

La poste congolaise de 1997 à 2018 : réalités et perspectives

Chancelv ITOUA AWOUE* et Gertrude NDEKO**

Résumé

Cette étude qui a été réalisée à Brazzaville et à l'intérieur du pays notamment dans les départements du Congo en s'appuyant dans la période de 1997 à 2018, donne un aperçu sur l'état des lieux de la situation actuelle de la poste congolaise. De nos recherches sur le terrain, il apparaît clairement que la poste congolaise ne dispose pas de panneaux publicitaires, du marketing médiatisé et du non actualisation de son site web. De même, elle ne dispose pas d'un système de communication. Cette étude propose des stratégies allant dans le sens de l'amélioration des services offerts par la poste. Pour y parvenir, elle compte sur le soutien des pouvoirs publics, dans la création d'une cellule de réflexion qui sera animée par des jeunes intellectuels dynamiques ayant un potentiel de diplômé qualifié dans la diversification des produits.

Mots clés : Demain, Gouvernement, Perspectives, Poste congolaise, Réalités, Union Postale Universelle.

Abstract

This study, which was conducted in Brazzaville and in the interior of the country, particularly in the Congo departments, provides an overview of the state of play of the current situation of the Congolese Post. From our research in the field, it is clear that the Congolese Post does not have advertising signs, media marketing and non-updating of its website. Likewise, it does not have a communication system. This study proposes strategies to improve postal services. To achieve this, it relies on the support of public authorities, in the creation of a think tank to be led by young dynamic intellectuals with a qualified graduate potential in product diversification.

*Doctorant formation doctorale ELLIC (FLASH), Université Marien Ngouabi

**Professeur titulaire ELLIC (FLASH), université Marien Ngouabi, Brazzaville.

Keywords : Tomorrow, Government, Perspectives, Congolese Post, Realities, Universal Postal Union.

Introduction

Créé en république Populaire du Congo par la loi n° 9-64 du 25 juin 1964, sur les cendres de l'Office Equatorial des Postes et Télécoms (OEPT) qui regroupait à l'époque les services des postes et télécommunications des Etats de l'ancienne Afrique Equatoriale Française (AEF), l'Office National de Postes et Télécommunications (ONPT) regroupait en son sein les pays de l'Afrique Centrale à savoir : le Congo Brazzaville, le Gabon, le Tchad, le Cameroun et la Centrafrique. La poste a desservi tous les pays au moyen des transports aériens, terrestres, maritimes et fluviaux et a permis aux citoyens de ne pas s'isoler du monde à travers le courrier, le téléphone fixe, le fax.

Autrefois appelé « Nzété ya mbongo » par les congolais, l'Office National des postes et télécommunications fait aujourd'hui figure de parents pauvres car confronté à une concurrence accrue. En effet, le mode de gestion du secteur postal est réglementé désormais par la loi n° 10-2009 du 25 novembre 2009, mais il convient toutefois de signaler le manque de texte d'application de cette loi. Le vide juridique, qui a longtemps caractérisé le marché postal congolais, a favorisé l'émergence de plusieurs opérateurs et prestataires de services exerçant à titre informel pour la plupart, au côté de la Société des Postes et de l'Epargne du Congo (SOPECO).

En effet, des 111 établissements postaux que comptait son réseau avant les troubles socio-politiques du 5 juin 1997, il n'en reste plus que 42 qui sont fonctionnels, parmi lesquels 18 à Brazzaville et 7 à Pointe-Noire (www.lapostecongolaise.com). Dans les pays développés par exemple, les services de la poste résistent à l'usure du temps quelle que soit l'émergence des TIC, le téléphone fixe est présent dans chaque ménage. Chaque logement dispose d'une boîte postale où sont déposés du courrier de tout genre (factures d'eaux et d'électricité, résultat d'examens médicaux, journaux etc.). En république du Congo, ce service tend à disparaître. La poste congolaise ne semble pas s'arrimer aux exigences de l'UPU.

Dans ce contexte, la question de notre recherche est de savoir : comment la poste congolaise intègre-t-elle les normes de l'Union Postale Universelle au regard de l'évolution des technologies de l'information et de la communication en vue d'assurer des services de qualité à la population ?

