SNTPT

Syndicat National des Travailleurs des Postes et
des Télécommunication (SNTPT)

UNITE – DEMOCRATIE – COMBAT

RAPPORT DU **PANEL DE RÉFLEXION** DU **SNTPT**

Thème

New Deal Technologique : quelles opportunités pour La Poste ?

1er Mai 2025 à la Maison de la Presse Babacar Touré

RAPPORT DU **PANEL DE RÉFLEXION** DU **SNTPT**

Thème
New Deal Technologique : quelles opportunités pour La Poste ?

1er Mai 2025 à la Maison de la Presse Babacar Touré

SOMMAIRE

1. **EXECUTIVE SUMMARY** 4
2. **DÉMARCHE DU SNTPT** 5
   a. Approche retenue 5
   b. Parties prenantes de la journée 6
   c. Organisation de la journée 6
3. **RÉSULTATS DES TRAVAUX** 11
   a. Panel 1 12
   b. Panel 2 15
   c. Panel 3 19
4. **SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS** 24

1. EXECUTIVE SUMMARY

À l'occasion du 1er mai 2025, le Syndicat National des Travailleurs des Postes et Télécommunications (SNTPT) a organisé une journée de réflexion sur le thème "New Deal Technologique : quelles opportunités pour La Poste ?". Cet événement a mobilisé plusieurs parties prenantes de premier plan, dont des représentants de La Poste, de l'ARTP, de Sénégal Numérique SA, et du Ministère de la Communication, des Télécommunications et du Numérique.

L'objectif de cette journée était de : i) dresser un diagnostic lucide de la situation actuelle de La Poste, ii) d'explorer les synergies entre le New Deal Technologique et le repositionnement stratégique de l'entreprise, et iii) d'identifier les leviers et programmes susceptibles de soutenir sa transformation digitale.

Trois panels ont été organisés lors de cette journée de réflexion :

Panel 1 :	Panel 2 :	Panel 3 :
État des lieux – La Poste face à ses défis structurels a mis en lumière les principaux défis structurels de La Poste, notamment un sureffectif entraînant une faible productivité, une masse salariale excessive, et une activité économique en déclin. Les intervenants ont insisté sur la nécessité de transformer le modèle économique en réactivant intelligemment ses atouts historiques et infrastructurels.	**Synergies entre le New Deal Technologique et le repositionnement de La Poste** dont les discussions ont porté sur les opportunités offertes par le New Deal Technologique pour repositionner La Poste. Les experts ont souligné l'importance de diversifier les services, de moderniser les infrastructures, et de renforcer les partenariats avec les startups pour transformer les projets en réalité.	**Soutenir les ambitions numériques de La Poste à travers le New Deal Technologique** a identifié les leviers et programmes du New Deal Technologique susceptibles de soutenir la transformation digitale de La Poste. Les recommandations incluent la digitalisation des services postaux, le développement du e-commerce, et la montée en compétences des agents.

A l'issue de ces panels, des recommandations fortes ont été émises autour des thématiques suivants :

- Gouvernance et stratégie,
- Formation et compétences,
- Innovation et Transformation digitale,
- Partenariats et financement.

2. DÉMARCHE DU SNTPT

a. Approche retenue

Pour réussir l'organisation de cette journée de réflexion, le SNTPT a adopté une approche à la fois novatrice et inclusive, rompant ainsi avec sa tradition d'organiser principalement des manifestations festives à l'occasion de la fête internationale du travail.

Les responsables du syndicat ont fait le choix d'impliquer, dès les premières étapes de la préparation, l'ensemble des parties prenantes pertinentes. En amont de l'événement, les organisateurs ont tenu des réunions avec le ministère de tutelle, le Directeur général de La Poste et celui de l'ARTP, accompagnés de leurs collaborateurs respectifs. Ces rencontres ont permis d'obtenir leur engagement et leur soutien actif, notamment à travers la mise à disposition de ressources humaines qualifiées pour participer aux panels.

Un effort particulier a été consenti sur le plan de la communication, afin d'assurer une large visibilité à l'événement et de mobiliser efficacement les travailleurs pour garantir le succès de cette journée.

Il convient également de souligner que cette initiative a été entièrement financée sur les fonds propres du SNTPT.

b. Parties prenantes de la journée

La journée de réflexion du SNTPT a mobilisé plusieurs parties prenantes de premier plan :

- **La Direction générale de La Poste**, représentée par son Directeur général, Monsieur Maguette KANE, qui a honoré de sa présence la cérémonie d'ouverture. Les Directeurs généraux des filiales, EMS Sénégal et POSTEFINANCES, Messieurs Mour Ndiaye BA et Amadou Diouldé BA, ont également pris part aux travaux. D'autres directeurs et chefs de services ont également participé aux travaux.
- **Le Conseil d'administration de La Poste**, à travers sa Présidente, Madame Mané THIAM, qui a prononcé un discours lors de la cérémonie d'ouverture.
- **L'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP)**, représentée par Monsieur Kalidou GAYE, conseiller spécial du Directeur général.
- **Sénégal Numérique SA (SENUM SA)**, représenté par son Président du Conseil d'administration, Monsieur Oumar WATT.
- **Le Ministère des Finances et du Budget**, représenté par Monsieur Mor NDIAYE, Conseiller Technique du Directeur général de la Comptabilité Publique et du Trésor.
- **Le Ministère de la Communication, des Télécommunications et du Numérique**, avec la présence effective et salutaire du Ministre, Monsieur Alioune SALL, qui a présidé la cérémonie d'ouverture. Il était accompagné de Madame Coumba Seck NIASSE, Directrice des Postes, et de Madame Aminata Niang DIAGNE, Conseillère départementale.
- 14 experts aux profils divers et variés ont animé les 03 panels de la journée.

