



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



Version 1.2
1 juillet 2021

Publié par l'Union postale universelle (UPU),
à Berne (Suisse)

Imprimé en Suisse par les services
d'imprimerie du Bureau international de l'UPU

Copyright © 2021 UPU.
Tous les droits sont réservés.

Sauf indication contraire, les droits d'auteur de la présente publication sont la propriété de l'UPU. La reproduction est autorisée à des fins non commerciales, sous réserve d'une reconnaissance appropriée de la source. Cette autorisation ne s'applique pas aux éléments de cette publication étant la propriété intellectuelle de tierces personnes (notamment les images). L'autorisation de reproduire ces éléments doit être obtenue auprès des détenteurs des droits concernés.

AUTEURS: James Hale, Susan Alexander

TITRE: Guide de l'UPU sur les services
postaux à caractère social

ISBN: 978-92-95116-10-8

GRAPHISME: Sonja Denovski, Unité des arts
graphiques, UPU

CONTACT: info@upu.int

Sommaire

Avertissement	6
Remerciements	7
Abréviations/sigles	8
Glossaire	8
Liste des figures.....	7
Liste des tableaux.....	7
Résumé analytique.....	12
Quels sont les services postaux à caractère social et pourquoi sont-ils importants?.....	13
Possibilités pour les opérateurs désignés.....	13
Possibilités pour les acteurs du développement social.....	15
Introduction	18
Objectifs de ce guide.....	19
La poste comme grand prestataire de services à caractère social.....	20
Services à caractère social – Une chance pour les services postaux.....	21
Définitions, inclusions et exclusions.....	21
Base factuelle	24
1 La Poste en tant que solution aux défis sociétaux.....	26
1.1 Pauvreté.....	27
1.2 Inégalités.....	28
1.3 Vieillesse	30
1.4 Migrants, réfugiés et autres personnes déplacées de force	31
1.5 Pandémie de COVID-19.....	33
2 Types de services postaux à caractère social.....	34
2.1 Santé et bien-être.....	35
2.1.1 Distribution/collecte de produits médicaux (36).....	36
2.1.2 Exploitation d'un centre médical ou d'une administration sanitaire ou accueil d'examens amédicaux (5) et don de sang dans des bureaux de poste (4).....	38
2.1.3 Gestion de données de santé (5) et distribution de certificats médicaux/résultats d'examens médicaux (4).....	38
2.1.4 Prestation de services sociaux généraux à domicile (y compris visites de contrôle) (5).....	38
2.1.5 Distribution d'achats alimentaires et de produits essentiels (7).....	39
2.1.6 Autres services innovants pour la santé et le bien-être.....	39
2.1.7 Principales considérations.....	40
2.1.8 Recommandations.....	41
2.2 Éducation.....	42
2.2.1 Distribution gratuite/à prix réduit de matériel pour les personnes malvoyantes (32).....	42
2.2.2 Service d'abonnement et de distribution de journaux (16), affranchissement à prix réduit pour les supports de lecture (6).....	43
2.2.3 Distribution de livres de bibliothèque/manuels scolaires et de supports pédagogiques (20), distribution d'ordinateurs aux élèves (8).....	43
2.2.4 Distribution des devoirs, des bulletins de notes et des sujets d'examen (4).....	44
2.2.5 Cours et supports pédagogiques sur mesure (17).....	44

2.2.6	Autres services innovants pour l'éducation.....	45
2.2.7	Principales considérations.....	45
2.2.8	Recommandations.....	45
2.3	Cohésion, participation et inclusion sociales	46
2.3.1	Isolement social et mobilité (28).....	46
2.3.2	Pauvreté et intégration (27).....	46
2.3.3	Autres services communautaires innovants.....	48
2.3.4	Principales considérations.....	49
2.3.5	Recommandations.....	49
2.4	Accès aux services publics.....	50
2.4.1	Versement des prestations sociales et des pensions (60).....	50
2.4.2	Lieux virtuels/physiques pour les demandes de pièces d'identité ou de permis (36) et distribution de documents officiels à domicile (26).....	51
2.4.3	Vote par correspondance et tenue du registre électoral (9)	51
2.4.4	Centres/guichets administratifs locaux dans les bureaux de poste (10)	51
2.4.5	Païement d'amendes ou de taxes (25), immatriculation de véhicules, assurance, examen de conduite (16) et délivrance d'extrait de casier judiciaire (11).....	51
2.4.6	Autres services publics innovants.....	52
2.4.7	Principales considérations.....	52
2.4.8	Recommandations.....	52
2.5	Déchets, recyclage, énergie et services.....	53
2.5.1	Déchets et recyclage (7).....	53
2.5.2	Services et efficacité énergétique (72).....	54
2.5.3	Principales considérations.....	54
2.5.4	Recommandations.....	54
2.6	Données et technologies.....	56
2.6.1	Collecte et diffusion d'informations (27).....	56
2.6.2	Technologie (65).....	57
2.6.3	Principales considérations.....	57
2.6.4	Recommandations.....	59

3

Les prestataires de services expérimentés à la loupe 60

3.1	Mauritius Post – Entretien avec Giandev Moteea, Directeur général	61
3.2	Mauritius Post – Exemples de services à caractère social.....	62
3.2.1	Don de sang par le grand public.....	64
3.2.2	Collecte de petits objets et de déchets spéciaux pour recyclage.....	64
3.2.3	Le bureau de poste comme centre d'information publique.....	64
3.3	La Poste Suisse – Entretien avec Martin Fuchs, responsable Digital Health	65
3.4	La Poste Suisse – Exemples de services à caractère social	67
3.4.1	Post E-Health – Gestion et plate-forme de données de santé	67
3.4.2	My Local Services – Promouvoir les échanges au sein de la communauté locale et sa résilience.....	68
3.4.3	Vote électronique de La Poste.....	68
3.5	Principales considérations	68

4

Considérations stratégiques en vue du développement des services à caractère social 70

4.1	Rôle des politiques et des stratégies.....	71
4.1.1	Politique et stratégie postales.....	71
4.1.2	Politique et stratégie gouvernementales.....	72
4.2	Trouver une pertinence économique.....	72
4.2.1	Argumentaire convaincant des nouveaux services à caractère social.....	72
4.2.2	Retour sur investissement.....	73

4.2.3	Business models	73
4.2.4	Démarche de mise en œuvre.....	74
4.3	La poste en tant que partenaire stratégique du développement social	75
4.4	Importance de la confiance.....	76
4.5	Du point de vue des membres du personnel	76
4.5.1	Stabilité financière et rentabilité des services à caractère social.....	77
4.5.2	Conditions d'emploi.....	78
4.5.3	Formation et compétences.....	78
4.6	Autres questions stratégiques	78
4.6.1	Législation et réglementation.....	78
4.6.2	Marketing et communication.....	78
4.6.3	Gestion des risques.....	79
4.7	Principales recommandations.....	79
5	Futur des services postaux à caractère social.....	82
5.1	Demande future de services à caractère social	83
5.1.1	Pauvreté.....	83
5.1.2	Inégalités.....	83
5.1.3	Vieillesse de la population	84
5.1.4	Migrants, réfugiés et personnes déplacées de force.....	85
5.1.5	Pandémie de COVID-19.....	86
5.2	L'économie numérique en tant qu'opportunité transversale.....	87
5.3	Reconnaître les nouvelles opportunités pour les services postaux à caractère social	88
5.3.1	Légitimer et rétribuer les services informels.....	88
5.3.2	Adapter les activités bénévoles et liées à la responsabilité sociale des entreprises.....	88
5.3.3	Prendre appui sur les services commerciaux pour atteindre les buts sociaux	89
5.3.4	Rétablir les services à caractère social interrompus.....	89
5.3.5	Large consultation et processus participatif	89
5.3.6	Analyse prospective.....	89
5.4	Principaux messages et recommandations	90
6	Conclusion – La poste en tant que prestataire de services essentiels.....	92
	Possibilités pour les opérateurs désignés.....	93
	Possibilités pour les acteurs du développement social.....	95

ANNEXES

Annexe 1	Études de cas.....	97
1.1	Japon – Visites à domicile (Mimamori)	97
1.2	Chine (Rép. pop.) – Colis solidaires.....	99
1.3	France – École à la maison pendant le confinement.....	101
1.4	Bulgarie (Rép.) – Lutter contre la traite des personnes.....	102
1.5	Cameroun – Des livres scolaires à un prix abordable	104
1.6	Arabie saoudite – Services d'appui aux pèlerins.....	105
1.7	Macao, Chine – Recycler les piles.....	106
1.8	Sénégal – Bourses sociales destinées aux femmes chefs de famille.....	107
1.9	Irlande – soutien à l'efficacité énergétique.....	109
1.10	Costa-Rica – Livraison de médicaments et de savon antiseptique.....	110
Annexe 2	Services à caractère social offerts par les pays et les territoires membres.....	112
Annexe 3	Résultats du questionnaire.....	125

Avertissement

Ce guide contient de nombreux exemples et études de cas de services postaux à caractère social qui ont été soit tirés de publications et de réseaux sociaux, soit fournis directement par des Pays-membres de l'UPU. Cependant, leur inclusion n'implique en aucune façon l'approbation officielle de l'UPU ou des gouvernements nationaux.

Par ailleurs, les points de vue exprimés dans le présent document sont ceux des auteurs et ne représentent pas nécessairement ceux de l'UPU ou de ses partenaires de développement. Même si le Bureau international s'efforce de fournir des informations détaillées et exactes sur ces services, l'objectif principal consiste à présenter la diversité des services à caractère social fournis par les postes. Aussi, les lecteurs sont encouragés à se rapprocher des opérateurs postaux pour toute précision concernant un service à caractère social en particulier. En outre, le présent guide n'a pas vocation à offrir une analyse exhaustive ou à définir les meilleures pratiques dans ce domaine.

Remerciements

Le présent guide a été rédigé par James Hale et Susan Alexander, sous la direction de Siva Somasundram, de la Direction des politiques, de la régulation et des marchés du Bureau international de l'UPU, avec le parrainage du Ministère japonais des affaires intérieures et des communications et l'immense soutien de l'Organisation internationale du travail et d'UNI Global Union. Les auteurs tiennent à remercier les 113 Pays-membres qui ont répondu au questionnaire ainsi que ceux qui ont fourni

des études de cas et ont pris part à des entretiens. Nous adressons également notre reconnaissance à toutes les équipes du Bureau international pour leurs commentaires pendant l'élaboration du questionnaire et pour leur appui à la coordination avec les Pays-membres, ainsi qu'à Sonja Denovski pour la mise en pages finale. Enfin, nous remercions les réviseurs pour leurs précieux retours.

Abréviations/sigles

DAES	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
OIM	Organisation internationale pour les migrations
OIT	Organisation internationale du travail
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations Unies
ONUSIDA	Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida
UIT	Union internationale des télécommunications
UNHCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
UNICEF	Fonds des Nations unies pour l'enfance
UPU	Union postale universelle

Glossaire

Responsabilité sociale des entreprises	Engagement pris par le secteur privé d'adopter un comportement socialement responsable ou éthique (y compris dans ses choix en matière de commercialisation et d'achats, de politique environnementale et de philanthropie). Parfois, la définition de cette responsabilité est élargie pour inclure les aspects environnementaux.
Opérateur désigné	Toute entité gouvernementale ou non gouvernementale désignée officiellement par le Pays-membre pour assurer l'exploitation des services postaux et remplir les obligations y relatives découlant des Actes de l'Union sur son territoire.
Commerce électronique	Achat et vente de biens ou de services sur Internet et transfert d'argent et de données pour permettre l'exécution de ces transactions.
Logistique inverse	Opérations liées à l'envoi de marchandises dans le sens inverse de celui pour lequel la chaîne logistique a été initialement conçue. Il peut s'agir de la logistique de retour de biens livrés au consommateur ou des opérations liées à la réutilisation et au recyclage de matériaux.
Acteurs du développement social	Organisations prenant part à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques et d'initiatives visant à améliorer la qualité de vie de la population. Il peut s'agir de gouvernements et d'organismes publics, d'organisations multilatérales (p. ex. banques de développement, institutions des Nations Unies), d'entreprises privées ou de groupes de la société civile (p. ex. ONG, organisations caritatives et syndicats).
Objectifs de développement durable	En 2015, les 193 États membres des Nations Unies ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030, intitulé Agenda 2030, s'engageant à atteindre d'ici là 17 objectifs et 169 cibles.

Liste des figures

Figure 1	Nombre de personnes vivant avec moins de 1,90 USD/jour, avec projections avant et après la COVID-19 (données: Banque mondiale (2021), tirées de Lakner et al (2020) (mis à jour), PovcalNet, Global Economic Prospects).....	28
Figure 2	Estimation du pourcentage de personnes âgées de plus de 65 ans, avec une projection jusqu'à 2050 (données: ONU/DEAS, 2019).....	30
Figure 3	A) Estimation du nombre de migrants internationaux (données: DEAS, 2008 et 2019).....	32
	B) Estimation du nombre de personnes déplacées de force dans le monde (données: UNHCR, 2020).....	32
Figure 4	Prospectus d'information distribué par les postes pendant la campagne de sensibilisation au virus Zika en 2016.....	35
Figure 5	Ventilation par région des six grandes catégories de services à caractère social.....	124
Figure 6	Résumé des réponses au questionnaire sur les services postaux à caractère social (2019).....	125

Liste des tableaux

Tableau 1	Sources potentielles de revenus tirés des services postaux à caractère social.....	73
Tableau 2	Exemples de rôles et de responsabilités pour les postes proposant des services à caractère social.....	74
Tableau 3	Types de services à caractère social identifiés en Afrique (hors région arabe).....	112
Tableau 4	Types de services à caractère social identifiés dans la région arabe.....	114
Tableau 5	Types de services à caractère social identifiés dans la région Asie/Pacifique.....	116
Tableau 6	Types de services à caractère social identifiés dans la région Europe et Communauté des États indépendants.....	118
Tableau 7	Types de services à caractère social identifiés dans la région Amérique latine et Caraïbes.....	120
Tableau 8	Types de services à caractère social identifiés dans les pays et territoires industrialisés.....	122



Si les gouvernements, les institutions internationales, la société civile et les entreprises cherchent des moyens d'améliorer la qualité de vie des personnes, nul besoin d'explorer d'autres solutions que celles offertes par les postes. Le présent guide dresse un panorama de ce que beaucoup d'entre nous pressentent, à savoir que le système postal joue un rôle central dans le bien-être de l'humanité. Ses 656 000 bureaux et 5,23 millions de membres du personnel peuvent contribuer à combler le fossé séparant les personnes démunies et les organisations qui essaient de leur venir en aide, mais le réseau de distribution physique le plus important du monde reste sous-utilisé pour ce qui est du développement social.

Pour sa plus grande fierté, le système postal mondial a déjà apporté un appui à la santé publique, à l'éducation et à l'action sociale. Il possède un énorme potentiel pour contribuer à surmonter certains des principaux défis sociaux auxquels le monde est confronté. Bon nombre des services détaillés dans ce guide participent directement à la réalisation des Objectifs de développement durable définis par les Nations Unies, notamment ceux liés à la pauvreté (objectif 1) et aux inégalités (objectif 10). Il n'y a pas de meilleur exemple de l'importance stratégique des postes que leur riposte à la pandémie de COVID-19. Les opérateurs désignés ont fait partie des premières institutions nationales qui ont aidé la société à réagir et à s'adapter, confirmant ainsi leur position de prestataire de service essentiel. Aujourd'hui, grâce à l'initiative Post4Health, l'UPU aide ses membres à jouer un rôle actif dans les campagnes de vaccination.

Si les postes jouent un rôle crucial dans la lutte contre la pandémie, ce n'est pas la première fois qu'elles collaborent avec des partenaires du développement social pour améliorer la vie des personnes, et ce ne sera pas la dernière. Si l'on regarde vers l'avenir, il apparaît clairement que les postes sont bien placées pour faire face aux problèmes persistants de pauvreté et d'inégalité ainsi qu'aux défis liés au vieillissement de la population et à une société de plus en plus mobile. Les clés de la réalisation de ce potentiel sont l'ouverture au dialogue, la collaboration, l'innovation et l'investissement. Ce guide met en évidence la diversité des services à caractère social que les postes proposent déjà, tout en exposant clairement le rôle social plus grand que les postes pourraient jouer dans le futur. Cette publication n'est pas un aboutissement, mais un appel lancé aux acteurs du développement social à faire usage de l'expérience et des ressources considérables qu'offre le système postal mondial.

