

PERSPECTIVES  
ET ÉVOLUTIONS  
DU SECTEUR

**POSTAL**

AU CONGO





# TABLE DES MATIÈRES

<b>Sigles et abréviations .....</b>	<b>5</b>
<b>Mot du Directeur Général .....</b>	<b>7</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>9</b>
I – Bref historique et évolution du secteur postal au Congo.....	11
1.1. Le secteur postal en Afrique Equatoriale Française (AEF) .....	11
1.2. Le secteur postal après 1960 : un monopole d'Etat .....	11
1.3. Libéralisation effective du secteur postal à la concurrence .....	12
1.4. Le cas des centres de chèques postaux (CCP) de l'opérateur public .....	13
1.5. Résumé des évolutions du secteur postal en République du Congo.....	14
<b>II - Cadres institutionnel et légal .....</b>	<b>15</b>
2.1. Le cadre institutionnel.....	15
2.2. Le cadre légal .....	16
<b>III - Transformation de l'écosystème du secteur postal .....</b>	<b>17</b>
3.1. Doit-on redéfinir le service postal à l'ère du numérique .....	17
3.2. Configuration générale d'un réseau postal .....	18
3.3. Le secteur postal congolais à l'ère de l'économie numérique .....	19
<b>IV - Opérateurs et usagers des services postaux .....</b>	<b>21</b>
4.1. Opérateur public.....	21
4.2. Opérateurs privés .....	22
4.3. Chiffres d'affaires consolidés du secteur postal .....	23
4.4. Budget moyen consacré aux services postaux .....	23

<b>V - Service postal universel : limites des réseaux de transport et énergétique .....</b>	<b>25</b>
5.1. Réseau de transport.....	25
5.2. Réseau énergétique .....	27
<b>VI - Commerce électronique (e-commerce) .....</b>	<b>29</b>
6.1. Adressage et codification postale .....	29
6.2. Transport et logistique .....	30
6.3. Solutions de paiement électronique (inclusion numérique) .....	30
6.4. Les secteurs des postes et de la douane à l'ère du numérique .....	32
<b>VII - Financement du secteur postal.....</b>	<b>37</b>
<b>VIII - Enjeux d'une régulation efficace du secteur postal.....</b>	<b>39</b>
8.1. De la concurrence au partenariat stratégique dans le secteur postal.....	39
8.2. De l'évolution du cadre légal et réglementaire à l'ère du numérique.....	40
<b>IX - Préconisations stratégiques condensées pour le secteur postal.....</b>	<b>43</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>47</b>
<b>Table des illustrations .....</b>	<b>49</b>
<b>Références bibliographiques .....</b>	<b>50</b>

# SIGLES ET ABRÉVIATIONS

<b>AEF</b>	Afrique Equatoriale Française
<b>ARPCE</b>	Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques
<b>BPC</b>	Banque Postale du Congo
<b>CB</b>	Carte Bancaire
<b>CEMAC</b>	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
<b>CPP</b>	Centres de Chèques Postaux
<b>DAB</b>	Distributeurs de Billets de Banque
<b>DGACPT</b>	Direction Générale de l'Administration Centrale des Postes et Télécommunications
<b>DGPT</b>	Direction Générale des Postes et Télécommunications
<b>EMF</b>	Etablissements de Microfinance
<b>EPA</b>	Etablissement Public à caractère Administratif
<b>FAI</b>	Fournisseurs d'Accès à Internet
<b>FSPU</b>	Fonds du Service Postal Universel
<b>GIMAC</b>	Groupement Interbancaire Monétique de l'Afrique Centrale
<b>GUOT</b>	Guichet Unique des Opérations Transfrontalières
<b>INS</b>	Institut National de la Statistique
<b>MNO</b>	Mobile Network Operator ou Opérateur de Téléphonie Mobile
<b>MPTEN</b>	Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique
<b>OEPT</b>	Office Equatorial des Postes et Télécommunications
<b>ONPT</b>	Office National de Postes et Télécommunications
<b>PND</b>	Plan National de Développement
<b>SIG</b>	Système d'Information Géographique
<b>SOPECO</b>	Société des Postes et de l'Épargne du Congo
<b>SOTELCO</b>	Société des Télécommunications du Congo
<b>SPU</b>	Service Postal Universel
<b>TIC</b>	Technologies de l'Information et de la Communication
<b>TPE</b>	Terminaux de Paiement Electronique



# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



**Les efforts consentis par le gouvernement, notamment dans le cadre du Plan National de Développement 2022-2026, devraient, à moyen et long terme, participer directement ou indirectement à la redynamisation du réseau postal, y compris du service postal universel, afin de garantir une prestation de proximité aux citoyens.**

Le Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique (MPTEN) conçoit la politique de développement du secteur postal. Cependant, il n'est pas responsable de l'aménagement du territoire et de la construction des infrastructures de base sur lesquels s'appuient les opérateurs pour construire un réseau postal suffisamment dense et de qualité.

La régulation de ce secteur demeure aussi un challenge pour l'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARPCE) qui doit encadrer les activités des opérateurs postaux, notamment à l'ère du numérique, par une régulation *évolutive* qui prendrait en compte les progrès en cours dans les domaines des technologies de l'information et de la communication.

A travers cette analyse sur les *Perspectives et évolutions du secteur postal au Congo*, l'ARPCE s'emploie à partager ses résultats, tout en esquisant certaines opportunités et challenges auxquels l'écosystème pourrait être confronté dans le futur, tant dans sa composante réglementaire qu'infrastructurelle. L'objectif étant de contribuer, autant que possible, à engager une réflexion globale sur certains des paramètres indispensables à la formulation de la résilience du secteur postal en République du Congo.

**Louis - Marc SAKALA**  
Directeur Général ARPCE Congo





# INTRODUCTION

L'histoire de la poste au Congo est étroitement liée à l'avènement de l'ère coloniale en Afrique Equatoriale Française (AEF). Indispensable au bon fonctionnement des colonies, grâce notamment au télégraphe et aux envois postaux, le secteur postal congolais a connu diverses évolutions. Cette analyse décrit brièvement comment le Congo est passé d'un monopole d'Etat dans le secteur postal à un secteur libéralisé dans lequel l'évolution de la réglementation s'imposait. Cette réglementation est-elle toujours d'actualité au moment où la plupart des pays du monde, y compris le Congo, s'attèlent à amorcer leur transition vers le numérique ?

La question de la redéfinition ou non du service postal à l'ère du numérique y est également abordée. Ce qui permet d'analyser et de comprendre les enjeux de la possible transformation de l'écosystème du secteur postal. Il en va de même du commerce électronique (e-commerce). D'où la question de savoir si les préalables au développement de l'e-commerce sont suffisamment réunis pour que le secteur postal puisse contribuer pleinement à son essor en République du Congo.

La connectivité, grâce au déploiement des infrastructures des communications électroniques, est une réalité au Congo, même si des améliorations sont toujours possibles. Par contre, l'opérateur postal public s'est-il suffisamment transformé afin de tirer profit de cette évolution technologique ? De même, les opérateurs postaux répondent-ils aux exigences minimales qu'imposent les évolutions technologiques ?

Les solutions de paiement électronique font partie des outils qui contribuent, entre autres, à l'inclusion numérique pour faciliter les transactions commerciales. L'inclusion postale est-elle concomitamment liée à l'inclusion numérique ? En d'autres termes, le service postal universel, dont la charge incombe à l'opérateur public postal, peut-il devenir une réalité en République du Congo dans des délais raisonnables grâce aux infrastructures et services numériques ? Si non, quels sont les facteurs bloquants qui pourraient priver les populations de bénéficier des services postaux (y compris les services postaux numériques), notamment dans les hameaux les plus reculés ?

Les opérateurs postaux privés n'ont pas encore réussi à développer un réseau aussi dense que n'avait pu le faire, à une certaine époque, l'opérateur public (ex ONPT). Il se pose donc la question du timide déploiement des opérateurs privés dans l'hinterland. Quelles sont les raisons qui freineraient ce déploiement ? Ou bien serait-ce l'état actuel du réseau de l'opérateur postal public (SOPECO) qui devrait être remis en question ? Autrement dit, l'opérateur public a-t-il les moyens de ses ambitions pour étendre ses services au plus grand nombre ?

La question du financement des opérateurs postaux semble être, pour la plupart d'entre eux, une préoccupation sans équivoque. Mais cette question est aussi valable pour les acteurs connexes au secteur postal. L'opérateur postal public, par exemple, a-t-il réussi à bâtir une crédibilité financière qui lui permettrait d'emprunter, auprès des banques locales ou continentales, les fonds nécessaires à sa totale réhabilitation ?

Etant un établissement public, la SOPECO n'est-elle pas en droit de bénéficier d'un appui financier de la part du gouvernement, comme alternative à un emprunt privé, pour enfin répondre aux défis que lui imposent les nombreuses missions qui lui ont été confiées, dont celle de l'exécution de la mission du service postal universel ?

Enfin, les différentes problématiques évoquées supra doivent s'insérer dans un cadre légal qui tienne compte de la structure complexe des réalités locales. Ces défis ne sont pas insurmontables, surtout lorsque la vision et la volonté politiques y concourent.



# 1

## BREF HISTORIQUE ET ÉVOLUTION DU SECTEUR POSTAL AU CONGO

### 1.1. Le secteur postal en Afrique Equatoriale Française (AEF)

En 1956, sous l'ère coloniale française, la métropole décide de réorganiser et de décentraliser la gestion des postes et des télécommunications dans ses territoires d'outre-mer. Elle prendra, à cet effet, le décret n°56-1229 du 3 décembre 1956 portant réorganisation et décentralisation des postes et télécommunications d'outre-mer<sup>1</sup>. C'est ainsi que naîtront des offices décentralisés en 1957, dont celui institué par l'arrêté n°10-57 du 28 juin 1957 fixant la date d'entrée en fonctionnement de l'Office des Postes et Télécommunications de l'AEF<sup>2</sup> (Afrique Equatoriale Française).

Les colonies réclamant leur indépendance, l'article 86<sup>3</sup> de la constitution française d'octobre 1958 prévoyait déjà le droit à l'indépendance des territoires d'outre-mer. En 1959, devenus autonomes, le Congo, le Gabon, la République Centrafricaine et le Tchad vont signer la convention du 23 juin 1959 portant organisation de l'Office Equatorial des Postes et Télécommunications (OEPT), dont le siège était situé à Brazzaville.

### 1.2. Le secteur postal après 1960 : un monopole d'Etat

En 1960, le Congo accède à son indépendance. Quatre années plus tard, l'Assemblée Nationale de la République du Congo adoptait la loi n°9-64 du 25 juin 1964 portant création de l'Office National des Postes et Télécommunications, en sigle ONPT. Ainsi, les activités de l'OEPT étaient transférées à l'ONPT. Il fallait pourtant attendre le 1er janvier 1965 pour que l'ONPT commence officiellement ses activités. Etablissement public à caractère industriel et commercial, l'ONPT était doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. En situation de monopole, il appliquait la législation en vigueur et règlementait les secteurs des postes et des télécommunications.

En 1998, le décret n° 98-87 du 25 février 1998 portant attributions et organisation du Ministère des Postes et Télécommunications favorisait la libéralisation des secteurs relevant de son autorité. Ce décret était précédé par le décret n° 98-86 du 25 février 1997 portant attributions et organisation de la Direction Générale de l'Administration Centrale des Postes et Télécommunications (DGACPT). Le Ministère des Postes et Télécommunications avait, entre autres missions, d'orienter, contrôler et coordonner l'activité des sociétés privées et des organismes dont les activités relevaient de sa compétence.

1 Journal Officiel de l'Afrique Equatoriale Française du 31 Décembre 1957.

2 Journal Officiel de l'Afrique Equatoriale Française du 1<sup>er</sup> août 1957.

3 Cet article a été abrogé à la suite des indépendances des territoires sous-tutelle de la métropole.

Or, dès 1982, la société DHL Congo, spécialisée dans le transport des colis et courriers, était constituée. Il y avait donc une *libéralisation de fait* du secteur de la poste à la création de DHL au Congo.

