

Résumé analytique

- Guide de l'UPU sur les SERVICES POSTAUX À CARACTÈRE SOCIAL

Le système postal mondial occupe une position stratégique idéale pour répondre à bon nombre des plus grands défis sociétaux, mais les postes en tant que partenaires de développement restent sous-utilisées. Le présent guide révèle l'immense diversité de services à caractère social que les postes proposent actuellement et expose les arguments en faveur d'encore plus de diversité, d'innovation, d'investissements et de collaboration.

Les postes luttent déjà contre la pauvreté et les inégalités en mobilisant leur vaste réseau physique de distribution et en s'engageant en faveur du service universel pour répondre aux besoins de base de la population. Grâce à leurs liens historiques avec l'État et à leur interaction régulière avec les usagers, les postes ont également su créer une relation de confiance unique avec de nombreuses communautés. Cette réputation constitue une base pour la prestation de services plus sensibles, tels que la gestion des données personnelles de santé, ou les visites au domicile des personnes vulnérables.

Les engagements des États et des entreprises en faveur du développement durable attribuent aux postes un mandat clair de soutien au développement social, et les possibilités d'accroître les revenus et la satisfaction de la clientèle constituent un argument commercial fort. De nombreuses postes sont ainsi en train de se convertir en prestataires de services à caractère social, devenant des partenaires essentiels pour l'État, les ONG et les institutions multilatérales qui cherchent des moyens d'atteindre leurs objectifs de développement social.

Quels sont les services postaux à caractère social et pourquoi sont-ils importants?

Le présent guide définit les services postaux à caractère social comme des services qui sont explicitement conçus pour profiter directement à la société, qui sont mis en oeuvre de manière régulière et fiable et qui sont largement accessibles. Les principaux défis en matière de développement durable au cours des vingt prochaines années consisteront à réduire la pauvreté et les inégalités, à répondre aux besoins d'une population vieillissante, à soutenir une société de plus en plus mobile et à surmonter le choc considérable causé par la COVID-19. Les postes peuvent apporter des solutions, contribuer à répondre aux besoins de la population dans des domaines tels que la santé, l'éducation, les liens communautaires, l'accès aux services et équipements publics et aux technologies. De nombreuses postes ont déjà la capacité et l'ambition de fournir ces solutions: 79% des postes (89 sur les 113 qui ont répondu au questionnaire) offrent actuellement une forme de service à caractère social, et 59% ont l'intention de proposer de nouveaux services dans le futur.

Possibilités pour les opérateurs désignés

Pour que les postes puissent diversifier avec succès leur offre de services en y ajoutant des prestations à caractère social, il est important de reconnaître que chaque poste, et la communauté qu'elle sert, est unique. En outre, il ne faut pas perdre de vue que certains services sont relativement simples à mettre en oeuvre, alors que d'autres nécessitent des investissements et des engagements importants. Les exemples et recommandations énoncés dans ce guide ne sont donc pas présentés comme des modèles ou des prescriptions fixes, mais plutôt comme des orientations pour aider les postes à élaborer les services à caractère social correspondant à leur contexte local et qui pourront s'inscrire dans la durée. Les principales conclusions tirées sont résumées ci-dessous:

- **Reconnaître les multiples bénéfiques.** Les services à caractère social peuvent générer des revenus pour les postes, avoir des retombées sociales et créer de la valeur pour les acteurs du développement. Ces bénéfiques doivent être explicitement énoncés parmi les objectifs stratégiques de l'argumentaire commercial, communiqués aux parties prenantes et associés à des indicateurs de résultats appropriés.
- **Nouer des partenariats avec les acteurs du développement social.** Les postes doivent s'engager activement auprès des ministères, des ONG, des institutions multilatérales et du secteur privé pour mieux comprendre leurs besoins et encourager le recours à l'infrastructure postale pour atteindre leurs objectifs de développement social. Ce guide présente de nombreux exemples de partenariats public-privé, qui apportent de nouvelles perspectives et connaissances et contribuent ainsi à réduire les risques, tout en facilitant l'accès à de nouvelles sources de financement.
- **Examiner les capacités existantes.** Les postes devraient réfléchir à la manière dont elles peuvent prendre appui sur leur infrastructure, leurs produits, leurs services, leur spécialisation et leurs partenariats existants pour offrir de nouveaux services à caractère social, tout en identifiant les lacunes stratégiques en matière de capacités.
- **Légitimer et promouvoir les services postaux à caractère social.** Élargir l'éventail traditionnel des services postaux peut nécessiter d'importants efforts de communication internes et externes pour s'assurer de la bonne diffusion de l'information auprès de la clientèle et faire accepter l'idée que la poste est légitime dans son rôle de prestataire de services à caractère social. Cela peut se faire en remplaçant l'expression «services non postaux» par «services communautaires» et en proposant des ensembles de services à des segments particuliers de la société en les présentant comme des services pour les familles ou des services pour les aînés.
- **Exploiter les technologies numériques.** Les postes sont bien placées pour aider les personnes à se connecter à Internet, pour offrir des services hybrides (à la fois physiques et numériques) et pour créer de nouveaux services à caractère social entièrement numériques. Les stratégies postales de transformation numérique devraient donc explicitement envisager les moyens de soutenir les services à caractère social.
- **Préserver et renforcer la confiance accordée à la poste.** La réputation de la poste en tant qu'intermédiaire de confiance pour les données personnelles constitue un atout précieux qui aide à établir de nouveaux services à caractère social impliquant la gestion de données sensibles, la distribution des prestations sociales ou le travail avec des personnes vulnérables. Cependant, la confiance accordée à la poste ne doit pas être considérée comme acquise, et elle n'est pas universelle; il est essentiel que les capacités fondamentales de distribution de la poste soient solides et fiables avant toute diversification dans les services à caractère social. L'élargissement des services s'accompagne forcément pour la poste de la nécessité de gérer de nouveaux risques. Il peut s'agir, entre autres, de risques pour le public, pour le personnel postal, pour les partenaires, pour les revenus, pour la réputation, pour les retombées sociales, pour la responsabilité juridique et pour la viabilité du service lui-même. Il est donc particulièrement important d'investir dans la sécurité des données personnelles afin de réduire les risques et de renforcer la confiance accordée aux services à caractère social.
- **Créer de nouveaux services, en concertation avec le personnel postal.** Les services à caractère social sont par nature des services personnels et impliquent souvent des interactions en face à face avec le public. Leur succès est intimement lié à la sécurité, à la

