**Questionnaire sur la situation
au niveau national**

**Programme Easy Export de l’UPU pour les microentreprises
et les petites et moyennes entreprises**

**Table des matières** Page

|  |  |
| --- | --- |
| Avant-propos | 5 |
| Programme Easy Export de l’UPU pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises – Questionnaire sur la situation au niveau national | 6 |
| Introduction | 6 |
| Partie I – Informations et connaissances de base | 7 |
| Partie II – Facilitation du commerce – Macroenvironnement | 8 |
| Partie III – Facilitation du commerce – Microenvironnement | 11 |
| Partie IV – Fonds disponibles et méthode de mise en œuvre du programme | 14 |

**Avant-propos**

Le présent questionnaire a été élaboré dans le cadre des activités de l’Union postale universelle (UPU) en matière de facilitation du commerce et de développement du secteur des microentreprises et des petites et moyennes entreprises (PME). Il jouera un rôle clé dans le développement du programme Easy Export de l’UPU pour les microentreprises et les PME dans d’autres régions de l’UPU, sur la base du modèle «Exporta Fácil», inauguré par le Brésil et mis en œuvre par plusieurs pays d'Amérique du Sud.

Les informations que vous fournirez seront essentielles pour définir les conditions de développement du programme Easy Export de l’UPU pour les microentreprises et les PME dans votre pays.

Le présent questionnaire fait partie du document sur les critères de sélection des pays pilotes du projet. Il est divisé en quatre parties principales, chacune portant sur des aspects spécifiques de la facilitation du com­merce pour les microentreprises et les PME.

# Programme Easy Export de l’UPU pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises – Questionnaire sur la situation au niveau national

Introduction

Le présent questionnaire a pour objet de rassembler quelques informations préliminaires sur les acteurs des processus d’exportation, les différents aspects des services proposés, les caractéristiques des microentre­prises et des PME, la participation des opérateurs postaux publics et privés dans les processus d’exportation et, surtout, l’intérêt que porte le pays au développement d’activités visant à accroître la participation des microentreprises et des PME au commerce international au moyen d’un système d’exportation simplifié. Sur la base des informations préliminaires obtenues, nous pourrons dresser un tableau de l’environnement dans lequel les projets pilotes du programme Easy Export de l’UPU pour les microentreprises et les PME doivent être élaborés.

Ces informations générales serviront à établir un diagnostic, un plan et un programme d’action pour soutenir le développement du projet dans les Pays-membres de l’UPU et permettront de définir les mécanismes nécessaires au financement du projet.

Lorsqu'un document particulier est mentionné, veuillez joindre une copie au format Word, Excel ou pdf. S’il n’existe pas de version électronique, veuillez joindre une copie sur support papier.

Afin que nous puissions résoudre toutes les questions concernant les réponses au questionnaire, nous vous saurions gré de bien vouloir fournir également les informations suivantes:

* Pays ayant rempli le questionnaire.
* Agent de liaison pour le projet.
* Unité à laquelle il/elle est rattaché(e).
* Numéro de téléphone.
* Adresse électronique.
* Numéro de télécopie.
* Adresse postale.

Pour toute question concernant les informations demandées, veuillez prendre contact avec:

Fredrick Omamo

Expert, études de marché et développement

Direction du développement des marchés

Bureau international de l’UPU

Case postale 312

3000 BERNE 15

SUISSE

Téléphone: (+41 31) 350 34 88

Le questionnaire, dûment rempli, devrait être examiné par l’équipe de coordination du projet dans le pays et renvoyé **le 1er décembre 2014 au plus tard** à l’agent de liaison, dont les coordonnées figurent ci-dessus.

# Partie I

# Informations et connaissances de base

Cette partie a pour objet d'évaluer vos connaissances concernant le segment des microentreprises et des PME et la manière dont le service postal dans votre pays facilite le commerce pour les microentreprises et les PME.