En 2001, l'ordonnance n°8-2001 du 1er juillet 2001 dissout l'Office National des Postes et Télécommunications (ONPT). Cette dissolution a eu pour conséquence la création de deux entités distinctes que sont la Société des Postes et de l'Épargne du Congo<sup>4</sup> (SOPECO) et la Société des Télécommunications du Congo (SOTELCO)<sup>5</sup>. Les *activités postales* et les *prestations financières* dont l'ONPT avait la charge étaient ainsi transférées à la SOPECO.

Conformément à l'ordonnance qui l'a créée, ainsi qu'à ses statuts<sup>6</sup>, la SOPECO a de nombreuses missions, dont celles d'assurer le service public du courrier en national et à l'international, ainsi que d'assurer les services financiers postaux (chèques postaux, mandats postaux, épargne, change).

### 1.3. Libéralisation effective du secteur postal à la concurrence

La loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes a contribué de façon effective à sa libéralisation. Elle détermine et définit les services ouverts à la concurrence, les services réservés et le domaine du service postal universel (SPU). La régulation du secteur postal est assurée par l'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARPCE).

Pour avoir mis fin au monopole d'Etat dans le secteur postal, la loi susmentionnée donne la possibilité à toute entreprise qui en a reçu l'autorisation de fournir des *services postaux ouverts à la concurrence*. Il s'agit, conformément à l'article 29 de cette loi :

- des prestations et des opérations relatives aux transferts de fonds, aux comptes chèques ou comptes d'épargne ;
- des prestations et des opérations de collecte, de tri, d'acheminement et de distribution d'envois de correspondance d'un poids dépassant les limites de poids des *services réservés*, y compris des livres, catalogues, journaux, périodiques et colis postaux.

Les opérateurs qui réunissent les conditions fixées par la réglementation en vigueur peuvent donc fournir des services postaux concurrentiels, y compris les services financiers postaux qui ne sont pas dévolus uniquement à l'opérateur public. Aussi, cette libéralisation a-t-elle permis de régulariser de nombreuses sociétés, dont DHL qui n'a obtenu son autorisation d'exploitation qu'en 2012, alors qu'elle opère en République du Congo depuis 1982 !

Quant aux *services réservés*, la loi les définit comme des privilèges accordés par l'Etat à un opérateur afin d'assurer, entre autres, la pérennité du *service postal universel*. C'est ainsi que la Société des Postes et de l'Épargne du Congo (SOPECO) –

4 Ordonnance n°10-2001 du 1er juillet 2001 portant création de la Société des Postes et de l'Épargne du Congo.

5 Ordonnance n°11-2001 du 1er juillet 2001 portant création de la Société des Télécommunications du Congo.

6 Statuts approuvés en mai 2003 par le décret n°2003-67 du 22 mai 2003 portant approbation des statuts de la Société des Postes et de l'Épargne du Congo.

l'opérateur public – a été désignée, en février 2022, opérateur en charge du service postal universel (SPU)<sup>7</sup>.

La réglementation du poids des envois postaux relevant des services réservés fait partie des aspects importants du service universel postal. A cet effet, un décret<sup>8</sup> fixe les poids ainsi qu'il suit :

- courrier ordinaire : 50 grammes ;
- courrier accéléré : 100 grammes.

Tout opérateur autre que la SOPECO doit donc acheminer, dans le cadre des services postaux concurrentiels, des courriers dont les poids par catégorie sont supérieurs à ceux prévus pour les services réservés.

#### 1.4. Le cas des centres de chèques postaux (CCP) de l'opérateur public

Les centres de chèques postaux (CPP) sont, à la base, des offres de services financiers postaux fournis par l'opérateur public, conformément aux dispositions des réglementations antérieures. La loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes a également repris cette disposition. Afin de contribuer à la modernisation de l'opérateur public, il avait été envisagé de transformer les CCP en banque postale pour bénéficier, entre autres, de la densité de son implantation territoriale par opposition aux banques traditionnelles essentiellement cantonnées dans les grandes agglomérations.

En avril 2010, une note de service ministérielle<sup>9</sup> était prise qui préconisait la transformation des centres de chèques postaux en banque postale. En décembre 2011, l'Etat congolais<sup>10</sup> et la SOPECO<sup>11</sup> constituaient les statuts<sup>12</sup> d'une banque dénommée Banque Postale du Congo (BPC). Société Anonyme (SA) au capital initial de 10 milliards de F CFA, l'opérateur public postal (SOPECO) en détient 20% des parts<sup>13</sup>. Depuis, ce capital est passé à 25 milliards de F CFA<sup>14</sup>.

Suite à la création de la BPC, la perception générale sur le développement de la SOPECO peut être résumée par les lignes suivantes, reprises telles quelles du Plan National de Développement 2018-2022 :

7 Décret n° 2022-77 du 28 février 2022 portant désignation de l'opérateur postal en charge du service postal universel.

8 Décret n° 2022-79 du 28 février 2022 fixant le poids limite des envois relevant des services réservés.

9 Note de service n°034/MFBPP/MPTNTC/CAB du 12 avril 2010 relative au projet de transformation des CCP en banque postale. Il s'agit d'une note conjointe élaborée par le Ministère des Finances, du Budget et du Portefeuille Public, et du Ministère des Postes, des Télécommunications et des Nouvelles Technologies de la Communication.

10 Représenté par le Ministre des Finances, du Budget et du Portefeuille Public

11 Représentée par le Ministre des Postes, des Télécommunications et des Nouvelles Technologies de la Communication.

12 Cf. Statuts de la Banque Postale du Congo du 9 décembre 2011.

13 L'apport de « l'Etat » dans le capital initial était de 8 milliards de F CFA en numéraire, et celui de la SOPECO de 2 milliards F CFA en nature.

14 <https://ecofin.senat.cg/medias/actualit%C3%A9s/audition-du-directeur-general-de-la-banque-postale-du-congo>, site web consulté le 07/02/2022.

« Sur le plan institutionnel, la création de la Banque Postale du Congo (BPC) a porté un coup d'arrêt au développement de l'opérateur public postal SOPECO en lui imputant d'un service majeur, les Chèques Postaux (CCP) pourvoyeur des recettes.<sup>15</sup> »

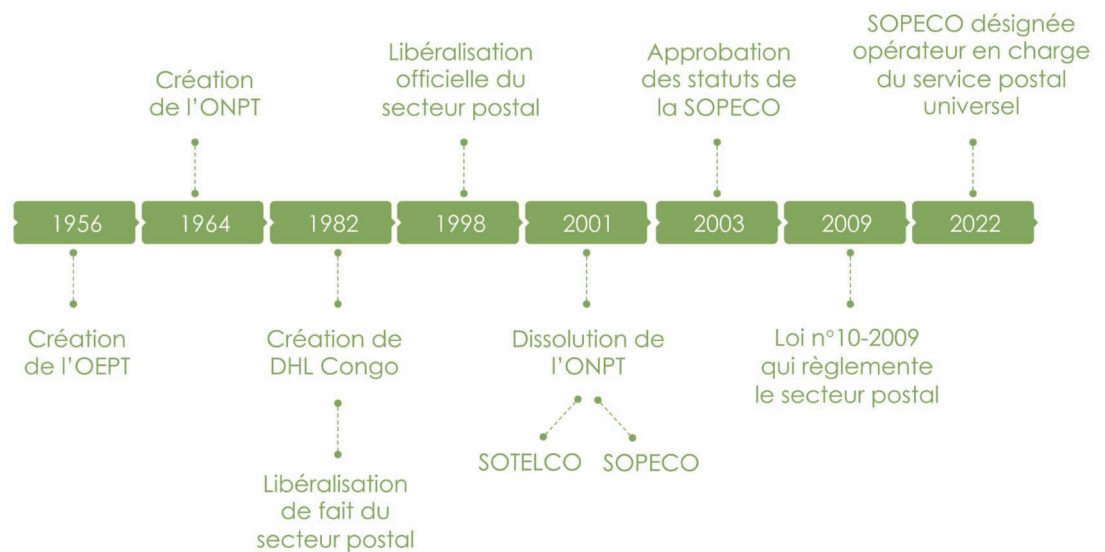
Pourtant, la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 définit le service des chèques postaux comme le service en charge de la gestion des comptes courants postaux par le biais des centres de chèques postaux, ainsi que par les bureaux de poste. La loi définit également le service de l'épargne postale comme le service chargé de mobiliser, de collecter et de faire fructifier l'épargne recueillie dans le réseau postal. Ce service doit être créé et exploité sous la garantie de l'Etat.

La constitution d'une société anonyme (SA) comme la Banque Postale du Congo, dont l'opérateur public postal est actionnaire, n'abroge pas les dispositions légales attribuant à l'opérateur public postal le droit de fourniture des services financiers postaux, conformément aux dispositions de l'article 5 de la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes. A défaut, la dénomination actuelle de l'opérateur public – Société des Postes et de l'Epargne du Congo – perdrait son sens puisqu'elle ne mobiliserait plus l'épargne des Congolais ; ce dont elle a toujours le droit.

### 1.5. Résumé des évolutions du secteur postal en République du Congo

La figure ci-après montre, depuis 1956, certaines des étapes majeures de l'évolution du secteur postal en République du Congo. Elle résume les différentes phases qui ont permis de passer d'un monopole d'Etat à un secteur concurrentiel.

Figure 1 : grandes étapes de l'évolution du secteur postal



15 Plan National de Développement (PND) - Annexe Opérationnelle N°1, PPAP 2018-2022, p.153.

# 2

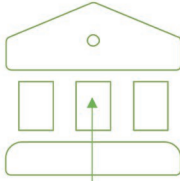

## CADRES INSTITUTIONNEL ET LÉGAL

Le Congo dispose d'un cadre institutionnel et d'un cadre légal qui devraient contribuer au développement du secteur postal. Malgré ces différents cadres, le secteur postal peine pourtant à se développer réellement au point où il serait opportun de comprendre, puis de résoudre les causes profondes responsables du faible impact de ce secteur dans la production de la richesse nationale.

### 2.1. Le cadre institutionnel

Le Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique (MPTEN) est en charge de l'implémentation de la politique générale du gouvernement dans le secteur des postes. La Direction Générale des Postes et Télécommunications (DGPT), placée sous la tutelle du MPTEN, a pour missions, parmi tant d'autres, de contribuer à la promotion, ainsi qu'à la réglementation du secteur postal. L'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARPCÉ), dotée de l'autonomie financière et de la personnalité juridique, quoique placée elle aussi sous la tutelle du MPTEN, régule le secteur des postes en République du Congo.

Figure 2 : Principales institutions du secteur postal au Congo

<b>Ministère des Postes (MPTEN)</b>	<b>Rôle</b>
 <b>DGPT*</b> * Direction Générale des Postes et Télécommunications	Met en œuvre la politique des postes en République du Congo
<b>Régulation Postale (ARPCÉ)</b>	<b>Rôle</b>
	Régule, suit et évalue les secteurs des postes et des télécommunications

## 2.2. Le cadre légal

La loi qui régit le secteur des postes date de 2009, de même que celle qui porte sur la création de l'autorité de régulation du secteur postal. Ces lois ont été renforcées par des textes d'application (décrets) qui sont regroupés, pour l'essentiel, dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 1 : lois et décrets du secteur postal**

Année	Lois
2009	1. Loi n° 10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes
	2. Loi n° 11-2009 du 25 novembre 2009 portant création de l'agence de régulation des postes et des communications électroniques (ARPCE)
Année	Décrets
2009	1. Décret n° 2009-476 du 24 décembre 2009 portant attributions et organisation de la direction générale des postes et télécommunications (DGPT)
2017	2. Décret n° 2017-411 du 10 octobre 2017 relatif aux attributions du ministre des postes, des télécommunications et de l'économie numérique
2018	3. Décret n° 2018-111 du 21 mars 2018 portant organisation du ministère des postes, des télécommunications et de l'économie numérique
2022	4. Décret n° 2022-76 du 28 février 2022 fixant les modalités d'approbation des tarifs des services relevant du service postal universel et ceux des services réservés
	5. Décret n° 2022-77 du 28 février 2022 portant désignation de l'opérateur postal en charge du service postal universel
	6. Décret n° 2022-78 du 28 février 2022 fixant la liste des matières et objets interdits dans les envois postaux
	7. Décret n° 2022-79 du 28 février 2022 fixant le poids limite des envois relevant des services réservés

Deux (2) lois et sept (7) décrets fondamentaux encadrent actuellement le secteur postal en République du Congo. La loi qui régit le secteur postal, par exemple, n'a pas été modifiée depuis 2009 ; il y a donc quatorze (14) ans. Le défi de l'encadrement réglementaire se pose désormais avec plus d'acuité étant donné que le secteur postal devra migrer vers sa forme numérique. L'e-commerce en est une et devra donc être réglementé afin de répondre favorablement aux attentes des clients (personnes physiques et morales). A moins de rester en marge de ce mouvement, le gouvernement et le législateur, aidés de leurs organes techniques, devraient y consacrer une attention particulière.