Je souhaite en particulier remercier le Ministre japonais des affaires intérieures et des communications d'avoir parrainé ce projet. À l'origine, la volonté était de mesurer l'ampleur des services à caractère social proposés par les postes dans le monde; grâce au soutien du Ministère japonais, nous avons découvert que l'UPU pouvait aller encore beaucoup plus loin dans ce domaine. Nous commençons tout juste à saisir le potentiel des postes en matière de prestation de services à caractère social et de contribution à la réalisation de bon nombre des Objectifs de développement durable définis par les Nations Unies.



M. Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international de l'UPU



Les réseaux postaux sont une ressource irremplaçable et une infrastructure de base essentielle pour soutenir le bien-être économique et social dans le monde entier. Chaque pays dispose d'un système postal unique qui est le reflet de son histoire et de sa culture. Il est donc impressionnant de voir que des réseaux postaux aussi divers aient pu être intégrés en un territoire postal unique grâce à l'UPU. J'imagine que c'est parce que, tout en étant historiquement et culturellement uniques, les services postaux sont également universels et indispensables à tous.

Dans beaucoup d'endroits, le réseau postal ne sert pas seulement à distribuer des envois postaux, mais remplit aussi des fonctions sociales, comme l'inclusion financière, la promotion de la santé ou le développement communautaire. Au Japon, par exemple, le service Mimamori («être attentif et protéger») implique que les facteurs prennent des nouvelles des personnes âgées ou handicapées et les mettent en contact avec les services d'urgence et les réseaux d'assistance en cas de besoin. Ce genre de service existe aussi dans d'autres pays, comme en France, et est présenté dans ce guide.

Le projet relatif aux services postaux à caractère social a consisté à compiler et étudier de nombreux exemples tirés de secteurs variés (santé, éducation, etc.) de manière à pouvoir formuler les recommandations pratiques que l'on trouve dans ce guide. Le Japon accorde une grande valeur aux objectifs et aux résultats de ce projet et se félicite de l'avoir soutenu financièrement. Tout mon respect et ma gratitude vont ici aux gouvernements et aux opérateurs désignés du monde entier qui ont partagé leurs expériences en la matière, ainsi qu'au Bureau international de l'UPU pour son dévouement et son esprit d'initiative dans la mise en œuvre de ce projet porteur de sens.

Au XXI^e siècle, les services à caractère social sont devenus une composante indispensable de l'activité postale. C'est mon espoir que ce guide sera largement diffusé et utilisé, et qu'il aidera les pays à répondre aux besoins pressants de la société en tirant le maximum de leur réseau postal. Je pense aussi que ce guide encouragera les acteurs du développement social à utiliser pleinement le potentiel du réseau postal pour aider à l'épanouissement de la société.

M. TAKEDA Ryota

Ministre des affaires intérieures et des communications
du Japon



Résumé analytique

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 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 œuvre 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 œuvre, 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.

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



Introduction

«Les bureaux de poste figurent parmi les institutions les plus anciennes au sein des États; traditionnellement, ils font partie des principaux employeurs au niveau national et fournissent souvent des services à caractère social essentiels.»

Eckert, S., Postal reform around the globe: Comparing the Asian and European experience. *Policy and Society*, 27(3): 261–272, 2009.

Objectifs de ce guide

La poste est reconnue comme étant un grand prestataire de produits et de services qui améliorent la qualité de vie de la population, par exemple en reliant les communautés entre elles, en permettant le commerce électronique et en facilitant le versement des prestations sociales. Dans certains cas, les prestations sociales constituent un sous-produit des activités principales des postes que sont la poste aux lettres et les colis. Dans d'autres, les services postaux sont conçus de manière à fournir directement des prestations sociales. Ces services à caractère social constituent une valeur ajoutée pour les citoyens, les postes et les États, et leur marge d'élargissement est considérable. Ce guide a pour but de donner de la visibilité aux différents services postaux à caractère social existants et de favoriser la diversification et l'innovation dans ce domaine.

Reconnaissant les liens étroits qui existent entre la poste et la qualité de vie de la population, ainsi que l'intérêt immense qu'il y aurait à proposer des services à caractère social, le Ministère japonais des affaires intérieures et des communications a apporté son soutien au Bureau international de l'UPU afin qu'il mène un projet de recherche sur les services postaux à caractère social. Ce projet a consisté à envoyer un questionnaire aux Pays-membres de l'UPU, à mener des recherches, à réaliser des études de cas et à élaborer ce guide. Il s'agit de la première publication visant à décrire en détail la diversité des services à caractère social fournis par les postes et à explorer les différentes dimensions présentant un intérêt pour les parties prenantes. Ce guide formule des recommandations initiales, mais ne prétend en aucun cas constituer une analyse exhaustive ou définir les meilleures pratiques existantes. Il s'adresse notamment aux opérateurs postaux, aux régulateurs et aux gouvernements ainsi qu'à d'autres acteurs tels que le grand public, les travailleurs et leurs représentants, les institutions multilatérales et les ONG.

Le chapitre premier définit cinq défis sociétaux mondiaux qui alimentent la demande de services à caractère social.

Le chapitre 2 offre un aperçu des services à caractère social actuellement proposés par les postes, organisés en six grandes catégories, dans des domaines tels que la santé, l'éducation, la cohésion sociale, les services et équipements et les technologies.

Le chapitre 3 se concentre sur la poste mauricienne et La Poste Suisse, deux opérateurs qui ont une grande expérience de la prestation de services à caractère social. Il comporte des entretiens et des exemples illustrant la manière dont ces postes se sont engagées à offrir une grande variété de services à caractère social et explore ce qui les a incitées à se diversifier dans ce sens.

Le chapitre 4 explore un éventail de considérations stratégiques, y compris la manière dont les services sociaux s'inscrivent au sein des stratégies postales, les différents modèles commerciaux et de partenariat, les perspectives pour les travailleurs et les conséquences en matière de gestion des risques.

Le chapitre 5 présente les possibles nouveaux services à caractère social que les postes peuvent créer et mettre en œuvre.

Ce guide comporte de nombreux exemples, qui renvoient en particulier à un ensemble d'études de cas présentés en annexe 1.

La poste comme grand prestataire de services à caractère social

Les premières postes ont été créées avec pour mission de faciliter la communication, et elles ont au final établi une union mondiale des opérateurs postaux désignés engagés en faveur d'un service postal universel. Selon l'article 3 de la Convention de l'UPU, tous les usagers/clients doivent avoir accès à «une offre de services postaux de base de qualité, fournis de manière permanente en tout point de leur territoire, à des prix abordables»; le dépôt et la réception d'envois postaux doivent être possibles même dans les communes les plus reculées. Ce grand engagement en faveur de l'égalité et de la communication doit être considéré comme une contribution mondiale essentielle du secteur postal au développement social. Les postes ont aussi accru leur valeur sociale en proposant un éventail de services publics, financiers, commerciaux et numériques venant s'ajouter à ceux énoncés au chapitre 2.

Bon nombre d'avantages sociaux indirects des opérations postales sont bien connus^{1,2}. Par exemple, grâce à l'aide que les postes apportent aux États pour la création de systèmes d'adressage nationaux exhaustifs et de grande qualité, des effets externes positifs importants sont générés parmi lesquels une amélioration du temps de réponse pour les services d'urgence. En outre, pour les personnes isolées, les facteurs sont parfois la seule possibilité d'interaction sociale quotidienne, et les bureaux de poste peuvent remplir une fonction similaire en permettant le lien social. Cependant, il est important de noter que, quoique bienvenus, ces avantages sociaux sont souvent fortuits. Par exemple, la présence des facteurs dans une zone résidentielle peut contribuer à apporter à la population un sentiment de sécurité, mais la mission du facteur ne consiste pas à accroître la sécurité de la communauté. Dans d'autres cas, des avantages sociaux sont générés directement et volontairement par les postes; de tels services peuvent être considérés comme des services postaux à caractère social.

Des avantages sociaux sont générés directement et volontairement par les postes; de tels services peuvent être considérés comme des services postaux à caractère social.

Les postes proposent souvent des services administratifs pour le compte de l'État tels que la gestion des prestations sociales ou le traitement des demandes de renouvellement de passeport. Certains opérateurs ont été mobilisés pour contribuer à mettre en œuvre certaines politiques de développement social, notamment en distribuant des colis alimentaires aux enfants souffrant de malnutrition ou en participant à des campagnes de sensibilisation aux maladies transmissibles. Les postes ont aussi pris l'initiative de créer des services indépendants dans des secteurs tels que l'aide sociale, la santé et l'éducation. De nombreuses postes sont donc en train de se convertir en grands prestataires de services à caractère social, devenant ainsi des partenaires incontournables pour les États, les institutions multilatérales, le secteur privé et les ONG cherchant à atteindre leurs objectifs de développement social.

1 Pindus, N., Brash, R., Franks, K., & Morley, E., A framework for considering the social value of postal services. Postal Regulatory Commission, 2010.

2 Borsenberger, C., The Economic and Social Utility of the Postal Infrastructure: Above and Beyond Postal Items Delivery. The Changing Postal Environment (pp. 321–333). Springer, Cham, 2020

Services à caractère social – Une chance pour les services postaux

De nombreuses raisons justifient l'offre par les postes de services à caractère social, qui peuvent créer de la valeur à la fois pour les opérateurs postaux, les États et les autres acteurs du développement social. L'UPU soutient la diversification des services postaux en réponse aux changements bien documentés qui touchent le secteur postal³, tels que le déclin du volume de courrier, l'accroissement de la concurrence et l'avènement de nouvelles technologies numériques⁴. Certains services à caractère social génèrent des revenus directs pour les postes, tandis que d'autres sont l'occasion de mettre en œuvre les engagements liés à la responsabilité sociale des entreprises ou d'améliorer leur visibilité et leur notoriété. Un portefeuille de services postaux élargi améliore également la qualité de vie des clients et se traduit par un accroissement de la clientèle, une plus grande fidélité et davantage de possibilités de faire des ventes croisées de services postaux. De nombreux services postaux à caractère social ont été conçus pour aider un État à mettre en œuvre ses obligations et ses politiques sociales. Le renforcement des relations avec le gouvernement permet ainsi de veiller à ce que la poste garde sa pertinence et puisse bénéficier de subventions, d'investissements et de revenus contractuels futurs. Les entretiens avec des dirigeants postaux retranscrits au chapitre 3 abordent certaines des motivations qui les ont poussés à proposer des services à caractère social, et la pertinence commerciale est examinée plus en détail au chapitre 4.

Définitions, inclusions et exclusions

Qu'est-ce qu'un service postal à caractère social?

Comme exposé ci-dessus, de nombreuses activités postales ont des retombées importantes pour la société. Certaines sont directes et d'autres indirectes. Même si elles ont toutes de la valeur, le présent guide n'a pas pour vocation de répertorier l'ensemble des avantages sociaux générés par les postes. En revanche, son but est d'examiner les services postaux qui ont été délibérément conçus pour apporter des bénéfices directs à la société, et qui sont offerts de manière régulière, fiable et accessible au plus grand nombre. Ces services à caractère social incluent ceux répondant aux besoins des clients ainsi que tous les services fournis à l'État (pour son compte) afin de mettre en œuvre une politique à vocation sociale. Ces services peuvent générer des revenus ou créer d'autres atouts stratégiques pour les postes; toutefois, pour être inclus dans ce guide, ils doivent générer des avantages sociaux directs pour la population.

Dans le cadre de leur mission de responsabilité sociale des entreprises, les postes prennent souvent part à des activités génératrices d'avantages sociaux. Si certaines de ces activités entrent dans la définition des services à caractère social donnée ci-dessus, d'autres n'y correspondent pas, car elles sont menées à petite échelle, par des bénévoles, pendant une courte période et ne sont pas largement accessibles. Par exemple, l'emploi de personnes porteuses de handicaps et l'adaptation des postes de travail pour répondre à leurs besoins sont des actions relevant de la responsabilité sociale, mais elles ne sont pas considérées comme des services postaux à caractère social pour les besoins de ce guide.

³ Guide sur la réforme postale, Union postale universelle, 2019.

⁴ Stratégie postale mondiale d'Istanbul 2017–2020.

Exclusions

Améliorations du service de distribution de courrier et de colis

Les initiatives qui visent simplement à rendre les services de distribution du courrier et des colis plus performants ou plus pratiques ne sont pas incluses dans ce guide. L'accent est ici mis sur la création de nouveaux services à caractère social.

Membres du personnel bénévoles, ayants droit du personnel et organisations caritatives

Les initiatives qui dépendent de membres du personnel bénévoles ne sont pas considérées comme des services postaux à caractère social; le fait de compter sur les bénévoles peut rendre difficile la mise en œuvre à grande échelle ou la durabilité du service. Si ces initiatives sont officiellement reconnues comme des services, la possibilité que le personnel postal ait subi des pressions pour travailler sans juste rémunération est préoccupante. Les initiatives sociales entreprises par un opérateur postal au profit des membres de son personnel et de leur famille sont également exclues, car elles ne sont pas largement accessibles au public ou à des groupes de personnes désavantagées. Les cas de collaboration avec des organisations caritatives ont été inclus dans ce guide dans la mesure où le rôle de l'opérateur postal est important et durable. De nombreuses postes proposent également des tarifs d'affranchissement réduits aux organisations caritatives, mais l'impact social de ces organisations n'étant pas toujours clair, ces exemples ont été exclus de ce guide.

Gestion des risques de catastrophe et interventions d'urgence

Les postes assurent un certain nombre de services à caractère social essentiels en cas de catastrophe naturelle comme une inondation ou un séisme. L'UPU est active dans le domaine de la gestion des risques de catastrophe⁵, elle publie le Guide de gestion des risques liés aux catastrophes et propose une assistance technique et des supports de formation. Les services postaux explicitement conçus pour répondre aux catastrophes ont donc été exclus, même si d'autres services pertinents tels que la distribution de médicaments et les visites aux personnes âgées ont été inclus.

Services financiers et inclusion financière

De nombreux services financiers postaux ont des retombées directes sur la qualité de vie des personnes, notamment les services de paiement, d'assurance et les services bancaires. L'UPU est active dans le domaine des services financiers et de l'inclusion financière; elle mène des recherches et propose une assistance technique⁶. Pour éviter les doublons, les services financiers ont été exclus de ce guide, à l'exception des services de paiement de factures et du versement des remboursements de sécurité sociale et des allocations sociales.

5 Section du site Internet de l'UPU sur la gestion des risques liés aux catastrophes (<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Renforcement-des-capacite%C3%A9s/D%C3%A9veloppement-et-coop%C3%A9ration-/Gestion-des-risques-li%C3%A9s-aux-catastrophes>).

6 Section du site Internet de l'UPU sur les services financiers postaux (<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activite%C3%A9s/Services-financiers>).

Services numériques

Ce guide exclut dans leur grande majorité les services postaux numériques, car ces derniers sont couverts par des recherches et publications existantes de l'UPU sur l'économie numérique et les activités postales numériques⁷. Les innovations numériques visant principalement à améliorer les services postaux existants ou à générer des revenus ont donc été exclues. En revanche, les services concernant explicitement le développement social (p. ex. fourniture d'accès à Internet) ont été inclus.

Préservation de l'environnement

Les initiatives postales qui soutiennent la réduction des émissions de gaz à effet de serre (et autres polluants) ont des liens évidents avec le bien-être humain. Cependant, elles ont pour la plupart été exclues de ce guide, car les motivations des postes pour les mettre en œuvre sont plus environnementales que sociales. Toutefois, certains services environnementaux (tels que la collecte des déchets recyclables, ou l'offre de conseils sur la consommation d'énergie) ont été inclus dans le guide en raison des avantages sociaux directs qu'ils apportent, notamment l'aide aux personnes à mobilité réduite, l'amélioration du confort thermique et la réduction des risques pour la santé publique et la sécurité.

Opérateurs non désignés

Les opérateurs désignés sont définis à l'article 2 de la Convention de l'UPU comme étant «le ou les opérateurs désignés officiellement pour assurer l'exploitation des services postaux et remplir les obligations découlant des Actes de l'Union sur son ou leurs territoires». Notre analyse porte uniquement sur les opérateurs désignés, bien qu'il soit reconnu que les opérateurs non désignés proposent aussi des services à caractère social. Notre analyse se limite ici aux opérateurs désignés pour des raisons pratiques – les Pays-membres de l'UPU peuvent être consultés relativement rapidement, alors qu'il n'existe pas de base de données mondiale complète sur les opérateurs non désignés.

