



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Commission 2 «Obligation de service universel, affaires réglementaires et régulation postale»

#### Publication des réponses des membres au questionnaire sur les principaux aspects du service postal universel

##### Note du Bureau international

(Point 4 de l'ordre du jour)

1. <b>Objet</b>	Références/paragraphes
Résultats de l'enquête annuelle menée auprès des Pays-membres sur la prestation du service postal universel, réalisée par le Bureau international conformément à la résolution C 21/2016 (Renforcement des activités de l'Union dans le domaine de la régulation postale) du Congrès d'Istanbul.	§§ 1 à 21 et annexe 1
2. <b>Décision attendue</b>	
La Commission 2 est invitée à prendre note des résultats et de l'analyse et à formuler tout commentaire et/ou observation.	§ 22 et annexe 1

## I. Introduction

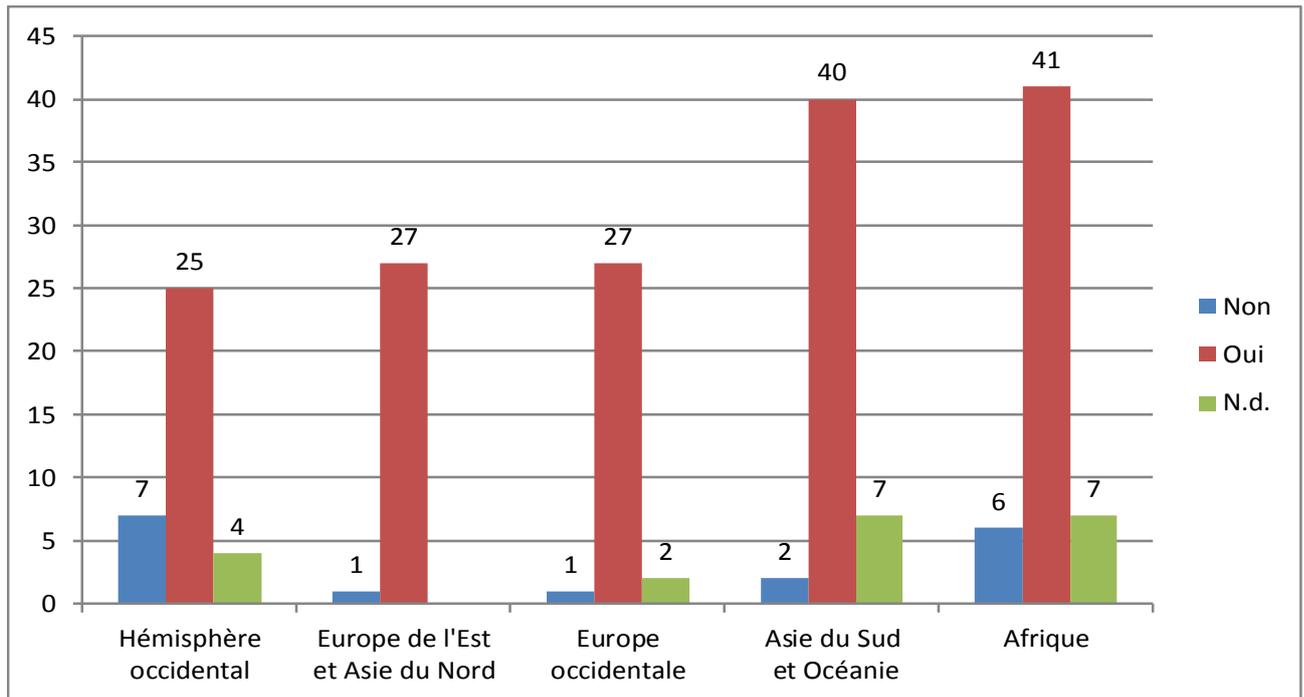
1. Le Bureau international de l'UPU réalise chaque année une enquête sur la prestation du service postal universel par les Pays-membres et fait part des résultats au Conseil d'administration (CA) et aux autres Pays-membres. La dernière version du questionnaire a été envoyée aux Pays-membres en juillet 2017.

2. Le questionnaire 2017 comprenait des changements dans les sections 1 (Définition et étendue du service postal universel), 2 (Normes d'accès), 3 (Satisfaction des usagers/de la clientèle), 6 (Responsabilité et traitement des réclamations en vertu de l'article 22 de la Convention postale universelle) et 7 (Financement du service postal universel) ainsi qu'une nouvelle section 10 (Changements de politique). Soixante-sept Pays-membres ont répondu au questionnaire et l'ont renvoyé au Bureau international avant la session du CA d'octobre 2017.

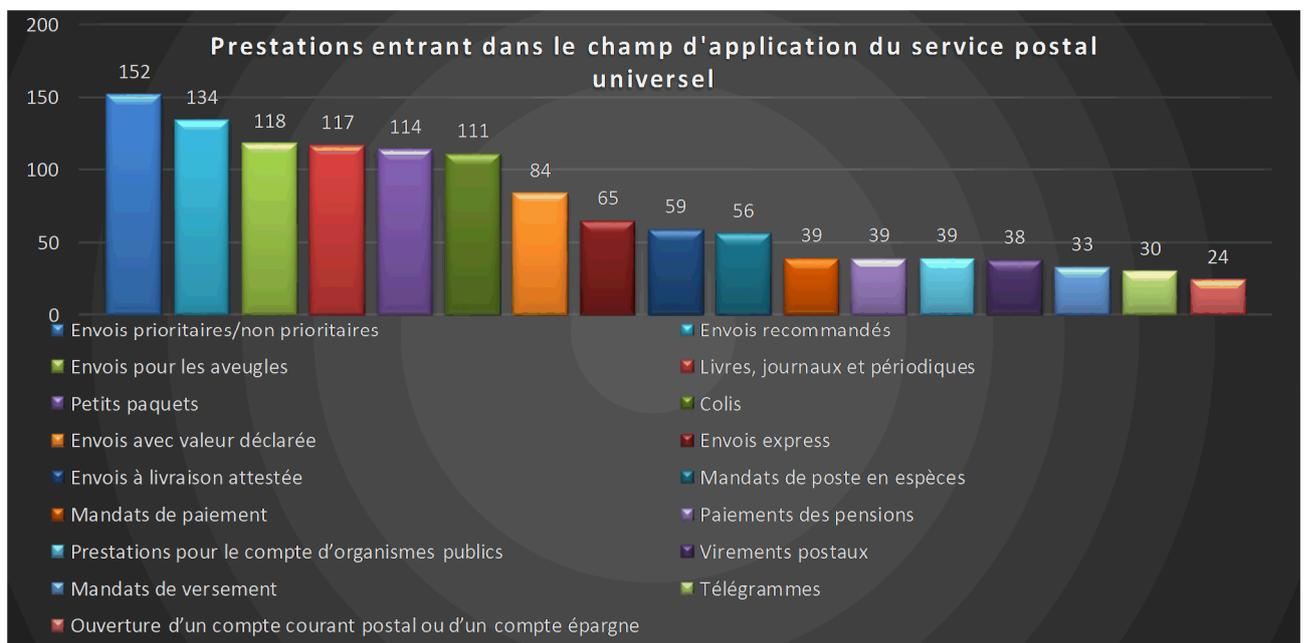
3. Le Bureau international a présenté les premiers résultats de l'enquête à la Commission 2 du CA en octobre 2017. Sept Pays-membres ont renvoyé le questionnaire ultérieurement, ce qui signifie que 74 Pays-membres au total ont répondu à l'enquête en 2017. Le présent document contient les données cumulatives recueillies entre 2005 et 2015 ainsi que les réponses de 2017.

## II. Résultats de l'enquête

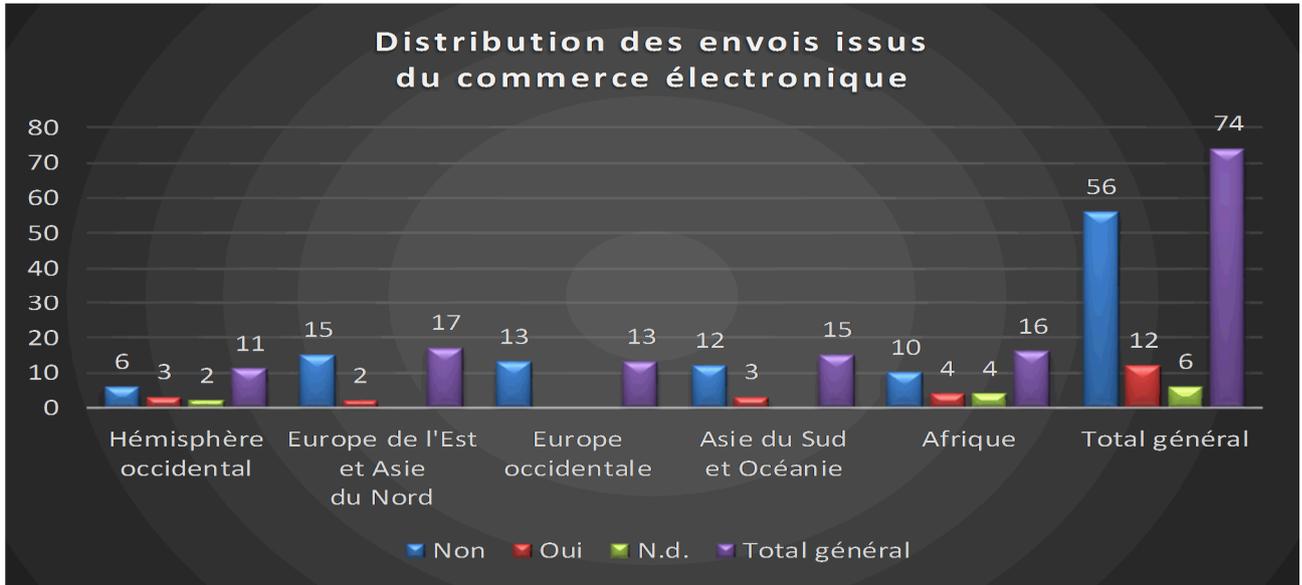
4. En ce qui concerne la définition du service postal universel, on constate une augmentation de 60% du nombre de pays et territoires dans lesquels la définition est établie dans un cadre réglementaire, passant de 100 pays et territoires en 2005 à 160 en 2017. Il s'agit d'une augmentation modérée, mais régulière d'année en année. Plusieurs pays n'ont pas de définition du service postal universel. La répartition des données par région est présentée dans le graphique ci-après. On remarque que le service postal universel est défini dans tous les pays et territoires d'Europe, sauf en Islande, à Saint-Marin et au Vatican. Il semble que la politique de l'Union européenne sur les services postaux ait eu un impact considérable à cet égard.