Monsieur Samba SENE	Monsieur Allassane SANE
Monsieur Oumar WATT	Monsieur Abdoulaye SEMBENE
Madame NIASSE Coumba Seck	Monsieur Kalidou GAYE
Monsieur Mamadou Aïdara DIOP	Monsieur Bassirou WADE
Madame DIAGNE Aminata Niang	Monsieur Aliou NDOYE
Monsieur Mour Ndiaye BA	Monsieur Yoro BA
Monsieur Amadou Diouldé BA	Monsieur Ousmane Ndiaye

Le SNTPT adresse ses sincères remerciements aux responsables de la Maison de la Presse Babacar Touré, qui ont eu l'amabilité d'accueillir cette journée de réflexion dans leurs locaux, en assurant un service de grande qualité.

c. Organisation de la journée

Cérémonie officielle

La cérémonie officielle a été structurée autour de trois temps forts : d'abord les allocutions d'ouverture, entrecoupées par la projection d'un film retraçant la trajectoire historique de La Poste et mettant en lumière son rôle au service de la société et de l'économie nationale, et enfin, la remise d'une distinction au Ministre Alioune SALL.

Le mot de bienvenue a été prononcé par le Secrétaire général du SNTPT, Monsieur Ibrahima SARR, avant que ne s'expriment successivement le Directeur général de La Poste, la Présidente du Conseil d'Administration de La Poste et le représentant du Directeur général de l'ARTP. Le Ministre est enfin intervenu pour délivrer son message et procéder à l'ouverture officielle de l'événement.

L'ensemble des allocutions prononcées lors de la cérémonie officielle a mis en lumière la convergence des points de vue sur les défis majeurs auxquels La Poste est confrontée, notamment sur les plans économique, organisationnel et technologique. Tous les orateurs – représentants syndicaux, dirigeants de La Poste, autorités de régulation et tutelle technique – ont salué la résilience et l'engagement constant des postières et des postiers, tout en soulignant l'urgence d'une transformation en profondeur de l'entreprise.

Le New Deal Technologique a été unanimement salué comme un levier stratégique offrant des perspectives de modernisation des infrastructures, de diversification des activités et de repositionnement de La Poste dans l'écosystème numérique national. Les interventions ont également mis l'accent sur la nécessité d'un accompagnement renforcé de la part des pouvoirs publics, d'une mobilisation collective de tous les acteurs et de la mise en œuvre d'actions concrètes pour regagner la confiance des usagers et assurer un redressement durable de l'institution.

Projection du film

La cérémonie officielle a été marquée par un moment historique et prospectif fort : la projection du film "La Poste du Sénégal : Une Histoire de Transmission". Ce documentaire d'environ 15 minutes, réalisé pour l'occasion, a captivé l'assemblée en retraçant l'épopée de La Poste, des méthodes traditionnelles de communication aux innovations numériques contemporaines.

Le film a su réveiller une nostalgie collective, rappelant l'époque où La Poste était au cœur de la vie sociale et économique du Sénégal. Les images d'archives, les témoignages des anciens postiers et les reconstitutions des premiers bureaux coloniaux ont suscité une vive émotion parmi les participants, notamment les travailleurs présents, pour beaucoup anciens agents ou usagers de ce service public. Les séquences sur les réformes post-indépendance et la création de solutions comme PosteCash ont, quant à elles, mis en lumière la résilience et la capacité d'adaptation de cette institution.

Au-delà de la dimension historique, le film a transmis un message d'espoir : celui d'une Poste toujours présente, modernisée et déterminée à retrouver sa place centrale dans la société. Les autorités présentes et les participants ont exprimé leur fierté face à ce patrimoine national et leur conviction que La Poste peut, à travers ses services innovants (logistique, finance inclusive, numérique), redevenir un pilier du développement économique et social.

Préparation des trois panels

Dans le cadre de la préparation des panels, une démarche méthodique et participative a été mise en œuvre afin d'assurer la qualité des échanges. Des experts de haut niveau ont été sélectionnés avec soin, en fonction non seulement de leur expertise reconnue, mais aussi de la pertinence de leur profil par rapport aux thématiques abordées.

Un travail rigoureux de mobilisation des panélistes a ensuite été conduit : des contacts personnalisés ont été établis pour les informer, les convaincre et les associer pleinement à l'initiative. Les termes de référence transmis leur ont permis de cerner les enjeux de l'événement et de mesurer les attentes à leur égard. Tous ont répondu favorablement et avec enthousiasme. Une réunion virtuelle rassemblant l'ensemble des panélistes a été organisée afin de présenter le déroulement de l'événement et d'aligner les contributions attendues. Des sessions de préparation spécifiques ont ensuite été tenues pour chaque panel, réunissant panélistes et modérateurs, dans un esprit de coordination et de co-construction des discussions.

Aussi, un rapporteur général a été désigné pour coordonner l'ensemble des travaux, tandis que deux rapporteurs ont été affectés à chacun des panels afin d'assurer une couverture complète des échanges. Des séances de préparation ont été organisées avec les rapporteurs comme cela s'est fait avec les panélistes et les modérateurs pour garantir une bonne articulation des interventions. Un modèle de prise de notes a également été élaboré et partagé, dans le but d'harmoniser la collecte et la restitution des contributions issues des différents panels.