1. Méthodologie

1.1. Collecte de données

Pour réaliser la présente étude, nous avons collecté des données primaires et secondaires. En ce qui concerne les données secondaires, il s'est agi de l'exploitation des cartes, des statistiques et des écrits relatifs à notre sujet. La recherche documentaire a été réalisée à Brazzaville. Ont retenu notre attention, des ouvrages ayant trait aux caractéristiques générales de la Poste en général, aux théories et concepts de la Poste congolaise en particulier, à la question africaine du développement de l'UPAP, à tous les documents relatifs à l'histoire de la Poste universelle et de la Poste congolaise. Aussi, nous nous sommes intéressés à la littérature électronique (internet) qui a considérablement alimenté notre réflexion par l'apport des données récentes.

Les données primaires quant à elles ont été collectées à partir des observations directes, d'un questionnaire administré aux clients de la poste et des entretiens semi-directifs avec les autorités administratives (publiques et privées).

1.2. Échantillonnage et traitement de données

La collecte des données sur le terrain a nécessité la détermination des lieux d'étude. Les enquêtes ont été réalisées à partir d'un échantillon de 444 personnes constituées des postiers et des ménages. En tenant compte du nombre de localités ($L = 28$) à enquêter, un sous-échantillon est calculé à partir de la formule suivante ; $n' > n/L$, soit $n' > 444/28 > 15,85$, soit $n' = 16$.

L'échantillon des personnes à enquêter a été obtenu suivant l'application de la formule suivante : $n > t^2/k^2 \times 1-p/p$. (DAES-ONU, 2010). Il a été retenu un seuil de confiance t de 99 % correspondant à 2,58, un taux de précision (K) de 10 % (0,1) et une probabilité ou estimation de la population-mère (P) correspondant à $3/5$, soit 0,6 P correspondant à la probabilité de tirer trois clients de la poste sur cinq. La collecte des données auprès de ces personnes a été faite par questionnaire.

L'utilisation du logiciel Excel a permis de réaliser des tableaux. Le traitement des données quantitatives a été fait avec le logiciel SPSS.17.

2. Résultats

2.1. *L'analyse communicationnelle issue de l'essor de l'Union Postale Universitaire*

Dès sa fondation, le Bureau International de l'Union Postale Universelle (UPU) a publié régulièrement une statistique postale. Depuis la première édition en 1875, cette statistique s'est modifiée et améliorée avec le souci constant de répondre toujours de plus près aux attentes et aux besoins d'information de l'ensemble du monde postal (union postale universelle, stratégie des services postaux 2016, p. V). Une publication des statistiques postales sous la dénomination de statistique des services postaux a été introduite en 1964. Après une première transformation en 1974, cette publication annuelle a été totalement révisée en 1994, puis modifiée encore en 2007 (Union postale universelle, op.cit., p. V).

Le contenu en a été révisé de nouveau en 2015 pour aboutir à la présentation actuelle, qui ne vise pas seulement la sobriété, mais aussi une plus grande richesse d'informations adaptées à un marché postal en cours d'évolution (union postale universelle, op.cit., p. V).

La poste congolaise de demain relève que les établissements postaux peuvent être classés en deux (2) catégories ci-après : bureaux ouverts au public ou établissements ouverts au public et bureaux non ouverts au public.

Les bureaux ouverts au public ou établissements postaux ouverts au public sont les bureaux de postes où l'usage peut s'adresser pour l'exécution des prestations postales. Les bureaux ouverts au public peuvent être gérés par les agents de l'opérateur désigné ou par des personnes étrangères à l'opérateur désigné et peuvent être fixes (sédentaires) ou mobiles. Les bureaux de poste ouverts au public comprennent les bureaux suivants :

- les bureaux de poste sédentaires qui représentent le total des bureaux ouverts au public et fonctionnent dans un local fixe. Les bureaux de poste sédentaires comprennent les bureaux gérés par des agents de l'opérateur désigné et les bureaux gérés par des

personnes étrangères à l'opérateur désigné. Les bureaux gérés par des agents de l'opérateur désigné peuvent être des bureaux de plein exercice ou des bureaux secondaires. Les bureaux de poste de plein exercice sont des bureaux de poste auxquels, en principe, l'utilisateur peut s'adresser pour l'exécution de toute prestation postale (Union postale universelle, op. cit. p. 5). Les sections de bureaux d'échange ou de tri assurant des prestations semblables sont également comptabilisées dans cette catégorie. Les bureaux secondaires ont généralement des attributions réduites et dépendent, en principe, d'un bureau d'attache ;

- les bureaux de poste mobile sont des bureaux installés dans un train, un véhicule de transport routier, un bateau, etc., et ils desservent les zones dépourvues de bureaux de poste sédentaire. Les facteurs ruraux fournissant des prestations analogues à celles des guichets d'un bureau de poste sont également considérés comme des bureaux mobiles. Ces facteurs sont les facteurs auprès desquels l'utilisateur peut déposer des colis, lettres, envoi express ou effectuer des versements (union postale universelle, op. cit. p. 7).

