L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).
- ❑ L'indice de développement des services électroniques postaux.

Maturité des activités postales en 2016 dans le monde

- ❑ L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).
 1. Résultats par zone géographique
 2. Focus sur la Côte d'Ivoire
- ❑ L'indice de développement des services électroniques postaux.
 1. Résultats par zone géographique
 2. Focus sur la Côte d'Ivoire

Conclusions et Recommandations

CONTEXTE

- ❑ Citer la loi et quelques articles donnant à l'ARTCI la mission de gérer les activités postales.
- ❑ Cela a induit une réorganisation de l'ARTCI avec la création d'une Direction des Activités Postales en charge de piloter la régulation dans le secteur postal.
- ❑ La tenue de la prochaine UPU en Côte d'Ivoire en 2020 est un véritable défi à relever après l'échec de l'organisation en 2004 et 2010.

DEFINITIONS

L'UPU utilise 2 principaux indicateurs pour évaluer et classer annuellement les Etats-membres en matière de développement des services postaux:

- **L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).**
- **L'indice de développement des services électroniques postaux.**

DEFINITIONS

L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).

1. Définition:

L'indice intégré pour le développement postal (2IDP) de l'UPU est un indice composite offrant une image synthétique du développement postal dans le monde dont les résultats 2016 couvrent 170 pays.

- Il révèle non seulement les performances relatives des postes à travers le monde, mais aussi les meilleurs moyens de parvenir à l'excellence pour ce qui est de l'infrastructure postale.
- C'est un outil pour les décideurs politiques, les régulateurs, les postes nationales et d'autres acteurs du secteur postal désireux de comprendre le rôle que peuvent jouer les services postaux à l'ère du commerce électronique.
- Il est mesuré à travers 4 composantes principales : fiabilité, accessibilité, pertinence et résilience.

2. Objectifs principaux:

- ▶ Evaluer le développement des services postaux à l'échelle mondiale.
- ▶ Mesurer la maturité numérique dans chaque Etats membres en matières de développement des activités postales.

DEFINITIONS

L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).

3. Méthode d'évaluation de l'indice (2IDP).

Quatre critères de développement postal ont servi à calculer les performances par pays. Chaque critère est noté sur 100 :

- i. **la fiabilité**: la qualité des services postaux

- i. **l'accessibilité**: évalue la connectivité mondiale offerte aux clients

- ii. **la pertinence**: vente et compétitivité sur le marché (demande pour le portefeuille de Services diversifié)

- iii. **la résilience**: savoir faire face aux changements et aux transformations de l'environnement postal, durabilité (modèle économique durable).

DEFINITIONS

L'indice de développement des services électroniques postaux

1. Définition:

- ▶ L'indice de développement des services électroniques postaux vise à comprendre l'état de développement des services électroniques postaux et s'intéresse à leurs moteurs ainsi qu'à leurs incidences sur l'activité postale.
- ▶ Les services électroniques postaux les services que les postes fournissent à leurs clients finaux par le biais des technologies de l'information et de la communication (TIC). Internet est le principal canal de prestation des services électroniques
- ▶ L'utilisation des TIC dans le seul objectif d'automatiser le processus postal interne, telle que l'utilisation de machines de tri, n'entre pas dans le cadre de cette étude.

2. Objectifs principaux:

Cet indice vise plusieurs objectifs. Il a pour but :

- ▶ d'analyser l'état de développement des services électroniques postaux dans le monde;
- ▶ D'évaluer le développement et l'importance stratégique des services électroniques postaux au niveau mondial;
- ▶ De Comparer le développement des services électroniques postaux dans les Pays-membres de l'UPU;
- ▶ De Déterminer et analyser l'impact des facteurs clés éventuels ayant une incidence sur le développement des services électroniques postaux

DEFINITIONS

L'indice de développement des services électroniques postaux

3. Méthode d'évaluation:

L'indice de développement des services électroniques postaux s'évalue à travers 3 indices principaux, notés chacun sur 1 ou sur 100:

- i. Indice (1) concerne l'étendue des services électroniques proposés par pays.
- ii. Indice (2) concerne l'environnement extérieur se base sur une évaluation des indicateurs permettant de dépeindre les contraintes extérieures (qui sont d'ordres technologique, légal/réglementaire, mais aussi liés au marché/à la concurrence)
- iii. Indice (3) concerne l'environnement d'innovation rend compte du développement réel des services électroniques postaux.
- iv. Indice (4) concerne l'indice global qui est composé de la somme des trois précédents indices avec des poids spécifiques, soit :

$$\text{Indice 4} = 50\% \times \text{indice (1)} + 40\% \times \text{indice (2)} + 10\% \times \text{indice (3)}$$

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).