3. RÉSULTATS DES TRAVAUX

a.Panel 1

Thème du Panel 1 :

État des lieux – La Poste face à ses défis structurels

Justification du thème du Panel 1 :

Dans un contexte de transition économique, numérique et sociale, les services publics doivent se réinventer pour répondre aux attentes des citoyens et accompagner les mutations en cours. La Poste, acteur historique et tiers de confiance reconnu, est aujourd'hui confrontée à de profonds bouleversements structurels qui remettent en cause son modèle économique traditionnel.

Face à ces défis, ce panel propose de dresser, sans détour, un diagnostic lucide de la situation actuelle de La Poste, en identifiant ses principaux défis structurels — financiers, organisationnels et technologiques. L'objectif est aussi de mettre en lumière ses atouts historiques et infrastructurels (maillage territorial, capital humain, infrastructures numériques…), pour amorcer une transformation ambitieuse. Ce repositionnement stratégique doit permettre à La Poste de contribuer activement à la mise en œuvre du New Deal Technologique et de redevenir un acteur central du service public.

Panélistes :

- Mme Ndeye Coumba Seck NIASSE, Directrice des Postes au Ministère de la Communication, des Télécommunications et du Numérique ;
- M. Bassirou WADE, Directeur Conseiller à la Direction Générale de La Poste, Chargé du programme de Restructuration ;
- M. Ousmane NDIAYE, Juriste, expert en régulation, représentant de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes ;
- M. Abdoulaye SEMBENE, Inspecteur des Postes et Services Financiers à la retraite, ancien Secrétaire général du SNTPT ;
- M. Yoro BA, Inspecteur des Postes et Services Financiers à la retraite, expert du secteur postal.

Le Panel 1 a été modéré par M. Mamadou SOW, Project Manager, Financier, Conseiller Technique à la Direction générale de La Poste.

Résumé des discussions du Panel 1

Le panel a permis de dresser un diagnostic sans concession de la situation critique de La Poste, caractérisée par trois indicateurs principaux : un sureffectif entraînant une faible productivité, une masse salariale largement supérieure au chiffre d'affaires, et une activité économique en déclin, notamment dans les services traditionnels et logistiques. Le réseau postal est sous-exploité malgré son maillage national étendu.

Les déséquilibres identifiés trouvent leurs origines dans un déficit d'exploitation structurel, une érosion continue des capitaux propres et un modèle économique inadapté aux évolutions numériques. Si la masse salariale est jugée excessive, elle est aussi à relativiser compte tenu des faibles niveaux de rémunération dans un secteur historiquement intensif en main-d'œuvre. Le principal problème réside davantage dans l'insuffisance du chiffre d'affaires.

La baisse généralisée des revenus, l'appauvrissement de l'offre de services et les tensions de trésorerie chroniques ont progressivement entamé la confiance des clients, générant un cercle vicieux de dégradation du service et de perte de clientèle.

Face à cette situation, plusieurs intervenants ont insisté sur la nécessité de transformer le modèle économique non pas en le remplaçant, mais en le réactivant intelligemment. Le triptyque fondamental — courrier/colis, services financiers de proximité, et maillage territorial dense — demeure pertinent dans le contexte sénégalais. Le défi réside dans la qualité de sa mise en œuvre, la mobilisation des équipes autour d'une vision claire, et l'efficacité managériale.

Des initiatives d'innovation ont été saluées (carte Visa PosteCash, service logistique Jotnaci, plateformes numériques internes), mais leur impact reste limité faute d'une exécution stratégique cohérente et soutenue.

La refondation de La Poste passe par trois leviers :

- Un pilotage renforcé, fondé sur des outils de gouvernance clairs, une meilleure articulation avec les filiales, et des objectifs chiffrés alignés sur une stratégie globale.
- Une réforme des ressources humaines, incluant un audit des effectifs et compétences, la clarification des fonctions, la digitalisation des processus RH et, le cas échéant, des départs négociés.
- La simplification et digitalisation des procédures, tant administratives que financières et opérationnelles, pour moderniser l'ensemble des services et améliorer la qualité de l'offre.

La transformation de La Poste requiert ainsi une action urgente, structurée et collective, centrée sur l'innovation, la gouvernance, et la reconquête de la confiance des usagers.

Les échanges ont également mis en évidence l'importance d'une régulation incitative, équitable et différenciée pour soutenir la transformation numérique et la relance de La Poste. Une régulation adaptée devrait garantir l'application stricte du cadre juridique existant, instaurer une concurrence équitable et lever les barrières à l'innovation, tout en tenant compte du statut particulier de La Poste en tant qu'opérateur du service universel.

La nécessité d'un accompagnement stratégique a aussi été soulignée, à travers des outils comme la comptabilité analytique, le développement de l'interopérabilité entre opérateurs, et une meilleure structuration du marché, notamment via une prise en compte des acteurs informels.

Par ailleurs, le rôle stratégique de La Poste dans l'économie nationale a été réaffirmé. Malgré son maillage territorial unique, elle a été trop souvent écartée des politiques publiques de digitalisation et d'inclusion sociale. Son potentiel comme relais de proximité pour les services publics et les transferts sociaux reste sous-exploité, faute d'un véritable partenariat avec l'État.