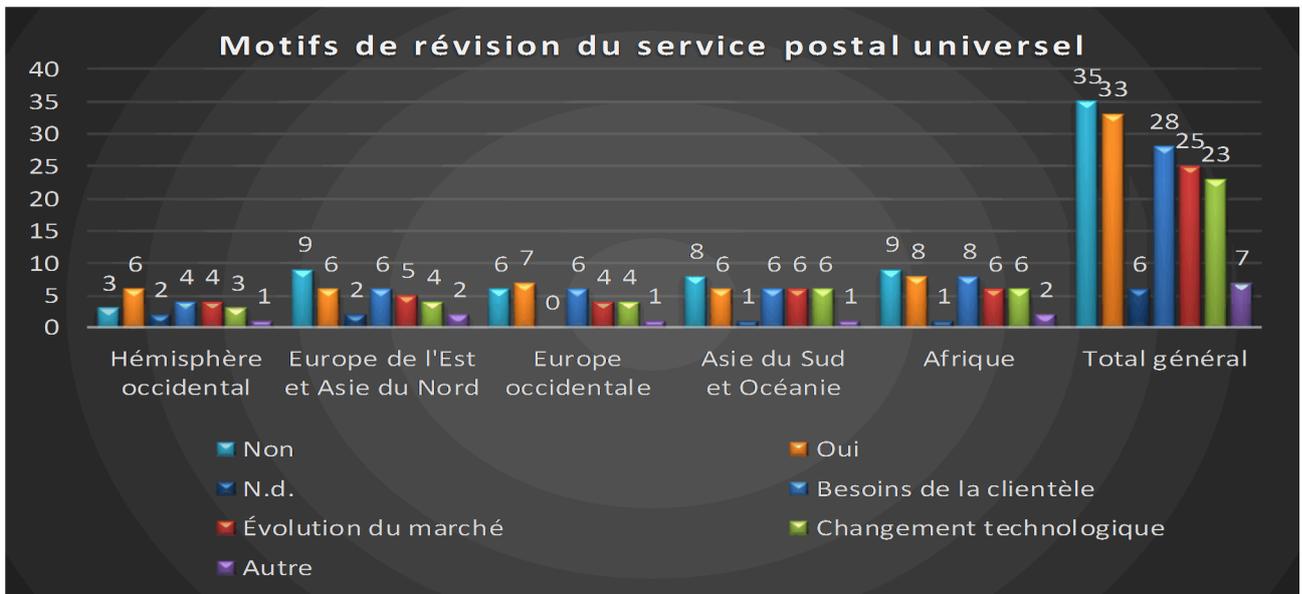
5. Les services entrant dans le champ d'application du service postal universel sont principalement les services d'envois de la poste aux lettres prioritaires et non prioritaires, d'envois recommandés, d'envois pour les aveugles, de livres, journaux et périodiques, de petits paquets et de colis. Les services non financiers incluent les paiements des pensions, les prestations pour le compte d'organismes publics et les télégrammes.



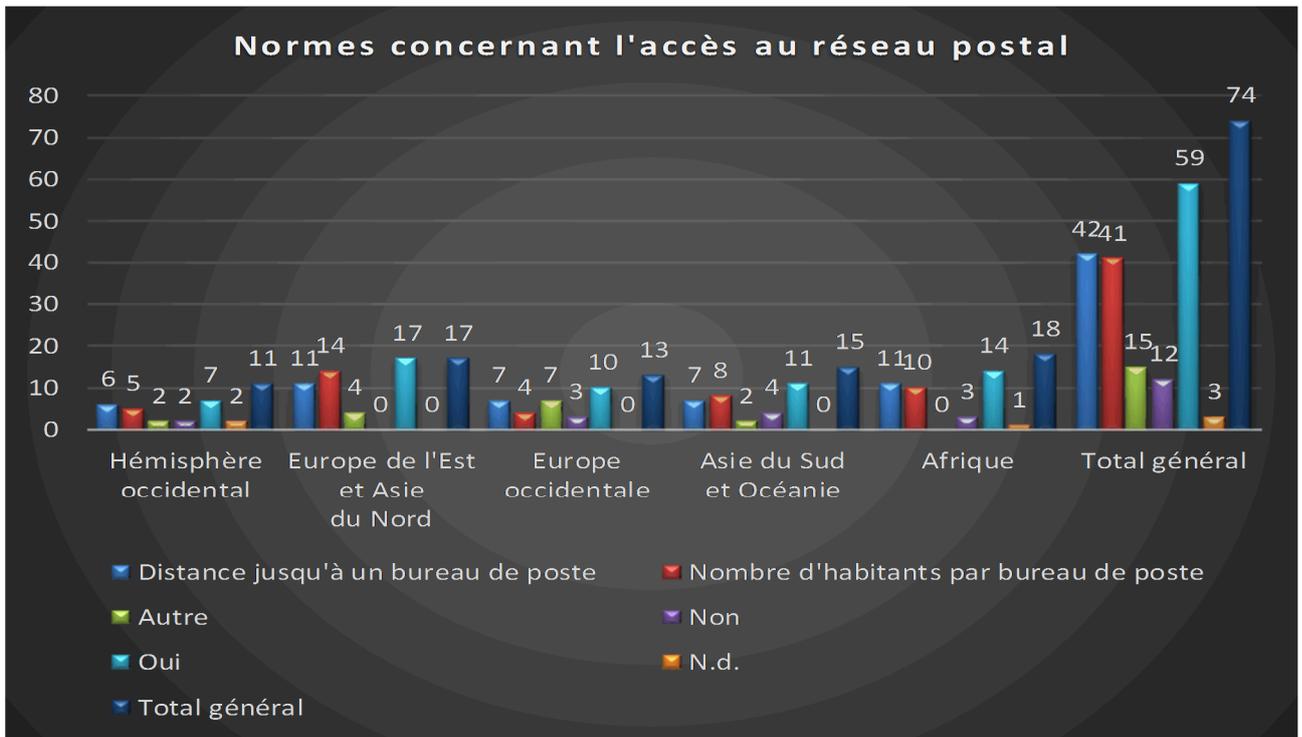
6. L'enquête 2017 incluait une nouvelle question visant à savoir si le service postal universel comprenait un service de distribution spécifique pour le commerce électronique étant donné que le commerce électronique est devenu l'un des principaux facteurs de développement du secteur postal. Douze pays (seuls 16% des répondants) ont déclaré qu'un tel service faisait partie du service postal universel: Brésil, Cameroun, Chine (Rép. pop.), Costa-Rica, Estonie, Indonésie, Kenya, Lao (Rép. dém. pop.), L'ex-République yougoslave de Macédoine, Malawi, Tanzanie (Rép. unie) et Uruguay. Cela met en évidence les différentes perceptions que les Pays-membres ont de la nature du commerce électronique et de son lien avec le service postal universel. Si pour la plupart des pays le commerce électronique est lié aux activités commerciales, pour d'autres il est étroitement lié aux petites et moyennes entreprises et aux consommateurs.



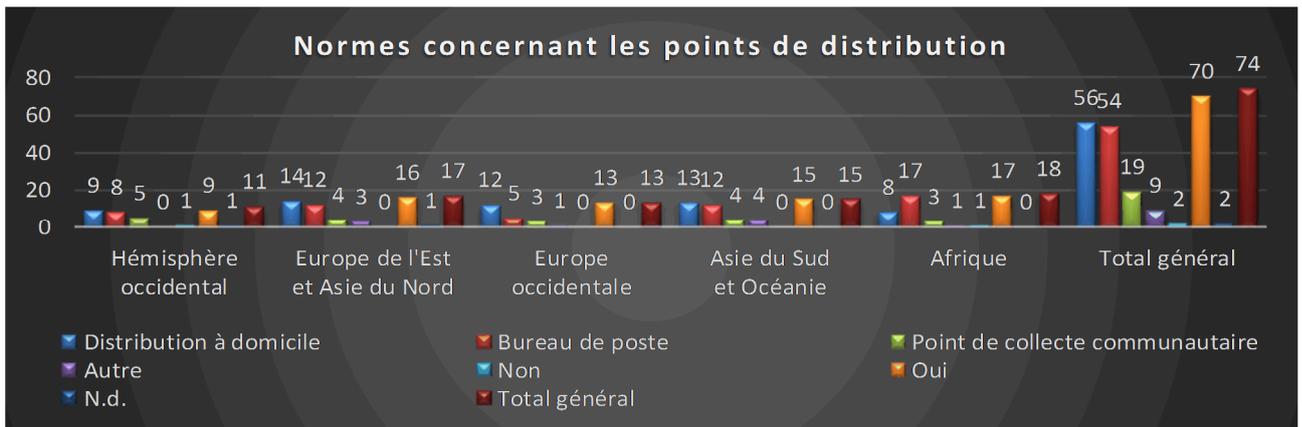
7. Il était demandé aux membres si le service postal universel était régulièrement révisé et, si oui, pour quelle(s) raison(s). Il s'agissait également d'une nouvelle question du questionnaire 2017. Presque la moitié des répondants ont indiqué qu'ils révisaient le service postal universel régulièrement pour divers motifs: en raison principalement des besoins de la clientèle, de l'évolution du marché et du changement technologique.