motivation, à la formation et à la bonne volonté des facteurs et du personnel des bureaux de poste. Des propositions de nouveaux services à caractère social doivent ainsi être élaborées avec le personnel postal et ses représentants afin qu'ils acceptent ces nouveaux services et s'engagent à les fournir.

- **Rester pertinents pour le public et tournés vers l'avenir.** Une approche axée sur la clientèle est essentielle à la réussite des services à caractère social; la priorité doit être de comprendre les besoins des communautés locales et des groupes d'utilisateurs ciblés. Les postes doivent promouvoir une culture d'adaptation des services à l'évolution des besoins de la société, tout en assimilant les nouvelles technologies, l'innovation et l'expérimentation.

Possibilités pour les acteurs du développement social

Le système postal est une ressource qui doit être utilisée de manière créative par les gouvernements, les ONG et les institutions multilatérales. Les postes possèdent d'importantes infrastructures sociales, physiques et numériques qui servent de points d'entrée pour que le public puisse accéder aux services à caractère social. Ce rôle social stratégique des postes devrait être pris en considération par les acteurs du développement lorsqu'ils élaborent des plans d'investissement pour la santé publique, le bien-être et le développement de la communauté, ce qui n'est pas toujours le cas. Cependant, la pandémie de COVID-19 a permis de prendre conscience que les postes sont des prestataires de services essentiels et des partenaires potentiels. Ce guide présente les possibilités qui s'offrent aux acteurs du développement social pour exploiter davantage le potentiel des postes afin d'améliorer la qualité de vie de la population.

- **Utiliser la poste pour améliorer l'efficacité.** Il existe une synergie évidente entre le besoin des acteurs du développement social d'être mis en lien avec les plus démunis et les plus isolés de la société, et l'engagement des postes à servir l'ensemble de la population. La poste offre un système efficace pour la gestion des versements des prestations sociales, la distribution de l'aide sociale et humanitaire et la communication de messages de santé publique ou de sécurité. Sous-traiter ces missions à la poste peut aider les organisations caritatives et les ministères à se concentrer sur leurs domaines d'expertise. En outre, la location d'espace au sein des bureaux de poste peut être moins coûteuse que l'exploitation d'une installation indépendante, et permettre de rapprocher les services de l'utilisateur final.
- **Investir dans la poste pour atteindre les objectifs de développement.** Les gouvernements, les ONG et les institutions multilatérales devraient envisager de procéder à des investissements stratégiques dans l'infrastructure postale afin d'atteindre leurs objectifs de développement (p. ex. accès universel à la vaccination). Les gouvernements pourraient également verser des fonds aux opérateurs désignés pour développer des programmes d'innovation centrés sur la réalisation des principaux objectifs des politiques sociales.
- **Inclure la poste dans les stratégies, les politiques et les cadres.** La poste peut avoir une importance stratégique pour la réussite de nombreuses initiatives, de la production de statistiques nationales sur le bien-être à la création de systèmes de recyclage complets. Les acteurs du développement social devraient reconnaître explicitement la valeur ajoutée de la poste pour ces initiatives, définir les rôles spécifiques que la poste peut remplir et chercher à favoriser les synergies entre ces différents rôles.
- **Partager et collecter davantage de données.** Les réseaux postaux possèdent une structure idéale pour améliorer l'accès de la population à des informations fiables. Les points communautaires et kiosques numériques peuvent être placés au sein des bureaux de poste, et la documentation peut être distribuée directement à domicile. À l'inverse, ces réseaux

peuvent être mis à contribution pour collecter des données afin de mieux comprendre les besoins de la population (p. ex. grâce à des enquêtes auprès des ménages) et pour surveiller la pollution et les phénomènes météorologiques extrêmes qui influent sur la santé et la sécurité du public.