Veuillez cocher la case appropriée ou écrire votre réponse, selon le cas:

1. Les microentreprises et les PME constituent une part importante de l’économie et contribuent sensi­blement à la création de richesse et d'emplois. Selon certaines études, il est estimé que plus de 90% des entreprises dans le monde sont des microentreprises et des PME[[1]](#footnote-2). Connaissez-vous le pro­gramme «Exporta Fácil», mis en œuvre par certains pays d’Amérique du Sud pour faciliter les expor­tations pour les microentreprises et les PME?

❒ Oui

❒ Non

2. L’infrastructure postale peut faciliter le commerce pour les microentreprises et les PME grâce à son réseau tridimensionnel de services physiques, financiers et électroniques.

❒ Oui, je suis d’accord, mais le commerce n’est pas le secteur d’activité des postes

❒ Oui, je suis d’accord. L'exportation au moyen de colis et d'envois de la poste aux lettres fait par­tie du commerce

❒ Non, je ne suis pas d'accord. Les postes ne devraient pas faciliter le commerce pour les micro­entreprises et les PME ni pour qui que ce soit

3. Existe-t-il dans votre pays des initiatives ou des programmes d’envergure nationale visant à inclure les microentreprises et les PME dans le marché d’exportation?

❒ Oui

❒ Non

Si oui, veuillez remplir le tableau 1. Dans la négative, veuillez passer directement à la question 4.

*Tableau 1 – Initiatives ou programmes d’envergure nationale visant à inclure les microentreprises et les PME dans le marché d’exportation*

Veuillez énumérer les initiatives visant à inclure les microentreprises et les PME dans le marché d’exporta­tion. Veuillez utiliser une feuille supplémentaire si vous manquez de place.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Nom de l’initiative* | *Organe chargé de la mise en œuvre* | *Rôle de l'opérateur désigné* |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |

# Partie II

# Facilitation du commerce – Macroenvironnement

Cette partie a pour objet de rassembler des informations concernant l'environnement élargi dans lequel votre organisation opère dans le contexte de la facilitation du commerce pour les microentreprises et les PME par l’intermédiaire du service postal. Si nécessaire, veuillez recueillir les informations auprès des sources perti­nentes dans votre pays afin que nous puissions évaluer les conditions de votre macroenvironnement. En répondant aux questions de cette partie du questionnaire, veuillez tenir compte des points suivants:

* En général, le processus d'exportation d'un pays est complexe et comprend plusieurs étapes. Dans le cadre d'un processus d'exportation normal, les entreprises doivent s'acquitter d'un certain nombre de formalités pour pouvoir fournir les documents nécessaires à la vente de leurs produits à l'extérieur. Ces phases requièrent la participation de différents organes participant à la régulation du flux de mar­chandises sortant et du flux de capitaux entrant. Toutefois, dans le cadre du processus normal, les formalités administratives peuvent être longues et exiger l’intervention de personnels qualifiés, ce qui entraîne généralement des coûts qui s'ajoutent au coût du produit.
* En revanche, un processus d'exportation simplifié est beaucoup plus rationnalisé; certaines étapes sont supprimées, ce qui rend inutile l’approbation des transactions par certains organes compétents et accélère le processus d’exportation tout en améliorant son efficacité. Cela conduit à une réduction du coût du produit, qui peut ainsi être vendu à l'étranger à des prix plus compétitifs.

4. Les définitions des microentreprises et des PME varient selon les pays, en fonction du nombre d’employés et du chiffre d’affaires annuel. Veuillez indiquer dans le tableau 2 le mode de classification des microentreprises et des PME dans votre pays.

*Tableau 2 – Mode de classification des microentreprises et des PME dans votre pays*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Nombre d'employés* | *Chiffre d’affaires annuel (en USD)* |
| *Minimal* | *Maximal* | *Minimal* | *Maximal* |
| Microentreprises |  |  |  |  |
| Petites entreprises |  |  |  |  |
| Moyennes entreprises |  |  |  |  |
| Grandes entreprises |  |  |  |  |

4.1 Autres critères (veuillez spécifier):

a) Microentreprise:

b) Petite entreprise:

c) Moyenne entreprise:

d) Grande entreprise:

5. Dans mon pays, la politique du gouvernement en matière de commerce est favorable aux exporta­tions, et il existe des programmes et des institutions favorisant et encourageant les exportations:

❒ Oui

❒ Non

6. Est-ce que les lois et règlements en matière d’exportation dans votre pays favorisent ou autorisent les exportations via les services postaux?