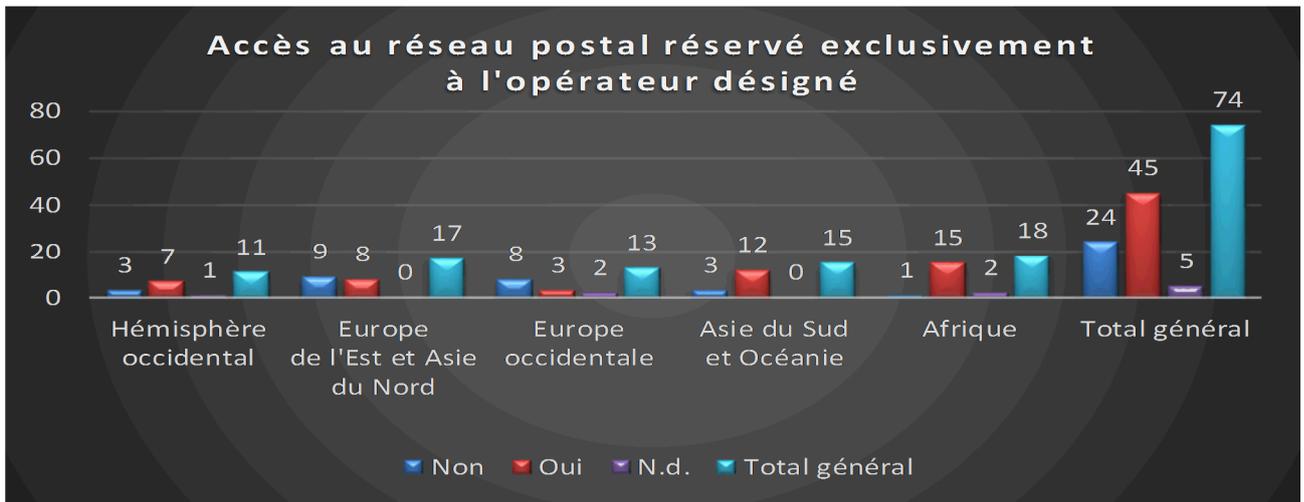
8. À la question visant à savoir si les Pays-membres disposent de normes concernant l'accès de la population en général au réseau postal, 59 répondants ont déclaré disposer de normes à cet égard, principalement basées sur la distance jusqu'à un bureau de poste ou sur le nombre d'habitants par bureau de poste. Par ailleurs, 31 pays ont indiqué qu'ils avaient plusieurs normes.



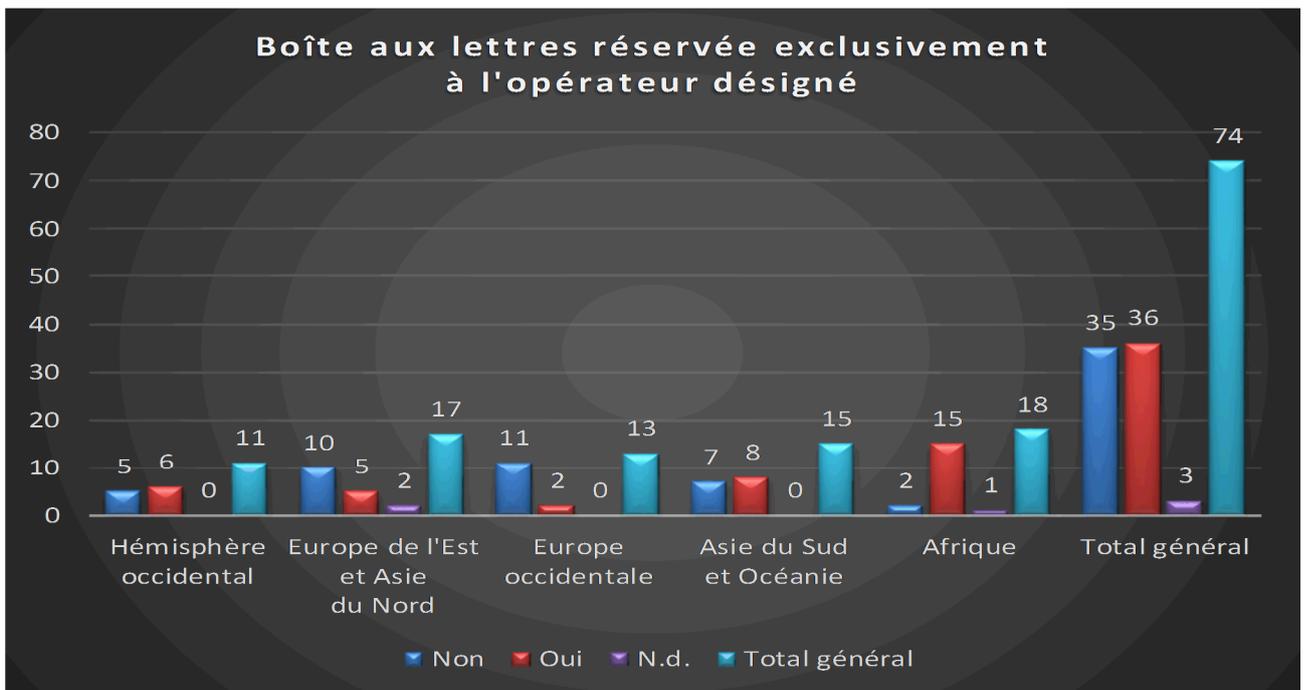
9. Concernant les normes relatives aux points de distribution, 56 pays assurent la distribution à domicile, 54 pays assurent la distribution dans les bureaux de poste et 19 à des points de collecte communautaires; 42 pays ont plus d'une norme.



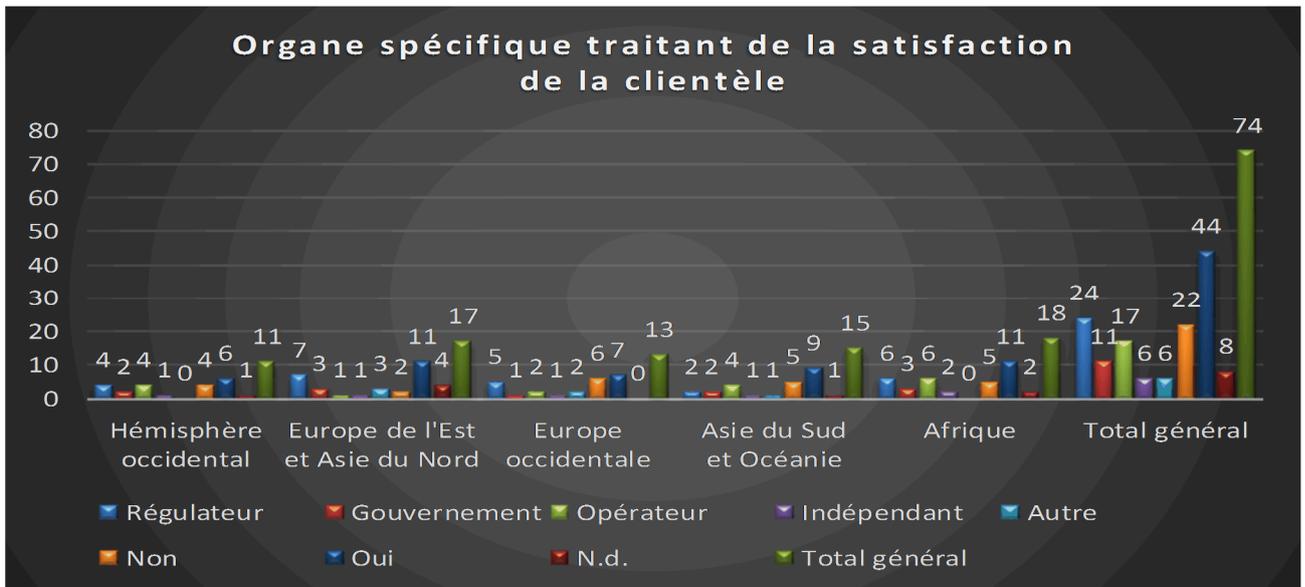
10. À la question visant à savoir si l'accès au réseau postal pour la prestation du service postal universel est exclusivement réservé à l'opérateur désigné, 45 pays ont répondu que oui et 24 ont répondu que non. La répartition des données par région montre que les réseaux postaux sont exclusivement réservés aux opérateurs désignés dans la plupart des pays d'Afrique et d'Asie du Sud et Océanie ayant répondu. En Europe, 16 Pays-membre partagent leur réseau postal pour la prestation du service postal universel avec d'autres opérateurs. Il semble que la libéralisation du marché postal européen crée davantage de possibilités d'accès au réseau, au profit des utilisateurs finals.



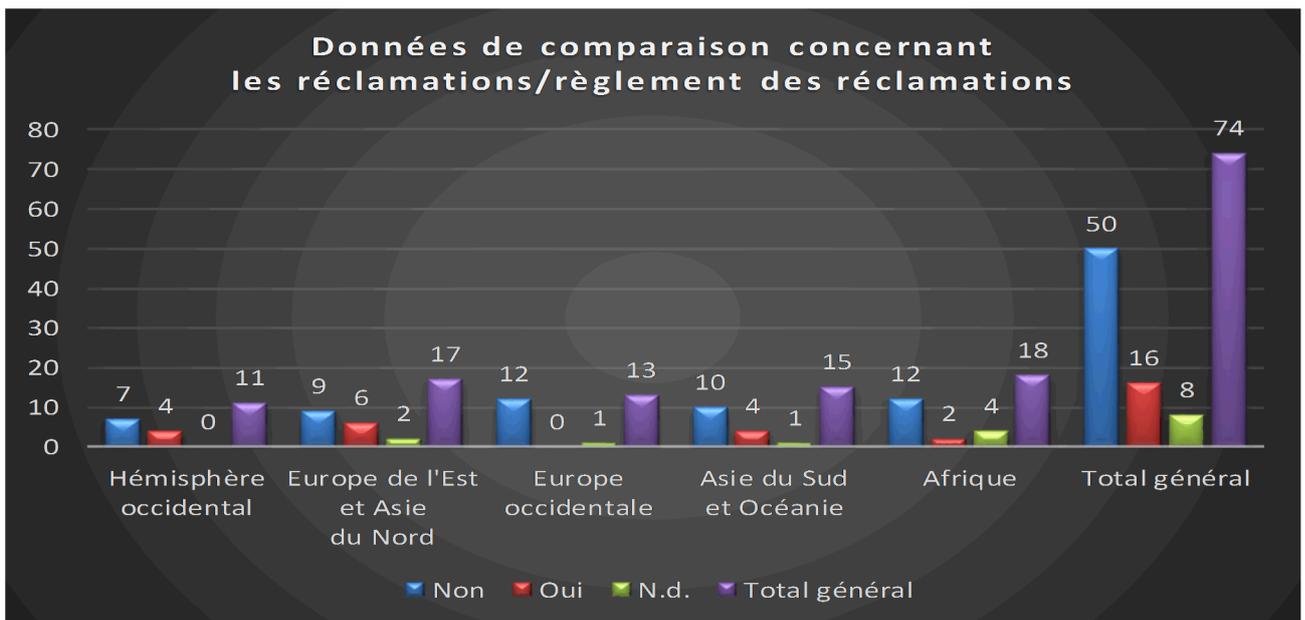
11. À la question de savoir si l'accès aux boîtes aux lettres est réservé exclusivement à l'opérateur désigné, 36 pays ont répondu que oui et 35 ont répondu que non. La répartition des données par région montre qu'il existe une tendance pour un accès réservé exclusivement aux opérateurs désignés en Afrique, et moins en Europe occidentale. Selon les réponses, 21 Pays-membres européens partagent leurs boîtes aux lettres avec d'autres opérateurs, ce qui signifie que le cadre réglementaire européen accorde aux acteurs postaux un accès aux boîtes aux lettres, au profit du public.