Politiques de recrutement

Les opérateurs postaux font souvent partie des plus grands employeurs au niveau national et sont donc bien placés pour promouvoir des objectifs de développement social. De manière générale, les exemples liés aux politiques de recrutement des postes ont été exclus, sauf lorsqu'il s'agit de services d'emploi de personnes menacées d'exclusion sociale.

⁷ Digital services section of the UPU website, www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Digital-Services.

Base factuelle

Pour la première fois, un document donne une description large et détaillée des divers services à caractère social offerts par les postes et explore les grands thèmes présentant un intérêt pour l'ensemble des parties prenantes. La base factuelle utilisée pour élaborer ce guide comprend un questionnaire envoyé aux Pays-membres de l'UPU, des recherches et des entretiens réalisés avec des postes et des acteurs du secteur postal. Inévitablement, certains services sont peut-être sous-représentés, notamment ceux qui sont tellement communs que les postes ne les reconnaissent pas comme étant des services à caractère social.

Ce guide s'appuie en grande partie sur un questionnaire relatif aux services postaux à caractère social rempli par les Pays-membres de l'UPU entre décembre 2019 et février 2020. Ce questionnaire comprenait des questions qualitatives de base sur la prestation de services à caractère social et invitait les membres à fournir des exemples

de services actuels. Bien qu'une définition pratique des services postaux à caractère social ait été fournie, aucune liste formelle de ces services n'était incluse; l'objectif consistait à encourager une description large pour ne passer à côté d'aucune des principales catégories de services. Au total, 113 Pays-membres de l'UPU ont répondu au questionnaire, parmi lesquels 89 (79%) ont signalé que leur opérateur postal national proposait un type de service à caractère social. Les résultats sont résumés en annexe 3. En parallèle du questionnaire, une étude a été menée pour identifier d'autres exemples de services à caractère social proposés par des opérateurs postaux. Les recherches menées ont porté sur des publications universitaires et industrielles, la recherche de mots clés sur des sites Internet et des réseaux sociaux liés au secteur postal et l'utilisation d'autres données collectées par le Bureau international. En combinant les informations tirées du questionnaire et de l'étude, 435 exemples de services postaux à caractère social de 160 pays et territoires membres ont été recensés. Ils sont présentés sous forme de tableaux en annexe 2.

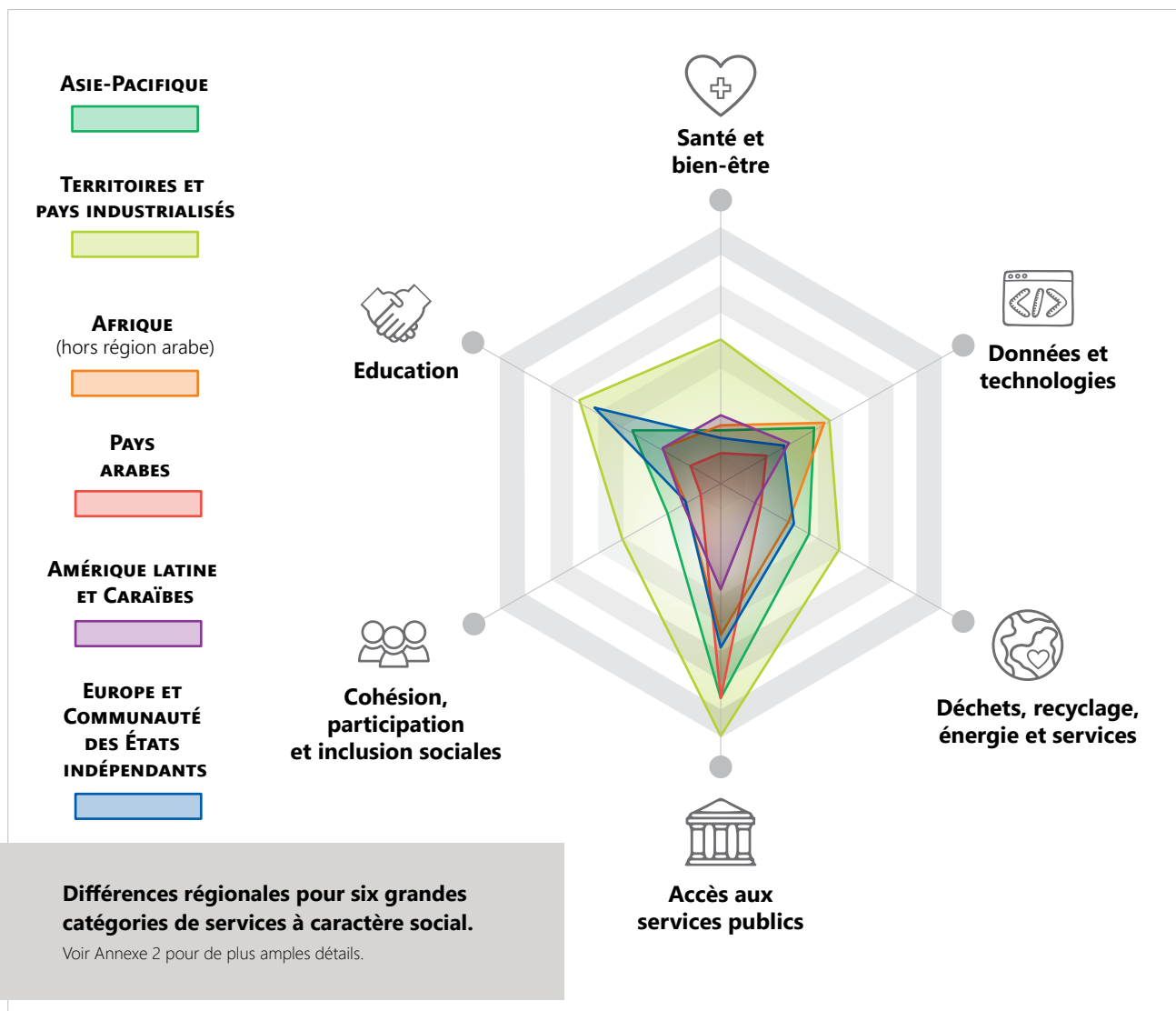




Image credit: La Poste

1

La Poste en tant que solution aux défis sociétaux

En 2015, les 193 États membres des Nations Unies avaient adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030, intitulé Agenda 2030, s'engageant à atteindre d'ici là 17 Objectifs de développement durable et 169 cibles.

Les actions des gouvernements nationaux et du secteur privé sont essentielles pour répondre aux besoins de base des personnes et leur offrir une qualité de vie élevée. En 2015, les 193 États membres des Nations Unies avaient adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030, intitulé Agenda 2030, s'engageant à atteindre d'ici à 17 Objectifs de développement durable et 169 cibles. Bon nombre de postes agissant en tant qu'organismes publics doivent respecter ces engagements internationaux et mettre en œuvre les politiques nationales relatives au développement social. Les postes ont également pu prendre des engagements de durabilité via leurs politiques de responsabilité sociale des entreprises. Par conséquent, elles sont explicitement tenues d'utiliser leurs ressources pour faire face aux défis sociétaux. Malgré ces engagements, le potentiel du secteur postal en matière de soutien au développement social est souvent sous-exploité et peu reconnu⁸. Bien que les priorités varient selon les régions, les tendances majeures et les principaux défis sociétaux mondiaux sont résumés ci-dessous.

1.1

Pauvreté



Le premier des Objectifs de développement durable des Nations Unies, à savoir Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde, est reconnu par l'Agenda 2030 comme étant le plus grand défi mondial en matière de développement durable. Les dernières estimations officielles (2017) concernant la pauvreté mondiale montrent l'ampleur de ce défi: 47% de la population mondiale vivent avec moins de 5,50 USD/jour, 24% vivent avec moins de 3,20 USD/jour et 9% vivent sous le seuil international de pauvreté⁹. En 2016, 55% de la population mondiale ne bénéficiaient d'aucune forme de protection sociale¹⁰ et, en 2019, 26% étaient touchés par une insécurité alimentaire modérée à forte¹¹.

Au cours de la dernière décennie, selon les estimations, la pauvreté extrême est passée de 15,7% en 2010 à 8,2% en 2019. Cependant, la pandémie de COVID-19 semble renverser cette tendance (figure 1). Les postes prennent déjà part à des initiatives visant à réduire la pauvreté. Par exemple, la cible 1.3 de l'Objectif de développement durable 1 appelle à la mise en place de systèmes de protection sociale adaptés au contexte national; de nombreux bureaux de poste sont chargés d'effectuer le paiement des pensions et autres prestations sociales, et certaines postes distribuent ces versements directement à domicile. Cette expérience et cette compétence confèrent aux postes un statut de partenaire privilégié pour les gouvernements qui souhaitent améliorer le bien-être public et réduire la pauvreté.

8 Guide sur la réforme postale, Union postale universelle, 2019.

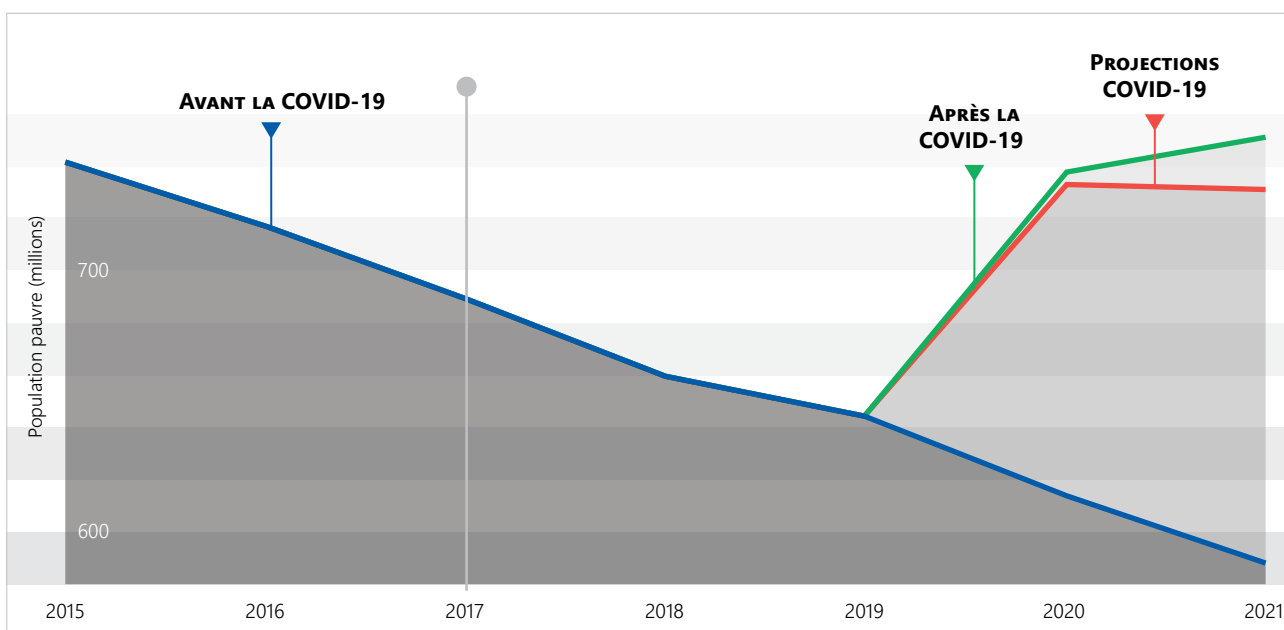
9 Poverty and Shared Prosperity 2020: Reversals of Fortune, World Bank.

10 Rapport mondial sur la protection sociale 2017-19: Protection sociale universelle pour atteindre les Objectifs de développement durable, Organisation internationale du travail, 2017.

11 L'État de la sécurité alimentaire et de la nutrition dans le monde 2020: transformer les systèmes alimentaires pour une alimentation saine et abordable, Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, Fonds international de développement agricole, OMS, Programme alimentaire mondial et UNICEF, 2020.

FIGURE 1 – Nombre de personnes vivant avec moins de 1,90 USD/jour, avec projections avant et après la COVID-19

(Données: Banque mondiale (2021), tiré de Lakner et al (2020) (mis à jour), PovcalNet, Global Economic Prospects). 2017 est la dernière année pour laquelle existent des estimations officielles de la pauvreté dans le monde.



1.2

Inégalités



«Le rôle du secteur postal en tant que moteur de l'inclusion sociale, commerciale, financière et numérique a été reconnu par de nombreuses instances internationales... Les gouvernements doivent prendre conscience du rôle important que les postes peuvent jouer dans la réalisation de leurs objectifs de développement inclusifs¹².»

Des inégalités élevées et en augmentation constituent un obstacle important au développement durable, car elles ont des conséquences économiques, sociales et politiques. Par inégalité, on entend généralement l'inégalité d'accès aux possibilités, en particulier concernant les revenus, la santé et l'éducation. C'est une question transversale

de la durabilité sociale, mais elle fait précisément l'objet des Objectifs de développement durable 10 (Réduire les inégalités entre les pays et en leur sein) et 5 (Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles). De grandes inégalités sont associées à des taux faibles de réduction de la pauvreté et peuvent aussi nuire à la cohésion sociale et à la confiance dans les institutions publiques¹³.

La réduction des inégalités est au cœur de la mission institutionnelle de l'UPU. Les opérateurs désignés des Pays-membres sont tenus de proposer un service postal universel en offrant à la population mondiale la possibilité de communiquer par voie postale¹⁴. L'énoncé de la vision de l'UPU souligne ce rôle social: «Le secteur postal est perçu comme un accélérateur du développement inclusif et une composante essentielle de l'économie mondiale¹⁵.» La vaste portée du réseau postal est particulièrement importante pour la réduction de l'isolement social (p. ex. dans les zones rurales) et celui-ci est exploité par les États pour accroître les niveaux d'inclusion financière et numérique¹⁶. Le potentiel de réduction des inégalités des postes s'étend à des domaines tels que la santé, l'éducation et les services publics; des exemples de services de ce type sont donnés tout au long de ce guide.

¹² Discours du Directeur général du Bureau international de l'UPU (www.upu.int/en/Speeches/2015/8th-International-Postal-Symposium), 2015.

¹³ Rapport social mondial 2020, Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (DAES).

¹⁴ Panorama mondial du service postal universel et de la régulation postale, UPU (version provisoire), 2021.

¹⁵ Stratégie postale mondiale d'Istanbul 2017–2020, UPU.

¹⁶ Section du site Internet de l'UPU sur le mécanisme pour l'assistance technique à l'inclusion financière, ([https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Renforcement-des-capacit%C3%A9s/M%C3%A9canisme-pour-l%E2%80%99assistance-technique-%C3%A0-l%E2%80%99inclusion-financi%C3%A8re-\(FITAF\)](https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Renforcement-des-capacit%C3%A9s/M%C3%A9canisme-pour-l%E2%80%99assistance-technique-%C3%A0-l%E2%80%99inclusion-financi%C3%A8re-(FITAF))).

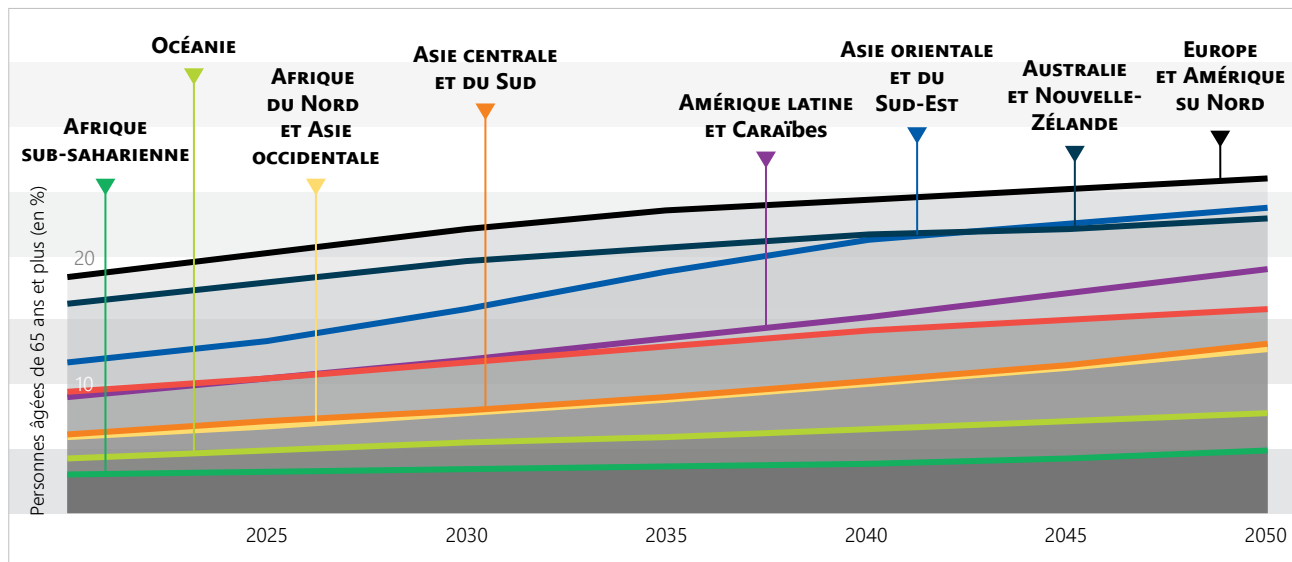


En Azerbaïdjan, l'opérateur postal a été un partenaire privilégié pour les initiatives d'aide sociale pendant la pandémie de COVID-19.

