



Commission 1 : Exploitation et Technologies Groupe Numérisation et Innovation

Compte rendu de travaux Commission 4 «Services financiers postaux » du CEP de l'UPU

Coprésidents de la Commission : Inde et Viet Nam



Organisation des travaux de la Commission 4 du CEP

- Programme de travail du CEP pour 2022–2025
- Principaux indicateurs de performance

Le Maroc a demandé l'adhésion des OD

- à l'accord multilatéral des OD
- aux outils d'évaluation de la qualité de service

Pour

- le développement poussé d'un service de qualité élevée.



Questions intéressant le Groupe d'utilisateurs des services postaux de paiement

1. Proposition pour une facturation unique

Avec la facture unique, aucun paiement supplémentaire pour les services postaux de paiement, tels que :

- les licences informatiques standard
- les frais et droits du système PPS*Clearing

(pour l'utilisation de la marque commerciale et les outils relatifs à la qualité)



Questions intéressant le Groupe d'utilisateurs des services postaux de paiement

2. Contributions des membres aux travaux du Groupe d'utilisateurs des services postaux de paiement (GUSPP)

- **Le droit de base est fixé à 2400 CHF par an (soit 200 CHF/mois).**



Questions intéressant le Groupe d'utilisateurs des services postaux de paiement

3. Éléments clés du plan d'activité du GUSPP :

- extension et développement du réseau
- développement des produits et des services
- qualité de service ainsi que développement de la marque commerciale



Questions intéressant le Groupe d'utilisateurs des services postaux de paiement

- Le représentant du Président du GUSPP a insisté sur le besoin urgent de développer les paiements mobiles
- afin de refléter la pratique courante actuelle sur le marché.
- Le BI a plaidé pour la promotion de Pos Transfer.



Questions intéressant le Groupe «Réglementation et normes»

Propositions de modification du Règlement de l'Arrangement

- Les États-Unis d'Amérique ont proposé un amendement supplémentaire (v. CEP 2022.1–Doc 6.Annexe 1) qui a été accepté.
- La proposition de modification de l'article RP 804 (Devoir d'obtenir des renseignements) a également été amendée durant la discussion (v. CEP 2022.1–Doc 6.Annexe 2).
- date d'entrée en vigueur fixée au 1er janvier 2023



Préparation en matière de paiements pour le commerce électronique

Faciliter les piliers fondamentaux du commerce électronique postal aux OD.

- Operational readiness for e-commerce (ORE) Arrivé à terme
- Digital readiness for e-commerce (DRE) En cours
- Payment readiness for e-commerce (PRE) En cours, à travers un partenariat avec Mastercard
 - ✓ pour développer la boîte à outils et le rapport de diagnostic PRE
 - ✓ pour faciliter la participation au commerce électronique des consommateurs et des PME.



État d'avancement de l'étude visant à élaborer la Vision postale pour 2030 de l'UPU en matière de services financiers postaux

5 OBJECTIFS

1. Évaluer les services financiers postaux
2. Identifier les défis
3. Identifier les domaines d'intérêt
4. Identifier les limites du cadre actuel
5. Préparer des recommandations politiques et stratégiques



État d'avancement de l'étude visant à élaborer la Vision postale pour 2030 de l'UPU en matière de services financiers postaux

Les résultats d'étape

Les OD : pas équipés pour concourir dans un espace bondé

1. Aperçu global

- Dans certains pays, les OD : acteurs importants des envois de fonds plus de 40 % de part de marché
- Les services financiers : près de 18 % des revenus postaux totaux en 2020
- Les envois de fonds nationaux : le service le plus courant fourni par les OD
- Les crédits et les prêts : service le moins développé ou inexistant



État d'avancement de l'étude visant à élaborer la Vision postale pour 2030 de l'UPU en matière de services financiers postaux

Les résultats d'étape

Les OD : pas équipés pour concourir dans un espace bondé

2. Le marché

- Vaste réseau : l'avantage concurrentiel le plus important pour les OD
- Banques et Opérateurs de télécommunications mobiles : principaux concurrents des postes
- Manque d'investissement dans le marketing, la technologie et les personnes : principales contraintes pour les OD



État d'avancement de l'étude visant à élaborer la Vision postale pour 2030 de l'UPU en matière de services financiers postaux

Les résultats d'étape

Les OD : pas équipés pour concourir dans un espace bondé

3. Valeur

- La fiabilité : le facteur le plus important pour les clients, la vitesse le moins important
- Le réseau physique des OD plus grand que leur réseau digital
- Les OD pensent qu'il n'y a pas d'adéquation entre leurs réseaux et les besoins du marché



État d'avancement de l'étude visant à élaborer la Vision postale pour 2030 de l'UPU en matière de services financiers postaux

Les résultats d'étape

Les OD : pas équipés pour concourir dans un espace bondé

4. Pilotes

- Nouvelles technologies, marketing et nouveaux produits : principaux moteurs du marché
- La technologie et la numérisation : principales opportunités à venir
- Les postes : beaucoup de rattrapage à faire pour digitaliser leurs services



Les OD doivent surmonter des défis à multiples facettes

1. Digitalisation

- La numérisation des services, y compris les Services Financiers
- Manque de compétitivité pour attirer des experts en informatique
- Limite modèle commercial actuel : beaucoup d'efforts des OD pour rester compétitif



Les OD doivent surmonter des défis à multiples facettes

2. Facteurs clés de succès

- Les OD qui réussissent ont pris la décision stratégique de devenir des guichets uniques
- Les OD performants offrent une gamme complète de services tout en améliorant l'expérience client
- Les OD qui réussissent améliorent continuellement la qualité du service, le confort des clients, s'engagent dans des partenariats **et tirent parti des nouvelles technologies**



Vision postale pour 2030
Les OD doivent surmonter des défis à multiples facettes

JE VOUS REMERCIE