# 3

## TRANSFORMATION DE L'ÉCOSYSTÈME DU SECTEUR POSTAL

L'existence des cadres légal et institutionnel n'empêche pas le Congo de pâtir de l'absence d'une stratégie de développement du secteur postal. En effet, la stratégie nationale de développement de l'économie numérique (Congo Digital 2025) n'intègre pas les aspects liés au développement du secteur postal. Le retard pris à cet égard justifierait qu'une telle stratégie soit élaborée pour ce secteur dans des délais raisonnables. Toutefois, l'élaboration des aspects liés à la formulation de cette stratégie à l'ère du numérique requiert une reformulation de la définition même du service postal. Car, en l'absence d'une définition étendue au-delà de sa réalité traditionnelle ou classique, l'orientation politique ou stratégique de ce secteur peinerait sans doute à être cohérente.

La régulation future du secteur postal prendra nécessairement en compte l'inclusion numérique comme un des principaux objectifs à atteindre ; ce qui sous-entend la redynamisation de ce secteur qui doit tirer profit des innovations technologiques, dont celles issues du secteur des communications électroniques.

### 3.1. Doit-on redéfinir le service postal à l'ère du numérique

La définition du service postal classique ou traditionnel était relativement simple à l'époque du monopole d'Etat. Elle le demeure puisqu'inscrite dans la récente loi qui régleme le secteur postal libéralisé en République du Congo. Elle peut se résumer en la collecte, l'acheminement et la distribution des envois postaux, y compris la délivrance des services financiers postaux, à des tarifs abordables. Cette définition du service postal demeure donc valable en situation de monopole ou de concurrence.

Or, la loi n°10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes a été élaborée il y a un peu plus d'une décennie, en même temps que celle sur la réglementation des communications électroniques. Aujourd'hui, ces deux lois ont vécu. Dans le secteur postal, de nouvelles pistes de réflexion devraient contribuer à renforcer le cadre réglementaire à l'heure de la digitalisation progressive de la société congolaise.

Quel est le cœur - ou quels sont les cœurs - de métier du secteur postal à l'ère du numérique ? C'est probablement une des questions fondamentales à laquelle il faudra apporter une ou des réponse(s) puisqu'il apparaît que la définition actuelle du service postal, et donc du *secteur postal*, doit répondre aux multiples enjeux de développement économique et social qu'elle induit. En effet, la mutation qui s'opère dans le secteur postal pourrait favoriser :

- la fourniture de services pour le compte de l'administration publique ;
- la densification du réseau postal national, dont celui de la SOPECO, afin de développer des capacités logistiques favorables à l'émergence du commerce électronique.

Le secteur postal mute donc vers de nouveaux modèles de croissance dont il faut réussir à tirer profit. Il revient alors au gouvernement, à travers le Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique (MPTEN), aidé des organes sous sa tutelle, mais aussi d'autres ministères, de définir la politique et la stratégie qui feront de cette mutation un atout pour le développement du Congo.

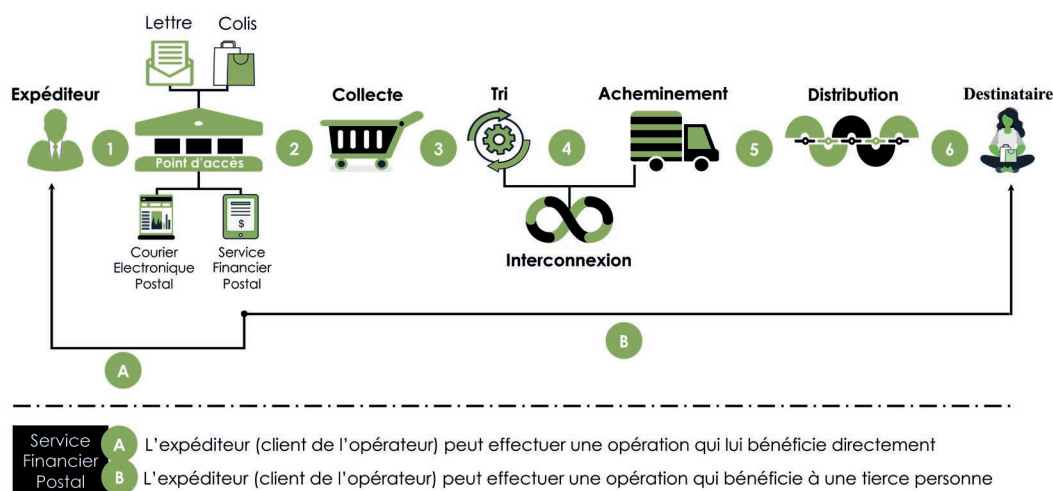
### 3.2. Configuration générale d'un réseau postal

Dans sa forme classique, le réseau postal est constitué par l'ensemble des moyens (meubles et immeubles) qui permettent la collecte, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux (colis, lettres, paquets, etc.). Cependant, la transformation du secteur postal, grâce aux technologies de l'information et de la communication, a permis d'étendre le réseau postal aux infrastructures qui permettent d'assurer les services financiers postaux.

Le réseau postal au Congo est donc constitué des maillons suivants :

- Expéditeur : personne physique ou morale qui effectue un envoi postal ;
- Point d'accès : installation physique (guichets postaux, boîtes aux lettres, etc.) où peuvent être réalisées les opérations postales, y compris financières. Dans un point d'accès on entend par :
  - Lettre : l'objet manuscrit, imprimé, autographié ou obtenu à l'aide des moyens mécaniques, électriques ou électroniques, expédié à découvert ou sous enveloppe close ou non ;
  - Colis postal : la marchandise ou document dont le poids maximum est défini par le cadre réglementaire ;
  - Courrier électronique postal : le service qui utilise les communications électroniques pour transmettre, conformes à l'original et en quelques secondes, des messages reçus de l'expéditeur sous forme physique ou électronique ;
  - Service financier postal : opération qui inclut, parmi d'autres, le service de transfert de fonds, de caisse d'épargne, de change, etc. ;
- Collecte : processus qui consiste à regrouper les envois postaux à expédier ;
- Tri : opération qui permet de séparer les envois postaux suivant leur destination avant leur acheminement ;
- Acheminement (transport) : parcours d'un envoi postal, du point d'accès ou de dépôt jusqu'au site de distribution ;
- Interconnexion : ensemble des liaisons qui se forment sur la base d'accords entre différents opérateurs du réseau postal afin de garantir la rapidité et la qualité des services postaux ;
- Distribution : opération qui consiste à livrer des envois postaux au point de destination final ;
- Destinataire : personne physique ou morale bénéficiaire d'un envoi postal.

**Figure 3 : configuration générale d'un réseau postal**



### 3.3. Le secteur postal congolais à l'ère de l'économie numérique

#### ● Préalables à la numérisation du secteur postal

Une politique d'investissement volontariste dans le secteur postal permettrait de libérer le potentiel dont il regorge afin que les populations urbaines et rurales bénéficient des produits et services postaux qui correspondent à leurs attentes, y compris les produits numériques. Des efforts non négligeables ont été consentis par l'Etat et les opérateurs des communications électroniques pour que les infrastructures qui concourent à la production desdits services et produits soient opérationnelles. Les nombreux projets qui vont dans le sens du renforcement de ces infrastructures font indéniablement partie des préalables à l'accélération du processus de numérisation du secteur postal.

La formation du personnel aux technologies numériques est également une des conditions sine qua non à la réussite de l'accélération de la numérisation de ce secteur. C'est en ajustant les compétences de leur personnel que les acteurs du secteur postal pourraient renforcer leur compétitivité en modernisant toute l'architecture de leur environnement de travail. En somme, un réseau étendu et bien connecté, avec un personnel qualifié, sont indispensables pour fournir des services numériques de qualité. Mais le fonctionnement et l'entretien d'un tel réseau basé sur l'électronique peuvent s'avérer difficile dans certaines zones rurales où l'énergie électrique et la connexion Internet ne sont pas toujours garanties ou disponibles.

#### ● Produits et services numériques postaux au Congo

Au Congo, le secteur postal n'est pas en marge du développement de l'économie numérique. La SOPECO (Société des Postes et de l'Epargne du Congo), encore appelée La Poste ([www.laposte.cg](http://www.laposte.cg)), offre de nombreux services dont les transferts d'argent en national et à l'international. Or, envoyer ou recevoir de l'argent électroniquement nécessite l'utilisation des réseaux de communication électronique sans lesquels l'économie numérique ne peut se matérialiser. La SOPECO a aussi développé PosteMobile, une application qui permet de réaliser, outre des opérations de transfert d'argent, celles de retrait et de dépôt d'argent. Cette ap-

plication permettrait aussi d'y domicilier son salaire ou sa pension. Enfin, les transactions sur cette plateforme sont interopérables. Elles peuvent être réalisées quel que soit l'opérateur de téléphonie mobile de l'utilisateur.

Le suivi de l'acheminement des colis, des lettres, etc. devrait être encouragé dans le secteur postal de sorte que les usagers puissent les localiser du point de départ à l'arrivée à partir de leur téléphone portable ou par d'autres types de terminaux d'accès. Ce tracking pourrait aussi se faire avec une application accessible sur Internet. Cependant, une telle application engendrera des coûts d'accès à Internet que devront supporter les usagers. Peut-être, à l'image du mobile money, serait-il plus simple de développer un système utilisant d'abord le réseau GSM avec des alertes SMS (notifications digitales) pour que les usagers des services postaux ne soient pas obligés d'activer un forfait Internet, notamment dans les zones rurales. Ainsi, toutes les couches de la population seraient joignables ; ce qui devrait contribuer à l'inclusion numérique postale.



# 4

## OPÉRATEURS ET USAGERS DES SERVICES POSTAUX

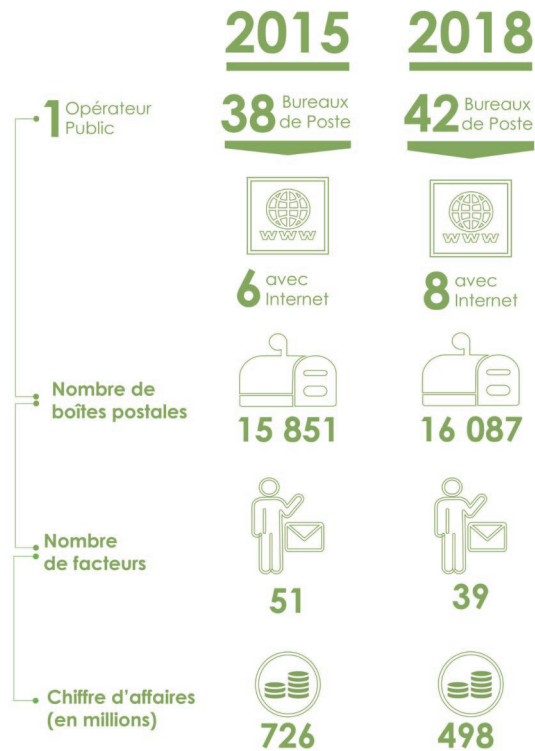
Le secteur postal est constitué d'un opérateur national et de plusieurs opérateurs privés qui collectent et distribuent les courriers et colis. Le réseau postal est globalement à reconstruire et à moderniser. L'opérateur historique dispose encore du réseau postal le plus dense en termes d'agences. Mais son chiffre d'affaires est encore très modeste, n'atteignant même pas le milliard de F CFA à l'année. Dans le secteur privé, un seul opérateur tire à lui tout seul le marché vers le haut ou vers le bas en fonction de son chiffre d'affaires.