Crédit image: Azerpoçt

FIGURE 2 – Estimations du pourcentage de personnes âgées de plus de 65 ans, avec une projection jusqu'à 2050

(Données: DAES, 2019)



1.3

Vieillessement



Dans ses analyses les plus récentes¹⁷, l'ONU estime que le nombre de personnes de plus de 65 ans passera de 703 millions en 2019 à 1,5 milliard d'ici à 2050. Dans la plupart des pays, la proportion de personnes âgées est en augmentation: au niveau mondial, la part de la population âgée de 65 ans et plus devrait augmenter, passant de 9% en 2019 à 16% en 2050. Ces grandes tendances résultent de l'augmentation de l'espérance de vie, mais aussi de la baisse de la fertilité¹⁸, lesquelles sont sous-tendues par des progrès dans le domaine de la santé, de l'alimentation, de l'éducation et du bien-être économique. Alors que le pourcentage actuel de personnes âgées au sein de la population varie fortement d'une région à l'autre, une augmentation est attendue dans toutes les régions (figure 2), quoiqu'à des rythmes différents.

Plusieurs des Objectifs de développement durable des Nations Unies requièrent de répondre aux besoins d'une population vieillissante¹⁹. Le lien le plus direct se fait avec l'objectif 3 (Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge), mais il existe aussi un lien concret avec l'élimination de la pauvreté (objectif 1), l'éradication de la faim (objectif 2) et la réduction des inégalités (objectif 10). Les postes proposent déjà des services particulièrement pertinents pour certaines personnes âgées tels que la récupération de médicaments non utilisés, la distribution de repas, des services de soins et des visites à domicile. Des exemples montrent également que certaines postes élaborent et commercialisent de nouveaux ensembles de services ciblant spécifiquement les personnes âgées. Le vieillissement de la population représente donc une chance pour les postes de proposer de nouveaux services à caractère social, de renforcer les partenariats avec l'État et de générer des revenus.

¹⁷ World Population Ageing 2019, DAES, Division de la population.

¹⁸ Rapport du Réseau des économistes des Nations Unies à l'occasion du 75e anniversaire de l'Organisation des Nations Unies – Modèles des tendances de notre époque, Nations Unies, 2020.

¹⁹ Ageing, Older Persons and the 2030 Agenda for Sustainable Development, Programme des Nations Unies pour le développement, 2017.

1.4

Migrants, réfugiés et autres personnes déplacées de force



L'OIM définit un migrant comme étant une «personne qui quitte son lieu de résidence habituelle pour s'établir à titre temporaire ou permanent et pour diverses raisons, soit dans une autre région à l'intérieur d'un même pays, soit dans un autre pays, franchissant ainsi une frontière internationale²⁰». Cette définition large englobe plusieurs catégories de personnes, telles que les travailleurs migrants, les expatriés, les étudiants internationaux et les personnes déplacées de force. Toutefois, il n'existe pas de définition juridique universelle de ce qu'est un migrant. Il convient de noter que, alors que la définition de l'OIM pourrait inclure les réfugiés, d'autres organisations excluent les réfugiés de la catégorie «migrant»²¹. Les réfugiés sont définis et protégés par le droit international; la Convention de 1951 sur les réfugiés établit qu'un réfugié correspond à «toute personne qui (...) craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut (...) y retourner». On observe une tendance de longue date à l'augmentation du nombre de migrants internationaux, à la fois en chiffres absolus et en proportion de la population mondiale (figure 3A). En 2019, on estimait qu'il y avait 272 millions de migrants internationaux, dont près des deux tiers étaient des travailleurs migrants²². En outre, il a été estimé que 79,5 millions de personnes (1% de l'humanité) pouvaient être considérées comme

Migrant – une personne qui quitte son lieu de résidence habituelle pour s'établir à titre temporaire ou permanent et pour diverses raisons, soit dans une autre région à l'intérieur d'un même pays, soit dans un autre pays, franchissant ainsi une frontière internationale.

Réfugié – toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut pas y retourner.

déplacées de force²³, une tendance elle aussi en augmentation (figure 3B).

Les migrations sont directement abordées dans la cible 10.7 de l'Objectif de développement durable 10, qui appelle les pays à «faciliter la migration et la mobilité de façon ordonnée, sans danger, régulière et responsable, notamment par la mise en œuvre de politiques de migration planifiées et bien gérées». Bien que le terme «migrant» recouvre des réalités très diverses, certains points communs existent entre les personnes concernées par cette définition. Elles sont toutes confrontées à des procédures administratives, une langue et une culture qui ne leur sont pas familières. Les postes proposent déjà des services qui contribuent à aider les migrants, les réfugiés et les personnes déplacées de force à, par exemple, s'inscrire sur un registre officiel ou faire traduire leurs documents. Les postes ont aussi une longue expérience des virements d'argent, innove pour réduire les coûts pour les clients et collaborent avec l'OIM²⁴. Cependant, l'éventail de services postaux destinés aux migrants, aux réfugiés et aux personnes déplacées pourrait être élargi, en particulier dans des domaines tels que l'intégration sociale et l'emploi (section 2.3).

20 Glossaire sur les migrations, OIM, 2019.

21 Article de l'UNHCR sur l'usage des termes «réfugié» et «migrant» (<https://www.unhcr.org/fr/news/stories/2016/7/55e45d87c/point-vue-hcr-refugie-migrant-mot-juste.html>).

22 État de la migration dans le monde, OIM, 2020.

23 Global Trends: Forced Displacement in 2019, UNHCR.

24 Communiqué de presse de l'OIM: l'OIM, l'UPU et le Burundi lancent le projet postal intégré de «Migration et développement».

FIGURE 3A – Estimation du nombre de migrants internationaux (données: DAES, 2008 et 2019)

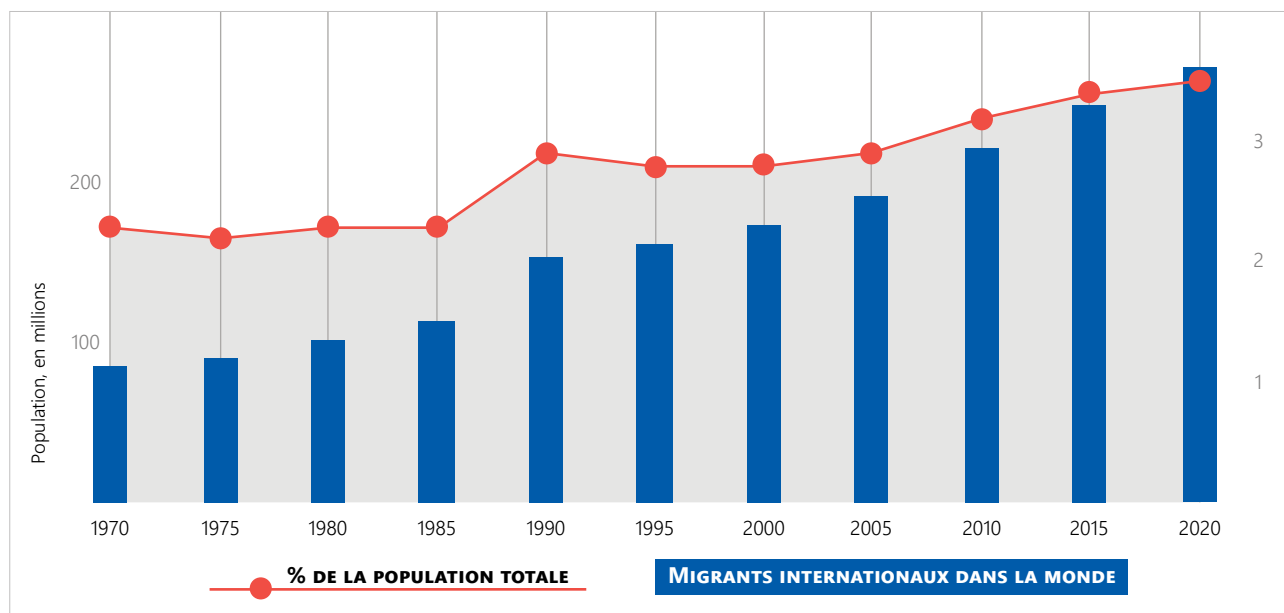
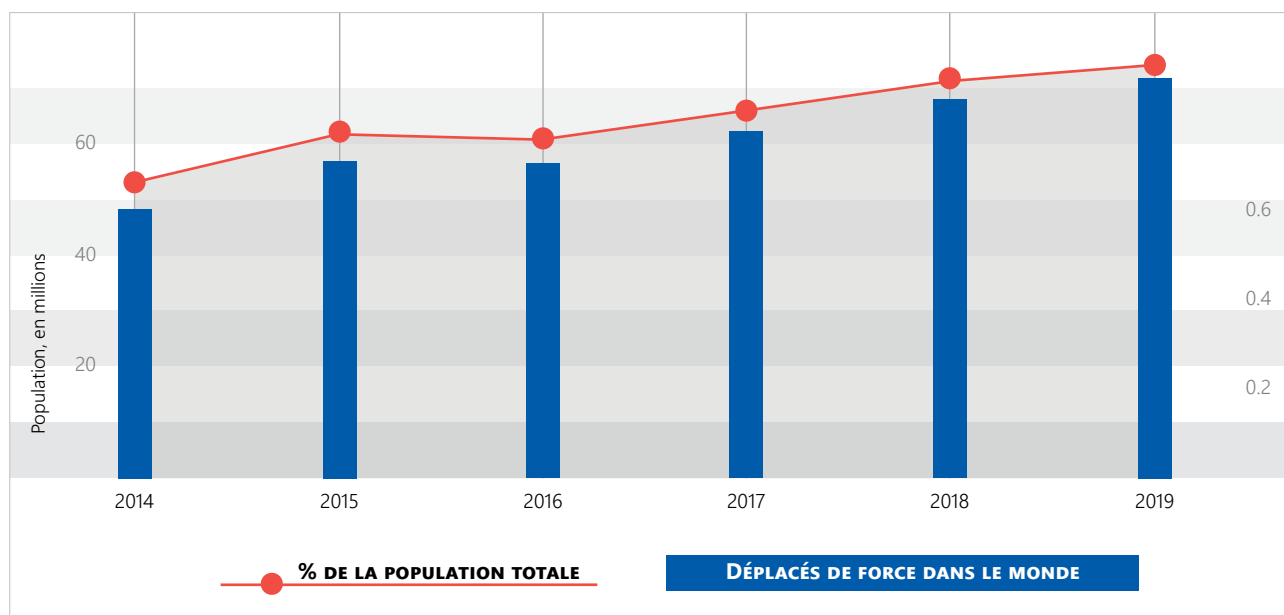


FIGURE 3B – Estimations du nombre de personnes déplacées de force dans le monde (données: UNHCR, 2020)



1.5

Pandémie de COVID-19



«La pandémie [de COVID-19] a brusquement perturbé la mise en œuvre de nombreux Objectifs de développement durable et, dans certains cas, réduit à néant des décennies de progrès²⁵.»

De récentes évaluations confirment l'ampleur considérable des conséquences sociales de la pandémie²⁶. Outre la menace directe qu'elle fait peser sur la santé humaine, elle a entraîné une succession de bouleversements sociaux dans des domaines tels que la pauvreté, l'éducation et l'accès aux produits et aux services de base. La pandémie a attiré l'attention sur le rôle essentiel des postes pour soutenir les plus pauvres et les plus vulnérables de la société (p. ex. les personnes âgées ou handicapées et celles à la santé fragile). Beaucoup de personnes ayant réduit leurs déplacements non essentiels et leurs contacts sociaux, les services postaux existants ont pris de l'ampleur. Alors que les postes tentaient de limiter l'impact sur leur activité centrale qu'est la distribution de courrier et de colis (dû en partie à la réduction des transports internationaux²⁷) et de s'adapter aux modifications de la pratique professionnelle, elles ont aussi mis au point plusieurs services à caractère social nouveaux ou adaptés. Certains de ces services, tels que la distribution de kits de test, d'équipements de protection individuelle et de vaccins, visent directement à réduire le taux d'infection (section 2.1). D'autres, tels que la fourniture d'ordinateurs portables aux étudiants confinés (section 2.2.3) et la distribution à domicile de médicaments, sont destinés à limiter les conséquences de la pandémie sur la société. Des exemples de services à caractère social liés à la COVID-19 sont présentés tout au long de ce guide, et nombre d'entre eux ont été regroupés sur une page spéciale du site Internet de l'UPU²⁸.



Le mécanisme Post4Health de l'UPU, lancé en mars 2021, vise à aider les postes à participer aux politiques de santé publique, à distribuer des produits médicaux et à proposer des services sanitaires partout dans le monde.

L'objectif le plus urgent que l'UPU entend atteindre avec l'initiative Post4Health est la mobilisation de son réseau postal pour assurer la distribution au dernier kilomètre des vaccins contre la COVID-19, ainsi que du matériel et des équipements nécessaires, partout où cela est possible et faisable, et pour contribuer aux campagnes de sensibilisation et d'information publiques. La vaccination contre la COVID-19 étant aujourd'hui en cours, les postes sont bien placées pour contribuer directement à sa réussite en proposant partout où cela est possible des solutions de distribution et de stockage des vaccins ainsi que des équipements et fournitures médicales nécessaires au processus de vaccination.

25 Liu Zhenmin, Secrétaire général adjoint aux affaires économiques et sociales, dans le Rapport sur les Objectifs de développement durable 2020, DAES.

26 Rapport social mondial 2020, DAES.

27 La crise de la COVID-19 et le secteur postal: répercussions, scénarios et perspectives pour la suite, UPU, 2020.

28 Page du site Internet de l'UPU sur les services sociaux, financiers, commerciaux et d'appui aux entreprises proposés par les postes pendant la pandémie de COVID-19 (<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/COVID-19/Services-sociaux-et-financiers-propos%C3%A9s-par-les-postes>).

Types de services postaux à caractère social

L'objectif de ce chapitre est d'illustrer la diversité des services à caractère social proposés par les postes et de souligner certaines des considérations pratiques pour les opérateurs, les ministères et les régulateurs. Ce chapitre comporte six sections, dont chacune représente une grande catégorie de services (p. ex. santé et bien-être ou éducation). Il convient de noter que le choix de la catégorie est parfois subjectif; certains services ont été classés dans une catégorie, alors que leur lien avec d'autres catégories est mis en avant. Des références sont faites aux études de cas, que l'on trouve en annexe 1. Un aperçu des 40 types de services proposés par les Pays-membres de l'UPU entre 2018 et 2020 se trouve en annexe 2.

2.1



Santé et bien-être

Les services postaux liés à la santé et au bien-être sont extrêmement répandus. En effet, il a été établi que ce type de services est proposé par les opérateurs postaux de 50 pays et territoires membres de l'UPU. Les services pour la santé et le bien-être sont particulièrement pertinents pour l'Objectif de développement durable 3 (Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge). Les cibles associées englobent des thèmes tels que la mortalité maternelle et infantile, les maladies transmissibles et non transmissibles, la couverture sanitaire universelle et l'accès aux médicaments essentiels et aux vaccins à des prix abordables.

Les postes sont actives dans ce domaine depuis plus d'un siècle; elles participent à la sensibilisation aux menaces pour la santé publique et à la collecte de fonds pour des campagnes sanitaires pour le compte d'organisations caritatives, d'États et d'institutions internationales²⁹. Par exemple, elles ont soutenu la campagne de l'OMS contre le paludisme (dans les années 60) et celle de l'UNICEF contre la mortalité infantile (1985). Les postes ont aussi pris part à des campagnes sanitaires par d'autres moyens. En 2009, de nombreuses postes ont collaboré avec l'ONUSIDA, l'OIT, UNI Global Union et l'UPU pour élaborer des orientations et une campagne de sensibilisation contre le VIH/sida. Parmi les autres exemples notables, on peut retenir des initiatives pour lutter contre les épidémies de Chikungunya (2014) et de Zika (2016) (figure 4), et pour réduire le trafic d'opiacés³⁰. Plus récemment, des postes ont proposé des services visant à aider les personnes et les États pendant la pandémie de COVID-19.