Une redéfinition du contrat de confiance entre La Poste et les pouvoirs publics est jugée nécessaire, avec un modèle fondé sur l'utilité sociale, la diversification des services, une gouvernance modernisée et des mécanismes de compensation pour les missions non rentables. Cela implique également une réforme en profondeur de la gestion des ressources humaines, fondée sur la performance, la formation continue et une culture de service plus proactive.

La Poste dispose de plusieurs atouts pour réussir sa transformation : un maillage territorial dense, un capital humain expert et engagé et des infrastructures technologiques sous-exploitées. Ces leviers peuvent être mobilisés pour faire évoluer les bureaux de poste en guichets multiservices modernes et pour renforcer la place de l'institution dans les dynamiques numériques, logistiques et économiques du pays.

Enfin, l'importance de capitaliser sur l'ancrage historique et la relation de confiance entre La Poste

et les populations a été soulignée. Pour reconstruire cette confiance, il est impératif de restaurer les services de base de manière fiable et d'innover à travers la digitalisation des services administratifs de proximité. Des projets technologiques structurants, comme le déploiement du réseau VSAT, doivent être relancés et finalisés pour connecter efficacement l'ensemble du territoire et soutenir l'inclusion numérique.

Résumé des recommandations du Panel 1 :

- Recentrer La Poste sur ses missions fondamentales afin de garantir des services de base (courrier, logistique, services financiers) de qualité, réguliers et accessibles.
- Moderniser les services financiers postaux par la digitalisation de l'épargne, la généralisation des comptes numériques, le déploiement des cartes bancaires, GAB et portemonnaies électroniques.
- Transformer le réseau physique en hubs multiservices intégré avec e-administration, e-commerce, logistique du dernier kilomètre et services financiers au cœur des territoires.
- Valoriser l'héritage postal, promouvoir les valeurs de confiance et proposer des offres utiles, simples et adaptées aux besoins des citoyens.
- Exploiter pleinement le levier technologique en relançant l'infrastructure VSAT pour connecter les zones reculées et renforcer les partenariats publics stratégiques.
- Développer les segments à fort potentiel comme la microdistribution, la messagerie express, le e-commerce, l'édition de masse et la dématérialisation documentaire.
- Redéfinir le modèle économique à travers un plan stratégique ambitieux, la mobilisation du soutien financier de l'État et l'attrait des partenariats et financements innovants.
- Mettre en œuvre un plan de rationalisation des effectifs à travers des départs négociés pour ramener le nombre d'agents aux besoins réels de l'entreprise et en même temps assainir l'environnement de travail.
- Renforcer les compétences internes grâce à la formation massive des agents aux métiers du numérique, de la logistique et du management pour accompagner la transformation.
- Instaurer une gouvernance rigoureuse et transparente : actualiser les états financiers, piloter par les résultats et rétablir la confiance des usagers et partenaires.

b.Panel 2

Thème du Panel 2 :

Synergies entre le New Deal Technologique et le repositionnement de La Poste

Justification du thème du Panel 2 :

Ce deuxième thème s'inscrit dans la continuité du premier en ce sens qu'il introduit, après un état des lieux complet du potentiel technologique, financier et économique de La Poste, les opportunités réelles qui s'offrent dans ce contexte de transformation numérique. Autrement dit, comment La Poste peut réussir son repositionnement stratégique et opérationnel en tirant profit de la nouvelle stratégie du New Deal technologique ? Quelles synergies peuvent être établies entre cette stratégie de l'État et les efforts de repositionnement des autorités du secteur postal ?

Ces questions sont d'autant plus importantes que le New Deal est une initiative qui met en exergue et renforce la souveraineté numérique du Sénégal, et met l'innovation au service du progrès social inclusif et durable. Il introduit une nouvelle ère où le numérique devient un levier de croissance dans presque tous les domaines. A travers ses quatre axes stratégiques (souveraineté numérique, digitalisation des services publics, développement de l'économie numérique et leadership africain dans le numérique), le NDT présente une vision intégrée des technologies de l'information et de la communication en tant que levier de croissance économique et sociale.

La Poste, étant l'un des réseaux physiques les plus denses au Sénégal et le principal lien de "connexion" entre l'administration et les populations les plus reculées et défavorisées, est un acteur essentiel sur lequel l'État compte particulièrement pour réussir cette stratégie.

Ce thème est donc d'une pertinence inouïe aussi bien pour les autorités de l'État en charge du secteur postal (MCTN, ARTP) que des responsables de La Poste (Direction générale et personnel de La Poste).

Pour en parler, le SNTPT a eu le grand plaisir de réunir autour de ce panel des experts aux profils riches et variés avec des expériences pertinentes dans les secteurs postal, de la régulation et du numérique :

- Aliou NDOYE, Directeur de la stratégie et de la prospective à La Poste ;
- Diouldé BA, Directeur général de POSTEFINANCES ;
- Mour Ndiaye BA, Directeur général de EMS Sénégal ;
- Kalidou Gaye, Conseiller spécial du Directeur général de l'ARTP ;
- Mme DIAGNE Aminata NIANG, Conseillère départementale au MCTN.

Le Panel 2 a été modéré par M. Abdou NIDAYE, Inspecteur des Postes et Expert en planification stratégique, gestion des organisations et développement social.