1. Performance par zone géographique en 2016

Développement postal- Comparaisons et objectifs	Indice intégré pour le développement postal				
	Score 2IDP (max 100)	Score de fiabilité (max 100)	Score d'accessibilité (max 100)	Score de pertinence (max 100)	Score de résilience (max 100)
Score moyen global	38.6	47.8	43.4	11.6	50.2
Afrique	25.4	30.9	26.5	0.1	46.5
Amérique latine et Caraïbes	24.5	26.3	31.1	2.9	41.6
Asie/Pacifique	38.9	52.0	47.7	13.3	41.0
Europe de l'Est et CEI	55.1	74.7	58.7	12.2	67.5
Région arabe	27.5	33.4	37.3	0.6	41.4
Pays industrialisés	67.4	79.4	68.2	44.3	66.1

- Il existe une grande disparité entre les régions du monde.
- L'Afrique avec les pays de l'Amérique Latine, reste les régions les moins développés en matière de développements postaux.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).

2. Analyse des résultats 2016 de l'indice 2IDP

- les écarts de développement postal entre régions sont relativement importants.
- Les régions les plus performants ont tous des activités relativement diversifiées et mondialisées. Ils sont aussi extrêmement fiables en matière de qualité de service et se concentrent sur l'élaboration de modèles économiques durables.
- Les asymétries régionales en matière de performance postale - en termes de niveau de service (fiabilité), de connectivité (accessibilité), de ventes et de compétitivité sur le marché (pertinence) ainsi que de durabilité (résilience) - sont très certainement attribuables au manque d'investissement en matière de modernisation et de transformation de l'infrastructure postale mondiale, notamment dans les régions en développement.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice intégré pour le développement postal (2IDP).

3. Focus sur la Côte d'Ivoire

Etats Membres Africains	Classement 2016 IIDP	Score (sur 100)
Maurice	33	60,10
Maroc	61	44,88
Togo	68	41,74
Sénégal	84	36,44
Ghana	92	31,93
Côte d'Ivoire	113	24,4
Zimbabwe	115	23,97
Malawi	121	22,43
Burkina-Faso	123	21,81
Bénin	124	21,65
Mali	134	19,17

La Côte d'Ivoire est classée 113^{ème} /170 avec un score de 24,40 sur 100.

- La Côte reste loin derrière des pays comme le Sénégal, le Ghana ou même le Togo.
- Maurice atteint les meilleurs résultats africains, avec un score de 60,1, qui le place en 33e position du classement mondial
- Maurice atteint ce score impressionnant grâce, notamment à une meilleure organisation et surtout à la mobilisation de **pl**
de 80 personnes en charge de la collecte des informations

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

1. Performance par zone géographique en 2016

	Indice 1	Indice 2	Indice 3	Indice 4
Moyenne des pays industrialisés	0,73	0,72	0,49	0,65
Moyenne des pays de l'Europe et de la CEI	0,47	0,64	0,44	0,51
Moyenne des pays Asie/pacifique	0,35	0,59	0,51	0,48
Moyenne pays arabes	0,31	0,48	0,42	0,41
Moyenne pays Amérique latine	0,31	0,47	0,33	0,37
Moyenne pays d'Afriques	0,23	0,34	0,32	0,30

- La région Afrique avec les pays de l'Amérique Latine, enregistre là encore les plus bas taux d'indice pour le développement des services électroniques postaux.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

2. Analyse des résultats 2016 de l'indice

- Les services électroniques postaux se développent mondialement, mais il y a un écart entre pays industrialisés et pays en développement.
- La capacité d'innovation, plus que la richesse, influe sur le développement des services électroniques postaux. L'étude indique que la capacité d'innovation d'un pays ainsi que la création d'une réglementation et d'une infrastructure en matière de TIC sont des facteurs favorisant le développement des services électroniques postaux.
- L'étude indique également que 70% des opérateurs postaux s'efforcent de développer des services électroniques postaux dans une optique stratégique.

III. LES ACTIVITES DE REGULATION POSTALE

L'indice de développement des services électroniques postaux

2. Analyse des résultats 2016 de l'indice

- Les services électroniques postaux se développent mondialement, mais il y a un écart entre pays industrialisés et pays en développement.
- La capacité d'innovation, plus que la richesse, influe sur le développement des services électroniques postaux. L'étude indique que la capacité d'innovation d'un pays ainsi que la création d'une réglementation et d'une infrastructure en matière de TIC sont des facteurs favorisant le développement des services électroniques postaux.
- L'étude indique également que 70% des opérateurs postaux s'efforcent de développer des services électroniques postaux dans une optique stratégique.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