### 4.1. Opérateur public

La Société des Postes et de l'Épargne du Congo (SOPECO) est, conformément aux dispositions légales qui régissent le secteur des postes, l'exploitant postal chargé d'une mission de service public. L'opérateur postal public n'est plus aussi efficace que dans le passé pour diverses raisons (socio-politiques et managériales, financières, stratégiques ...). Sur les plans managérial et stratégique, la SOPECO n'a peut-être pas su s'adapter à la libéralisation du secteur des postes qui a favorisé l'émergence de nouveaux acteurs privés.

En passant du statut d'administration postale à celui d'entreprise ayant l'obligation d'équilibrer ses comptes et le climat social, la SOPECO n'a pas su véritablement se réinventer. Elle a pourtant subi de nombreuses transformations et restructurations importantes dans le but de la rendre efficiente dans un environnement concurrentiel. Est-elle suffisamment accompagnée par le gouvernement pour faire face, non seulement à la concurrence, mais aussi à l'anticipation des mutations futures dans un secteur où les technologies de l'information et de la communication (TIC) n'ont cessé d'avoir de fortes répercussions structurelles, infrastructurelles et managériales ?

Figure 4 : chiffres clés de l'opérateur public



Sources : INS - MPTEN

#### 4.2. Opérateurs privés

Ce sont des exploitants de droit privé qui fournissent un service postal ouvert au public. Quinze (15) opérateurs postaux privés exercent légalement en République du Congo. L'opérateur dominant et le mieux organisé demeure la société DHL.

Figure 5 : chiffres clés des opérateurs privés

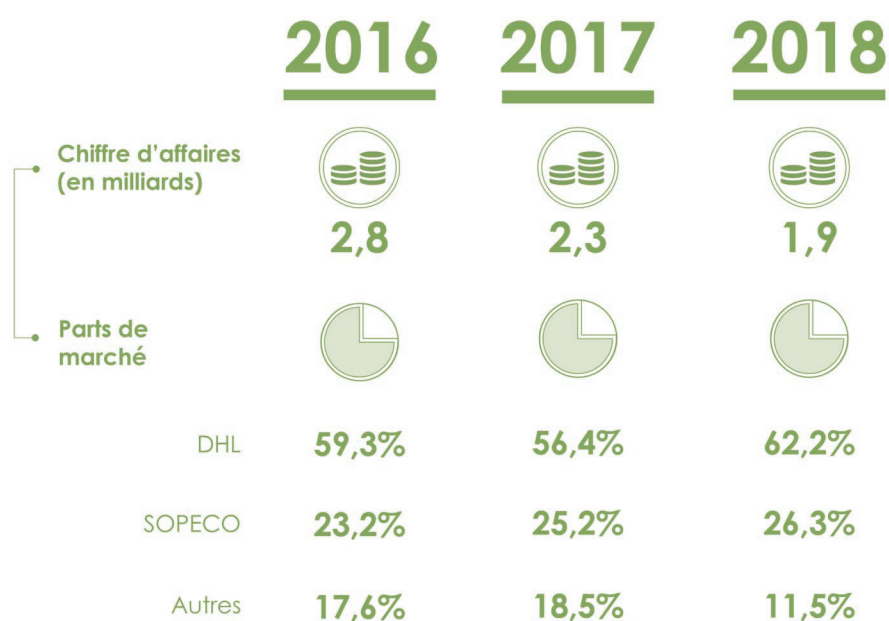


Source : ARPCE

### 4.3. Chiffres d'affaires consolidés du secteur postal

Deux opérateurs postaux, DHL et la SOPECO, dominent le secteur postal en République du Congo avec, cependant, une nette avance de DHL sur ses différents concurrents. Les chiffres d'affaires consolidés de 2016 à 2018 le confirment. Cependant, la valeur de ces chiffres reste modeste et pourrait être plus importante si la SOPECO venait à être redynamisée. Société publique, elle a vocation à étendre son réseau le plus loin possible sur le territoire national avec, pour corollaire, l'augmentation de son chiffre d'affaires.

Figure 6 : chiffres d'affaires consolidés du secteur postal



Sources : ARPCE - INS

Une étude<sup>16</sup> réalisée en 2019 montrait que la société DHL était perçue par 65% des entreprises<sup>17</sup> comme le meilleur opérateur ; perception qui peut d'ailleurs être corrélée avec son chiffre d'affaires qu'elle réalise essentiellement avec les entreprises et administrations. Quant aux particuliers, ils n'étaient que 28% à la considérer comme le meilleur opérateur ; ce qui montre que DHL rencontre une assez forte concurrence dans le segment des particuliers.

### 4.4. Budget moyen consacré aux services postaux

L'étude référencée supra a fait ressortir trois (3) catégories de budget que les particuliers allouent aux services postaux, comme le montre la figure ci-après.

<sup>16</sup> Etude sur le marché Congolais des Postes et Communications Electroniques réalisée par le cabinet Rush Management pour le compte de l'ARPCE en 2019.

<sup>17</sup> Plus de la moitié des structures interrogées dans le cadre de cette étude était des Petites et Moyennes Entreprises (PME).

**Figure 7 : budget mensuel des particuliers dans le secteur postal**



Source : Rush Management

Dix-huit pourcent (18%) des personnes interrogées déclaraient avoir un budget moyen consacré aux services postaux inférieur à 60 000 F par an (moins de 5 000 F par mois). Par contre, 27,2% des personnes interrogées déclaraient avoir un budget consacré aux services postaux variant entre 240 000 F et 600 000 F par an (entre 20 000 F et 50 000 F par mois). C'est la catégorie qui consacre le plus de moyen financier aux services postaux. Enfin, 54,8% des personnes interrogées déclaraient qu'elles consacraient, aux services postaux, un budget annuel moyen qui oscillait entre 60 000 F et 239 000 F (5 000 F et 19 999 F par mois).

Ces données, qui gagneraient à être affinées, donnent cependant une idée des dépenses réalisées dans le secteur postal par les particuliers. Ces données sont d'autant plus importantes qu'elles pourraient aider les potentiels investisseurs (locaux ou internationaux) à réaliser des études prospectives de la valeur du marché postal, y compris sur l'évolution possible de la valeur du marché de l'e-commerce au Congo. Or, le développement de l'e-commerce est étroitement lié, entre autres, à la redynamisation et à l'amélioration du réseau postal pour l'acheminement des colis et paquets auprès des usagers postaux.



# 5

## SERVICE POSTAL UNIVERSEL ; LIMITES DES RÉSEAUX DE TRANSPORT ET ÉNERGÉTIQUE

Le Congo est un pays en développement qui a encore de nombreux défis à surmonter, dont certains impacteront la mise en place effective du service postal universel. Le service postal universel constitue l'offre minimale permanente des services postaux de base sur l'ensemble du territoire national. Or, de nombreuses localités sont encore très enclavées ; ce qui en limite l'accès. Aux difficultés d'accès (ou de transport), il faut aussi tenir compte de celles liées au non-raccordement de certaines d'entre elles au réseau de distribution électrique.

### 5.1. Réseau de transport

Un réseau routier de qualité est indispensable pour que le secteur postal soit le plus inclusif possible dans sa forme traditionnelle ou classique, c'est-à-dire en dehors des aspects numériques. A défaut d'être bitumées, des routes carrossables en bon état sont requises. Les zones rurales, par exemple, doivent être accessibles aux opérateurs postaux par la route, mais aussi les affluents, les airs, et les voies ferroviaires. Sinon, de nombreuses localités vont demeurer enclavées et leurs habitants incapables de recevoir des lettres, colis et paquets dans des délais raisonnables. Il est entendu qu'un acteur économique vise la rentabilité de ses activités et serait peu enclin à acheminer du courrier dans une zone difficile d'accès.

#### ◆ Réseau routier

Le réseau routier congolais est long d'environ 23 234 km, dont à peine 3 111 km étaient bitumés en 2017 (soit 13% du total)<sup>18</sup>. Cela montre l'ampleur de la tâche à accomplir pour que les populations et les acteurs économiques puissent se mouvoir avec le moins de contraintes possibles sur l'ensemble du territoire.

#### ◆ Réseau aérien

Le réseau aérien congolais est constitué des infrastructures suivantes<sup>19</sup> :

- 3 aéroports internationaux (Brazzaville, Pointe-Noire et Ollombo) ;
- 12 aérodromes secondaires (Dolisie, Ouesso, Impfondo, Nkayi, Sibiti, Ewo, Djambala, Owando, Makoua, Boundji, Enyellé et Pokola) ;
- 14 aérodromes privés (Kabo, Makao, Odzala, Mayoko, Mokabi, Moutéla, Léfoutou, Ngombé, Talatala, Yangadou, Konkouati, Bomassa, Boyélé et Bétou).
- 1 hélistation (Kinkala)

<sup>18</sup> Cf. Plan National de Développement - Annexe Opérationnelle N°1 PPAP 2018-2022, p.158

<sup>19</sup> <https://plan.gouv.cg/investissement-dans-le-sous-secteur-aerien-au-congo/> (site consulté le 25/07/2022)

Ces aéroports et aérodromes publics et privés constituent des atouts logistiques dont pourrait bénéficier le secteur des postes en structurant des routes aériennes dédiées à l'acheminement des lettres, paquets, etc. Puis, des relais terrestres ou fluviaux les achemineraient vers des localités plus distantes des aérodromes afin que le service postal parvienne au plus grand nombre.

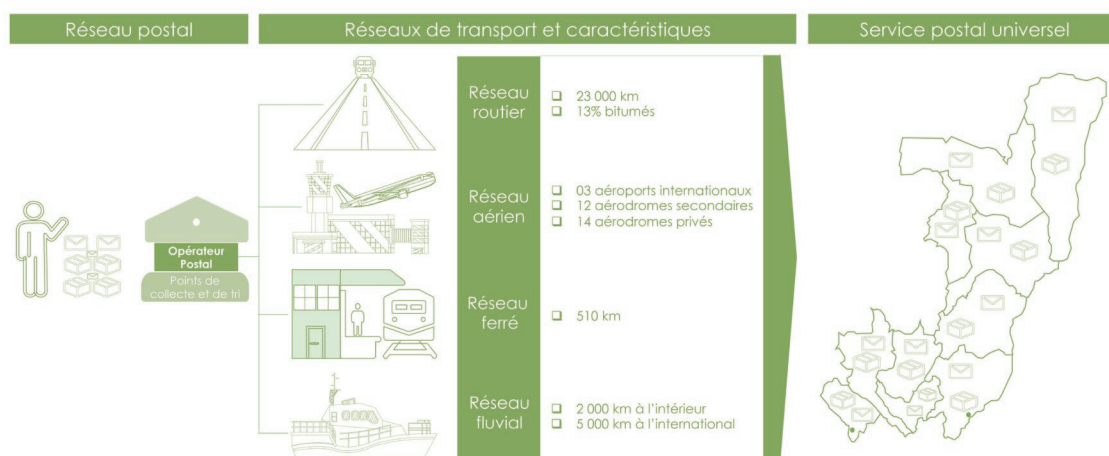
#### ◆ Réseau ferroviaire

Le réseau ferroviaire relie principalement Pointe-Noire à Brazzaville sur une distance de 510 km. Certaines des villes ou localités les plus importantes desservies par ce tronçon sont : Dolisie, Mont-Bélo, Loudima, Nkayi, Madingou, Bouansa, Loutété, Loulombo, Mindouli, Missafou, Matoumbou, etc. Le secteur postal pourrait tirer profit de ce tronçon s'il était modernisé et plus rapide. Or, les axes routier et aérien entre Brazzaville et Pointe-Noire concurrencent sérieusement l'axe ferroviaire Brazzaville – Pointe-Noire du fait, entre autres, de sa vétusté. De plus, seule la partie sud du pays est traversée par le rail, alors que le septentrion, à partir de Brazzaville, mériterait aussi d'être desservi. Le secteur postal comptera indéniablement parmi les plus grands bénéficiaires de la modernisation et de l'extension du réseau ferroviaire au Congo, d'autant plus que les gares ferroviaires constitueront des points de desserte vers les zones plus éloignées de l'hinterland.