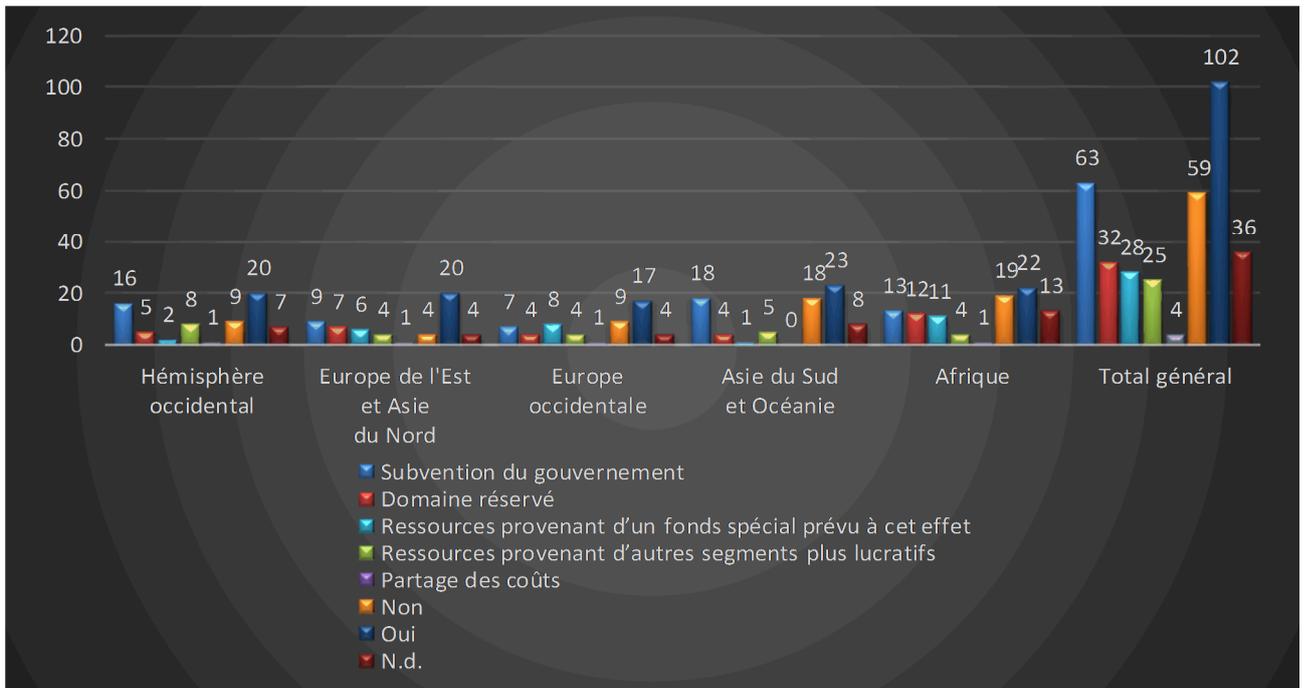
12. En ce qui concerne les normes, le Bureau international a ajouté une nouvelle question en 2017: «Avez-vous un organe spécifique traitant de la satisfaction de la clientèle?» Dans les réponses, 44 pays ont indiqué que oui et 22 que non. Au total, 81,3% (52 répondants) ont précisé que le gouvernement, le régulateur ou l'opérateur gère la satisfaction de la clientèle. Dans 9,4% des pays (six répondants), des organes indépendants et autres assurent ce rôle.



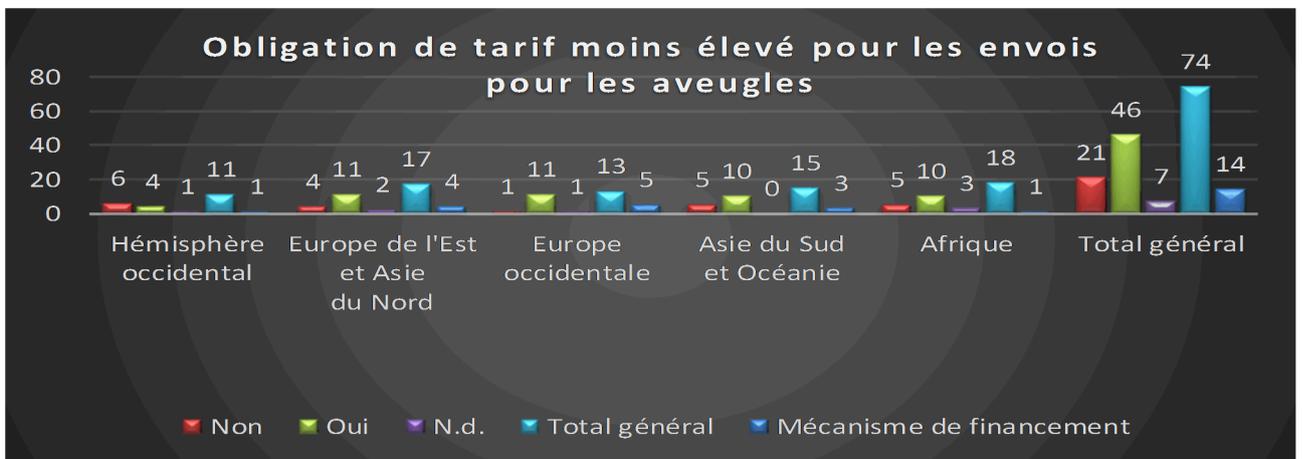
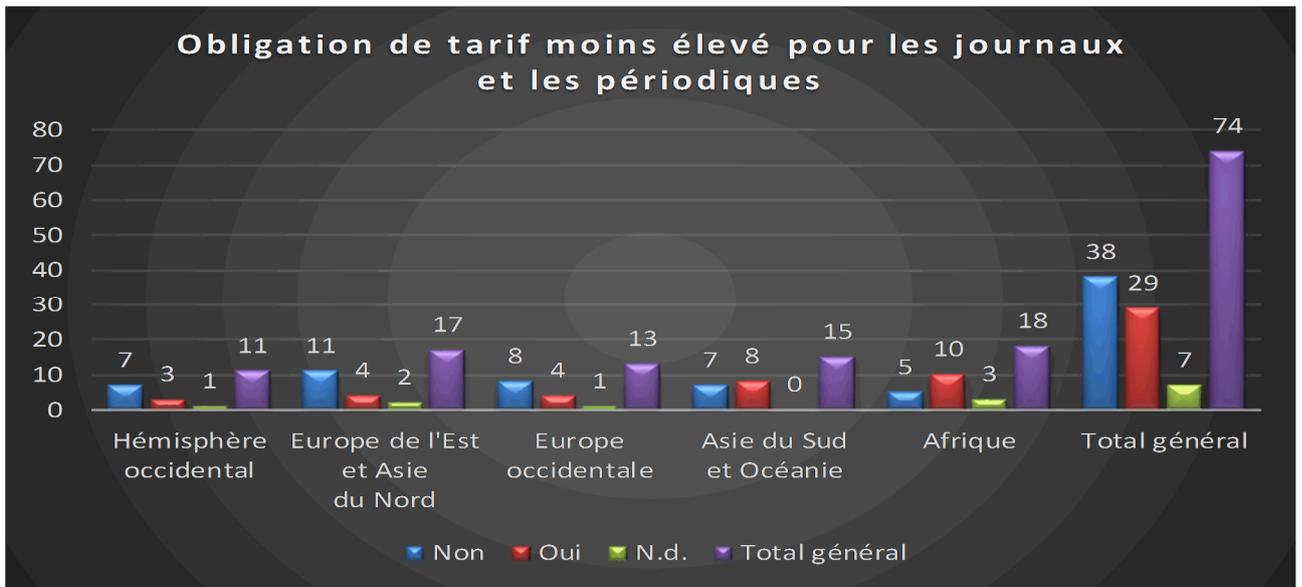
13. Dans une nouvelle question, le Bureau international demandait aux Pays-membres s'ils publiaient des données permettant de comparer le nombre de réclamations concernant la responsabilité et/ou de règlements de telles réclamations sous forme d'un pourcentage du volume total des échanges postaux. Seuls 24% (16 répondants) ont indiqué que oui. La répartition des données par région montre que les Pays-membres d'Europe occidentale ont tendance à ne pas publier ces données. Par ailleurs, davantage de Pays-membres d'Afrique que de l'hémisphère occidental ont répondu que non.