Résumé des discussions du Panel 2

Les discussions sur ce panel sont structurées sur cinq axes fondamentaux :

Place de La Poste dans le New Deal et ambition stratégique de repositionnement

La Poste est un acteur clé du New Deal, en ce sens que cette nouvelle stratégie numérique offre à La Poste une opportunité inédite de se repositionner, en mettant à profit son réseau, sa légitimité historique, sa proximité avec les populations et ses infrastructures (à moderniser). La stratégie de repositionnement devra se faire dans une approche ambitieuse, avec des services diversifiés comme les services bancaires, la logistiques intelligente, le développement de l'économie numérique, la transformation de certaines filières, la mise en place de hubs et de micro-hubs intelligents

dans la distribution du courrier et des colis, les coffres forts électroniques, les services postaux électroniques, la lettre recommandée numérique…

La réalisation de cette ambition ne doit pas altérer la mission de service public dévolue à La Poste.

Innovation et choix technologiques

Mettre au centre du dispositif le client dont le besoin détermine la technologie à privilégier. A cet effet, La Poste doit s'inscrire dans une dynamique de combinaison pertinente des technologies, en tenant compte des contraintes d'ordre réglementaire et financier. Ce qui a fait le succès de certains opérateurs est l'utilisation simple et efficace des QR Code et les codes USSD en trouvant le juste équilibre entre le fournisseur de service, la réglementation, la confidentialité, la sécurité, la confiance numérique, l'intelligence artificielle…

Opportunités de partenariats

L'environnement est favorable pour une collaboration gagnant-gagnant entre La Poste et les start-tups, dans la mesure où il y a déjà une loi qui les organise. Ce partenariat avec les start-up doit aider à transformer les projets en réalité.

Quels freins à la transformation digitale ?

Les freins à la transformation numérique de LA POSTE ou les facteurs de complexité peuvent se résumer ainsi :

- les difficultés de financements et/ ou de partenariats,
- l'effectif pléthorique et son homogénéité,
- la peur du changement, liée à la tradition postale, vielle de 400 ans,
- le manque de confiance des agents dans un contexte de crise…

Conditions essentielles pour une transition inclusive

Pour réussir la transition technologique, certaines conditions, non exhaustives, demeurent essentielles :

- l'accompagnement des autorités étatiques par le financement du plan stratégique de développement, y compris le plan social ;
- la formation/reconversion du personnel pour évoluer vers les métiers d'avenir ;
- le renforcement de la culture d'entreprise par l'innovation et une transformation respectueuse de l'histoire de La Poste ;
- le repositionnement stratégique en profitant des opportunités du cadre juridique et en refondant en profondeur l'offre de service ;
- la mise en œuvre d'une démarche agressive orientée client au lieu d'être attentiste, et adapter le message aux jeunes générations qui n'ont pas connu La Poste classique.

Résumé des recommandations du Panel 2 :

- **Adopter une démarche agressive et innovante** : aller vers le New Deal en faisant des propositions concrètes pour l'innovation, le commerce électronique, la fintech et parler avec la jeune génération qui doit se retrouver dans les activités de LA POSTE.
- **Explorer de nouvelles pistes de financement au niveau international** : comme le Fonds Carbone, par exemple.
- **Diversifier les partenariats** : l'environnement est favorable pour les partenariats et LA POSTE peut nouer des protocoles d'accord avec des start-up pour rentabiliser son réseau. Elle peut se prévaloir du statut d'exploitant d'infrastructure alternative avec le MVNO qui n'est plus du ressort de la licence mais de l'autorisation.
- **Repositionner les bureaux de poste comme des cyber agences, des bureaux intelligents** : en proposant des services postaux électroniques, des LR numériques, des hubs et micro-hubs intelligents dans la distribution du courrier et des colis, des coffres forts électroniques…
- **Se positionner comme un tiers de confiance dans l'identité numérique** : en s'appuyant sur ses atouts historiques et sa mission de service public.
- **Accompagner le personnel pour réussir la transition** : Il faut un investissement massif pour faire monter le personnel en compétence et faire évoluer les agents vers les métiers d'avenir ; une reconversion, si nécessaire, tout en plaidant pour un renforcement de la culture de l'entreprise par l'innovation et une transformation respectueuse de notre histoire.
- **Investir dans la logistique intelligente** : pour s'adapter aux exigences du marché et des consommateurs.
- **Mettre en place un meilleur système d'adressage** : pour optimiser la distribution et mieux répondre aux besoins des sénégalais.
- **Opter pour une combinaison pertinente des technologies** : sachant la pluralité des possibilités, La Poste doit trouver le juste équilibre entre le fournisseur de service, la réglementation, la confidentialité, la sécurité, la confiance numérique, l'intelligence artificielle…

c. Panel 3

Thème du Panel 3 :

Soutenir les ambitions numériques de La Poste à travers le New Deal Technologique

Justification du thème du Panel 3 :

Après avoir dressé un état des lieux des défis structurels de La Poste du Sénégal lors du Panel 1, puis exploré les possibilités de synergies entre le New Deal Technologique et le repositionnement stratégique de l'entreprise au Panel 2, le Panel 3 s'est fixé pour ambition d'identifier les leviers et programmes du New Deal Technologique susceptibles de soutenir la transformation digitale de La Poste.

L'objectif principal de ce panel était de fournir des orientations stratégiques et opérationnelles aux autorités, afin d'inscrire la transformation numérique de La Poste dans l'agenda du New Deal Technologique.