3. Focus sur la Côte d'Ivoire (Indice 1)

Pays	Classement	Norme
Maurice	6	0,78
Tunisie	10	0,70
Afrique du Sud	26	0,50
Nigéria	28	0,49
Cap-Vert	31	0,45
Maroc	38	0,42
Côte d'Ivoire	47	0,35
Bénin	57	0,26
Togo	72	0,09
Guinée	79	0,06
Centrafrique	80	0,06
Algérie	85	0,00

Le sous indice 1 repose sur un examen spécialisé des services électroniques proposés par chaque pays

Aussi, la moyenne en Cote d'Ivoire est supérieure à la moyenne africaine et est égale à la moyenne des pays de l'Asie.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

3. Focus sur la Côte d'Ivoire (Indice 2)

Pays	Classement (sur 87)	Norme
Maurice	25	0,64
Afrique du Sud	26	0,50
Nigéria	28	0,49
Cap-Vert	31	0,45
Maroc	38	0,42
<i>Côte d'Ivoire</i>	<i>47</i>	<i>0,35</i>
Bénin	57	0,26
Malawi	62	0,20
Niger	71	0,11
Togo	72	0,09
Guinée	79	0,06

Cet indicateur se concentre équitablement sur trois environnements: légal/réglementaire, le marché et la concurrence.

La moyenne ivoirienne est à peine supérieure à la moyenne africaine.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

3. Focus sur la Côte d'Ivoire (Indice 3)

Pays	Classement mondial	Norme
Maurice	3	0,90
Tunisie	4	0,87
Tchad	7	0,83
Guinée	18	0,69
Bénin	20	0,66
<i>Côte d'Ivoire</i>	62	0,19
Libéria	66	0,17
Afrique du Sud	68	0,16
Centrafrique	72	0,14
Niger	75	0,14
Togo	87	0,00

Cet indicateur rend compte du développement réel des services électroniques postaux dans chaque pays.

La moyenne ivoirienne est largement en-dessous de la moyenne africaine.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

3. Focus sur la Côte d'Ivoire (Indice Global)

Pays	Classement	Norme
Maurice	6	0,74
Tunisie	14	0,67
Maroc	31	0,49
Cap-Vert	43	0,45
Bénin	54	0,37
Côte d'Ivoire	58	0,36
Tchad	67	0,28
Guinée	74	0,21
Togo	79	0,16
Niger	83	0,09
Botswana	85	0,02

De façon globale, la moyenne ivoirienne pour l'indice de développement des services électroniques postaux avoisine celle des pays de l'Amérique latine.

Il reste néanmoins faible comparativement à des pays comme le Bénin ou le Cap-Vert et très loin de l'île Maurice.

MATURITE DES ACTIVITES POSTALES DANS LE MONDE

L'indice de développement des services électroniques postaux

3. Focus sur la Côte d'Ivoire (Résumé)

	Indicateurs	Classement	Norme
Côte d'Ivoire	Indicateur 1	0,35	47è
	Indicateur 2	0,41	62è
	Indicateur 3	0,19	62è
	Indicateur 4	0,36	58è

Globalement la Côte d'Ivoire présente un développement des services électroniques postaux relativement faible.

Conclusions

Indicateurs non positif pour la Côte d'Ivoire en général.

Il faut une prise en main par l'ARTCI du suivi des activités postales et de la communication des infos à l'UPU à l'image de l'IDI pour le secteur des télécoms.

Recommandations

Compte tenu des objectifs de la Côte d'Ivoire relativement à l'organisation du congrès de l'UPU 2020, nous recommandons la mise en œuvre d'un programme/Objectif visant à l'amélioration du classement global de la Côte d'Ivoire dans les 3 années à venir.

Les 2 objectifs affichés devront être :

1. **L'indice 2IDP : gagner au moins 30 places** dans le classement UPU à fin 2019
2. **L'indice de développement des services électronique postaux : gagner au moins 20 places** dans le classement UPU à fin 2019

Pour se faire nous recommandons les actions qui suivent :

Chronogramme

	4è trim. 2017	1er Trim. 2018	2e trim.2018	3e trim.2018	4e trim.2018	1er trim.2019	2e trim.2019	3e trim.2019
1)Effectuer un partage d'expérience avec le premier pays Africain, afin de nous inspirer des meilleures pratiques mis en œuvre;								
2)Améliorer le processus de collecte des données de l'activité postale;								
3)Mener périodiquement une étude portant sur la maturité du secteur postal en Côte d'Ivoire;								
4)Promouvoir le développement durable et défendre l'inclusion social;								
5)Favoriser l'accès des petits opérateurs postaux à la connectivité postale internationale;								
6)Améliorer la mise en œuvre efficace des textes de loi pour assurer notamment une inclusion financière durable de toutes les populations;								
7)Accroître la communication institutionnelle sur le secteur.								

Merci pour votre aimable attention!