Cette section ne s'intéresse qu'aux services créés par les postes dans le but d'apporter une amélioration directe à la santé physique et mentale et au bien-être des personnes. Le terme «bien-être» a été ajouté pour englober des services ayant des répercussions positives sur le bonheur et la satisfaction des gens. Les services postaux qui ne sont utilisés que par des entreprises commerciales sont exclus, bien qu'il soit reconnu que de nombreuses postes proposent à l'industrie pharmaceutique des services

FIGURE 4 – PROSPECTUS D'INFORMATION DISTRIBUÉ PAR LES POSTES PENDANT LA CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AU VIRUS ZIKA EN 2016



susceptibles de bénéficier au final à la santé et au bien-être de la population (p. ex. en République populaire de Chine, en Suisse et en Uruguay). Les services impliquant la participation de pharmacies et d'hôpitaux sont inclus dans les cas où le public en tire des avantages directs. Par ailleurs, bien que plusieurs postes vendent des assurances médicales (p. ex. à Maurice et au Zimbabwe), ce type de services n'est pas inclus dans ce guide; il n'a pas toujours été possible de faire la différence entre les assurances santé de base et les autres offres de santé commerciales.

Des exemples courants ou innovants de services postaux dans les domaines de la santé et du bien-être sont examinés ci-dessous. Le nombre de pays et territoires membres offrant ce type de services est indiqué entre parenthèses.

29 Davies, M. K., Health promotion with the help of the world's postal services. Forum mondial de la santé 1989, 10(2): 169-80, 1989.

30 Article publié sur le site Internet de l'UPU: UPU/INCB act to help stem tide of deadly opioids (19 avril 2018) (www.upu.int/en/News/2018/4/UPU-INCB-act-to-help-stem-tide-of-deadly-opioids).

2.1.1

Distribution/collecte de produits médicaux (36)

Le transport de produits médicaux est le plus courant des services pour la santé et le bien-être.

De nombreuses postes offrent à leurs clients la possibilité de se faire livrer à leur domicile des médicaments, avec ou sans ordonnance (p. ex. en Inde, à Maurice et au Qatar). Le principal avantage pour le client est l'aspect pratique et le gain de temps et d'argent associé au trajet jusqu'à une pharmacie ou un hôpital. Pour ce qui est des personnes à mobilité réduite, ce service peut s'avérer essentiel à leur bien-être. En outre, en raison de la nécessité d'appliquer une distanciation sociale vis-à-vis des personnes vulnérables pendant la pandémie de COVID-19, beaucoup d'opérateurs postaux ont élargi leur offre existante de services de livraison de médicaments à domicile ou ont créé des services complètement nouveaux (p. ex. au Rwanda et en Ukraine). Aux États-Unis d'Amérique, la poste distribue 1,2 milliard de médicaments prescrits chaque année, et la demande a augmenté depuis le début de la pandémie. En Australie, l'opérateur postal a mis en place un service de distribution de médicaments à domicile le lendemain de l'achat pour les citoyens vulnérables (en fonction de certains critères) leur permettant de rester chez eux et réduisant ainsi leur exposition potentielle à la COVID-19³¹. L'opérateur a travaillé avec les pharmacies pour adapter son système Express Post, déjà existant, et sa plate-forme numérique MyPost. Le Gouvernement australien et le Département de la santé ont débloqué 25 millions d'AUD pour couvrir les frais d'affranchissement pendant la pandémie. Un service similaire a été mis en place au Costa-Rica adaptant un service lucratif déjà existant de distribution de médicaments à domicile (annexe 1.10). L'opérateur postal a fait le choix inhabituel de travailler avec des sociétés privées de location de voitures pour élargir sa flotte de véhicules et ses équipes de livreurs³².

Parmi les autres exemples, on peut citer la livraison de kits de test pour la COVID-19 (p. ex. aux États-Unis d'Amérique, au Bangladesh et au Royaume-Uni) et la distribution de médicaments aux hôpitaux (p. ex. en Inde et aux Pays-Bas). La Poste Suisse a mis en place un partenariat avec un fabricant de drones afin de proposer un service de transport d'échantillons de laboratoires; les patients bénéficient ainsi d'une livraison plus rapide et, si ce service était mis en œuvre à grande échelle, il pourrait contribuer à réduire la pollution atmosphérique aux particules fines associée aux véhicules traditionnellement utilisés pour la distribution par voie terrestre. En Uruguay, la poste est chargée du transport immédiat des échantillons

de sang des nouveau-nés vers les laboratoires en vue d'un dépistage néonatal. Aux Pays-Bas, l'opérateur postal permet aux patients d'envoyer anonymement au laboratoire leurs échantillons de sang, d'urine ou autres. Le principal avantage pour le client est l'aspect pratique, mais ce service est aussi utile pour les personnes voulant éviter de se rendre au laboratoire par gêne ou parce qu'ils ont un problème de mobilité.

Aux États-Unis d'Amérique, l'opérateur postal a mis en place un processus permettant aux cliniques médicales de proposer un service de courrier préaffranchi à leurs patients. L'élimination sûre de médicaments périmés ou non utilisés et de médicaments sans ordonnance réduit le risque d'empoisonnement accidentel (p. ex. en cas d'ingestion d'un médicament par un enfant) ou de pollution de l'environnement. La collecte de médicaments non utilisés s'avère être un service relativement simple, prenant appui sur les processus mis en place pour la distribution de médicaments à domicile. Cependant, avec un tel service, le public a la responsabilité de respecter les règles relatives au contenu des colis (qui doivent notamment ne pas contenir de seringues). En outre, les entreprises qui reçoivent et détruisent ces médicaments non utilisés doivent être agréées à la fois par la Drug Enforcement Administration des États-Unis d'Amérique et par l'opérateur postal, et doivent fournir aux clients des emballages répondant à un éventail de spécifications.

Plusieurs postes ont indiqué qu'elles participaient à la distribution de vaccins (p. ex. en Albanie, en Argentine et au Tchad). En Albanie, l'opérateur postal a collaboré avec une ONG pour la distribution d'un vaccin contre la rage canine afin de réduire la transmission de la rage vulpine. En Argentine, l'opérateur postal a livré 1,4 million de doses de vaccin contre la grippe pour le compte du Ministère de la santé. Cependant, la participation des postes à la livraison au dernier kilomètre semble rare, malgré leurs importantes capacités de distribution. Il est possible que cela soit dû aux exigences strictes relatives à la distribution des vaccins, notamment en ce qui concerne la sécurité, le contrôle de la température et la validation. On note tout de même une exception avec Deutsche Post DHL Group, qui avait annoncé en 2017 un partenariat mondial pour contribuer à améliorer les chaînes de distribution des vaccins et, en 2020, a publié un livre blanc sur la mise en place de chaînes de distribution de vaccins et de matériel médical en situation d'urgence sanitaire³³. Plus récemment, les postes ont commencé à apporter un appui aux campagnes nationales de vaccination contre la COVID-19 (section 1.5) pour ce qui est de la distribution au dernier kilomètre, la distribution d'informations publiques et l'aide aux personnes pour leur inscription sur les listes de vaccination.

31 Australia Post - Produits pharmaceutiques pour les citoyens les plus vulnérables, UPU (<https://spark.adobe.com/page/hGw5hGjLAWy/>), 2020

32 Partenariats contre la pandémie, UPU (<https://spark.adobe.com/page/OdUk0ezybJFk/>), 2020.

33 Livre blanc de DHL: Delivering Pandemic Resilience, DHL Research and Innovation GmbH, 2020.



Correos de Costa Rica a étendu la capacité de son service existant de livraison de médicaments à domicile pour éviter aux personnes à risque de devoir se rendre dans un centre médical.

Crédit image: Correos de Costa Rica

Les services d'aide à l'approvisionnement en équipement de protection individuelle et en gel hydroalcoolique sont devenus relativement courants pendant la pandémie de COVID-19. En France, La Poste a utilisé son site Internet de commerce électronique déjà existant pour faciliter l'achat d'un vaste éventail de ce type de produits. Au Costa-Rica, l'opérateur postal a répondu à la demande publique de gel hydroalcoolique en s'approvisionnant directement auprès d'un fabricant et en le revendant sur un site Internet spécial (annexe 1.10). En contrôlant l'approvisionnement, la vente et la distribution du produit, l'opérateur a pu maintenir des prix bas. Il a également limité à deux par mois le nombre de flacons par client afin de limiter le phénomène d'accumulation ou de spéculation/revente. Les opérateurs postaux portugais et thaïlandais ont mis en place un partenariat avec des producteurs de masques et de gel hydroalcoolique (respectivement) afin de garantir l'approvisionnement de ces produits pour les travailleurs essentiels.

2.1.2

Exploitation d'un centre médical ou d'une administration sanitaire ou accueil d'examen médicaux (5) et don de sang dans des bureaux de poste (4)

Grâce à leur emplacement central, à leur relative sécurité et à la confiance qu'ils inspirent, les bureaux de poste sont parfois utilisés comme lieux d'accueil pour des examens médicaux et des opérations de don du sang, par exemple à Maurice (section 3.2) et aux Émirats arabes unis. Les bureaux de poste peuvent donc être des lieux adaptés pour le stockage et la gestion des vaccins contre la COVID-19, sous réserve d'un investissement suffisant en formation et en équipement pour assurer la sécurité des travailleurs et le respect de la chaîne du froid³⁴. En Fédération de Russie, l'opérateur postal apporte un soutien administratif aux institutions publiques pour veiller à ce que les citoyens aient un suivi médical régulier. L'opérateur envoie un rappel aux citoyens un mois avant leur consultation, organise des visites à domicile pour collecter des informations de base sur leur santé et leur envoie les résultats de leurs examens ainsi que des conseils médicaux.

2.1.3

Gestion de données de santé (5) et distribution de certificats médicaux/résultats d'examen médicaux (4)

Les postes de plusieurs pays ont élargi leurs activités dans le domaine de l'administration médicale. Certaines distribuent à domicile des certificats médicaux (p. ex. en Bosnie et Herzégovine, au Qatar et en Fédération de Russie). D'autres (p. ex. en France et en Suisse) offrent des services électroniques de santé qui reposent sur la confiance de la société dans les postes en gérant des données médicales pour les patients et les professionnels de santé. En Suisse, la plate-forme Post E-Health permet aux patients d'accéder à leur dossier médical électronique, de réserver un créneau de vaccination ou de s'enregistrer pour une hospitalisation (section 3.3).

2.1.4

Prestation de services sociaux généraux à domicile (y compris visites de contrôle) (5)

Face à la tendance au vieillissement de la population dans de nombreux pays, au nombre grandissant de personnes vivant seules et compte tenu d'éléments démontrant que les soins à domicile peuvent apporter du bien-être aux patients, les postes commencent à proposer un éventail de services de soins à domicile. Il peut s'agir de visites de contrôle chez des personnes vulnérables (p. ex. en Irlande, au Japon et à Jersey) et de la distribution et de l'installation d'équipements de santé et de sécurité (p. ex. en France, au Japon et aux Pays-Bas). Cependant, ces services restent exceptionnels. Les exemples découverts dans le cadre de cette recherche sont proposés exclusivement dans des pays industrialisés, bien qu'il soit probable que les facteurs de nombreux pays effectuent des visites de contrôle de manière informelle. Ce type de services a pour avantages de rompre la solitude, d'apporter une tranquillité d'esprit aux familles, de faire économiser de l'argent au Ministère de la santé et aux compagnies d'assurance et de générer des revenus supplémentaires pour les postes.

Au Japon, l'opérateur postal propose aux personnes âgées un service de visites de contrôle à domicile. Pour un montant de 2500 JPY par mois, un facteur rend visite à une personne âgée à son domicile pendant trente minutes une fois par mois pour s'assurer qu'elle va bien. Après sa visite, il transmet un compte rendu par courrier électronique ou par courrier à un membre de la famille désigné (annexe 1.1). En outre, ce service peut inclure un appel téléphonique quotidien et des visites d'urgence aux personnes âgées par une entreprise de sécurité. La capacité des postes à vérifier la bonne santé des personnes âgées et vulnérables est particulièrement importante en situation de catastrophe naturelle ou de crise sanitaire, telle qu'une pandémie. L'opérateur postal irlandais a également mis en place un service de visite de contrôle à domicile en réponse à la crise liée à la COVID-19. En France, un ensemble de services s'adresse directement aux personnes âgées, y compris des visites à domicile par des facteurs (jusqu'à six fois par semaine), des services d'entretien de l'habitat et du jardin, la distribution de repas et l'achat de tablettes et de logiciels sur mesure.

2.1.5

Distribution d'achats alimentaires et de produits essentiels (7)

Depuis plusieurs décennies, des opérateurs postaux livrent des denrées alimentaires et autres articles essentiels directement aux particuliers. Face à la croissance du commerce électronique et à l'augmentation de la demande depuis le début de la pandémie de COVID-19, les postes s'impliquent de plus en plus dans l'approvisionnement, la vente et la distribution d'articles essentiels. Ces services comportent des avantages importants pour la santé et le bien-être de la population, mais ils se distinguent de l'aide sociale, où les postes collaborent avec des ONG et l'administration publique pour acheminer de la nourriture et des produits de première nécessité aux personnes en situation de pauvreté. Le rôle des opérateurs postaux dans le domaine de la prestation d'aide sociale est examiné dans la section 2.3.

Les postes australienne, cubaine et norvégienne ont mis en place des partenariats avec des supermarchés pour aider les citoyens à rester chez eux pendant la pandémie. En Australie, la poste a collaboré avec des commerces alimentaires pour permettre aux personnes vulnérables de commander un colis standard contenant des articles essentiels. Ces colis contenaient des repas, des en-cas et des articles essentiels et coûtaient 80 AUD, livraison comprise. En Norvège, l'opérateur postal s'est associé à la chaîne d'épicerie Coop pour mettre en place des livraisons à domicile le jour même ou le lendemain. En cinq semaines, l'opérateur a pu créer un réseau de distribution

de courses associant des commerces alimentaires et des centres de distribution pour couvrir 91% de la population. Les clients passent commande sur le site Internet de Coop. La commande est ensuite transmise au supermarché Coop le plus proche, où les employés préparent les commandes et ajoutent des pains de glace pour que la poste puisse les collecter et les livrer au domicile des clients. De la même manière, l'opérateur postal kényen propose un service payant de distribution au dernier kilomètre pour des produits essentiels commandés sur Jumia (un commerce en ligne).

Les postes finlandaise, française et suisse proposent des services de distribution de repas qui peuvent s'avérer importants pour le bien-être de certains, par exemple les personnes à mobilité réduite. Ces services payants consistent généralement à livrer des plats préparés que le client réchauffe chez lui. En France, La Poste propose des services personnalisés de distribution de repas aux personnes âgées conçus pour limiter le risque de malnutrition et de maladies. En Suisse, l'opérateur postal a mis en place un partenariat avec les supermarchés Migros pour proposer plus de 40 options de repas à l'ensemble de ses clients en utilisant le service postal de distribution prioritaire. En outre, une nouvelle initiative de La Poste Suisse permet de se faire livrer chaque jour du pain produit dans sa région.

2.1.6

Autres services innovants pour la santé et le bien-être

À Sri Lanka, la prise de rendez-vous de consultation chez un médecin peut se faire au bureau de poste, en partenariat avec une société de prise de rendez-vous en ligne. Prenant appui sur un partenariat existant avec l'organisation caritative Beyond Blue, Australian Post a distribué des brochures d'information d'aide au bien-être mental à 120 000 foyers pendant la crise liée au coronavirus et a mis à disposition des supports d'information dans plus de 400 bureaux de poste. En Jordanie, l'opérateur postal utilise également son infrastructure pour contribuer au bien-être de la population par le biais du projet «Hareer Initiative», qui aide les enfants qui ont perdu leurs cheveux à cause d'une chimiothérapie; l'opérateur postal propose un service national de distribution de perruques et distribue des prospectus pour encourager les dons financiers.