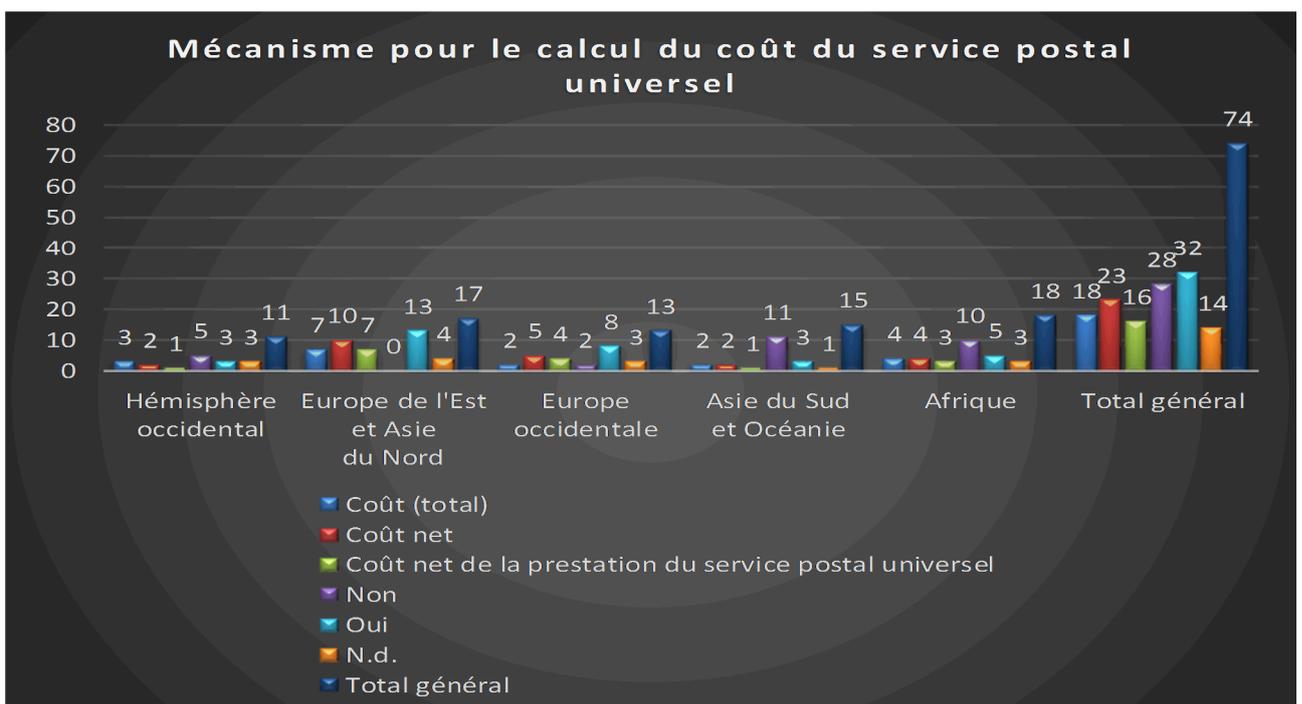
14. Dans le cadre de ses enquêtes, le Bureau international a établi que 102 Pays-membres (63% du total des Pays-membres) avaient mis en place une sorte de mécanisme de financement du service postal universel. Toutefois, la principale source de financement est constituée par les subventions du gouvernement et/ou les revenus issus des activités relevant du domaine réservé. La répartition des données par région montre que les subventions gouvernementales représentent la première source de financement du service postal universel, en particulier dans l'hémisphère occidental, en Asie du Sud et Océanie et dans toutes les régions sauf en Europe occidentale. En revanche, les fonds spéciaux créés à cet effet constituent la première source de financement en Europe occidentale. Par ailleurs, 32 Pays-membres disposent de plusieurs mécanismes de financement du service postal universel.



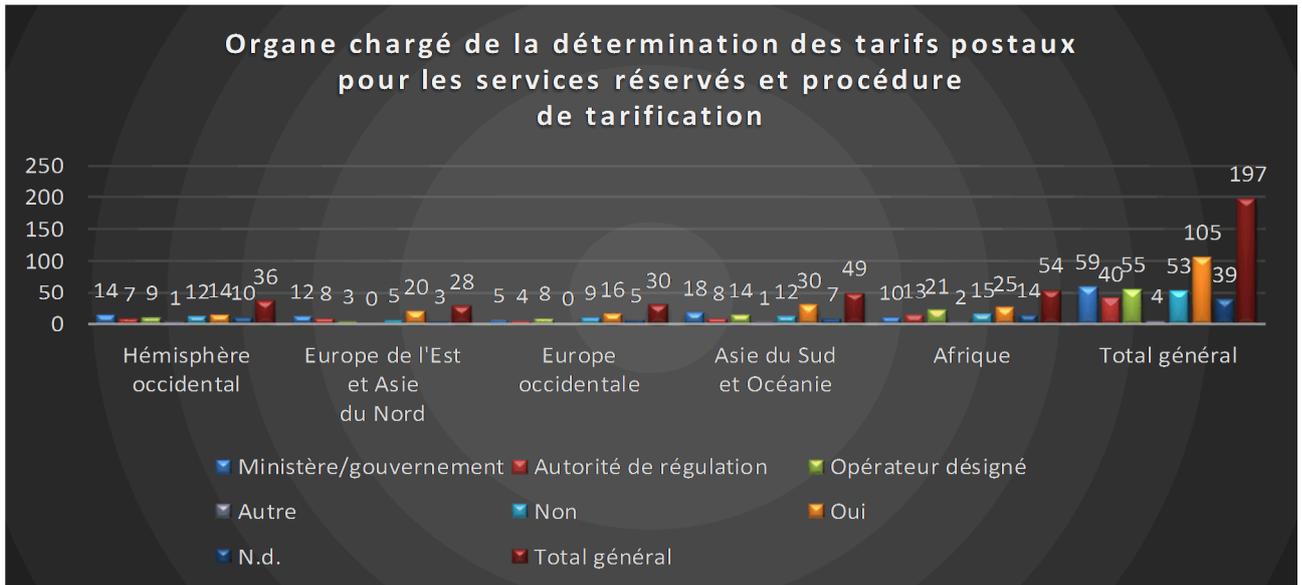
15. En 2017, le Bureau international a demandé aux Pays-membres s'ils avaient un niveau d'obligation tarifaire moins élevé pour les journaux et les périodiques et pour les envois pour les aveugles. En Afrique, le nombre de réponses positives était beaucoup plus élevé que dans les autres régions. L'importance des tarifs moins élevés pour les envois pour aveugles est presque aussi élevée que pour les journaux et périodiques. Il semble que de nombreux Pays-membres soient toujours relativement fortement favorables à un tarif réduit pour le service d'envois pour les aveugles.



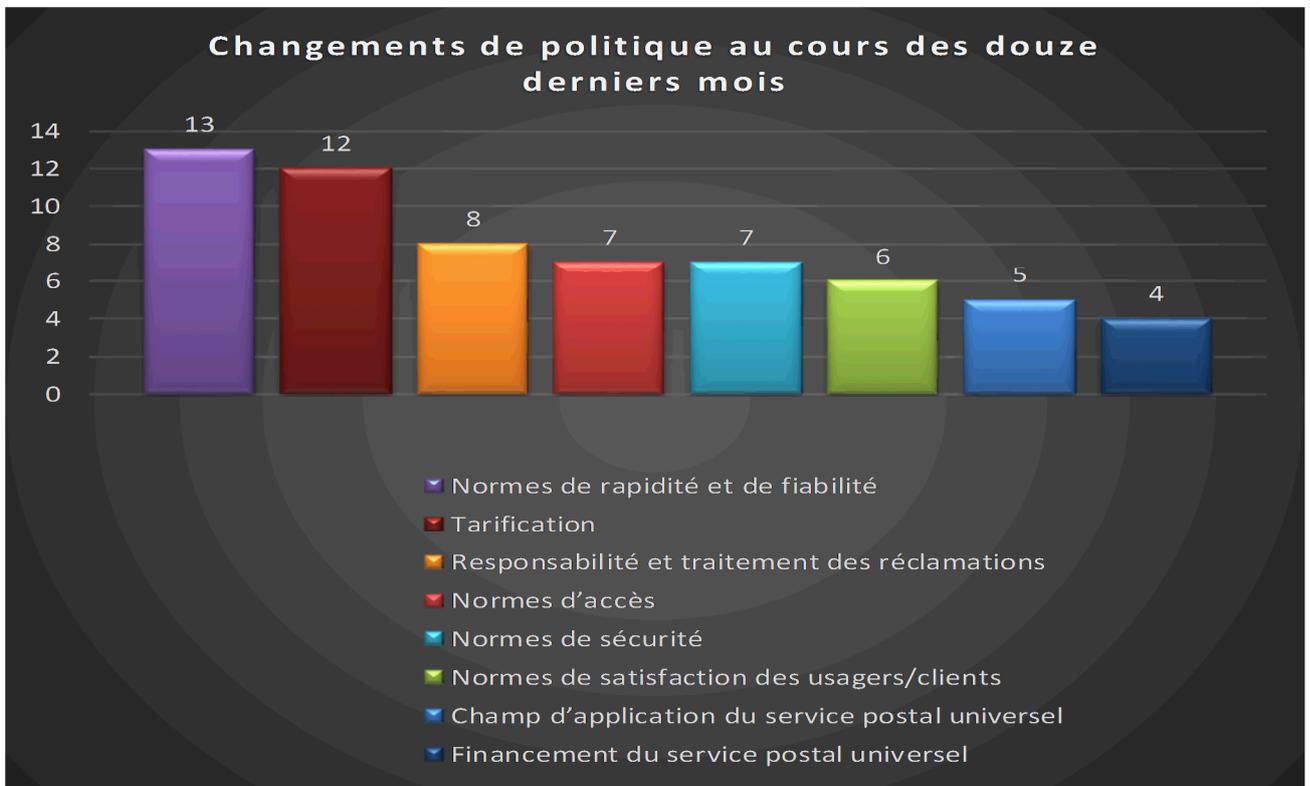
16. Selon les réponses au questionnaire 2017, 53,3% des répondants (32 répondants) disposent d'un mécanisme pour calculer le coût du service postal universel. La plupart des répondants d'Europe de l'Est et Asie du Nord ont répondu que oui. Le taux de réponses négatives était plus élevé en Asie du Sud et Océanie et en Afrique.