#### ◆ Réseau fluvial

Le réseau fluvial navigable est long de plus de 7 000 km dont 2 000 km pour le réseau intérieur et 5 200 km pour le réseau international<sup>20</sup>. Le réseau fluvial intérieur comprend les voies navigables suivantes : l'Alima, la Léfini, l'Ibenga, la Likouala Mossaka, la Likouala aux herbes, le Kouyou, la Motaba ... Ce réseau de voies navigables est suffisamment dense, et sans doute sous exploité dans la chaîne de transport multimodal. Si l'hydravion pouvait aussi être développé au Congo, il serait alors possible que les courriers, colis, paquets, etc. soient acheminés vers des hydro-aéroports situés sur les différents affluents du Congo.

**Figure 8 : dépendance du service universel postal sur les réseaux de transport**



Le service postal universel est un objectif dont la matérialisation dépendra, en partie, de la réhabilitation, la modernisation et l'extension des infrastructures de transport sur le territoire national. Cet objectif ne pourra être atteint que progressivement,

<sup>20</sup> <https://plan.gouv.cg/investissement-dans-le-sous-secteur-fluvial/> (site consulté le 25/07/2022)

compte tenu de l'état actuel du réseau postal et de celui des transports. Même si l'opérateur historique venait à se restructurer et à s'équiper en véhicules de transport modernes, par exemple, il ne prendrait certainement pas le risque d'emprunter des routes impraticables qui finiraient par accélérer le vieillissement de ses actifs.

Une telle prudence, somme toute objective, constituerait ainsi un frein supplémentaire à l'inclusion postale en République du Congo. La couverture optimale du territoire en services postaux, quelle que soit la contrée à desservir, sera associée à l'accessibilité de celle-ci par voie aérienne, fluviale, ferroviaire ou routière.

## 5.2. Réseau énergétique

Le taux d'accès à l'électricité au Congo est d'environ 44%<sup>21</sup> ; pourcentage qui est encore faible compte tenu des défis économiques à relever dans de nombreux secteurs économiques, y compris le secteur postal. Au faible taux d'accès à l'électricité, il faut intégrer les délestages qui obligent les acteurs économiques à investir dans des solutions autonomes de production d'électricité ; ce qui renchérit leurs coûts d'exploitation. La situation est encore plus préoccupante dans les zones rurales, très peu connectées au réseau électrique national. Si le service universel postal doit être inclusif, sa numérisation s'imposera forcément. Or, les services postaux numériques sont tributaires d'une électricité de qualité, en plus d'une excellente connexion à Internet. Quant aux MNO<sup>22</sup> et FAI<sup>23</sup>, ils gagneraient également à ce que la fourniture en électricité se fasse en continue (sans interruptions) afin de réduire leurs charges d'exploitation ; ce qui devrait les inciter à baisser les coûts d'accès à Internet.

Les infrastructures postales sont, assurément, de possibles relais d'inclusion à la fois postale et numérique, surtout si elles peuvent toutes être connectées aux infrastructures de télécommunication. Elles pourraient ainsi contribuer, entre autres, à la transformation digitale des zones rurales et semi-urbaines. Cependant, les opérateurs postaux ne peuvent pas toujours déployer leurs services partout où ils le souhaiteraient à cause des contraintes liées aux infrastructures de base (routes, énergie, etc.). Conscient que les opérateurs postaux ne peuvent pas couvrir des zones non rentables, le législateur a institué, dans la réglementation du secteur postal<sup>24</sup>, le fonds du service postal universel (FSPU). Toutefois, le FSPU ne saurait régler le problème fondamental des infrastructures de base. Si l'on souhaite, par exemple, que l'e-commerce se développe au Congo, il faudra bien qu'un effort important soit consenti à la construction des infrastructures de base qui permettront d'atteindre/ et de couvrir le plus grand nombre de personnes.

21 Cf. Plan National de Développement - Annexe Opérationnelle N°1 PPAP 2018-2022, p.161

22 Opérateurs de Téléphonie Mobile

23 Fournisseurs d'Accès à Internet

24 Loi n° 10-2009 du 25 novembre 2009 portant réglementation du secteur des postes.

Ce fonds est distinct de celui des communications électroniques qui consiste à connecter les zones blanches aux réseaux des télécommunications.



# 6

## COMMERCE ÉLECTRONIQUE (E-COMMERCE)

L'e-commerce (commerce électronique ou numérique) est une activité qui consiste à acheter ou à vendre des biens, services ou de l'information par l'intermédiaire des réseaux de communications électroniques. Un site Internet demeure encore la vitrine la plus efficace pour faire du commerce en ligne. Sa configuration permet à l'acheteur de transférer des fonds au vendeur grâce aux cartes bancaires, aux crypto-monnaies, parmi d'autres formes de paiement.

L'adressage et la codification postale, le transport et la logistique, ainsi que les solutions de paiement font partie intégrante de la chaîne de valeur du commerce électronique (e-commerce). Les conditions sont-elles réunies au Congo pour que l'e-commerce prenne réellement corps ?

### 6.1. Adressage et codification postale

Est-ce à l'utilisateur final d'aller vers le bureau postal le plus proche pour récupérer un colis, par exemple, ou bien au postier de se rendre au lieu d'habitation de l'utilisateur ? Cette question peut paraître incongrue, au premier abord. Et pourtant, il faut bien tenir compte des réalités locales, et ne pas forcément tomber dans une forme de mimétisme dans l'analyse des situations, puis dans l'approche des solutions aux problèmes identifiés. Le Congo a ses réalités qui tiennent compte de son état de développement, ainsi que des habitudes nées de ces réalités qu'on ne saurait occulter<sup>25</sup>.

Le numéro de téléphone a remplacé, d'une certaine façon, l'adresse physique des Congolais. Les opérateurs postaux, à l'exception notable d'entreprises ayant pignon sur rue et facilement localisables, contactent directement leurs clients par téléphone afin qu'ils viennent récupérer, dans les agences, les lettres, colis ou autres biens qu'ils ont reçus ; la preuve, s'il fallait encore s'en convaincre de l'importance des usages de la téléphonie mobile adaptés au contexte local. D'où l'importance de la disponibilité permanente du réseau des opérateurs de téléphonie mobile dans tous les secteurs d'activité de notre économie.

Toutefois, l'adressage moderne et la codification postale de l'ensemble des villes du pays s'imposent. Ils devraient améliorer les conditions de distribution des colis et lettres car, sans adresses et codes précis, le postier aura du mal à localiser le destinataire en vue d'une livraison directement au domicile ou au lieu de travail.

<sup>25</sup> C'est en observant les habitudes locales que le M-Pesa est né, donnant ainsi naissance au mobile money qui permet de réaliser l'inclusion financière en Afrique, là où les banques classiques, avec des paradigmes non adaptés au contexte local, font désormais face à une concurrence accrue des opérateurs de téléphonie mobile dans le secteur financier, et bientôt bancaire.

Les pouvoirs publics doivent donc poursuivre les efforts d'adressage et de codification, notamment dans les grandes villes congolaises, pour que le secteur postal soit le plus efficace possible à l'ère du numérique. En même temps, il faudrait penser à construire davantage de bureaux de poste ou d'agences privées postales afin que le service postal se rapproche le plus possible des populations. Ces dernières pourraient alors s'inscrire dans une base de données numérique, dans le bureau de poste ou l'agence la plus proche de leur domicile ou lieu de travail. A partir de cette base de données, les usagers pourraient être contactés par SMS ou toute autre application quand ils reçoivent un colis ou un courrier. Ils décideraient alors entre l'option de les retirer en personne ou se le faire livrer à une adresse précise, en s'acquittant éventuellement, dans ce dernier cas, des frais supplémentaires induits. Ce qui suppose une adresse précise, et donc un adressage et une codification modernes.

Il ne faudrait sans doute pas négliger, dans l'approche globale du développement de l'e-commerce, la fourniture de boîtes aux lettres, voire de consignes postales, pour ceux qui en exprimeraient le besoin. De nombreux bureaux de poste ou agences postales devraient donc être construits pour se rapprocher des populations, certes, mais tout en tenant compte de l'espace nécessaire pour y loger les boîtes postales et/ou consignes postales.

## **6.2. Transport et logistique**

L'e-commerce a une composante nationale et internationale. Aussi, le développement de l'e-commerce pourrait se consolider grâce à une réglementation qui faciliterait les interactions entre l'opérateur public (SOPECO), les opérateurs postaux privés et les autorités douanières (terrestres, maritimes et aéroportuaires) afin de faciliter les achats internationaux des personnes physiques ou morales établies au Congo. Cependant, l'e-commerce ne concernant pas que les importations, il faudrait que l'exportation des biens à partir du Congo soit également facilitée grâce à un écosystème logistique et réglementaire efficace.

Le tracking (traçage électronique des colis et courriers) est une composante essentielle du maillon transport et logistique de la chaîne de valeur de l'e-commerce. En effet, l'e-commerce suppose que le destinataire puisse, à tout moment, tracer sa commande et prévoir la date de livraison ou les éventuels retards de livraison.

La mise en place d'un Système d'Information Géographique (SIG) a également toute son utilité dans le secteur postal pour gérer et optimiser, par exemple, l'efficacité des itinéraires traditionnels de distribution.

## **6.3. Solutions de paiement électronique (inclusion numérique)**

Les paiements sont essentiellement dématérialisés dans le commerce électronique. Ces paiements se font en ligne par cartes bancaires, sur des plateformes de type PayPal, par crypto-monnaies, etc. Les paiements électroniques, qui doivent être sécurisés autant que possible, sont donc un maillon essentiel de la chaîne de valeur du commerce électronique. Sans inclusion financière d'une grande partie de la population congolaise, il y aurait peu de chance que le commerce électronique se développe pleinement.

Au Congo, le taux de bancarisation élargi aux titulaires de comptes dans les établissements de microfinance (EMF) s'établit autour de 33%. Ramené aux seuls détenteurs de comptes dans les établissements bancaires traditionnels, ce taux avoisine 20%<sup>26</sup>. L'estimation du nombre de cartes bancaires en circulation permettant d'effectuer des retraits, ainsi que des paiements auprès des marchands, doit encore être affinée. Toutefois, on estime à 174 071 le nombre de cartes bancaires émis en 2020, contre 167 123 en 2019<sup>27</sup>. Les établissements de microfinance (EMF) n'ont pas, non plus, réussi à démocratiser l'accès au paiement numérique par carte bancaire. Une structure comme la MUCODEC revendique avoir délivré plus de 250 000 cartes monétiques qui sont surtout des cartes de retrait, et non de paiement de type Mastercard ou Visa.

L'offre numérique (offre digitale) des banques et des EMF reste donc encore assez faible. Celle des banques se concentre essentiellement autour de la Carte Bancaire (CB) grâce à laquelle certaines opérations peuvent être effectuées aux Distributeurs de Billets de Banque (DAB), et des paiements auprès des rares marchands qui ont installé des Terminaux de Paiement Electronique (TPE).

Pour que l'e-commerce prenne véritablement corps au Congo, il faudrait disposer d'un mode de paiement électronique facile d'accès, donc populaire. Les opérateurs de téléphonie mobile (MTN et Airtel), grâce au *mobile money*, ont déjà réussi à réduire, en grande partie, l'exclusion financière que subissait une bonne partie des populations ne répondant pas aux critères d'accès contraignants du système bancaire classique. En effet, les banques classiques (hors EMF) enregistrent un peu plus de 500 000 comptes, contre 2,8 millions de comptes actifs *mobile money* en octobre 2022<sup>28</sup>. Ce qui montre que le taux d'inclusion financière numérique est plutôt élevé.