À l'instar des deux types de bureaux, il existe des Bureaux hybrides tel est le cas de poste acceptant les transactions financières comprenant les bureaux fixes, les bureaux mobiles et les facteurs qui offrent la possibilité d'effectuer des opérations financières (mandats, remboursements, virements, paiements, etc.). Les établissements postaux non ouverts au public sont des établissements qui exécutent des opérations postales sans avoir de contact avec la clientèle. Il s'agit de :

- centres de tri constituant une catégorie d'établissement couvrant les bureaux dont l'activité principale est le tri et exclut les bureaux de distribution. Les sections de tri des bureaux ouverts au public ne sont pas comptabilisées dans cette rubrique ;
- réseaux électroniques dans lesquels les opérateurs désignés utilisent dans leurs opérations des nouvelles technologies de l'information et de communication ;
- consignes à colis automatiques qui ne sont que des casiers automatiques en libre-service permettant aux destinataires de venir chercher des colis, des paquets et des lettres hors normes. Ces consignes sont généralement situées à l'intérieur ou à l'extérieur de bâtiments très fréquentés (par exemple les gares

et centres commerciaux) ou à des endroits spécifiquement destinés à cet effet accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (union postale universelle, op. cit., p. 7).

2.2. L'analyse communicationnelle résultant de la crise de la poste congolaise

D'une manière particulière, la poste congolaise de demain doit disposer d'un instrument de mesure au travers de la comptabilité analytique et du calcul des prix de revient assisté par l'informatique. Le système comptable et de contrôle de gestion informatisée, il est connu et permet :

- d'identifier et de suivre les coûts par activité ;
- de connaître les dépenses d'exploitation ;
- d'analyser et d'identifier les principaux leviers d'amélioration des équilibres financiers ;
- d'appuyer le dimensionnement des moyens à allouer, etc. En définitive, ce système améliore les résultats économiques et financiers de l'entreprise. Un réexamen en profondeur de la politique tarifaire à mettre en œuvre est nécessaire. Ce réexamen doit être axé sur la maîtrise des charges et l'organisation.

Il est évident que les marchés postaux du monde entier ont été bouleversés par la pire récession que les entreprises et les consommateurs aient connue de mémoire d'homme. Pendant un certain temps on a pu croire que de nombreuses économies, et avec elles les marchés des lettres et des paquets, étaient au bord de l'implosion. Des clients pourtant réguliers et fiables ont cessé d'acheter des services postaux ou ont considérablement réduit leurs dépenses. Presque toutes les entreprises ont allégé leurs structures de coûts de manière si brutale que nombre d'entre elles ont ramené au minimum, voire éliminé leurs compétences dans des domaines auparavant jugés essentiels, et elles ont sous-traité ce cœur de métier à des prestataires de services extérieurs qui ont ainsi accru leur influence sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Dans le nouveau monde des lettres et des colis qui émerge des ruines de la récession, bien des choses ont changé. La seule chose qui semble sûre, c'est que presque tout ce qui touche aux anciens produits, aux anciennes méthodes des services de marketing (comme le placement de

produits, la promotion et la politique de fixation des prix) et à l'ancienne manière de gérer l'activité postale n'est probablement plus d'actualité. L'Union Postale Universelle (UPU) peut jouer un rôle moteur en aidant les opérateurs postaux à retrouver le chemin du succès. A cette fin, elle peut les aider à réorganiser leurs portefeuilles de produits pour chaque segment de marché et à orienter leur évolution dans le bon sens. Notre analyse des motivations qui sous-tendent le comportement des clients nous a conduits à noter que les motifs d'achat ont radicalement changé.