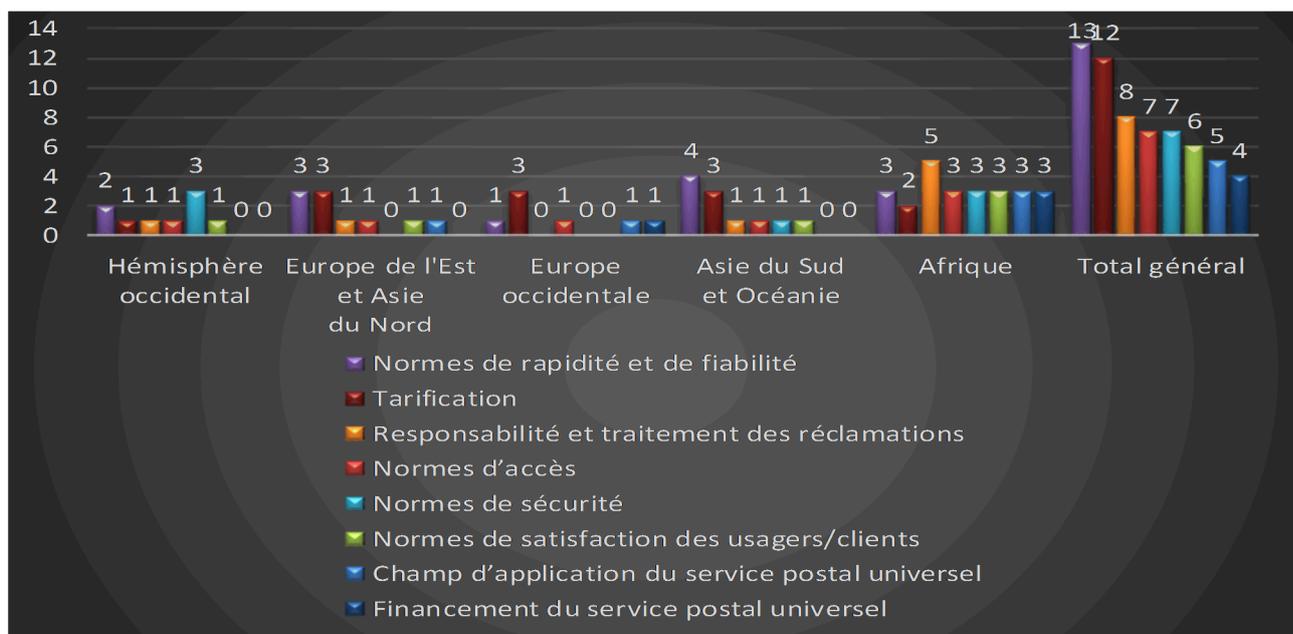


17. En ce qui concerne l'organe chargé de la détermination des tarifs postaux pour les services postaux réservés, la plupart des répondants ont indiqué que le ministère de tutelle et le gouvernement étaient les principaux organes concernés. Toutefois, on observe une tendance consistant à permettre aux opérateurs désignés d'assumer un rôle plus important dans ce domaine.

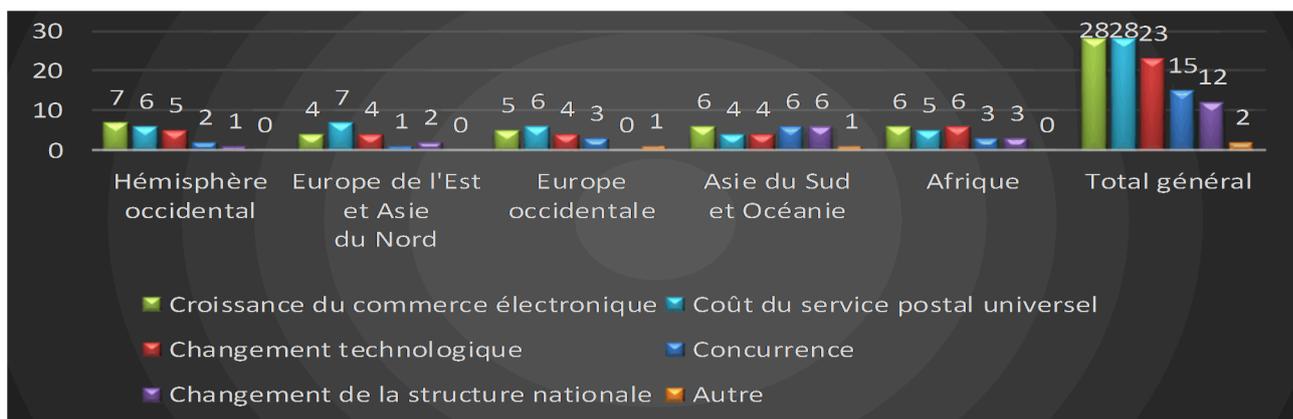
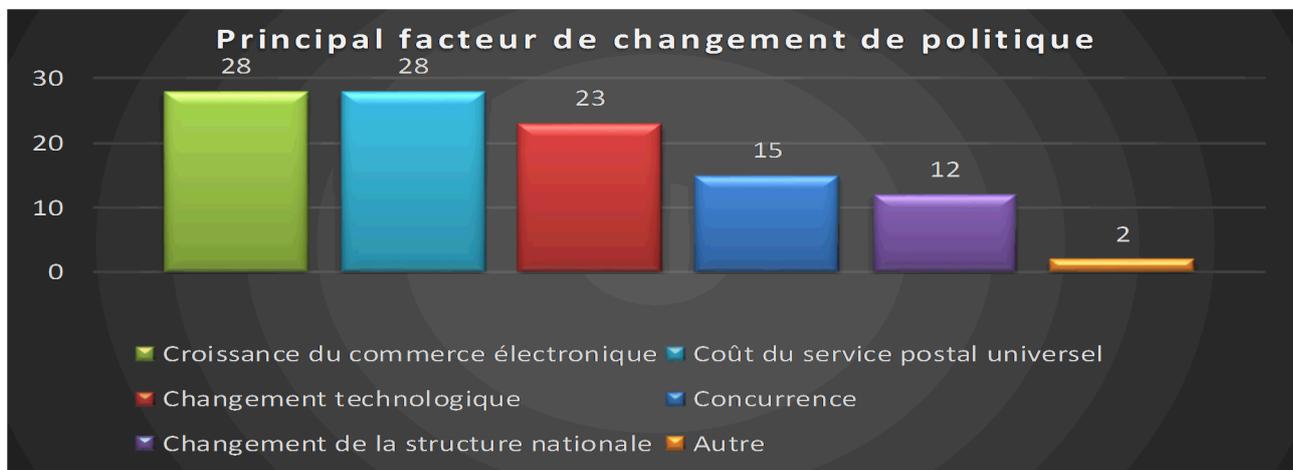


18. Au cours des douze mois précédant l'enquête, 22% des pays (13 répondants) ont modifié leurs politiques, statistiquement plus souvent dans les domaines des normes de rapidité et de fiabilité et de la tarification, et moins souvent concernant le champ d'application et le financement du service postal universel. Cela signifie que davantage de pays revoient constamment leur politique postale pour l'adapter à un environnement postal évoluant rapidement et, en particulier, pour tenir compte de l'évolution rapide des services de distribution des envois issus du commerce électronique.