Dans le volume total des transactions associées au *mobile money*, celui lié aux *paiements des services* représentait 7% en 2020 et 2% en 2021. De janvier à octobre 2022, les paiements des services représentent environ 4% du volume total des transactions *mobile money*. La dynamique observée entre 2018 et 2019 a été brutalement stoppée par la pandémie de Covid-19. En effet, au cours de cette période, le volume des transactions liées aux *paiements des services* par *mobile money* représentaient 29%, en moyenne.

Le *mobile money* est probablement le mode de paiement le plus arboré pour contribuer au développement de l'e-commerce au Congo. Cela suppose, toutefois, que des plateformes interopérables soient mises en place afin de faciliter les paiements à partir du téléphone mobile vers les plateformes numériques des marchands, y compris sur Internet. Il y a donc un écosystème numérique à structurer<sup>29</sup>, en même temps qu'une culture du paiement en ligne à mettre en place. Actuellement, plus de 51% des transactions de *mobile money* sont consacrées à l'achat de crédit de communication. La question, semble-t-il, ne serait pas de savoir si les usagers sont prêts à utiliser les services de paiement en ligne avec le *mobile money*, que de comprendre si les offres de paiement de services sont suffisamment

26 ARPCE, *Livre Blanc des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique*, 2021, p.56.

27 WorldBank Group, *République du Congo : Ecosystème des Paiements Numériques*, Juin 2022, p.13.

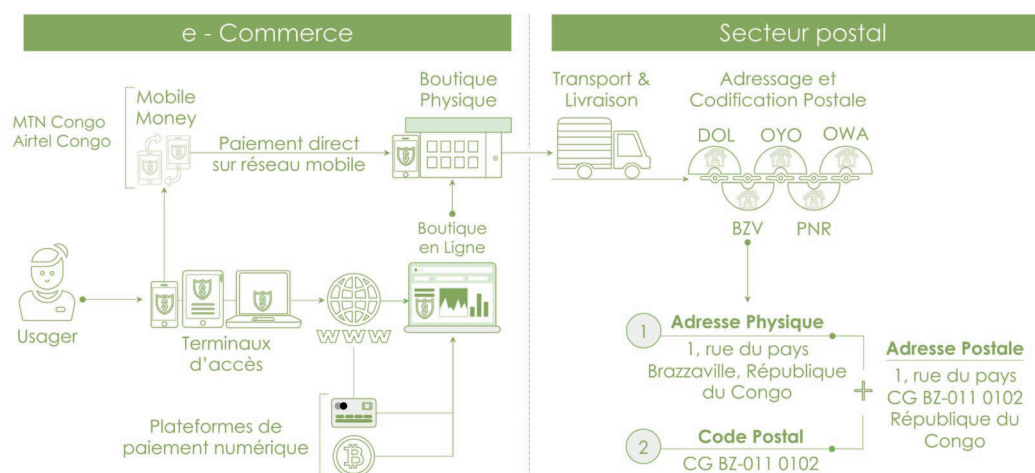
28 Dont 2 000 000 actifs sur le réseau de MTN Congo SA et 800 000 sur le réseau d'Airtel Congo SA.

29 L'écosystème n'est plus à construire, il existe déjà. Il faut le structurer afin de le rendre efficient à tout point de vue.

nombreuses, incitatives et fiables. La solution GIMACPAY<sup>30</sup>, par exemple, participe déjà à la structuration de l'économie numérique en Afrique Centrale, y compris en République du Congo. Est-elle pour autant assez vulgarisée ?

Les solutions de paiement électronique constituent un maillon essentiel de la chaîne de valeur du commerce électronique. L'économie numérique qui se structure progressivement au Congo ne saurait prendre un certain essor si les populations sont privées de moyens de paiement inclusifs, donc non discriminatoires. Or, la rigidité du secteur bancaire contraste fortement avec l'adoption massive du mobile money par les populations. Il faudrait donc que se répandent des offres et services publics et privés qui concourent à la facilité des paiements électroniques. Les opérateurs des réseaux de communication ouverts au public, ainsi que les opérateurs d'infrastructures des communications électroniques, ont donc un rôle important à jouer dans l'écosystème de l'économie numérique, et forcément dans celui du développement dans l'e-commerce dans le secteur postal.

**Figure 9 : complémentarité de l'e-commerce et du secteur postal**



#### 6.4. Les secteurs de la poste et de la douane à l'ère du numérique

Il existe une convention dénommée « Convention de Kyoto révisée », entrée en vigueur en 2006, qui porte sur la simplification et l'harmonisation des régimes douaniers. Cette convention prévoit l'application de procédures douanières spécifiques aux envois postaux afin que les services des douanes et du secteur postal collaborent en toute intelligence. Cette collaboration passe notamment par l'utilisation des infrastructures et services des communications électroniques qui permettent, entre autres, d'échanger des données dématérialisées afin de faciliter les procédures de dédouanement des colis/envois postaux. Les échanges de données électroniques doivent contribuer à la dématérialisation progressive des documents de transport, et plus largement à la dématérialisation des actes de dédouanement en encourageant, par exemple, la numérisation des procédures douanières et postales.

<sup>30</sup> Le GIMAC (Groupement Interbancaire Monétique de l'Afrique Centrale) a pour missions la vulgarisation de la monétique, l'amélioration du taux de bancarisation, l'inclusion financière à travers les produits prépayés et mobiles.



Au Congo, le code des douanes est longtemps resté en marge de la Convention de Kyoto. Le Congo étant membre de la CEMAC, c'est donc la réglementation de la CEMAC qui n'avait pas évolué depuis 2001. Les Etats membres ont décidé d'actualiser ce code par le règlement n°05/19-UEAC-010 A-CM-33 du 8 avril 2019.

De façon générale, ce règlement consacre l'utilisation des *technologies de l'information et des communications* que la douane doit adopter en concertation avec toutes les parties prenantes, dans la mesure du possible. La douane doit notamment prévoir des méthodes de *commerce électronique* en remplacement des documents papiers<sup>31</sup>. C'est pourquoi les déclarations, demandes ou décisions, ainsi que le stockage de ces informations, devront être effectués en faisant le plus possible recours aux *procédés informatiques de traitement des données*<sup>32</sup>. Les manifestes des cargaisons, par exemple, devront aussi être transmis par les transporteurs au service des douanes par *voie électronique*<sup>33</sup>.

Le développement du commerce électronique à l'international (envoi/réception des colis) dépendra aussi de la capacité des acteurs du secteur postal à s'informer afin de s'arrimer aux plateformes déjà développées ou en cours de développement au niveau de l'administration douanière pour que le dédouanement des envois postaux soit simplifié.

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication suppose, au préalable, la mise en place des systèmes d'échanges de données électroniques pour faciliter la numérisation des procédures postales et douanières. C'est en cela que la rapidité, la sécurité et la qualité des procédures de dédouanement des envois postaux seront garanties, d'autant plus que les rôles et responsabilités de chacun seront clairement établis.

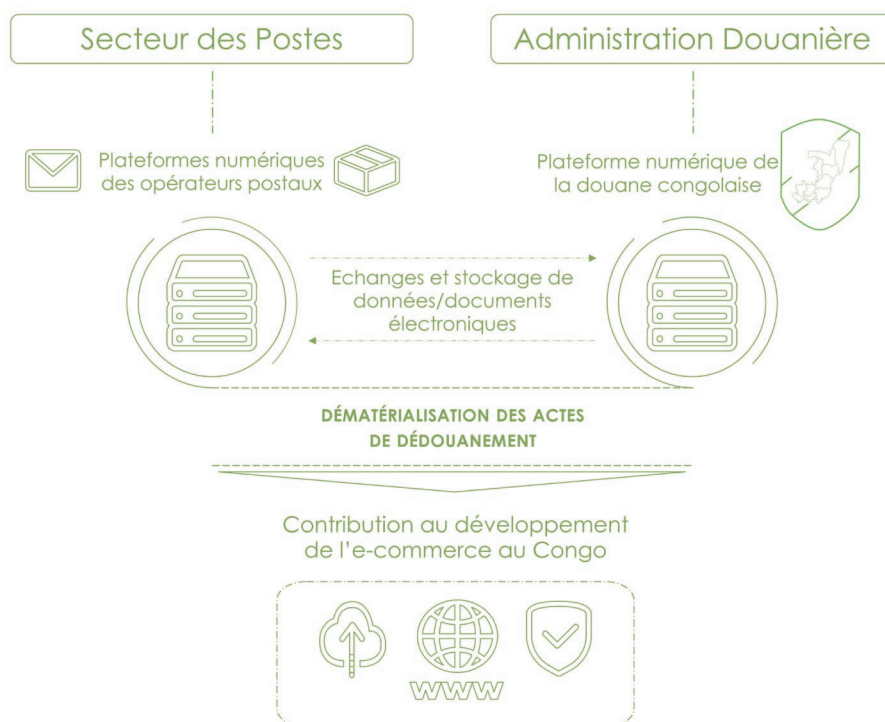
---

31 Article 66 du Règlement n°05/19-UEAC-010 A-CM-33 du 8 avril 2019

32 Article 67-1 du Règlement n°05/19-UEAC-010 A-CM-33 du 8 avril 2019

33 Articles 117 à 125 du Règlement n°05/19-UEAC-010 A-CM-33 du 8 avril 2019

Figure 10 : collaboration numérique entre la poste et la douane



Si la Convention de Kyoto citée supra a pris du temps à être transcrite dans un texte réglementaire communautaire, la République du Congo n'a pas attendu que la CEMAC s'y conforme pour digitaliser et dématérialiser certaines procédures administratives d'importation et d'exportation. C'est ainsi qu'il a été créé, par la loi n°16-2013 du 19 juillet 2013, le Guichet Unique des Opérations Transfrontalières (GUOT). Le GUOT est un établissement public à caractère administratif (EPA), doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Cet EPA est placé sous la tutelle du ministère des transports, de l'aviation civile et de la marine marchande.

Le GUOT, grâce à son interface virtuelle, permet aux personnes physiques et morales, avant toute exportation ou importation, de satisfaire aux exigences légales qui concourent à la dématérialisation des actes administratifs y relatifs. Il a donc de nombreuses missions, dont celles devant :

- contribuer à la promotion du commerce électronique (e-commerce) ;
- contribuer à faciliter et promouvoir le commerce extérieur ;
- assurer les échanges de données relatives aux procédures et formulaires dématérialisés du commerce extérieur ;
- garantir l'interconnexion et l'interopérabilité des systèmes informatiques des parties prenantes au commerce extérieur.

**Figure 11 : importance du GUOT dans le développement de l'e-commerce**



Quoique le développement de l'économie numérique au Congo soit encore embryonnaire, des avancées se dessinent au fur et à mesure dans ce vaste écosystème numérique. Aussi, faut-il craindre, pour l'opérateur public postal, qu'en l'absence d'une réorganisation structurelle de fond qui prendra également en compte la nécessité de la mise en place d'un système informatique et d'information robuste, soutenue par les communications électroniques, qu'il ne s'autoexclut du commerce électronique où il a pourtant un rôle important à jouer, notamment dans la distribution des colis.



# 7

## FINANCEMENT DU SECTEUR POSTAL

En dehors des infrastructures de base déjà évoquées, et dont la construction incombe à l'Etat, les opérateurs postaux ne pourront pas faire l'économie d'investissements – certains plus conséquents que d'autres – dans la réhabilitation, modernisation et construction d'infrastructures ou d'équipements postaux. A l'ère du numérique, ils devront investir dans de nouveaux logiciels informatiques, concevoir des systèmes d'information complexes, de nouveaux systèmes d'automatisation des tâches, des sites internet interactifs, des applications postales sur iOS ou Android, des centres d'appels performants, etc. Ceci entraînera inévitablement des conséquences sur l'organisation générale des opérateurs postaux.