Les postes américaine, belge et britannique participent aux recherches de personnes disparues. Grâce à leur vaste réseau de distribution et à leur bonne connaissance du terrain, les facteurs sont encouragés à faire part de leurs observations, et des photos et descriptions leur sont communiquées. Deux opérateurs proposent des services visant à aider les personnes victimes de violence domestique. En République tchèque, la poste a établi un partenariat avec une organisation caritative pour former son personnel au repérage des signes de violence domestique et à l'assistance à apporter aux victimes. Ce service a été lancé en réaction à l'augmentation des cas de violence domestique signalés depuis le début de la pandémie. En Australie, l'opérateur postal offre un service de réexpédition gratuite du courrier (valable un an) aux victimes de violence domestique, ainsi que la possibilité d'utiliser gratuitement une boîte postale pendant vingt-deux mois. La clé de la réussite de ce service est la gestion sécurisée des données et la confidentialité de la nouvelle adresse de la victime associée à la garantie de la réexpédition de son courrier. En République de Bulgarie, l'opérateur postal a collaboré avec une organisation caritative nationale pour informer la population des risques pour la santé et la sécurité liés à la traite des personnes (annexe 1.4). Les postes sont aussi en mesure d'agir sur les causes de plusieurs maladies en réduisant la pollution atmosphérique grâce à la conversion de leur flotte à l'électrique, en participant au contrôle de la qualité de l'air (section 2.6.1) et en faisant la promotion d'initiatives de santé publique (section 2.6.1). En Belgique, les véhicules postaux de distribution ont été équipés de capteurs de la qualité de l'air dans le cadre d'une recherche collaborative sur les villes intelligentes. Cela souligne le potentiel de collecte d'informations en temps réel sur les polluants et les écarts de température sur de grandes zones.

2.1.7

Principales considérations

Bien que les postes proposent déjà de nombreux services pour la santé et le bien-être, le potentiel d'élargissement de l'offre dans ce domaine est important. La demande et les capacités des postes pour y répondre varient d'un pays à l'autre, mais certains services se distinguent par leur popularité, leurs retombées et leur facilité de mise en œuvre. La distribution et la collecte de médicaments, l'aide sociale à domicile et les services de gestion des données de santé sont des services qui s'appuient sur les points forts de nombreuses postes, à savoir la distribution de colis, la confiance des usagers et la gestion de données. L'élargissement de l'offre de services numériques est également attendu, de plus en plus de personnes ayant accès à Internet et cherchant des moyens pratiques de commander des médicaments, de prendre des rendez-vous et d'être reçues en téléconsultation par des professionnels de la santé³⁵. De nombreuses postes ont mis en place des projets pilotes pour tester la demande et acquérir de l'expérience dans ces domaines, démarche que les autres opérateurs sont vivement encouragés à suivre.

Les études de cas portant sur les nouveaux services mis au point pendant la pandémie de COVID-19 illustrent la manière dont les postes peuvent rapidement proposer des services pour la santé et le bien-être, compte tenu de leurs ressources matérielles et humaines suffisantes³⁶. Pour mettre en place rapidement un service, plusieurs ingrédients doivent être réunis: ledit service doit être simple et reposer sur des produits et systèmes postaux déjà existants, les besoins des clients doivent être entendus et de bonnes relations doivent être entretenues avec les principales parties prenantes. La valeur sociale de nombreux services postaux pour la santé et le bien-être a augmenté depuis le début de la pandémie de COVID-19, avec la réduction des déplacements et des contacts sociaux. Certains de ces services pourraient être considérés comme essentiels pour les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées et les personnes handicapées. Compte tenu de la tendance au vieillissement de la population dans la plupart des pays, ainsi que de la probabilité que d'autres pandémies éclatent dans le futur, il serait raisonnable que les postes mettent en place des services sur mesure pour les groupes vulnérables et développent leurs capacités organisationnelles pour la généralisation rapide de ces services. Les postes sont également bien placées pour aider les États à distribuer les futurs vaccins contre la COVID-19 et proposer des lieux de vaccination pour la population³⁷. Les postes doivent donc travailler à des possibilités de nouveaux services liés à la COVID-19 et résoudre les éventuels problèmes techniques ou réglementaires.

35 Telemedicine: Opportunities and developments in Member States. Report on the second global survey on eHealth, OMS, 2010.

36 Page du site Internet de l'UPU sur les services sociaux, financiers et commerciaux proposés par les postes pendant la pandémie de COVID-19 – Commentaires (<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/COVID-19/Services-sociaux-et-financiers-propos%C3%A9s-par-les-postes/Commentaires>).

37 Partnering for Health: Potential Postal Service Roles in Health and Wellness, United States Postal Service Office of Inspector General, 2021.

Bon nombre de ces services sont aussi source de revenus, ce qui pourrait s'avérer essentiel pour leur viabilité à long terme. Les revenus peuvent être générés par la vente directe de produits et de services pour la santé et le bien-être, les frais de livraison et les subventions/contrats gouvernementaux (lorsque la loi le permet). Les postes devraient envisager de commercialiser des ensembles de services pour la santé et le bien-être afin de répondre aux besoins de groupes de personnes, telles que les personnes âgées. Le regroupement de services améliore la praticité pour le client et permet aux postes de commercialiser leurs services plus efficacement.

Les postes sont des partenaires privilégiés des ministères de la santé et des affaires sociales pour la lutte contre certains défis persistants (p. ex. santé dentaire des enfants³⁸). Parmi les autres parties prenantes, on peut citer les régulateurs dans les domaines de la santé et de l'environnement, des acteurs du secteur privé (p. ex. pharmacies), les chercheurs universitaires et les ONG. Les postes devraient aussi collaborer avec des partenaires régionaux et internationaux – de nombreux problèmes relatifs à la santé et au bien-être dépassent les frontières, et cela donne potentiellement aux postes l'accès à de nouvelles sources de financement. Les postes doivent donc être proactives et collaborer avec les acteurs de la santé et du bien-être pour déterminer les priorités et les possibilités de création de services.

Bien que les risques soient abordés dans la section 4.6.3, il convient de noter que les services pour la santé et le bien-être sont associés à des considérations particulières concernant la sécurité. La protection des travailleurs postaux contre l'exposition à des médicaments et à des échantillons/prélèvements médicaux doit faire l'objet d'une attention spéciale, de même que le temps accordé pour ces services, la fourniture d'équipement de protection individuelle et la formation des agents. En outre, il est crucial que les médicaments soient livrés à temps, au bon client et qu'ils soient en bon état. Pour gérer ces risques, les postes doivent utiliser les solutions technologiques à leur disposition afin de protéger, contrôler et valider les paramètres environnementaux et de sécurité de la chaîne d'approvisionnement des médicaments.

2.1.8

Recommandations

Les postes devraient:

réfléchir aux moyens de mobiliser leur infrastructure et leur savoir-faire existants pour proposer de nouveaux services pour la santé et le bien-être, et se concerter avec les acteurs de la santé et du bien-être pour connaître leurs besoins;

prendre appui sur leurs points forts; de nombreuses postes sont bien placées pour proposer des services tels que la livraison et la récupération de médicaments, l'aide sociale et la gestion des données de santé compte tenu de leur savoir-faire en matière de logistique de distribution, de la confiance du public dans la confidentialité du courrier, de leur vaste infrastructure numérique et du contact physique régulier avec les clients;

envisager de mettre en place des services sur mesure pour les groupes vulnérables, en particulier des services à domicile pour les personnes à mobilité réduite;

commercialiser des ensembles de services pour la santé et le bien-être directement adressés à des groupes tels que les personnes âgées;

réfléchir aux possibilités d'utilisation de la logistique inverse, par exemple pour permettre au public d'envoyer des échantillons/prélèvements médicaux à des fins d'analyse, ou de renvoyer des médicaments non utilisés;

créer et mettre en place des programmes de perfectionnement et d'évolution des compétences, en collaboration avec les travailleurs et leurs représentants, en mettant particulièrement l'accent sur la gestion des risques.

38 Davies, G. M., Worthington, H. V., Ellwood, R. P., Blinkhorn, A. S., Taylor, G. O., Davies, R. M., & Considine, J., An assessment of the cost effectiveness of a postal toothpaste programme to prevent caries among five-year-old children in the North West of England. *Community Dental Health*, 20(4): 207–10, 2003.

2.2



Éducation

Les services liés à l'éducation sont très répandus, les opérateurs postaux de 64 pays et territoires membres de l'UPU ayant rapporté proposer ce type de services. Une éducation de qualité est le quatrième Objectif de développement durable défini par les Nations Unies et fait partie intégrante d'un progrès socioéconomique au sens large. Les cibles correspondant à cet objectif recouvrent des thèmes tels que l'accès équitable des enfants à l'enseignement primaire et secondaire, l'accès des adultes à l'enseignement technique, professionnel et tertiaire à des coûts abordables et l'élimination des disparités éducatives liées au genre et au handicap.

Les postes ont de nombreux liens avec la question de l'éducation. Traditionnellement, elles soutiennent l'acquisition par la population de compétences en lecture et en calcul, qui sont essentielles pour l'utilisation du système postal. Les postes participent depuis longtemps à la promotion des clubs de correspondants, encouragent la collection de timbres et soutiennent les concours d'écriture. Les opérateurs postaux de Macao, Chine, et de la Suisse parrainent des musées des communications, tandis que la poste néo-zélandaise parraine des concours/remises de prix littéraires pour les auteurs et illustrateurs. Ces activités sont souvent présentées comme faisant partie de la responsabilité sociale des entreprises des postes, mais certaines d'entre elles sont suffisamment vastes et accessibles pour être considérées comme un service à caractère social. En outre, depuis les années 1840, le système postal joue un rôle de premier plan dans le développement de l'enseignement à distance; l'enseignement par correspondance via la poste reste très courant³⁹.

Cette section ne s'intéresse qu'aux services que les postes ont mis en place dans le but d'apporter des améliorations directes à l'éducation du public. Des exemples classiques ou innovants de services pour l'éducation sont examinés ci-dessous. Le nombre de pays et territoires membres de l'UPU proposant ce type de services est indiqué entre parenthèses.

2.2.1

Distribution gratuite/à prix réduit de matériel pour les personnes malvoyantes (32)

L'affranchissement d'envois effectués par/destinés à des personnes malvoyantes est le plus courant des services postaux proposés dans le domaine de l'éducation, et il est probable que ce service soit sous-représenté dans l'enquête de l'UPU sur les services à caractère social réalisée en 2019. Dans une autre enquête de l'UPU réalisée en 2017⁴⁰, 118 membres avaient indiqué que les produits pour les personnes malvoyantes faisaient partie de leur définition du service postal universel, et 46 avaient confirmé leur appliquer des prix préférentiels. Ce service est important pour soutenir l'éducation, et il a des retombées plus générales telles que l'amélioration de l'accès aux services publics, l'inclusion sociale, etc.

Les supports pour lesquels il est possible de bénéficier de tarifs d'affranchissement préférentiels sont les journaux, magazines, livres et documents en braille, mais également les publications en gros caractères, les enregistrements audios et les autres équipements ou produits médicaux adaptés (p. ex. en Albanie et en Irlande). De plus, les postes ont établi des partenariats pour soutenir les personnes malvoyantes; au Mexique, l'opérateur postal a collaboré avec la Commission nationale des manuels gratuits pour distribuer des ouvrages en braille et en gros caractères.

Certains opérateurs postaux proposent ce type de services depuis plusieurs décennies – la poste canadienne propose l'affranchissement gratuit des envois destinés à l'usage des personnes malvoyantes depuis 1898. Aujourd'hui, l'UPU travaille à la promotion de l'affranchissement gratuit des produits destinés aux malvoyants dans tous les Pays-membres. Selon l'article 16 (Exonération des taxes postales) de la Convention postale universelle, «tous les envois pour les aveugles envoyés à ou par une organisation pour les personnes aveugles, ou envoyés à ou par une personne aveugle, sont exonérés de toutes taxes postales, à l'exclusion des surtaxes aériennes, dans la mesure où ces envois sont admissibles comme tels dans le service intérieur de l'opérateur désigné d'origine». L'article 16 donne également la définition d'une «personne aveugle» et des «envois pour les aveugles». L'article 17 définit une limite supérieure de poids de 7 kilogrammes. Il convient de noter que, dans le Protocole final de la Convention postale universelle, l'article V donne une liste d'exceptions à l'exonération des taxes postales en faveur des envois pour les aveugles.

39 Rumble, G., Re-inventing distance education, 1971–2001. *International Journal of Lifelong Education*, 20(1–2): 31–43, 2001.

40 Conseil d'administration de l'UPU (CA C 2 2018.1–Doc 7).

Les possibilités d'innovation incluent la lecture du courrier aux clients; la transcription automatisée des lettres en braille, en gros caractères et en format audio; la vente d'audiolivres et d'autres services numériques pour les personnes malvoyantes.

2.2.2

Service d'abonnement et de distribution de journaux (16), affranchissement à prix réduit pour les supports de lecture (6)

L'accès à une grande variété de supports écrits est un facteur important pour permettre aux personnes de continuer de s'instruire toute leur vie⁴¹. Les services d'abonnement et de distribution de journaux contribuent donc à soutenir l'éducation de la population et pourraient être l'une des rares sources de lecture pour les personnes vivant dans des lieux isolés ou les personnes à mobilité réduite. Les réductions sur une large gamme d'abonnements (p. ex. en Fédération de Russie) accroissent l'accessibilité tout en constituant une source de revenus pour les postes. Certaines postes proposent des tarifs réduits pour l'affranchissement de supports de lecture généraux (p. ex. au Bangladesh) ou des prix préférentiels pour les étudiants (p. ex. en Uruguay), deux moyens relativement simples pour soutenir l'instruction du public.

2.2.3

Distribution de livres de bibliothèque/manuels scolaires et de supports pédagogiques (20), distribution d'ordinateurs aux élèves (8)

Les postes contribuent aussi clairement à l'amélioration de l'éducation en distribuant des livres et autres supports pédagogiques aux écoles et aux bibliothèques (p. ex. au Népal et au Qatar). Ce service inclut la livraison de livres issus de dons (p. ex. en Colombie et à Myanmar). Comme indiqué ci-dessus, certaines communautés peuvent avoir particulièrement besoin de ces services; l'opérateur postal australien distribue des colis au contenu éducatif dans des zones reculées et, en partenariat avec Indigenous Literacy Foundation, il permet aux enfants des communautés aborigènes et insulaires du détroit de Torres d'avoir accès à des supports de lecture de qualité et culturellement adaptés. En Colombie, l'opérateur postal participe également à la distribution de livres scolaires pour les enfants défavorisés, et la poste camerounaise vend des manuels scolaires dans ses bureaux de poste à des prix approuvés par le Gouvernement (annexe 1.5).

À Myanmar, l'opérateur postal propose un service gratuit dans le cadre duquel il récupère des livres donnés par le public et les redistribue aux bibliothèques. Cette initiative découle de la responsabilité sociale de la poste en faveur de l'instruction et de son engagement à soutenir la politique du Gouvernement en matière éducative.

Crédit image: Myanmar Posts & Telecommunications



41 Krolak, Lisa (2005). The role of libraries in the creation of literate environments. Article rédigé pour le Rapport mondial de suivi sur l'EPT 2006, L'alphabétisation, un enjeu vital.

Alors que les écoles adoptent de plus en plus l'apprentissage numérique et en ligne, les postes participent à la distribution d'ordinateurs aux établissements scolaires et aux élèves. En République bolivarienne du Venezuela, l'opérateur postal a mis en place un partenariat avec le Gouvernement en vue de distribuer des ordinateurs aux élèves et aux enseignants des écoles subventionnées par l'État. Face à la pandémie de COVID-19, plusieurs postes ont collaboré avec des partenaires de l'éducation afin de distribuer des ordinateurs portables aux élèves confinés (p. ex. aux États-Unis d'Amérique, au Portugal et au Viet Nam). En France, La Poste a pris conscience que, compte tenu de la fermeture des écoles, les enfants n'auraient pas tous accès aux supports d'apprentissage en ligne. En partenariat avec le Ministère de l'éducation, l'opérateur a pu accélérer la mise en place d'un projet qui était déjà en cours consistant à distribuer du matériel informatique à tous les enfants qui en ont besoin (annexe 1.3).