❒ Oui

❒ Non

7. Combien de formules une entité doit-elle remplir pour exporter un envoi?

7.1 Veuillez ajouter tout commentaire jugé utile en rapport avec votre réponse à la question 7:

8. Lorsqu’un envoi est prêt pour l’exportation, combien d’institutions dans votre pays participent au traite­ment de l'envoi et des documents pour faciliter l'exportation?

8.1 Veuillez ajouter tout commentaire jugé utile en rapport avec votre réponse à la question 8:

9. Quelle est la taille estimée – en pour cent – du segment des microentreprises et des PME (marchés formel et informel) par rapport à l’ensemble des entreprises enregistrées dans votre pays? Veuillez indiquer cette valeur en pourcentage: %

9.1 Veuillez ajouter tout commentaire jugé utile en rapport avec votre réponse à la question 9:

10. Quel pourcentage représentent les microentreprises et les PME dans votre pays qui exportent des envois par l'intermédiaire du service postal? %

10.1 Veuillez ajouter tout commentaire jugé utile en rapport avec votre réponse à la question 10:

11. Existe-t-il un processus d’exportation simplifié dans votre pays?

❒ Oui

❒ Non, mais il est prévu d’en créer un

❒ Non

Si oui, veuillez remplir le tableau 3. Dans la négative, veuillez passer directement à la question 12.

*Tableau 3 – Caractéristiques du processus d’exportation simplifié dans votre pays*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Instruments juridiques régissant le processus simplifié (numéro et nom de la loi, de la norme ou autre)* | *Secteur économique concerné* | Produit (indiquez le nom du produit concerné) | Limite (veuillez indiquer la valeur maximale des exportations bénéficiant de ce processus) | Organe de normalisation pour ce secteur |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |

Veuillez utiliser une feuille supplémentaire si vous manquez de place.

12. Y a-t-il dans votre pays des restrictions visant les entreprises privées opérant dans le secteur postal?

❒ Pas de restrictions – Les entreprises privées peuvent exercer leurs activités librement dans le secteur postal

❒ Restrictions partielles – Les entreprises privées peuvent exercer leurs activités uniquement dans les secteurs non réservés

❒ Interdiction totale – Les entreprises privées ne peuvent pas exercer d’activités dans le secteur postal

S’il n’existe pas de restrictions, veuillez remplir le tableau 4. S’il existe des restrictions partielles, veuillez répondre à la question 13.

*Tableau 4 – Caractéristiques des opérateurs privés*

|  |  |
| --- | --- |
| *Colonne A* | *Colonne B* |
| 1. Nombre approximatif d’opérateurs privés |  |
| 2. Veuillez énumérer les principaux opérateurs privés | 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.  |

13. Quels sont les services que les opérateurs privés peuvent proposer dans les secteurs non réservés (ne répondez à cette question que si vous avez coché la case «Restrictions partielles» à la question 12)?

14. Est-ce que la législation ou la réglementation en vigueur dans votre pays autorisent les opérateurs privés à exporter des envois?

❒ Oui

❒ Non

Si oui, veuillez remplir le tableau 5.

*Tableau 5 – Caractéristiques des services d’exportation par voie postale des opérateurs privés*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Opérateur privé* | *Nom du service* | *Poids maximal admis* | *Dimensions maximales admises* | *Valeur maximale par envoi (en USD)* |
| *Hauteur* | *Longueur* | *Largeur* |
| 1.  |  |  |  |  |  |  |
| 2.  |  |  |  |  |  |  |
| 3.  |  |  |  |  |  |  |
| 4.  |  |  |  |  |  |  |
| 5.  |  |  |  |  |  |  |
| 6.  |  |  |  |  |  |  |

15. Est-ce qu’un comité national de facilitation du commerce ou un organe analogue a été mis en place dans votre pays?

❒ Oui

❒ Non

(v. [www.unece.org/cefact/nat\_bodies.html](http://www.unece.org/cefact/nat_bodies.html) ou [unctad.org/en/DTL/TLB/Pages/TF/Committees/default.
aspx](http://unctad.org/en/DTL/TLB/Pages/TF/Committees/default.aspx) - liste non exhaustive; veuillez vérifier auprès des autorité compétentes.)