Les opérateurs postaux devront être rentables ou proposer des perspectives de rentabilité pour permettre aux institutions financières locales ou internationales de les accompagner dans leur développement. Sans investissements, ce secteur ne saurait se moderniser pour offrir des services de pointe en rapport avec les attentes des populations. Si un opérateur est rentable, il disposera nécessairement des ressources pour investir dans la modernisation de son réseau en termes de densité et de connectivité.

La redynamisation du secteur postal passera aussi par la valorisation des innovations, voire des inventions, conçues par des startups locales capables de contribuer efficacement à la digitalisation des entreprises dudit secteur. Ces startups congolaises, qui ne sont pas dénuées d'idées ingénieuses, sont souvent confrontées aux difficultés liées à leur financement. Il leur est quasiment impossible d'émerger, sans financement adéquat, pour proposer des solutions postales numériques qui s'adaptent au contexte local.

On pourrait donc distinguer au moins deux (2) strates dans le financement du secteur postal. La première strate concerne directement les opérateurs postaux exerçant légalement leurs activités au Congo. La deuxième strate concerne des entreprises non concurrentes, mais pourvoyeuses de services innovants : ce sont les startups.

Un autre avantage non négligeable du financement par les institutions bancaires et financières du secteur postal est la création d'emplois qu'il induit. La modernisation de l'environnement de travail avec le numérique permettra aux acteurs du secteur postal d'attirer des employés compétents qu'ils pourront alors fidéliser. Ce sont ces compétences qui contribueront à la redynamisation et au bon fonctionnement du secteur postal, tout en favorisant l'éclosion d'une logistique de pointe en lien avec le développement de l'e-commerce.

Le financement de la modernisation du réseau postal au Congo, dont celui de l'opérateur postal public, s'avère donc nécessaire si l'on souhaite que ce secteur joue pleinement son rôle dans le développement de l'économie congolaise en général, et de l'e-commerce en particulier.



# 8

## ENJEUX D'UNE RÉGULATION EFFICACE DU SECTEUR POSTAL

Le cadre légal qui régit le secteur postal au Congo promeut la concurrence entre opérateurs. L'opérateur historique et les opérateurs privés ont des rôles clairement circonscrits, de même que le régulateur qui veille au respect des dispositions légales. La digitalisation progressive de l'économie congolaise entraîne des changements de paradigme dans bien des secteurs. Le secteur postal n'en est pas épargné ; ce qui requiert une attention particulière quant à l'évolution nécessaire qu'ils impliquent au niveau du cadre légal.

L'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication bouleverse les postulats de départ, au point où des opérateurs concurrents, dans un même secteur, peuvent être amenés à envisager des partenariats ou alliances stratégiques, au lieu de n'être que de farouches concurrents. Une telle évolution des principes de base de la libéralisation des marchés interpelle inévitablement les acteurs du secteur postal, y compris institutionnels, sur la nécessité de faire évoluer ou non le cadre légal.

### 8.1. De la concurrence au partenariat stratégique dans le secteur postal

L'opérateur postal historique, la SOPECO, dispose, pour rappel, d'une plateforme appelée PosteMobile<sup>34</sup> qui permet, à partir d'un téléphone portable, de réaliser différentes opérations telles que :

- transfert d'argent ;
- retrait et dépôt d'argent ;
- ouverture de compte ;
- domiciliation des salaires ou pensions.

Ces différentes opérations peuvent être réalisées quel que soit l'opérateur de téléphonie mobile de l'utilisateur afin de contribuer, autant que possible, à l'inclusion numérique – donc à l'accès par un large public aux services financiers digitaux. L'opérateur historique montre ainsi que ce ne sont pas les initiatives qui manquent dans le secteur postal pour répondre aux attentes des populations à l'ère de l'économie numérique. Cependant, la question qu'on peut se poser est celle du positionnement stratégique et de la compétitivité de l'opérateur historique. En effet, PosteMobile est une plateforme qui semble se positionner comme une alternative au mobile money offert par les opérateurs de téléphonie mobile (MNO) que sont

<sup>34</sup> La plateforme existe, certes. L'application est même toujours téléchargeable sur « Playstore » ce 30/11/2022. Mais est-elle toujours opérationnelle ? En l'absence de données sur les transactions réalisées sur la plateforme, son opérationnalisation actuelle est sujette à caution.

MTN et Airtel. L'opérateur postal public a-t-il les moyens de rivaliser avec les MNO, déjà si bien implantés sur le territoire national ? L'opérateur historique aurait pu envisager de passer d'une *stratégie concurrentielle*, dont il ne sortirait pas gagnant, à une *stratégie collaborative* (ou partenariat) avec les opérateurs de téléphonie mobile.

Dans le secteur des transferts de fonds, par exemple, d'anciens acteurs majeurs qui n'avaient pas su anticiper cette *stratégie collaborative* n'ont pas pu résister au déploiement massif du mobile money. Les opérateurs de téléphonie mobile leur ont ravi le monopole qu'ils avaient sur les transferts de fonds.

D'un point de vue *conceptuel*, l'inclusion financière postale en République du Congo aurait pu être le processus par lequel les personnes exclues du système financier formel parviendraient à y accéder grâce au réseau postal. La réalité est, hélas, tout autre. Elle montre, de façon générale, que l'inclusion financière est déjà en marche grâce aux opérateurs de téléphonie mobile qui sont les acteurs principaux de cette dynamique. Le secteur postal, pour diverses raisons, n'était pas suffisamment préparé à accompagner l'éclosion des services financiers numériques au Congo.

Les acteurs du secteur postal, et notamment la SOPECO, pourraient s'abstenir de commettre la même erreur stratégique s'ils veulent continuer de prospérer à l'ère de l'économie numérique. En effet, nouer des partenariats permet, entre autres, de partager les risques, d'alléger les coûts ; donc de gagner en flexibilité.

## **8.2. De l'évolution du cadre légal et réglementaire à l'ère du numérique**

Dans l'évolution récente du secteur postal au Congo, on distingue nettement une *première phase* de réglementation qui a favorisé sa libéralisation. Il s'agissait de mettre fin au monopole d'Etat. L'objectif recherché était de promouvoir et garantir la concurrence au sein du secteur en réglementant, dans les limites de la loi, les tarifs, le service universel, les services financiers postaux, etc. ; et en délivrant les autorisations administratives requises aux opérateurs postaux.

Le cadre légal en vigueur est-il toujours adapté au regard des mutations technologiques qui bouleversent également le secteur postal ? Cette question impose une réflexion d'ensemble sur l'évolution du cadre réglementaire actuel qui doit s'adapter au développement de l'économie numérique grâce aux technologies émergentes, ainsi qu'aux applications qui y sont associées. L'objectif étant de moderniser le secteur postal au-delà de sa mission traditionnelle en tenant compte des contraintes réglementaires que peuvent imposer d'autres secteurs et institutions.

Les enjeux de la *deuxième phase* de réglementation sont tels qu'il paraît incertain de n'avoir qu'un seul cadre réglementaire pour réguler l'ensemble des aspects qui gravitent autour du secteur postal à l'ère du numérique. On observe, par exemple, dans le cadre de l'évolution des communications électroniques, que les services financiers mobiles sont co-régulés par le secteur bancaire et celui des télécommunications. C'est aussi à cette complexité que le gouvernement et le législateur devraient travailler afin de contribuer à la modernisation du secteur postal. En effet, un nouveau cadre réglementaire paraît nécessaire afin de garantir l'inclusion numé-



rique dans le secteur postal. Les formes traditionnelles de régulation ne s'appliqueront pas nécessairement dans le futur ; ce qui implique un changement de paradigme sur la législation et la régulation du secteur postal.

**Figure 12 : évolution de la régulation à l'ère du numérique**

Régulation Postale	
<b>Depuis 1998</b>	<b>Le futur !</b>
<b>Principes</b>	<b>Principes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Libéralisation</li> <li>Privatisation</li> </ul> Economie classique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptation</li> <li>Innovation</li> </ul> Economie numérique
<b>Objectif</b>	<b>Objectif</b>
<b>Promotion de la concurrence</b>	<b>Inclusion numérique</b>
<b>Outils</b>	<b>Outils</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concession</li> <li>Déclaration</li> <li>Autorisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutualisation</li> <li>Interdépendance</li> <li>Partenariats stratégiques</li> </ul>

L'e-commerce (commerce électronique) pourrait se substituer progressivement au commerce traditionnel dans les échanges en République du Congo. Mais il reste encore du chemin à parcourir avant qu'il n'atteigne sa pleine maturité. Pour rappel, l'e-commerce, tout comme le commerce traditionnel, ne saurait se généraliser sur toute l'étendue du territoire si le secteur des transports reste globalement défaillant. Il faudrait aussi intégrer les contraintes réglementaires émanant des services des douanes ; réglementation qui devrait aussi incorporer une certaine flexibilité nécessaire à la modernisation et au développement du secteur postal comme un pilier important de l'émergence d'une économie numérique en République du Congo.

**Figure 13 : enjeux du secteur postal à l'ère du numérique**

Ce qui a déjà été fait		Ce qui reste à faire	
<b>Lois / décrets</b>	<b>Régulation</b>	<b>e-Commerce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encadrer l'e-commerce</li> <li>Accélérer l'adressage et la codification postales</li> <li>Structurer les co-régulations multisectorielles</li> <li>Définir précisément le rôle de chaque régulateur dans l'encadrement du numérique</li> <li>Améliorer et étendre les réseaux de transport</li> </ul>
Existence des lois et décrets régulant le secteur	Existence d'un régulateur du secteur postal (ARPCE)	Promouvoir et matérialiser le commerce électronique	
<b>Libéralisation</b>	<b>Service universel</b>	<b>Innovation</b>	
Officielle depuis 1998, mais de fait depuis 1982 (DHL)	Désignation de l'opérateur du service universel (SOPECO)	Favoriser l'innovation locale dans les solutions numériques	
<b>Opérateur historique</b>	<b>Opérateurs privés</b>	<b>Financement</b>	
Services réservés (exclusivité de certains services postaux)	Tous services postaux, sauf ceux du domaine réservé	Financer les opérateurs, le SPU et les startups innovantes	



# 9

## PRÉCONISATIONS STRATÉGIQUES CONDENSÉES POUR LE SECTEUR POSTAL

L'observation globale du secteur postal en République du Congo montre qu'il doit être réhabilité, sur toute la chaîne de valeur, afin d'assurer sa pérennité qui dépend aussi, en grande partie, d'un système de transport efficace, couplé d'une logistique à la pointe de la modernité. C'est en partie grâce à de tels efforts, notamment dans les infrastructures de base, que le service universel deviendrait une réalité dans le secteur postal. Ce secteur doit offrir, au plus grand nombre, des services financiers postaux sur lesquels s'adossera le commerce électronique. Ce sont là, de façon non exhaustive, certaines des étapes qui contribueront à la transformation de l'écosystème du secteur postal en République du Congo.

L'innovation devrait forcément être au cœur de cette transformation qui doit aussi inciter les acteurs de l'écosystème du secteur postal à changer de paradigme. Ce qui suppose qu'ils adoptent des stratégies ou pratiques collaboratives afin de partager les charges et/ou infrastructures qui favorisent les économies d'échelle. C'est ce qui justifie la nécessité d'encadrer une telle démarche par une refonte du cadre légal pour qu'il tienne compte des enjeux qu'induit systématiquement la digitalisation de l'économie congolaise.

Le tableau ci-dessous condense, autant que faire se peut, quelques voies possibles qui pourraient amener le Congo à réussir sa transformation digitale dans le secteur postal.

**Tableau 2 : préconisations non-exhaustives pour le secteur postal**

Infrastructures du Secteur Postal (1)	Codification Postale (2)
Réhabiliter, construire et moderniser les infrastructures et équipements du réseau postal.	Mettre en place un système d'adressage et de codification précis pour permettre aux postiers d'acheminer les colis/courriers à une adresse précise.
Mettre en place une logistique moderne et efficace d'acheminement et de suivi des courriers et colis.	Mettre en place un Système d'Information Géographique (SIG) pour gérer et optimiser l'efficacité des itinéraires traditionnels de distribution.