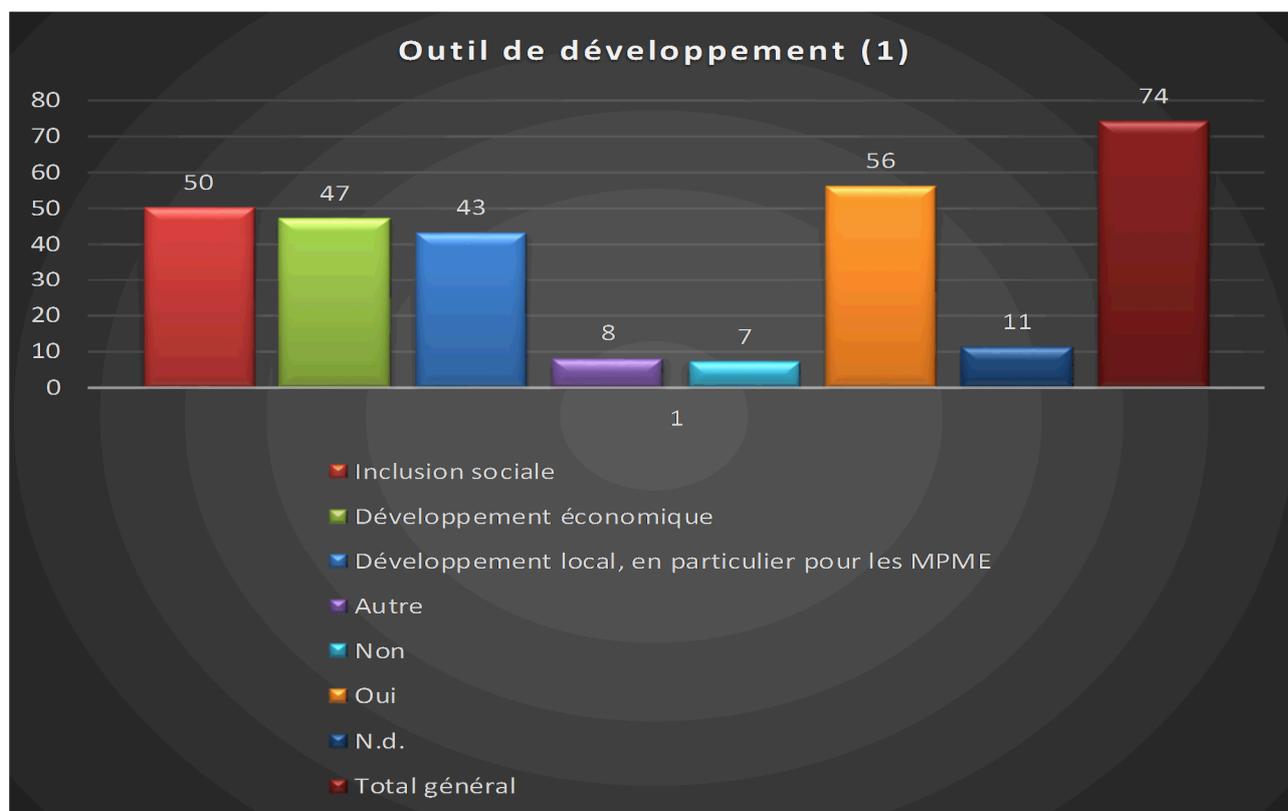




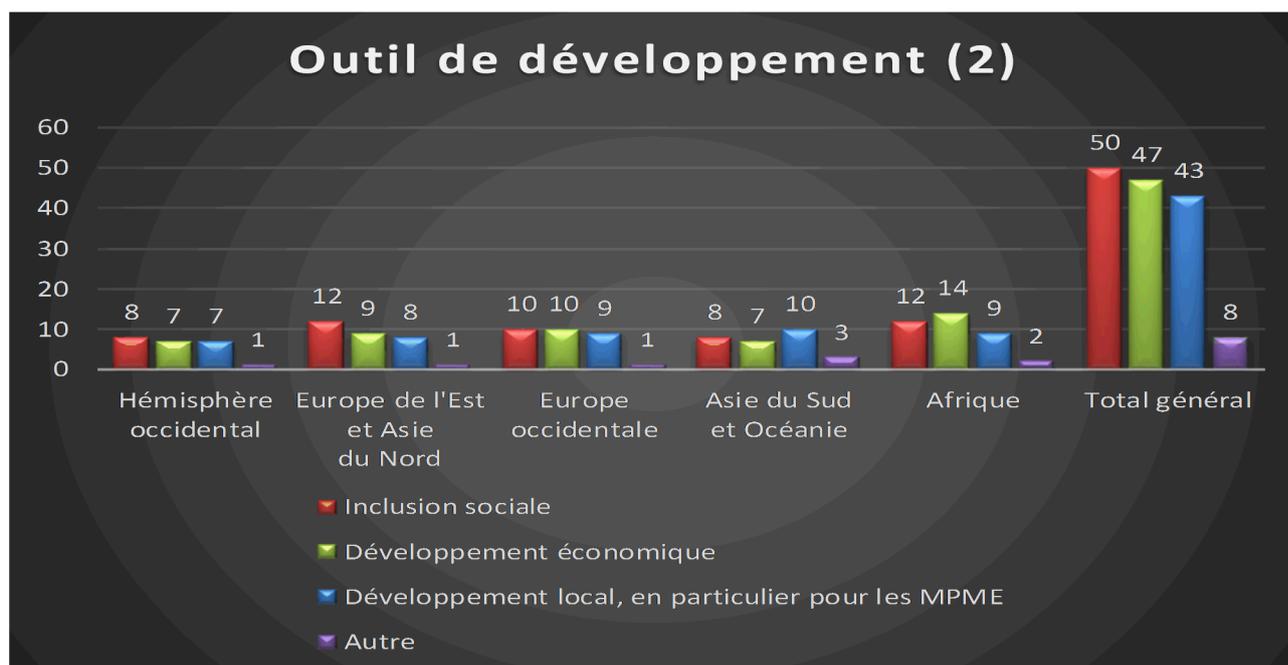
19. Sur les 74 répondants, 32 déclarent anticiper les changements de politique concernant la prestation du service postal universel. Par ailleurs, ils indiquent que le coût du service postal universel, la croissance du commerce électronique et le changement technologique sont les principaux facteurs pour l'anticipation des changements de politique. Il semble qu'un changement de la structure nationale ne soit pas un facteur de changement de politique en Europe occidentale. De même, la concurrence n'est pas perçue comme un facteur principal de changement de politique en Europe de l'Est et Asie du Nord. Ces éléments indiquent que la politique relative au service postal universel devrait évoluer en fonction des besoins liés à l'évolution du secteur et au changement technologique. Le rythme des changements de politique s'est particulièrement accéléré ces dernières années en raison de facteurs majeurs liés à l'évolution du secteur postal.



20. La plupart des répondants (89%) déclarent que leurs gouvernements considèrent le service postal universel et/ou le réseau postal et les services postaux en général comme des outils de développement. Bien que les répondants indiquent plusieurs facteurs, 89% choisissent l'inclusion sociale comme facteur principal, 84% le développement économique et 77% le développement local, en particulier pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises (MPME).



21. Les répondants d'Afrique déclarent que leurs gouvernements considèrent le service postal universel et/ou le réseau postal et les services postaux en général principalement comme des outils de développement économique. En revanche, les répondants d'Europe de l'Est et Asie du Nord considèrent que l'inclusion sociale représente la principale fonction de développement de la poste.



### **III. Prochaines étapes**

22. Le Bureau international émettra une publication phare sur la régulation postale et le service postal universel en 2018. L'objectif est de réaliser une étude exhaustive qui fournira aux Pays-membres des connaissances, une orientation et des conseils en matière de politique concernant la fourniture d'un service postal universel durable et efficace et concernant la régulation postale. Les conclusions de cette enquête et l'analyse des résultats seront intégrées aux résultats de l'étude proposée visant à dresser le panorama mondial du service postal universel et ouvriront la voie à d'autres travaux, en particulier au regard des futures publications sur le service postal universel.

Berne, le 2 mars 2018

**Résultats des questionnaires annuels 2005–2007, 2009–2011, 2013, 2015 et 2017 concernant l'application des normes dans les domaines essentiels du service postal universel**

	Oui (%)	Non (%)
<b>1. Définition et étendue du service postal universel</b>		
1.1 Définissez-vous le service postal universel?	160 (90,4)	17 (9,6)
1.2 Définissez-vous le service postal universel dans un document officiel?	148 (89,2)	18 (10,8)
1.2.1 Le cas échéant, veuillez indiquer le type de document approprié:		
a) Législation	127 (85,8)	
b) Contrat de concession	2 (1,4)	
c) Contrat de licence	6 (4,1)	
d) Manuel	8 (5,4)	
e) Autre	8 (5,4)	
Note: les pourcentages sont calculés par rapport à un total de 148 réponses «oui». Certains Pays-membres ont coché plusieurs réponses.		
1.3 Si vous avez défini le service postal universel, veuillez indiquer les prestations entrant dans son champ d'application:		
– Poste aux lettres:		
a) Envois prioritaires/non prioritaires (à l'exception des livres, journaux et périodiques)	152 (98,1)	3 (1,9)
b) Livres, journaux et périodiques	117 (78,0)	33 (22,0)
c) Envois pour les aveugles	118 (84,3)	22 (15,7)
d) Petits paquets	114 (79,7)	29 (20,3)
e) Services supplémentaires:		
1° Envois recommandés	134 (87,0)	20 (13,0)
2° Envois avec valeur déclarée	84 (63,2)	49 (36,8)
3° Envois à livraison attestée	59 (49,2)	61 (50,8)
4° Envois express	65 (49,6)	66 (50,4)
f) Colis	111 (86,7)	17 (13,3)
– Autres services:		
g) Services financiers:		
1° Virements postaux	38 (28,6)	95 (71,4)
2° Mandats de poste en espèces	56 (45,2)	68 (54,8)
3° Mandats de paiement	39 (33,1)	79 (66,9)
4° Mandats de versement	33 (29,2)	80 (70,8)
5° Ouverture d'un compte courant postal ou d'un compte épargne	24 (20,7)	92 (79,3)
6° Autres services	22 (24,4)	68 (75,6)

	Oui (%)	Non (%)
h) Services non financiers		
1° Télégrammes	30 (22,4)	104 (77,6)
2° Paiements des pensions	39 (28,5)	98 (71,5)
3° Prestations pour le compte d'organismes publics	39 (28,7)	97 (71,3)
4° Autres services	15 (17,2)	72 (82,8)
1.3.1 Incluez-vous des services de distribution propres au commerce électronique dans le champ d'application du service postal universel?	12 (17,6)	56 (82,4)
1.4 Le service postal universel est-il régulièrement révisé?	33 (48,5)	35 (51,5)
Le cas échéant, veuillez indiquer pour quelle(s) raison(s):		
a) Besoins de la clientèle	28 (84,8)	
b) Changement technologique	23 (69,7)	
c) Évolution du marché	25 (75,6)	
d) Autre (veuillez préciser)	7 (21,2)	
1.4.1 Suivez-vous une procédure de recensement et d'analyse des besoins de la clientèle (entreprises et/ou particuliers) avant de décider de l'étendue et de la définition du service postal universel?	64 (41,6)	90 (58,4)
1.5 Si vous n'avez pas défini officiellement le service postal universel, projetez-vous de le faire prochainement? Le cas échéant, veuillez préciser s'il s'agit d'un délai:	24 (50,0)	24 (50,0)
a) de six mois	6 (25,0)	
b) d'un an	13 (54,2)	
c) de deux ans	13 (54,2)	
<b>2. Normes d'accès</b>		
2.1 Disposez-vous de normes concernant l'accès de la population en général au réseau postal?	59 (83,1)	12 (16,9)
Le cas échéant, se basent-elles sur:		
a) la distance jusqu'à un bureau de poste?	42 (71,2)	
b) le nombre d'habitant par bureau de poste?	41 (69,5)	
c) autre (veuillez préciser)?	15 (25,4)	
2.2 Disposez-vous de normes concernant le nombre de jours de collecte et de distribution par semaine?	148 (89,2)	18 (10,8)
2.2.1 Disposez-vous de normes concernant les points de distribution?	70 (97,2)	2 (2,8)
Le cas échéant, veuillez cochez la case appropriée:		
a) Distribution à domicile	56 (80,0)	
b) Bureau de poste	54 (77,1)	
c) Point de collecte communautaire	19 (27,1)	
d) Autre (veuillez préciser)	9 (12,9)	

	Oui (%)	Non (%)
2.2 Si la norme applicable au point de distribution est la distribution à domicile, disposez-vous de normes pour la ou les nouvelles tentatives de distribution des lettres recommandées ou avec valeur déclarée pour les cas où ces envois ne sont pas réceptionnés dès la première tentative de distribution?	38 (57,6)	28 (42,4)
2.2.3 Si la norme applicable au point de distribution est la distribution à domicile, disposez-vous de normes concernant la taille des boîtes aux lettres?	24 (35,3)	44 (64,7)
2.2.4 L'accès au réseau postal pour la prestation du service postal universel est-il exclusivement réservé à l'opérateur désigné?	45 (65,2)	24 (34,8)
2.2.5 L'accès aux boîtes aux lettres est-il réservé exclusivement à l'opérateur désigné?	36 (50,7)	35 (49,3)
2.3 Avez-vous défini des normes concernant les heures d'ouverture minimales des bureaux de poste?	122 (74,4)	42 (25,6)
2.4 Publiez-vous les résultats obtenus concernant l'application des normes relatives à l'accès au service:		
a) sur une base mensuelle?	7 (10,4)	
b) sur une base trimestrielle?	6 (9,0)	
c) sur une base annuelle?	44 (65,7)	
d) sur une autre base?	10 (14,9)	
<b>Total</b>	<b>67 (100)</b>	
2.5 Avez-vous des règles ou des exigences connexes pour l'exploitation (autogestion ou autre) et la propriété (autopropriété ou autre) des points d'accès?	20 (32,3)	42 (67,7)
2.6 Avez-vous des règles connexes ou des exigences concernant les processus d'approbation pour l'ouverture et la fermeture de bureaux de poste?	43 (64,2)	24 (35,8)
<b>3. Satisfaction des usagers/de la clientèle</b>		
3.1 Appliquez-vous des normes dans le cadre du service postal universel concernant le traitement des réclamations des clients et évaluez-vous le délai de traitement de ces réclamations?	120 (72,7)	45 (27,3)
3.2 Disposez-vous de normes en matière de satisfaction de la clientèle et les évaluez-vous?	74 (48,4)	79 (51,6)
3.3 Publiez-vous les résultats obtenus en matière de satisfaction de la clientèle:		
a) sur une base mensuelle?	12 (16,0)	
b) sur une base trimestrielle?	9 (12,0)	
c) sur une base bisannuelle?	22 (29,3)	
d) sur une base annuelle?	30 (40,0)	
e) sur une autre base?	2 (2,7)	
<b>Total</b>	<b>75 (100)</b>	