Pour enrichir les échanges, le SNTPT a pu compter sur les interventions de personnalités de haut niveau, notamment :

- M. Samba SÈNE, membre fondateur d'OPTIC et coordonnateur du Projet d'Accélération de l'Économie Numérique du Sénégal (PAENS) ;
- M. Mamadou Aïdara DIOP, consultant, initiateur de concertations sur l'avenir numérique du Sénégal et ancien Secrétaire Général du SYTS ;
- M. Oumar WATT, Président du Conseil d'administration de Sénégal Numérique SA et auteur de l'ouvrage « Désinformation à l'ère numérique : entre vérités et illusions » ;
- M. Allassane SANE, responsable du Service Administration Générale de La Poste et ancien Directeur des Systèmes d'Information de l'entreprise.

Ce panel a été modéré par Saikou FALL, Consultant expert en cybersécurité.

Résumé des discussions du Panel 3 :

Gouvernance et portage institutionnel

Le programme PAENS, lancé avec un budget initial de 95 milliards de F CFA, incarne un modèle de gouvernance efficace pour la mise en œuvre de la stratégie numérique du New Deal technologique. Il vise à financer des projets numériques structurants et à accélérer la digitalisation des services publics. Dans ce cadre, la collaboration avec SENUM SA joue un rôle central, notamment pour accompagner la transformation numérique de La Poste du Sénégal.

Digitalisation des services postaux

La Poste du Sénégal dispose aujourd'hui d'un réseau VSAT performant, assurant l'interconnexion de l'ensemble de ses bureaux à travers le pays. Cette infrastructure est gérée en interne, garantissant une maîtrise complète de bout en bout. En parallèle, plusieurs applications métiers ont été développées et hébergées dans le datacenter de La Poste, doté d'un système de sauvegarde sécurisé.

La digitalisation des services postaux constitue un levier stratégique pour moderniser l'entreprise. Grâce à son maillage territorial dense, La Poste est idéalement positionnée pour devenir un acteur clé du phygital, en combinant ses infrastructures physiques avec des services numériques. À ce titre, des partenariats avec SENUM SA permettent d'étendre l'accès aux services publics via les espaces Sénégal Services, présents dans 45 des 46 départements du pays.

Nouveaux services numériques et innovation

La Poste peut s'appuyer sur l'expertise de SENUM pour développer des services innovants tels que

- Les boîtes postales numériques
- L'affranchissement en ligne
- Les marketplaces
- Les bornes et casiers connectés

Ces services reposent sur des technologies transverses comme la signature électronique, le paiement en ligne, et sont sécurisés grâce aux capacités de SENUM en cybersécurité et interopérabilité.

Développement du e-commerce et diversification

Avec un patrimoine immobilier important, La Poste est bien placée pour se positionner dans le secteur du stockage et de la logistique du e-commerce. Elle peut capitaliser sur les résultats du Post Challenge 2020 pour explorer la création d'une Marketplace nationale.

Le cadre réglementaire lui permet également de devenir opérateur MVNO, ouvrant la voie à une diversification de ses activités. Des partenariats avec des structures comme le PUMA pourraient valoriser ses infrastructures existantes.

La Poste dispose aussi d'un call center opérationnel, qui pourrait être renforcé par un accompagnement organisationnel de SENUM pour répondre aux exigences du commerce en ligne.

Acculturation digitale et transformation des ressources humaines

La réussite de la transformation numérique repose sur un changement culturel profond. Il est essentiel de mettre en place un plan stratégique numérique, de privilégier un réseau à dominante numérique, et de s'appuyer sur des infrastructures souveraines.

La montée en compétences des agents est un facteur clé. Des programmes de formation co-brandés avec SENUM dans les domaines du cloud, de l'intelligence artificielle et de la cybersécurité permettront de préparer les postiers à devenir des acteurs centraux dans les futurs bureaux de poste numériques.

Face aux mutations induites par l'intelligence artificielle, il est crucial d'accompagner les agents dans cette transition pour qu'ils restent au cœur de la relation client et de la fourniture de services de qualité.

Partenariats stratégiques et valorisation des compétences

La Poste doit renforcer ses partenariats avec l'État, la direction générale et les partenaires sociaux. La commercialisation de la bande passante de son réseau VSAT, gérée en interne, illustre le potentiel de ces collaborations.

Elle peut également s'appuyer sur SENUM pour l'interconnexion, l'accès à l'internet gouvernemental, le support technique et la conduite du changement. La Poste dispose déjà de ressources humaines qualifiées, dont 30 ingénieurs informaticiens et des correspondants informatiques dans les directions régionales.

Malgré les contraintes administratives, plusieurs projets structurants ont été lancés : adressage, guichet unique, technologies émergentes, plateforme de tokenisation. L'objectif est désormais de digitaliser les activités cœur de métier : tri, acheminement et distribution du courrier.

Contribution au New Deal technologique

La Poste peut jouer un rôle clé dans le déploiement des infrastructures du New Deal technologique, notamment grâce à son réseau VSAT et à des partenariats avec SENUM pour le déploiement de la fibre optique, le cloud souverain et l'hébergement sécurisé des données.

La création d'une identité numérique fondationnelle est également un chantier prioritaire. La Poste, grâce à son réseau national, peut accompagner la collecte des données biométriques nécessaires à ce projet, en mettant à disposition ses bureaux et son personnel. Un partenariat formel avec l'État est à envisager pour concrétiser cette mission.