# Partie III

# Facilitation du commerce – Microenvironnement

Cette partie a pour objet de rassembler des informations concernant votre environnement opérationnel immédiat dans le contexte de la facilitation du commerce pour les microentreprises et les PME par l’intermé­diaire du service postal. Votre vision organisationnelle, votre stratégie et vos opérations/services sont des indicateurs importants de votre volonté et de votre capacité d'entreprendre un projet pilote pour faciliter les échanges et le développement commercial des microentreprises et des PME.

16. Est-ce que la facilitation du commerce pour les microentreprises et les PME (segment du marché) fait actuellement partie de votre vision et/ou stratégie institutionnelle?

❒ Oui

❒ Non, mais il est prévu d’y inclure des services visant les microentreprises et les PME

❒ Non, et nous en sommes encore loin

17. Est-ce que l'opérateur désigné propose un service, une solution ou un programme d'exportation par voie postale?

❒ Oui

❒ Non

Dans la négative, veuillez passer directement à la question 18. Si oui, veuillez remplir le tableau 6.

*Tableau 6 – Caractéristiques du service, de la solution ou du programme d’exportation par voie postale*

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du service ou de la solution d'exportation par voie postale |  |
| Poids maximal autorisé (kilogrammes) |  |
| Dimensions maximales autorisées | Hauteur: |
| Longueur: |
| Largeur: |
| Valeur maximale par envoi postal exporté (en USD) |  |
| Unité organisationnelle chargée du service |  |
| Service postal utilisé pour l'exportation  | Degré d’utilisation (%) | Disponibilité (emplacements) % |
| Colis postaux ordinaires |  |  |
| Colis urgents |  |  |
| Colis exprès  |  |  |
| Envois de la poste aux lettres ordinaires |  |  |
| Envois de la poste aux lettres urgents |  |  |
| Envois de la poste aux lettres exprès |  |  |
| Petits paquets |  |  |
| Envois avec valeur déclarée |  |  |

18. La facilitation du commerce pour les microentreprises et les PME exige une infrastructure permettant de relier les bureaux de poste entre eux ainsi qu'aux autres institutions participant au processus d'exportation, comme les douanes. Dans quelle mesure votre réseau postal est-il automatisé et con­necté? Veuillez remplir le tableau 7 ci-dessous.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Niveau de développement de l’infrastructure postale* | *Pourcentage* | *Remarques* |
| Nombre de bureaux de poste automatisés |  |  |
| Nombre de bureaux de poste reliés au réseau postal longue distance (WAN) |  |  |
| Connectivité postale par jour (durée) |  |  |
| Nombre des autres institutions reliées au réseau postal (WAN) et participant à l’exportation  |  |  |
| Processus/étapes/procédures d’exportation automatisés |  |  |
| Utilisation de lecteurs de codes à barres ou de dispositifs utilisant l’identification par radiofréquence pour la saisie des données de suivi  |  |  |
| Mise à disposition d'un système de suivi permettant aux usagers de la poste de suivre leurs envois postaux |  |  |
| Mesure dans laquelle le système de suivi est à jour |  |  |

19. Les microentreprises et les PME considèrent les opérateurs désignés comme des partenaires com­merciaux de confiance, toujours présents et susceptibles de les aider à opérer efficacement et à déve­lopper leurs activités. Cela dépend des niveaux et des normes de qualité des services postaux utilisés par les microentreprises et les PME pour leurs exportations. Dans quelle mesure votre service postal répond-il aux besoins des microentreprises et des PME ? Veuillez remplir le tableau 8 ci-dessous.