		Oui (%)	Non (%)
3.4	Avez-vous un organe spécifique traitant de la satisfaction de la clientèle?	44 (66,7)	22 (33,3)
	a) Régulateur	24 (37,5)	
	b) Gouvernement	11 (17,2)	
	c) Opérateur	17 (26,5)	
	d) Indépendant	6 (9,4)	
	e) Autre	6 (9,4)	
	<b>Total</b>	<b>64 (100)</b>	
3.5	Existe-t-il dans votre pays un organe indépendant qui représente la clientèle et en défend les intérêts concernant le service postal universel?	66 (40,0)	99 (60,0)
<b>4. Normes de rapidité et de fiabilité</b>			
4.1	Avez-vous établi des normes de service au niveau national dans le cadre du service postal universel pour:		
	a) les lettres prioritaires?	144 (87,8)	20 (12,2)
	b) les lettres non prioritaires?	113 (74,3)	39 (25,7)
	c) les colis?	124 (78,5)	34 (21,5)
	d) d'autres catégories de courrier?	80 (67,2)	39 (32,8)
4.2	Avez-vous établi des normes de service pour le courrier international et en évaluez-vous l'application collectivement avec d'autres pays?	120 (72,7)	45 (27,3)
4.3	Publiez-vous les résultats obtenus concernant l'application des normes de service?	78 (48,4)	83 (51,6)
4.4	Avez-vous et/ou suivez-vous des normes établies pour le dédouanement du courrier par vos autorités douanières?	85 (53,1)	75 (46,9)
<b>5. Normes de sécurité</b>			
5.1	Avez-vous établi des normes pour assurer la sécurité de la réception et de l'expédition du courrier dans les aéroports?	147 (86,5)	23 (13,5)
5.2	Avez-vous désigné un coordonnateur de la sécurité dans les aéroports chargé de contrôler la sécurité des opérations touchant au courrier international?	129 (77,7)	37 (22,3)
5.3	Avez-vous établi des normes pour détecter et prévenir la transmission des marchandises dangereuses par la poste?	146 (86,9)	22 (13,1)
5.4	Avez-vous établi des normes pour prévenir le vol du courrier intérieur et international?	145 (86,3)	23 (13,7)
5.5	Publiez-vous les résultats obtenus concernant l'application des normes de sécurité?	30 (18,2)	135 (81,8)
<b>6. Responsabilité et traitement des réclamations en vertu de l'article 22 de la Convention postale universelle</b>			
6.1	Disposez-vous de normes concernant le règlement des réclamations des clients en fonction du montant de l'indemnité à verser à ceux-ci?	142 (84,0)	27 (16,0)
6.2	Disposez-vous de normes concernant le règlement des réclamations des clients en fonction du délai maximal de règlement des réclamations avec le client?	144 (86,2)	23 (13,8)

	Oui (%)	Non (%)
6.3 Disposez-vous de normes (p. ex. délai limite de réponse) pour le traitement des réclamations concernant la responsabilité?	131 (78,9)	35 (21,1)
6.4 Publiez-vous les résultats obtenus concernant l'application de vos normes relatives:		
a) au règlement des réclamations avec les clients?	43 (26,7)	118 (73,3)
b) au traitement des réclamations des clients concernant la responsabilité?	43 (26,9)	117 (73,1)
6.5 Publiez-vous des chiffres sur les réclamations concernant la responsabilité reçues?	48 (29,3)	116 (70,7)
6.6 Publiez-vous des chiffres sur les sommes versées aux clients à titre de dédommagement?	33 (20,4)	129 (79,6)
6.7 Publiez-vous des données permettant de comparer le nombre de réclamations concernant la responsabilité et/ou de règlements de telles réclamations sous forme d'un pourcentage du volume total des échanges postaux dans le service intérieur et/ou le service international?	16 (24,2)	50 (75,8)
<b>7. Financement du service postal universel</b>		
7.1 Disposez-vous d'un mécanisme de financement pour le service postal universel?	102 (63,4)	59 (36,6)
Le cas échéant, cochez la case correspondant à votre source de financement:		
a) Subvention du gouvernement	63 (61,8)	
b) Domaine réservé	32 (31,4)	
c) Ressources provenant d'autres segments plus lucratifs	25 (24,5)	
d) Ressources provenant d'un fonds spécial prévu à cet effet	28 (27,5)	
e) Partage des coûts (avec d'autres organisations locales)	4 (3,9)	
Note: les pourcentages sont calculés par rapport à un total de 102 réponses «oui». Certains membres ont coché plusieurs réponses.		
7.1.2 Avez-vous un niveau d'obligation tarifaire moins élevé pour:		
a) les journaux et les périodiques?	29 (43,3)	38 (56,7)
b) les envois pour les aveugles?	46 (68,7)	21 (31,3)
Le cas échéant, disposez-vous d'un mécanisme de financement pour ces obligations?	14 (32,6)	29 (67,4)
7.3 Disposez-vous d'un mécanisme pour calculer le coût du service postal universel?	32 (53,3)	28 (46,7)
Le cas échéant, calculez-vous:		
a) le coût (total) de la prestation du service postal universel?	18 (66,7)	9 (33,3)
b) le coût net découlant de la prestation du service postal universel?	23 (76,7)	7 (23,3)
c) le coût net de la prestation du service postal universel?	16 (69,6)	7 (30,4)
Le cas échéant, prévoyez-vous de réduire ce coût?	13 (48,1)	14 (51,9)

		Oui (%)	Non (%)
<b>8.</b>	<b>Tarifification</b>		
8.1	Votre pays a-t-il une procédure de tarification du service postal universel?	105 (66,5)	53 (33,5)
8.2	Quel est l'organe chargé de la détermination des tarifs postaux pour les services réservés?		
	a) Ministère de tutelle ou gouvernement	59 (56,2)	
	b) Autorité de régulation	40 (38,1)	
	c) Opérateur désigné	55 (52,4)	
	d) Autre (veuillez préciser):	4 (3,8)	
Note: les pourcentages sont calculés par rapport à un total de 105 réponses «oui». Certains membres ont coché plusieurs réponses.			
<b>9.</b>	<b>Informations sur le rôle du régulateur postal</b>		
9.1	Lesquelles des fonctions ci-après sont attribuées au régulateur postal?		
	a) Établir la politique du secteur postal	55 (64,0)	31 (36,0)
	b) Élaborer et proposer une loi habilitante pertinente	63 (74,1)	22 (25,9)
	c) Garantir le respect de la loi habilitante pertinente	87 (94,6)	5 (5,4)
	d) Réguler le service postal universel et garantir le respect des obligations de service postal universel et des normes de qualité de service	88 (94,6)	5 (5,4)
	e) Réguler les tarifs applicables au service postal universel	77 (81,9)	17 (18,1)
	f) Gérer le financement du service postal universel	51 (59,3)	35 (40,7)
	g) Établir des normes pour les services fournis par le prestataire du service postal universel	64 (73,6)	23 (26,4)
	h) Établir les principes de base de la comptabilité analytique pour le service postal universel et/ou fixer des exigences relatives au système de comptabilité analytique	54 (65,9)	28 (34,1)
	i) Octroyer la licence au prestataire du service postal universel	61 (68,5)	28 (31,5)
	j) Octroyer des licences aux prestataires de service postal/enregistrer les opérateurs désignés	70 (77,8)	20 (22,2)
	k) Agir en tant qu'arbitre en cas de litiges entre les clients et les prestataires de service postal et/ou entre les prestataires de service postal	67 (74,4)	23 (25,6)
	l) Représenter le pays auprès des organisations internationales	65 (75,6)	21 (24,4)
<b>10.</b>	<b>Changements de politique</b>		
10.1	Au cours des douze derniers mois, avez-vous modifié l'un ou plusieurs des éléments suivants?	13 (22,0)	46 (78,0)
	a) Champ d'application du service postal universel	5 (38,5)	
	b) Normes d'accès	7 (53,8)	
	c) Normes de satisfaction des usagers/clients	6 (46,2)	
	d) Normes de rapidité et de fiabilité	13 (100)	
	e) Normes de sécurité	7 (53,8)	

		Oui (%)	Non (%)
f)	Responsabilité et traitement des réclamations	8 (61,5)	
g)	Financement du service postal universel	4 (30,8)	
h)	Tarifification	12 (92,3)	
10.2	Anticipez-vous tout changement de politique apporté à la prestation du service postal universel dans votre pays (p. ex. les normes du service postal universel, le financement du service postal universel et/ou d'autres éléments)?	32 (50,8)	31 (49,2)
10.3	Si un changement de politique est anticipé, quel en est le principal facteur?		
a)	Concurrence	15 (48,4)	
b)	Changement technologique	23 (71,9)	
c)	Croissance du commerce électronique	28 (87,5)	
d)	Changement de la structure nationale	12 (37,5)	
e)	Coût du service postal universel	28 (87,5)	
f)	Autre	2 (6,3)	
10.4	Votre gouvernement considère-t-il le service postal universel et/ou le réseau postal et les services postaux en général comme des outils de développement?	56 (88,9)	7 (11,1)
	Le cas échéant, veuillez indiquer dans quel(s) domaine(s):		
a)	Développement local, en particulier pour les microentreprises et les petites et moyennes entreprises	43 (76,8)	
b)	Inclusion sociale	50 (89,3)	
c)	Développement économique	47 (83,9)	
d)	Autre	8 (14,3)	