2.2.4

Distribution des devoirs, des bulletins de notes et des sujets d'examen (4)

L'enseignement public est associé à de nombreuses activités administratives. Certaines postes tirent parti de la confiance que leur accorde le public, de leur vaste réseau de distribution et de leur expérience en matière de gestion de données pour proposer un éventail de services dans ce domaine. Bien que ces services ne soient pas courants, ils peuvent être reproduits ou adaptés par les autres postes. Par exemple, dans l'État de Libye, l'opérateur postal est responsable de la distribution sécurisée des documents d'examen. En Tunisie, le service School-Webtelegram soutient les échanges de courrier entre les établissements scolaires et les parents, et la distribution des bulletins de notes à leurs tuteurs. En France, La Poste a mis en place un service de distribution à domicile et de retour de courrier pour les élèves qui n'ont pas d'accès à Internet, initiative qui a été accélérée à cause de la crise liée à la COVID-19 (annexe 1.3). Les établissements scolaires envoient les devoirs à faire par courriel à la poste, qui les imprime et les distribue aux élèves. Une fois faits, les devoirs sont renvoyés gratuitement par courrier à la poste, qui les scanne et les transfère par courrier électronique aux établissements scolaires.

2.2.5

Cours et supports pédagogiques sur mesure (17)

De nombreuses postes proposent des supports éducatifs destinés aux établissements scolaires axés sur la manière de rédiger et d'adresser une lettre, ou donnant des informations sur le fonctionnement de l'opérateur postal national. Ces supports contribuent à l'instruction nationale (alphabétisation, mathématiques, géographie et histoire) et aident à pérenniser le modèle d'activité postal. Aux États-Unis d'Amérique et au Royaume-Uni, les postes fournissent aux enseignants des supports pédagogiques; au Bélarus et en Croatie, les employés postaux vont dans les écoles pour parler directement aux élèves du système postal. Au Cap-Vert, la poste participe davantage à l'éducation en proposant des formations pour les jeunes en recherche d'emploi, en partenariat avec le Ministère de la santé publique. Le potentiel lié à l'utilisation des bâtiments postaux pour soutenir l'éducation est illustré par la prestation de services d'apprentissage en ligne dans plusieurs bureaux de poste en République unie de Tanzanie.

Plus récemment, les postes ont commencé à soutenir l'éducation de la population dans les domaines numérique et financier. Ces services peuvent être proposés dans le but d'améliorer la capacité du public d'accéder aux services et aux produits postaux. Toutefois, ils peuvent aussi être proposés pour aider l'État à améliorer la culture du public dans les domaines numérique et financier et accroître la confiance dans la poste⁴². Par exemple, l'opérateur postal italien a mis en place un partenariat avec le Ministère de l'éducation, les universités et la recherche du pays afin d'organiser environ 500 événements visant à promouvoir la culture financière. Japan Post Bank propose également des cours d'éducation financière dans tout le pays. En Inde, India Post Payments Bank forme les employés postaux pour qu'ils puissent fournir des informations financières de base aux clients des zones rurales. En Irlande, l'opérateur postal propose aussi des services pratiques d'éducation financière, notamment un service d'élaboration d'un budget domestique, en partenariat avec le Département de la protection sociale.

2.2.6

Autres services innovants pour l'éducation

D'autres exemples, qui ne correspondaient pas aux catégories ci-dessus, sont présentés ci-après.

Certaines postes proposent des services d'inscription (République islamique d'Iran, Tunisie) et de candidature d'entrée à l'université (Arabie saoudite) ainsi que de paiement des frais de scolarité (Nigéria, Yémen) et des frais d'examen (Sri Lanka). Au Kenya, l'opérateur national offre aussi un service de transport de bagages à bas prix pour les étudiants qui font la navette entre le campus universitaire et leur domicile.

Des services liés à l'éducation sont aussi mentionnés dans d'autres sections de ce guide. De nombreuses postes jouent le rôle d'organisme de paiement des allocations sociales pour aider les familles qui envoient leurs enfants à école⁴³. Par exemple, la poste marocaine verse directement une somme aux enfants exposés à un risque de décrochage scolaire. En République populaire de Chine, un grand nombre de colis humanitaires sont distribués aux enfants défavorisés (annexe 1.2). Certaines postes sont aussi chargées de gérer des campagnes éducatives dans des domaines tels que la lutte contre les maladies transmissibles ou la traite des personnes (annexe 1.4).

L'accueil de stagiaires et la vente de livres et d'articles de papeterie dans les bureaux de poste ont été fréquemment rapportés par les postes et présentent des avantages évidents pour l'éducation publique. Toutefois, ces services ne peuvent être considérés comme des services à caractère social que s'ils sont largement accessibles et ont un impact social de grande ampleur.

2.2.7

Principales considérations

Les services postaux pour l'éducation incluent des solutions encourageant l'instruction de manière générale et d'autres soutenant ouvertement la formation et l'éducation. Malgré cette diversité, les postes peuvent encore élargir et diversifier leur offre dans ce domaine. L'amélioration de l'éducation publique est une priorité affichée pour de nombreuses organisations multilatérales, gouvernements et ONG. En se présentant comme des prestataires de services partenaires des parties prenantes de l'éducation publique, les postes pourront renforcer leur position d'acteur essentiel et obtenir des sources de revenus supplémentaires.

La pandémie de COVID-19 a attiré l'attention sur le rôle des postes en matière de soutien à l'éducation. En 2020, une majorité de pays ont annoncé la fermeture temporaire des écoles, touchant plus de 91% des élèves; en avril, près de 1,6 milliard d'enfants et de jeunes étaient absents de leur établissement scolaire⁴⁴. L'une des conséquences de cette fermeture des établissements a été l'accroissement de la demande d'enseignement à distance, à laquelle l'offre en ligne a en grande partie répondu. Bien que ce glissement s'inscrive dans le cadre d'une menace numérique globale pesant sur les services basés sur support papier, il permet aux postes de générer des revenus grâce à la vente de téléphones portables et d'abonnements Internet (section 2.5.2). Les postes pourraient aussi tirer parti de leur expérience dans ce domaine pour créer des plates-formes de services pédagogiques numériques en proposant la vente en ligne et la distribution de manuels numériques et imprimés (et autres fournitures scolaires), des abonnements en ligne à des journaux, des services numériques pour les malvoyants, des services de numérisation des devoirs, des services d'inscription aux examens et le paiement des frais de scolarité.

2.2.8

Recommandations

Les postes devraient:

Les postes devraient **réfléchir** aux moyens d'utiliser leur infrastructure et leurs compétences existantes pour proposer de nouveaux services liés à l'éducation, consulter les acteurs de l'éducation pour comprendre leurs besoins et se présenter comme des prestataires de services pédagogiques partenaires.

Les postes devraient **envisager** de réduire leurs tarifs pour les envois contribuant directement et clairement à l'amélioration de l'éducation.

Les postes devraient **envisager de créer** des services et des plates-formes d'éducation hybrides (à la fois physiques et numériques) en tirant parti de leurs liens historiques avec le secteur de l'éducation, de leurs points forts en matière de logistique de distribution et de la tendance croissante de l'accès public à Internet.

43 Guide sur la réforme postale, UPU, 2019.

44 Note de synthèse: l'éducation pendant la pandémie de COVID-19 et au-delà, Nations Unies, 2020.

2.3



Cohésion, participation et inclusion sociales

Il a été déterminé que les postes de 48 pays et territoires membres de l'UPU proposaient des services visant le renforcement des communautés. La participation à la vie de la communauté est considérée comme particulièrement importante pour la réalisation des cibles de plusieurs Objectifs de développement durable (p. ex. pour l'égalité des sexes – objectif 5.5, et l'aménagement urbain – objectif 11.3), et l'inclusion est au cœur de l'Agenda 2030 pour le développement durable. Certaines personnes peuvent être exclues d'une pleine participation à la vie politique, civile et culturelle en raison de facteurs tels que l'isolement social ou physique, la pauvreté, la discrimination ou le statut migratoire⁴⁵. Grâce à leur rôle traditionnellement important de facilitatrices de la communication mondiale et à la confiance dont elles jouissent, les postes ont mis en place différents services qui aident les communautés à être actives et inclusives. Des exemples classiques et d'autres plus innovants sont analysés ci-dessous, et le nombre de pays et de territoires membres proposant ce type de services est indiqué entre parenthèses.

2.3.1

Isolement social et mobilité (28)

Le rôle des postes en matière d'amélioration de la mobilité contribue au contact social et favorise l'accès de la population aux produits, aux services et aux offres d'emploi. Il a été établi que 24 postes proposaient des services de transport public, en plus d'autres services facilitant le recours à des véhicules personnels (section 2.4.5). Plusieurs postes exploitent des itinéraires régionaux ou nationaux d'autocars (p. ex. au Bhoutan, en Suisse et en République unie de Tanzanie), s'appuyant sur leur savoir-faire en matière de gestion d'une flotte de véhicules. Les bureaux de poste vendent souvent des tickets de transport public, ce qui renforce leur rôle de centre de services communautaires.

Les postes s'attaquent aussi ouvertement aux conséquences de l'isolement social grâce à des services

favorisant le lien social et à des services d'aide à domicile. Par exemple, dans certaines communes belges, la poste a mis en place un partenariat avec des prestataires de services d'aide sociale afin d'aider les personnes à s'intégrer dans la vie de la communauté. Les facteurs aident à repérer les adultes en situation d'isolement social; avec leur autorisation, le personnel postal réalise des visites à domicile pour collecter des informations sur leurs besoins. Ces services sont très proches de ceux proposés en France et au Japon (section 2.1.4), mais ils mettent davantage l'accent sur l'intégration sociale. En 2016, l'opérateur postal finlandais a proposé à titre expérimental une offre de plusieurs services pour les personnes isolées, dont des services d'aide à domicile et de sociabilisation. En France, La Poste a aussi créé une offre de services à la personne incluant des services de ménage, de jardinage et des travaux de bricolage. Si ces services sont pratiques pour la clientèle, ils peuvent présenter un intérêt particulier pour les personnes vulnérables en les aidant à rester à leur domicile et dans la communauté. Face à l'augmentation des situations d'isolement physique pendant la pandémie de COVID-19, la poste irlandaise a créé une offre variée de services permettant à chacun d'entretenir le contact social avec sa famille et ses amis. On relèvera en particulier l'affranchissement gratuit des lettres et des colis (jusqu'à 2 kg) destinés à des personnes se trouvant en centre de soins ou en maison de retraite. Bien qu'il s'agisse d'un dispositif temporaire, il illustre la manière dont les postes peuvent répondre aux besoins des personnes en situation d'isolement extrême. En Australie, l'opérateur postal a testé à Melbourne un service destiné aux nouveaux habitants d'une ville conçu pour lutter contre l'isolement et la solitude. Reconnaisant que plus une population est diversifiée, plus il peut être difficile pour certaines personnes de s'intégrer socialement, la poste a collaboré avec 35 organisations communautaires afin de mettre en place des projets favorisant le lien social et la participation à des activités locales.

2.3.2

Pauvreté et intégration (27)

Les services visant à aider les personnes ayant de faibles revenus, défavorisées ou sans abri ont des retombées directes indéniables sur leur qualité de vie et renforcent leur capacité de participer à la vie de la communauté. En plus de verser les allocations sociales (section 2.4.1), les postes proposent d'autres services qui permettent d'orienter l'aide vers les plus démunis.

Il a été établi que 15 opérateurs postaux proposaient des services de distribution de colis visant à réduire la pauvreté (en assurant également la collecte de dons

45 Situation sociale dans le monde 2016: ne pas faire de laissés-pour-compte, l'impératif du développement inclusif, DAES.



En Australie, la poste a mis en place des boîtes aux lettres personnelles dans un refuge pour les sans-abri.

Crédit image: Australian Post.

dans certains cas) prenant appui sur leurs points forts en matière de distribution et de logistique. Par exemple, la poste chinoise a mis en place un vaste système de collecte de dons financiers (via les bureaux de poste et en ligne) visant à subventionner l'achat et la distribution de colis pour les plus démunis (annexe 1.2). En partenariat avec China Foundation for Poverty Alleviation et China Women's Development Foundation, la poste distribue des colis contenant des articles répondant aux besoins journaliers des élèves de niveau élémentaire et des mères en situation de pauvreté dans les zones rurales. Les postes participent aussi à la distribution de colis alimentaires depuis le début de la pandémie de COVID-19 (p. ex. en Colombie, au Costa-Rica et à l'Oman). Plusieurs opérateurs postaux ont planifié la distribution de colis humanitaires de manière qu'elle coïncide avec des fêtes nationales ou des célébrations afin de souligner le lien entre pauvreté et exclusion sociale. Par exemple, aux Pays-Bas, l'opérateur postal collabore avec la Fondation Jarige Job pour collecter des cadeaux d'anniversaire et les distribuer aux enfants des familles défavorisées. En Italie, la poste a mis en place un partenariat avec l'organisation caritative Caritas afin d'offrir pour Noël aux plus démunis des colis qui n'avaient pas pu être livrés.

Selon une étude menée par le régulateur des services de communications du Royaume-Uni en 2019, 62% des adultes ont indiqué qu'ils se sentiraient exclus de la société s'ils ne pouvaient pas envoyer ou recevoir de courrier⁴⁶. De la même manière, une étude réalisée en avril 2020 par

l'équipe de recherche et d'information de United States Postal Service (USPS) (États-Unis d'Amérique) a révélé que 55% des personnes interrogées se sentaient moins isolées lorsqu'elles recevaient une carte ou une lettre dans leur courrier⁴⁷. Ces statistiques reflètent l'importance du courrier dans le lien qu'entretiennent les personnes avec leurs amis et leur famille, mais aussi pour l'accès aux services essentiels. Par exemple, les personnes n'ayant pas d'adresse ou changeant souvent de lieu de résidence peuvent rater un courrier important envoyé par un organisme public, et par conséquent ne pas recevoir leurs allocations sociales ou avoir moins accès aux soins, à l'hébergement ou à l'emploi⁴⁸.

Plusieurs opérateurs postaux proposent des services conçus pour favoriser le lien et l'intégration des personnes sans domicile fixe ou vivant dans un lieu d'hébergement temporaire. À Sydney (Australie), les sans-abri peuvent obtenir gratuitement une boîte postale dans un bureau de poste participant à l'opération, ce qui leur permet de recevoir des documents importants en toute sécurité et d'entretenir des relations sociales. Aux États-Unis d'Amérique, les personnes qui n'ont pas d'adresse fixe peuvent aussi demander une boîte postale ou s'inscrire pour récupérer leur courrier dans les bureaux de poste qui acceptent le service «General Delivery». Un service

46 Ofcom, Residential Postal TrackerQ3, p. 156, 2019.

47 COVID Mail Attitudes: Understanding & Impact, USPS Market Research & Insights, 2020.

48 Millions without mail, National Association of Citizens Advice Bureaux, 2020.

similaire d'adresse et de collecte a été mis en place en Irlande, où une personne peut obtenir une adresse postale personnelle gratuite reliée à son bureau de poste. Si la personne change de lieu d'habitation, elle peut rapidement générer une nouvelle adresse⁴⁹. À Melbourne (Australie), la poste a pris part à une démarche alternative, collaborant avec le Gouvernement local et des ONG pour proposer des boîtes aux lettres personnelles dans un refuge pour personnes sans abri.

De nombreux services proposés par les postes visent explicitement à favoriser l'intégration des migrants, des réfugiés et des personnes déplacées de force. Au Liban et en Nouvelle-Zélande, les opérateurs postaux proposent des services de traduction de documents pour les allophones; ces documents leur permettent de prouver leur identité, leur situation maritale, leur date de naissance et sont souvent essentiels pour avoir accès aux soins de santé de base, à l'éducation et à un logement. En Italie, la poste a mis en place 27 bureaux de poste multiethniques afin de promouvoir l'inclusion sociale. Ces bureaux sont situés dans des quartiers où le pourcentage de résidents étrangers est élevé, ou dans des zones où le trafic piétonnier est dense, comme les gares. En plus de contribuer aux démarches administratives, les postes ont la possibilité de favoriser l'intégration des migrants ou des réfugiés grâce à l'emploi direct. En Suède, l'opérateur postal a collaboré avec l'agence nationale pour l'emploi dans le but de recruter et de former des immigrés au métier de chauffeur, ainsi que d'améliorer leurs compétences linguistiques. Ces embauches profitent aux postes, car elles améliorent la réserve de chauffeurs à long terme, tout en favorisant l'intégration des immigrés dans le marché de l'emploi suédois. De la même manière, la poste finlandaise a créé un centre de recrutement pour l'emploi des personnes immigrées et, en Suisse, l'opérateur postal a collaboré avec le Gouvernement pour proposer aux réfugiés et aux personnes titulaires d'un titre de séjour temporaire une formation de préapprentissage. Les postes qui cherchent à proposer des services d'emploi destinés aux réfugiés et aux personnes déplacées sont encouragées à consulter les principes d'orientation publiés par l'OIT en 2016⁵⁰. On peut toujours se questionner sur la pertinence de citer ces exemples liés à l'emploi dans un guide sur les services postaux à caractère social, mais le fait est qu'ils constituent une base pour l'élaboration d'accords de services plus formels ou plus larges entre les opérateurs postaux et les États afin de soutenir l'intégration communautaire. Les postes pourraient aussi collaborer avec les agences nationales pour l'emploi et les services de développement des entreprises afin d'identifier les nouveaux services à caractère social à mettre en place.