| *Satisfaction des besoins des microentreprises et des PME exportatrices* | *Pourcentage* | *Remarques* |
| --- | --- | --- |
| Distribution dans les délais fixés par la norme de service (principaux indicateurs de performance, fiabilité) |  |  |
| La distribution des envois portant une adresse correcte est assurée (pas d’envois perdus) |  |  |
| Envois postaux distribués à la bonne adresse |  |  |
| Les envois postaux sont en bon état lors de leur distribution (absence d'avarie ou de spoliation) |  |  |
| Le coût du service est abordable pour les microentreprises et les PME |  |  |
| Le service est disponible et accessible aux microentreprises et aux PME en tout lieu |  |  |
| Les heures d’ouverture du service conviennent aux microentreprises et aux PME |  |  |
| L’opérateur désigné assure des services de ramassage |  |  |
| L’opérateur désigné assure des services de retour |  |  |
| L’opérateur désigné soutien les microentreprises et les PME en servant de point de contact pour l’obtention d’informations en matière de commerce/d’exportation |  |  |
| L’opérateur désigné fournit des services de paiement pour soutenir les microentreprises et les PME  |  |  |
| L’opérateur désigné facilite les communications commerciales sécurisées entre les microentreprises et les PME et les acheteurs |  |  |
| L’opérateur désigné fournit des services d’emballage pour les microentreprises et les PME |  |  |
| L’opérateur désigné fournit des services de logistique et de transport pour les microentreprises et les PME  |  |  |
| L’opérateur désigné fournit des services de valeur déclarée pour les envois |  |  |
| Dédouanement rapide des envois exportés par voie postale |  |  |
| Mise à disposition de services à la clientèle, de services d'aide en ligne et de centres d'appel |  |  |
| Possibilité de consulter le Guide d'exportation postale et le Guide sur les questions douanières en ligne  |  |  |
| Possibilité d’établir les déclarations en douane en ligne ou par voie électronique |  |  |
| Existence d’accords bilatéraux avec les partenaires importateurs |  |  |
| Main-d’œuvre qualifiée pour la prestation des services destinés aux microentreprises et aux PME |  |  |
| L’opérateur désigné s’efforce d'améliorer ses connaissances concernant le segment des microentreprises et des PME |  |  |
| Les services postaux destinés aux microentreprises et aux PME sont clairement identifiés |  |  |

# Partie IV

# Fonds disponibles et méthode de mise en œuvre du programme

Cette partie a pour objet de rassembler des informations concernant votre budget et votre méthode de mise en œuvre du programme Easy Export de l'UPU. Il existe divers moyens permettant de lever des fonds pour le projet aux niveaux institutionnel, national, régional et international. Votre démarche en matière de collecte de fonds et la mesure dans laquelle vous souhaitez mettre en œuvre le projet dans le cadre de l'UPU sont des éléments importants pour déterminer votre mode de participation au programme Easy Export de l’UPU.

20. Comment financerez-vous la mise en œuvre du projet dans votre pays?

❒ Autofinancement à 100% (veuillez répondre aux questions 21 et 22)

❒ Autofinancement partiel (veuillez répondre à la question 21)

❒ Pas d’autofinancement

21. Si vous avez répondu «Autofinancement à 100%» ou «Autofinancement partiel» à la question 20, veuillez indiquer le montant que vous pourrez allouer au projet au moyen de vos sources de finance­ment (en dollars des Etats-Unis): USD

Sources de financement potentielles:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Nom de la source* | *Nature de la source (locale, régionale, international)* |
| Source 1 |  |  |
| Source 2 |  |  |
| Source 3 |  |  |
| Source 4 |  |  |
| Source 5 |  |  |

22. Si vous avez répondu «Autofinancement à 100%» à la question 20, veuillez indiquer comment vous souhaiteriez mettre en œuvre le projet:

❒ Dans le cadre de l'UPU et de son processus de sélection

❒ De manière indépendante sans passer par le processus de sélection, l'UPU ne jouant qu'un rôle consultatif

Veuillez fournir les coordonnées des personnes ayant rempli le questionnaire:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Personne 1* | *Personne 2* | *Personne 3* |
| Nom/prénom |  |  |  |
| Fonction/titre |  |  |  |
| Organisation |  |  |  |
| Téléphone |  |  |  |
| Adresse électronique |  |  |  |
| Supérieur hiérarchique |  |  |  |

Signature des supérieurs hiérarchiques:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Rapport 2013 de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international. [↑](#footnote-ref-2)