2.3. Situation actuelle de la poste congolaise

En ce qui concerne la poste congolaise, les résultats de l'étude ont montré que :

- la poste congolaise souffre du vieillissement des structures, du manque d'entretien, de l'abandon des cellules, de la négligence des TIC et de l'inexistence des stratégies organisationnelles conformément aux exigences de l'Union Postale Universelle (UPU).
- pour faire face à la crise de confiance entre la poste congolaise et son public, la poste congolaise a mis en place une stratégie en trois dimensions : la pluriactivité sur le plan économique, la pluriactivité sur le plan social et la pluriactivité sur le plan de production. Par contre, elle ne dispose que de deux agglomérations constituant les zones de productions de biens et services.
- la poste congolaise ne dispose pas de systèmes de communication. On remarque l'absence des panneaux publicitaires, du marketing médiatisé, le non actualisation du site web.

En dépit des normes édictées par l'UPU, la poste congolaise n'a connu aucune évolution sur le triple plan : communicationnel, social et économique.

2.4. La poste congolaise de demain

La poste seule ne peut réaliser son scénario de reconquête et son sauvetage. La participation du gouvernement est indispensable sur

plusieurs plans, notamment sur son organisation et sur son fonctionnement.

2.4.1. Concernant l'organisation

Le statut semble devoir être adapté pour rendre la présence moins forte de l'Etat dans la gestion de l'entreprise. La loi postale lorsqu'elle aura été finalisée et adoptée devra servir véritablement de base de référence pour passer à l'action et notamment, des moyens devront être mis en œuvre pour que le domaine réservé soit bien respecté sous peine de fausser l'action de l'opérateur public.

Le contrat de plan devra être très explicite sur les charges de service public imposées à la poste. La compensation de l'obligation de service universel devra résulter de la différence entre le coût de ce service et les produits du domaine réservé et de l'attribution des licences. Par ailleurs, toute contrainte supplémentaire de service public devra faire l'objet d'une juste rémunération sous peine de pénaliser le développement de la poste.

2.4.2. Concernant le fonctionnement

La réalisation du bilan d'ouverture permettra à la poste de connaître l'étendue de son patrimoine et de gérer au mieux ses besoins ; actuellement des difficultés surgissent au niveau de l'exploitation provoquées par des convoitises que certains bâtiments ou terrains suscitent.

L'Etat doit prendre à sa charge la totalité de la dette héritée. En effet, tout le passif précédent la création de la SOPECO doit être pris en charge par l'Etat car d'une part, la poste n'a pas les moyens de le financer et, d'autre part, cette action est indispensable pour assurer la crédibilité au moment où elle veut se replacer sur l'ensemble de ses marchés.

Assurer une dotation en capital pour permettre à la SOPECO de redémarrer tant au niveau du fonctionnement pour constituer un fonds de roulement qu'au niveau des investissements pour permettre une reprise de l'activité. L'absence de moyens est aujourd'hui trop criarde et pénalisante car elle entrave l'action du quotidien. Des études antérieures avaient estimé ces deux postes à 1 500 millions FCFA pour

le fonctionnement et le fonds de roulement à 1 milliard et demi de F CFA pour les investissements à étaler sur deux ans.

Comme nous l'avons relevé précédemment, la SOPECO est en train de reconstituer rondement une nouvelle dette de gestion. Pour reprendre une vision vertueuse de la gestion et ne pas entrer dans un cycle permanent d'assistance et de dette, la poste pourrait éponger ces nouvelles dettes par un emprunt cautionné par l'Etat. Du reste, elle devrait avoir une cellule de réflexion pour son présent et son avenir. Cette cellule sera animée des gens dynamiques et intellectuels, un potentiel jeune diplômé et qualifié puis créer une gamme de produits diversifiés de petits bureaux de poste dans les zones enclavées.

Discussion

Les postes craignent beaucoup que la technologie, par la substitution, puisse rendre un jour la lettre obsolète. Et chaque nouveau progrès technologique provoque des spéculations sur le moment où les volumes de courrier commenceront de baisser. La dernière technologie dont on a estimé qu'elle menaçait les volumes de courriers était Internet et ses activités connexes, dont le courrier et le commerce électroniques.

Les craintes quant aux effets de ces technologies sur les opérations postales étaient assez nettes à la fin des années 90 ; mais il semble aujourd'hui qu'il a eu une certaine réévaluation. Ce n'est pas que la pression exercée par la substitution se voit évanouie, mais il s'agit plutôt de savoir quelles seront l'envergure et la rapidité des effets sur les postes.