Service Universel (3)	Services Financiers Postaux (4)
<p>Profiter des réseaux (routier, aérien, ferroviaire et fluvial) qui existent déjà pour structurer des voies dédiées à l'acheminement des courriers et colis sur l'ensemble du territoire.</p> <p>Construire davantage de bureaux de poste ou d'agences privées postales afin que le service postal se rapproche le plus possible des populations.</p> <p>Redynamiser, améliorer et étendre le plus loin possible le réseau postal sur le territoire national.</p> <p>Réhabiliter, moderniser et étendre les infrastructures de base (transport/énergie) sur l'ensemble du territoire national.</p>	<p>Rétablir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le service des chèques postaux pour assurer la gestion des comptes courant postaux par le biais des centres dits de chèques postaux et par les bureaux de poste.</li> <li>- le service de l'épargne postale afin de mobiliser, collecter et faire fructifier l'épargne recueillie dans le réseau postal.</li> </ul>
e-Commerce (5)	Transformation de l'écosystème (6)
<p>Etablir un protocole d'accord entre l'opérateur public (SOPECO), les opérateurs privés et les autorités douanières (terrestres, maritimes et aéroportuaires) afin de faciliter les achats internationaux en vue de promouvoir l'e-commerce.</p> <p>Mettre en place des plateformes interoperables afin de faciliter les paiements à partir de téléphone mobile vers les plateformes numériques des marchands, y compris sur Internet.</p>	<p>Redéfinir le « service postal » à l'ère du numérique.</p> <p>Identifier le/les cœur(s) de métier du secteur postal à l'ère du numérique.</p> <p>Elaborer une stratégie de développement du secteur postal à l'ère du numérique.</p>
Innovation (7)	Partenariats (8)
<p>Encourager le génie créateur local à concevoir des solutions innovantes dans le secteur postal en particulier.</p> <p>Promouvoir et tirer profit de telles innovations, voire inventions, conçues par des Congolaises et Congolais.</p>	<p>Créer des opportunités de coopération (coopération et compétition) entre acteurs du secteur postal.</p> <p>Anticiper les co-régulations entre institutions étatiques dans les secteurs connexes.</p>
Refontes légales (9)	
<p>Envisager de réviser/ajuster/renforcer les textes de lois qui encadrent actuellement le secteur postal afin de les rendre compatibles avec la transformation de l'écosystème du secteur postal à l'ère du numérique.</p>	





## CONCLUSION

Avec l'accession de la République du Congo à l'indépendance en 1960, l'Office Equatorial des Postes et Télécommunications (OETP) changera de nom pour devenir l'Office National des Postes et des Télécommunications (ONPT) en 1964. Il faudra attendre 1998, soit trente-quatre (34) ans, pour que le secteur des postes soit *officiellement* libéralisé. Ce monopole d'Etat, qui dura un peu plus de trois décennies, finit par exposer les nombreuses *limites*, y compris structurelles, de la gestion de l'opérateur public postal. C'est ainsi que l'Etat procéda en 2001 à la dissolution de l'ONPT en deux entités distinctes.

Quoique libéralisé en 1998, ce n'est qu'en 2009, soit onze (11) ans plus tard, que le secteur des postes sera doté d'une loi conforme à l'ère du temps. Cette évolution du cadre légal permettra de garantir une concurrence qui soit la plus équitable possible entre les différents acteurs du secteur grâce, entre autres, à la création de l'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARPCE). Avec l'ARPCE, la société DHL obtiendra enfin une autorisation d'exercice en 2012 ; soit trente (30) ans après le début de ses activités en République du Congo.

Malgré l'implication du régulateur dans l'exercice de ses missions, le secteur postal demeure un maillon faible de l'économie congolaise car de nombreux défis doivent encore être surmontés. On peut citer, à cet effet, *l'absolue nécessité de réhabiliter* l'opérateur postal public afin de lui apporter la puissance financière et managériale nécessaire à l'accomplissement de ses obligations, notamment dans le cadre du service postal universel. En effet, la SOPECO pâtit encore de la destruction, suites aux troubles sociopolitiques de 1997, de certaines de ses agences non encore reconstruites. Cette structure a aussi été privée d'une manne non négligeable que constituaient les centres de chèques postaux (CCP) dont la déclinaison immédiate aurait dû être leur transformation en une *banque* appartenant à 100% ou majoritairement à la SOPECO. Toutefois, rien n'empêche, au regard de la loi régulant le secteur postal, que la SOPECO offre des services financiers, et qu'elle collecte *l'épargne* pouvant être mobilisée dans son réseau. Ainsi, pourrait-elle regagner le capital confiance perdue auprès de la population.

Plus généralement, l'opérateur public doit subir une métamorphose qui tienne compte des enjeux liés à l'émergence progressive et inéluctable de l'économie numérique au Congo afin qu'il s'y prépare. Le retard pris dans ce domaine semble encore rattrapable !

Le développement des TIC, ainsi que la restructuration et densification du réseau postal, obligent forcément à *repenser le cadre légal* du secteur qui tombe progressivement en désuétude. Il faut désormais penser au-delà de la régulation des marchés et de la concurrence pour y associer, parmi tant d'autres, la composante

« coopération » entre acteurs du secteur postal, la composante « co-régulation » avec d'autres parties prenantes, ainsi que la composante liée à « l'impact du numérique » sur les services postaux.

Il sera difficile de faire des progrès significatifs dans le secteur postal si les moyens de transport continuent de poser de sérieux problèmes aux acteurs du secteur postal. Contrairement aux services de téléphonie qui nécessitent l'installation d'une antenne et des équipements connexes pour un fonctionnement quasiment autonome, même dans les zones difficiles d'accès, le secteur postal offre des services de proximité au quotidien. Le secteur postal est donc fortement *tributaire de celui des transports* (aérien, fluvial, routier et ferroviaire). On pourra difficilement construire une économie numérique résiliente tant que certaines infrastructures de base ne seront pas au point. C'est pourquoi les fondamentaux du *développement classique* doivent être réunis pour aider à soutenir le *développement de l'économie numérique*.

Le secteur postal devrait pouvoir bénéficier des *innovations*, voire des *inventions*, conçues par des Congolaises et Congolais qui souhaitent mettre leur génie créateur au service du secteur postal en particulier, et de la collectivité en général. C'est en parvenant à décomplexer le mental collectif sur le génie local que certaines de nos préoccupations pourraient trouver des solutions contextualisées. A condition qu'il y ait enfin le moins de *réticence* possible à leur financement.

Enfin, le secteur postal au Congo souffre aussi de l'absence d'une *codification postale* qui faciliterait l'acheminement des colis vers des adresses physiques uniques. Pour qu'il y ait une codification postale, il faudrait donc que les services habilités commencent déjà par réaliser l'adressage de nos agglomérations urbaines, semi urbaines et villages. Comment *l'e-commerce* pourrait-il se développer si les citoyennes et citoyens ne peuvent pas recevoir, à leur domicile, les articles qu'ils auront commandés en ligne ? Encore faudrait-il qu'ils arrivent en bon état, dans des délais raisonnables grâce à une logistique rodée, appuyée par un système de transport existant et efficace. C'est pourquoi l'ARPCE a pris l'initiative de regrouper les parties prenantes au niveau de l'Etat afin que le projet de mise en place d'un système d'adressage postal numérique au Congo devienne une réalité, et dont l'impact dépassera le simple cadre du secteur postal.



# TABLE DES ILLUSTRATIONS

## Figures

Figure 1 :	grandes étapes de l'évolution du secteur postal.....	14
Figure 2 :	principales institutions du secteur postal au Congo.....	15
Figure 3 :	configuration générale d'un réseau postal.....	19
Figure 4 :	chiffres clés de l'opérateur public .....	22
Figure 5 :	chiffres clés des opérateurs privés .....	22
Figure 6 :	chiffres d'affaires consolidés du secteur postal .....	23
Figure 7 :	budget mensuel des particuliers dans le secteur postal .....	24
Figure 8 :	dépendance du service universel postal sur les réseaux de transport...	26
Figure 9 :	complémentarité de l'e-commerce et du secteur postal .....	32
Figure 10 :	collaboration numérique entre la poste et la douane.....	34
Figure 11 :	importance du GUOT dans le développement de l'e-commerce.....	35
Figure 12 :	evolution de la régulation à l'ère du numérique.....	41
Figure 13 :	enjeux du secteur postal à l'ère du numérique.....	41

## Tableaux

Tableau 1 :	lois et décrets du secteur postal.....	16
Tableau 2 :	préconisations non-exhaustives pour le secteur postal .....	43

# RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

## Rapports et études

1. Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARPCE), *Livre Blanc des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique*, 2021
2. Alexandre Berthaud et Gisela Davico, *Panorama de l'inclusion financière postale à travers le monde - Modèles d'activité et questions-clés*, Union Postale Universelle (UPU), mars 2013
3. Bethuel Makosso, *Analyse du processus concurrentiel dans les services des télécommunications au Congo : l'incidence des externalités de réseau et de la réglementation sur la dynamique du secteur de la téléphonie*, Innovations, Cahiers d'économie de l'innovation n°21, 2005-1, pp.217-242.
4. Daniel Nieto Corredera et Tafesse Bayissa Leta, *Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial*, Copyright © 2019 – Union Postale Universelle
5. Micheline Pargny, *Postes, téléphone et télécommunications - Bureau d'études des PTT d'Outre-mer, Répertoire (19980137/1-19980137/57)*, Archives nationales (France) Pierrefitte-sur-Seine, 1998
6. Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Économie Numérique (MPTEN) - *Annuaire Statistique des PTEN 2018*, édition 2020
7. Plan National de Développement (PND) - Annexe Opérationnelle N°1, PPAP 2018-2022
8. Plan National de Développement (PND) 2012-2018, Livre 2, Condensé des PAP/CDMT ministériels
9. Statuts de la Banque Postale du Congo du 9 décembre 2011
10. Union Postale Universelle, *Guide sur la réforme postale*, 2019
11. WorldBank Group, *République du Congo : Ecosystème des Paiements Numériques*, Juin 2022

## Textes réglementaires

1. Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC), *Code des Douanes*, Règlement n°05/19-UEAC-010 A-CM-33 du 8 avril 2019 portant révision du code des douanes
2. Décret n° 2022-77 du 28 février 2022 portant désignation de l'opérateur postal en charge du service postal universel

3. Décret n° 2022-79 du 28 février 2022 fixant le poids limite des envois relevant des services réservés
4. Journal Officiel de l'Afrique Equatoriale Française du 1<sup>er</sup> août 1957
5. Journal Officiel de l'Afrique Equatoriale Française du 31 Décembre 1957
6. Note de service n°034/MFBPP/MPTNTC/CAB du 12 avril 2010 relative au projet de transformation des CCP en banque postale
7. Ordonnance n°08-2001 du 1<sup>er</sup> juillet 2001 portant dissolution de l'office national des postes et télécommunications
8. Ordonnance n°10-2001 du 1<sup>er</sup> juillet 2001 portant création de la Société des Postes et de l'Epargne du Congo
9. Ordonnance n°11-2001 du 1<sup>er</sup> juillet 2001 portant création de la Société des Télécommunications du Congo



AGENCE DE  
RÉGULATION DES  
POSTES ET DES  
COMMUNICATIONS  
ÉLECTRONIQUES

[WWW.ARPCE.CG](http://WWW.ARPCE.CG)

#### **Auteur**

**Louis-Marc SAKALA**

Directeur Général

#### **Rédaction et chef de projet**

**Lenda Rudy MASSAMBA**

Conseiller en Économie et Prospective du Directeur Général

#### **Ont contribué**

**Arnault Frédéric DICKA**

Directeur de la Régulation Postale

**Love SARA AHOUI**

Conseillère en Communication du DG

**Marga DEMBI**

Cheffe de Bureau Prospective Economique

#### **Mise en page**


**Dodo Albert NGOYI**

Chef de Bureau Communication Digitale et Design





## CONTACT

 : +242 05 510 72 72

 : 2490 Centre-ville Brazzaville,

 : [www.arpce.cg](http://www.arpce.cg)

 : 91 Bis Avenue de l'Amitié Brazzaville  
République du Congo

   arpce congo