Conclusion

La transformation numérique de La Poste du Sénégal à l'horizon 2030 nécessite une approche intégrée, articulée autour de quatre axes majeurs :

- La digitalisation des services publics
- L'exploration des filières e-commerce et logistique
- L'acculturation digitale et la transformation des compétences
- La construction de partenariats stratégiques

Ces leviers, portés par une vision claire et des ressources mobilisées, permettront à La Poste de devenir une entreprise publique moderne, innovante et au service des citoyens.

Résumé des recommandations :

- Parcourir les études et stratégies élaborées depuis 5 ans et en réaliser 20% des recommandations pour commencer à évoluer vers la transformation de La Poste dans un esprit postier, incluant la proximité avec les populations, l'esprit de service public, la résilience, et la restauration de la confiance du client.
- Évaluer la pertinence de transformer les bureaux de poste en relais numériques et formuler des recommandations aux autorités gouvernementales pour une intégration dans le programme du New Deal Technologique sur la digitalisation intégrale de l'administration.
- Étudier l'opportunité de signer une convention avec SENUM SA pour permettre à La Poste d'offrir des opportunités de prolongement de l'accès aux services publiques à travers les espaces Sénégal services.
- Établir une convention avec l'État pour permettre à La Poste de fournir des espaces de collecte des éléments biométriques dans le cadre du projet d'identité numérique fondationnelle porté par le PAENS et SENUM SA.
- Formaliser l'orientation stratégique de digitalisation du cœur de métier de La Poste et étudier les adhérences possibles avec les programmes du New Deal Technologique.
- Élaborer et décliner un programme pluriannuel d'acculturation numérique en partenariat avec SENUM SA.

- Renforcer les compétences des ingénieurs et des correspondants régionaux pour développer des applications hébergées en interne.
- Améliorer le call center de la Poste pour une meilleure gestion de la relation client.
- Poursuivre et renforcer l'orientation stratégique dans la transformation digitale de la Poste.
- Moderniser le centre de tri avec un acheminement et une livraison intégrant la mise en place d'un système de tracking et développer des solutions pour le commerce électronique.
- Utiliser les compétences et l'expérience des employés pour réinventer La Poste en les impliquant davantage dans l'élaboration de plans stratégiques pour une réappropriation de l'entreprise.
- Explorer comment l'intelligence artificielle peut aider à renforcer les métiers de La Poste et accélérer sa transformation digitale.
- Mettre en place des boutiques numériques dans les bureaux de poste pour améliorer l'accessibilité et l'efficacité.
- Identifier les nouvelles compétences à acquérir et les modèles économiques à mettre en place pour réinventer La Poste à l'horizon 2030.

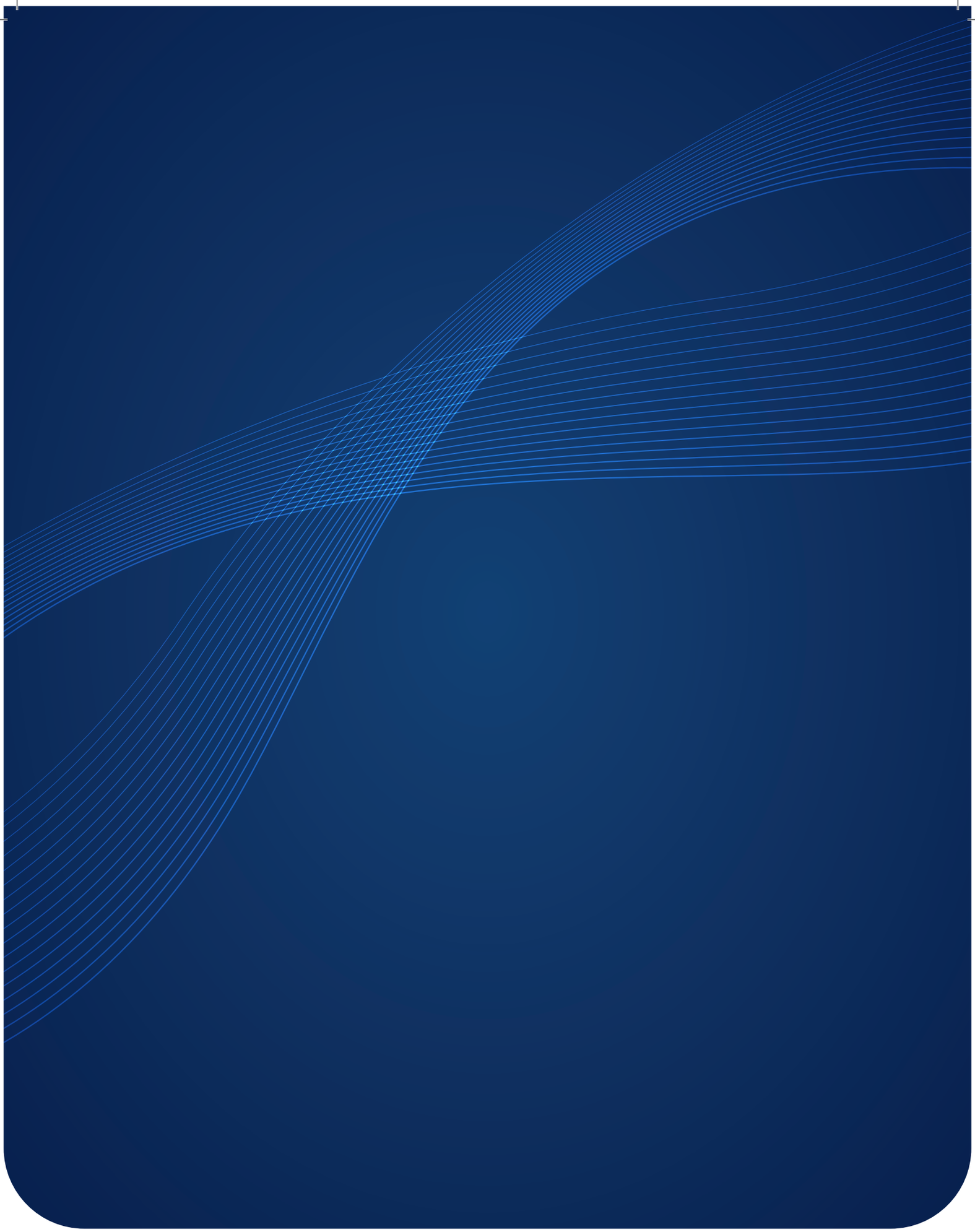
4. | SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