En Allemagne, le monopole protégeant le marché intérieur des lettres de Deutsche Post, qui devait se terminer à la fin de 2002, a été prolongé jusqu'en 2007. « L'Allemagne est favorable à une ouverture rapide du marché... Mais elle craint que son marché libéralisé n'ouvre grand la porte aux sociétés d'Etats membres dans lesquels le monopole postal est toujours en place. »

Aux Etats-Unis, il semble que la réforme postale soit de nouveau à l'ordre du jour. Une nouvelle version du projet de loi générale Mc Hugh, qui avait été bloquée par le comité l'année dernière, serait à présent en cours de rédaction. Il semblerait qu'on examine actuellement un nouveau plafonnement des prix IPC (indice des prix à la consommation) au lieu de présenter des différends au sujet des tarifs

devant la commission des tarifs postaux. Les autres modifications comprennent l'établissement d'une société postale indépendante qui s'occuperait de produits et services compétitifs qui seraient soumis à un traitement différent en matière de fixation des prix. La nouvelle société aurait un statut d'entreprise privée tout en partageant les bénéfices avec le service postal.

Il est de la responsabilité de chacun et de tous d'améliorer sans cesse la société dans laquelle nous vivons. De la bonne mise en application par tous des valeurs et principes fondamentaux, qui sont à la base du développement, dépend le devenir de notre pays le Congo. Pesanteurs actuelles, passent nécessairement par la modernisation et l'industrialisation du pays. C'est avec la modernisation que seront créées toutes les conditions favorables au développement. Et, c'est avec l'industrialisation que s'installera une croissance régulière de nature à consacrer à jamais le développement de notre pays.

En dépit des grands efforts mis en œuvre depuis 1997 et accentuées dans le cadre de la Nouvelle Esperance, pour reconstruire le domaine postal, beaucoup reste à faire. Il sied de noter que l'avenir de la poste dépend des postiers.

Conclusion

Le présent travail aboutit à une conclusion pertinente qu'il convient de souligner. Il est important de noter que la SOPECO a forcément besoin d'une subvention d'exploitation plus consistante pour lui permettre de couvrir ses dettes d'exploitation et d'effectuer les investissements. Les charges du personnel, par contre, sont à surveiller car elles sont supérieures à la valeur ajoutée (V.A) hors subvention de l'Etat. Autrement dit, cette V.A ne peut pas se répartir équitablement entre les différentes catégories sociales qui composent l'entreprise.

À cet effet, la SOPECO a un rôle important à jouer. Il doit connaître son positionnement concurrentiel sur les différents segments de marché de ses produits et services, développer son caractère multiservices de proximité, augmenter son chiffre d'affaires et d'améliorer sa rentabilité, procéder à l'analyse diagnostique, définir des orientations stratégiques, fixer des objectifs de développement, définir les actions à mener et les programmes/projets.

Une réglementation efficace du marché postal s'est révélée être un élément clé de réforme. Le principe de la séparation des autorités chargées de réglementation et des opérateurs est une exigence bien connue qui n'est pas encore universellement appliquée.

Notre travail a permis sans doute, une meilleure connaissance de l'état actuel de la Poste congolaise et de la vision pour une meilleure poste de demain, autrement dit, "la Poste congolaise de demain". Nous pensons, au terme de cette réflexion, que les objectifs assignés à cette étude sont globalement atteints, les hypothèses dans l'ensemble confirmées.

Bibliographie

- DEAUD S. et WEBER F., 1998, *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La découverte.
- DEROO M. et DUSSAI A. M., 1980, *Pratique et analyse des enquêtes par sondage*, Paris, PUF.
- GRISELIN. M., 1992, *Le guide de la communication écrite*, Paris, Dunod.
- GRAWITZ M., 1999, *Lexique des Sciences sociales*, Paris, Dalloz.
- QUIVY R. et VANCANPENHIUDT L. 2006, *Manuel de recherche en Sciences sociales*, Paris, Dunod.
- MIANZENZA A. D., 2007, *La population congolaise : évolution à long terme et impact sur les régimes sociaux*, Brazzaville, Centre d'Etudes Stratégiques du Bassin du Congo.
- PETER H. HANLEY, 1999, *L'avenir du réseau postal mondial*, Beijing, Union Postale Universelle.
- KUMAR RANGANATHAN et ROHINI DEY, 1996, *Réorientation pour la poste : réforme du secteur postal*, Washington, Banque mondiale.
- UNION POSTALE UNIVERSELLE, 2017, *Statistique des services postaux 2016*, Berne, UPU.