À l'issue de la journée de réflexion organisée par le SNTPT sous le thème "New Deal Technologique : quelles opportunités pour La Poste ?", les recommandations formulées sont cruciales pour guider La Poste vers une transformation technologique ambitieuse.

Elles visent à moderniser les services postaux, renforcer les compétences des travailleuses et travailleurs, optimiser la gouvernance et établir des partenariats stratégiques.

En adoptant ces recommandations issues des panels de la journée, La Poste pourra répondre aux défis actuels et saisir les opportunités offertes par le numérique en s'appuyant sur les programmes et projets du New Deal technologique, assurant ainsi sa pérennité et sa compétitivité dans un environnement en constante évolution.

Chantiers	Recommandations	Parties prenantes
Gouvernance et stratégie	✧ Redéfinir le modèle économique à travers un plan stratégique ambitieux qui intègre des adhérences avec le New Deal Technologique ✧ Instaurer une gouvernance rigoureuse et transparente en formalisant les processus métiers, les politiques et les procédures de gestion ✧ Parcourir les études et stratégies élaborées depuis 5 ans et en réaliser 20% des recommandations ✧ Poursuivre et renforcer l'orientation stratégique dans la transformation digitale de la Poste ✧ Recentrer La Poste sur ses missions fondamentales afin de garantir des services de base de qualité	✦ Direction des Postes du MCTN ✦ Direction générale de La Poste ✦ Direction générale de POSTEFINANCES ✦ Direction générale d'EMS Sénégal ✦ Partenaires sociaux
Formation et compétences	✧ Renforcer les compétences internes grâce à la formation massive des agents aux métiers du numérique, de la logistique et du management ✧ Renforcer les compétences du personnel de la DSI (ingénieurs, correspondants régionaux, etc.) ✧ Développer un programme d'acculturation des employés au numérique pour réinventer La Poste	✦ Direction des Ressources Humaines ✦ Partenaires sociaux ✦ SENUM SA ✦ École Nationale des Postes ✦

Chantiers	Recommandations	Parties prenantes
Innovation & Transformation digitale	✧ Développer les segments à fort potentiel comme la microdistribution, la messagerie express, le e-commerce ✧ Repositionner les bureaux de poste comme des cyber agences, des bureaux intelligents ✧ Investir dans la logistique intelligente pour s'adapter aux exigences du marché ✧ Mettre en place des boutiques numériques dans les bureaux de poste ✧ Moderniser les services financiers postaux par la digitalisation de l'épargne, la généralisation des comptes numériques, le déploiement des cartes bancaires, GAB et portemonnaies électroniques ✧ Transformer le réseau physique en hubs multiservices intégrés avec e-administration, e-commerce, logistique du dernier kilomètre et services financiers au cœur des territoires ✧ Repositionner les bureaux de poste comme des relais numériques pour soutenir le New Deal Technologique ✧ Positionner La Poste comme un tiers de confiance dans l'identité numérique ✧ Moderniser le centre de tri avec un acheminement et une livraison avec la mise en place d'un système de tracking ✧ Mettre en place des boutiques numériques dans les bureaux de poste ✧ Moderniser les services financiers postaux par la digitalisation de l'épargne et la généralisation des comptes numériques ✧ Exploiter pleinement le levier technologique en relançant l'infrastructure VSAT	✦ Direction des Systèmes d'Information ✦ Direction générale EMS Sénégal ✦ Direction générale POSTEFINANCES ✦ Direction des Postes au MCTN ✦ Direction du Marketing et de la Communication

Chantiers	Recommandations	Parties prenantes
Partenariats et financement	✧ Explorer de nouvelles pistes de financement au travers des programmes du New Deal Technologique ✧ Diversifier les partenariats en identifiant des partenaires stratégiques dans le numérique (ex. SENUM SA, Start up, Université, etc.) ✧ Répondre au besoin d'extension des espaces physiques par le développement et le maintien de partenariats stratégiques ✧ Établir une convention avec l'État pour fournir des espaces de collecte des éléments biométriques dans le cadre du projet identité numérique du PAENS. ✧ Explorer des partenariats stratégiques dans le numérique	✦ Direction Générale de La Poste ✦ Direction du Marketing et de la Communication ✦ Direction Stratégie et prospective ✦ Direction des systèmes d'information