2.3.3

Autres services communautaires innovants

L'inclusion numérique représente un défi mondial de taille, et l'universalisation de l'accès à Internet et de son utilisation contribuerait considérablement à la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies⁵¹. Par exemple, l'inclusion numérique pourrait permettre de lutter contre les inégalités d'accès à la santé et à l'éducation, grâce aux consultations de télémédecine⁵² et à l'enseignement à distance (section 2.2.4). Les opérateurs postaux peuvent favoriser une utilisation accrue d'Internet en aidant leurs clients à faire installer et à payer des lignes de téléphone fixe et mobile haut débit (section 2.5.2) et en fournissant un accès à Internet au sein des bureaux de poste (section 2.6.2). Ils peuvent aussi proposer des produits et des services numériques sur mesure aux segments de la communauté présentant le plus grand risque d'isolement social, tels que les personnes âgées (section 2.6.2). L'inclusion numérique est facilitée par l'amélioration de la culture numérique; plusieurs opérateurs postaux proposent une formation gratuite en compétences numériques. Les postes sont également bien placées pour créer des plates-formes numériques contribuant aux interactions au sein des communautés locales, comme le montre l'application My Local Services, développée par La Poste Suisse (section 3.4.2).

L'opérateur postal népalais a rapporté que ses facteurs proposaient depuis plusieurs décennies des services de lecture du courrier aux usagers. Il s'agit d'un service informel et gratuit proposé à l'échelle nationale et considéré comme faisant partie du rôle traditionnel de la poste. Dans les montagnes qui dominent le pays, de nombreux villages sont géographiquement isolés. Pour les personnes âgées qui peuvent être illettrées ou malvoyantes, ce service de lecture du courrier peut s'avérer essentiel pour entretenir les relations avec leurs proches qui ont quitté le village pour trouver du travail. La poste népalaise insiste sur le fait que la confiance est essentielle pour la prestation de ce service; il est entendu par les usagers et par les facteurs que le contenu de ces lettres est confidentiel.

Outre les solutions innovantes mises au point pour permettre aux personnes sans adresse fixe d'avoir accès à leur courrier (section 2.3.2), d'autres services ont été créés par les postes pour aider les sans-abri. Par exemple, en

49 Article Internet publié par An Post: An Post launches new Address Point Service (www.anpost.com/Media-Centre/News/An-Post-launches-new-Address-Point-Service), 5 avril 2019.

50 Principes directeurs: accès au marché du travail des réfugiés et autres personnes déplacées de force, OIT, 2016.

51 Fiche d'information sur le site Internet de l'UIT: l'inclusion numérique pour tous (<https://www.itu.int/fr/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx>) (dernière mise à jour: avril 2020).

52 The Postal Service's Role in Delivering Wellness Services and Supplies, United States Postal Service Office of Inspector General, 2015.

Irlande, l'opérateur postal (qui exploite un réseau Internet mobile) a lancé un nouveau projet permettant à la poste et à ses clients de faire don de données mobiles à des personnes sans abri afin qu'elles puissent rester en lien avec leurs amis, leur famille et des services d'aide (section 2.5.2). En Australie, la poste apporte aussi de l'aide à The Big Issue – une ONG dont la mission est de soutenir les personnes sans domicile fixe et de les aider à trouver du travail. Les personnes qui sont sans abri, en hébergement temporaire ou confrontées à des difficultés financières peuvent s'inscrire pour vendre le magazine The Big Issue. Australian Post met à disposition des bureaux de poste situés en zone urbaine pour permettre aux vendeurs de se réapprovisionner. La poste indique que le coût associé à la prestation de ce service à caractère social est très faible.

Les postes possèdent aussi souvent un vaste patrimoine immobilier qu'elles peuvent vendre ou louer (p. ex. au Mozambique, en Slovénie et en Ouganda). Elles peuvent ainsi mettre ces locaux à la disposition d'organisations communautaires à des prix avantageux, ou proposer l'utilisation temporaire des bâtiments inoccupés à titre gracieux. La poste italienne propose un modèle pour cette approche et a pour objectif stratégique de mettre les espaces de l'entreprise à disposition pour des activités sociales/communautaires (section 4.1.1).

2.3.4

Principales considérations

Ces exemples montrent pourquoi le système postal peut-être stratégiquement important pour aider les communautés. Grâce à leur vaste portée, les réseaux postaux permettent de porter efficacement assistance aux personnes qui en ont le plus besoin, souvent pour des coûts très faibles. La technologie numérique joue un rôle important en venant appuyer bon nombre de ces services, en permettant aux personnes de se connecter aux réseaux sociaux et d'avoir accès à des ressources pour davantage participer à la vie de la communauté.

Les personnes qui ont été déplacées de force et les personnes sans domicile fixe sont souvent confrontées à des défis similaires, notamment à des difficultés d'accès à leur courrier. Un certain nombre de services déjà existants pourraient être adaptés pour aider les personnes sans adresse régulière, notamment la mise à disposition de boîtes postales personnelles ou autres facilités de collecte, et des tarifs réduits ou la gratuité de l'affranchissement. Il existe un fort potentiel d'innovation dans ce domaine, en particulier en ce qui concerne l'utilisation de services de courrier numérique et hybride.

La gestion des conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale peut s'avérer coûteuse pour les gouvernements; le système postal offre aux acteurs du développement social un moyen efficace de proposer une aide sociale et de nombreux autres services de soutien à

la communauté. Cependant, alors que certaines postes ont mis en place des accords de service plus permanents avec les gouvernements souhaitant soutenir et intégrer les plus pauvres, ces services sont plus fréquemment créés à l'initiative des opérateurs postaux eux-mêmes, ou en partenariat avec des ONG.

2.3.5

Recommandations

Les postes devraient:

tirer parti de leur savoir-faire en matière de transport pour proposer de nouveaux services publics de mobilité;

créer des services qui aideraient les personnes vulnérables à rester à leur domicile et dans leur communauté;

offrir au personnel une formation adaptée et réaliser une évaluation des risques pour les services à domicile;

proposer des tarifs réduits ou la gratuité des frais postaux pour les personnes présentant un risque élevé d'isolement social;

envisager de mettre en place des services de traduction et de lecture du courrier pour les allophones, les personnes illettrées et les personnes malvoyantes;

explorer de nouveaux moyens d'accéder à leur courrier pour les personnes sans adresse fixe;

promouvoir l'accès du public à Internet;

envisager de mettre à la disposition de la communauté des bâtiments postaux et autres actifs;

proposer des accords de service larges aux gouvernements afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'intégration sociale, d'inclusion numérique et de lutte contre la pauvreté, la malnutrition et l'absence de logement et d'emploi.

2.4



Accès aux services publics

Avec 102 pays et territoires membres de l'UPU proposant un accès aux services publics, ce type de services à caractère social est le plus fréquemment proposé par les postes. Compte tenu de la relation étroite qui a toujours existé entre les États et les postes, il est probable que ce chiffre soit sous-estimé.

Les «services gouvernementaux» (ou «services publics») ont été définis de différentes manières, mais ce terme désigne globalement des activités répondant aux besoins de la population générale et ne pouvant pas être proposées par l'économie ouverte sans le soutien du gouvernement⁵³. Ces activités sont un mécanisme essentiel grâce auquel les gouvernements peuvent tenir leurs engagements politiques ou remplir leurs obligations vis-à-vis de la population. Certaines définitions des services publics incluent des activités liées à la santé, à l'éducation, au transport et aux commodités. Toutefois, ces services sont examinés ailleurs dans le chapitre 2. Cette section se concentre plus précisément sur l'«administration publique», qui comprend divers services essentiels au fonctionnement de base de la société et qui nécessite généralement la gestion de données personnelles ou confidentielles.

La possibilité pour les personnes de recevoir le versement de leurs prestations sociales, de payer leurs impôts, de demander des attestations ou de voter peut s'avérer essentielle pour leur pleine participation à la vie de la société, et elle est centrale pour la réalisation de plusieurs Objectifs de développement durable des Nations Unies. Le fait de garantir l'accès aux services publics soutient la réalisation des objectifs 1 (Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde) et 16 (Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes). Les cibles associées à l'objectif 16 recouvrent des questions telles que l'accès à la justice pour tous, la prise de décisions inclusive et l'accès public à l'information.

Malgré la tendance à la privatisation, les postes ont gardé des liens avec les gouvernements nationaux à différents niveaux⁵⁴. De nombreux États détiennent encore totalement ou partiellement l'opérateur postal de leur pays et sont responsables de sa régulation. Grâce à leur relation avec l'État, à leurs vastes réseaux de distribution et à la densité élevée de ses points d'accès publics, les postes sont très bien placés pour proposer un accès aux services publics. Les principaux avantages pour elles sont une augmentation et une diversification de leurs revenus, une meilleure reconnaissance et une plus grande valorisation de la part de l'État, et une meilleure satisfaction de la clientèle.

Des exemples courants ou innovants de services publics proposés par les postes sont examinés ci-dessous. Le nombre de pays et de territoires membres offrant ces services est indiqué entre parenthèses.

2.4.1

Versement des prestations sociales et des pensions (60)

Un grand nombre de postes sont chargées de procéder au versement des prestations sociales aux citoyens, ce qui témoigne de leur importance pour la sécurité économique des personnes. La plupart de ces versements sont réalisés dans les bureaux de poste, mais certains sont faits au domicile des clients (p. ex. en Algérie et au Viet Nam). Certaines postes ont mis en place et étendu leurs services de distribution à domicile des paiements pendant la pandémie de COVID-19. Par exemple, en avril et en mai 2020, la poste arménienne a procédé à la distribution à domicile des pensions de retraite pour près de 90% de ses clients vulnérables⁵⁵. D'autres types de paiements à caractère social illustrent le rôle que jouent les postes dans la lutte contre la pauvreté. Au Sénégal, la poste est chargée de distribuer des fonds du Programme national de bourses de sécurité familiale aux femmes chefs de famille. Le principal objectif de ces versements est de contribuer aux dépenses liées à la scolarisation et à la santé des enfants et d'améliorer de manière plus générale le bien-être de la famille (annexe 1.8).

53 Jackson, E. A., Importance of the Public Service in achieving the UN SDGs, 2020.

54 Partnering with Government, The Postal Industry, Innovation & Opportunities Report, Vol. 1, 2016.

55 Page Web de l'UPU: La réponse numérique de HayPost à la crise de la COVID-19 (<https://spark.adobe.com/page/JBNm6OMxyXVPY/>), 2020

2.4.2

Lieux virtuels/physiques pour les demandes de pièces d'identité ou de permis (36) et distribution de documents officiels à domicile (26)

De nombreuses postes possèdent un guichet où les personnes peuvent déposer une demande de pièce d'identité ou de permis, et beaucoup complètent ce service en proposant la délivrance sécurisée de ces documents à domicile (p. ex. en Irlande et en Trinité-et-Tobago). Certaines postes ont une présence numérique sur les plates-formes des services publics, où elles peuvent être sélectionnées comme partenaire chargé de la délivrance de documents (p. ex. au Burkina Faso, au Qatar et en Tunisie).

2.4.3

Vote par correspondance et tenue du registre électoral (9)

Neuf postes ont indiqué qu'elles proposaient des services électoraux, ce qui montre le potentiel de ce secteur pour l'exercice des droits civiques et des libertés politiques. Dans le cas du vote par voie postale, il est probable que l'offre de ce service soit sous-estimée: une récente synthèse du Pew Research Center indique que 40 pays ont eu recours au scrutin par correspondance lors de leur dernière élection nationale, information fondée sur des données collectées avant la pandémie de COVID-19⁵⁶. Les services électoraux représentent une bonne occasion pour les postes de mettre à profit leurs compétences en matière de distribution sécurisée d'informations sensibles. Depuis que la pandémie de COVID-19 a éclaté, de nombreux États des États-Unis d'Amérique ont élargi leurs options de vote par correspondance⁵⁷. Les innovations mises en œuvre par La Poste Suisse illustrent les possibilités numériques dans ce domaine: des services de vote électronique sont mis au point pour permettre aux citoyens de voter depuis leur ordinateur, leur smartphone ou leur tablette⁵⁸. À Maurice, en Nouvelle-Zélande et au Tchad, les postes jouent aussi un rôle dans l'inscription des électeurs sur les listes électorales.

2.4.4

Centres/guichets administratifs locaux dans les bureaux de poste (10)

Alors que de nombreuses postes offrent un accès à un certain nombre de services publics dans les bureaux de poste ou sur leur site Internet, quelques-unes participent davantage à la chaîne de valeurs de ce service. Elles mettent par exemple un espace au sein des locaux de l'opérateur postal à la disposition de bureaux administratifs, ou accueillent un guichet spécial proposant directement des services publics (p. ex. à Chypre et en République unie de Tanzanie). Les postes appartenant à cette catégorie ont présenté des éléments démontrant un transfert important de la prestation de services publics vers les bureaux de poste. Une autre variante de ce système est l'installation de terminaux dédiés dans les bureaux de poste. En Mongolie, les citoyens utilisent ces terminaux pour accéder à des informations personnelles telles que leur historique d'allocations sociales, cet accès étant protégé par la reconnaissance digitale. Les postes brésilienne et uruguayenne mettent en avant les avantages liés à l'inclusion de guichets administratifs au sein des bureaux de poste pour lutter contre les inégalités. Si ce service n'était pas proposé, les habitants de zones reculées devraient dépenser des sommes élevées pour se déplacer jusqu'aux centres administratifs régionaux.

2.4.5

Paiement d'amendes ou de taxes (25), immatriculation de véhicules, assurance, examen de conduite (16) et délivrance d'extrait de casier judiciaire (11)

Plusieurs autres services administratifs publics nécessitent la gestion d'informations personnelles confidentielles ou sensibles. En Grèce, les citoyens peuvent s'acquitter de taxes routières, de leurs impôts sur le revenu et de leurs cotisations d'assurance en se rendant au bureau de poste. La Poste Suisse propose un service payant permettant aux

56 Article Internet du Pew Research Center: From voter registration to mail-in ballots, how do countries around the world run their elections? (www.pewresearch.org/fact-tank/2020/10/30/from-voter-registration-to-mail-in-ballots-how-do-countries-around-the-world-run-their-elections/), 30 octobre 2020.

57 The U.S. Postal Service and Emergency Response: A History of Delivering for the American Public, rapport du RISC no RISC-WP-20-006, USPS Office of Inspector General, 2020.

58 Page relative au vote électronique sur le site Internet de La Poste Suisse (<https://www.post.ch/fr/solutions-commerciales/vote-electronique/la-solution-de-vote-electronique-pour-les-cantons>).

citoyens de demander un extrait de leur casier judiciaire. La Poste française a mis en place un service peu courant en permettant à ses clients de passer l'examen du code de la route au sein du bureau de poste de leur secteur⁵⁹.

2.4.6

Autres services publics innovants

Parmi les autres exemples, on peut citer l'assistance à la demande de visas de tourisme (p. ex. Grenade et Israël), la délivrance d'extraits de registre de propriété ou de registre commercial (Slovaquie) et la distribution à domicile/le retour sécurisés de documents de recensement (États-Unis d'Amérique).

2.4.7

Principales considérations

La pandémie de COVID-19 a été l'occasion pour les postes de soutenir davantage la sécurité économique des individus et leurs capacités de participer aux processus démocratiques. Certains de ces services pourront continuer de présenter un grand intérêt pour la population après la pandémie, compte tenu de leur praticité, et constituer une source de revenus supplémentaire pour les postes.

De nombreux services publics dépendent d'infrastructures numériques de grande qualité. L'importance de disposer d'une interface efficace entre les systèmes informatiques de l'opérateur postal et de l'État a été soulignée par plusieurs Pays-membres, malgré les difficultés que cela entraîne. De la même manière, certains services nécessitent l'intégration de systèmes numériques au sein du réseau postal physique. L'association du contact direct avec le public (dans les bureaux de poste et à domicile) et des processus numériques (demandes de document, recherches dans des bases de données, virements bancaires) élargit l'éventail des services à caractère social que les postes peuvent proposer.

La confiance joue un rôle particulièrement important dans la prestation de services publics. Grâce à leur activité principale de distribution de lettres et de colis, de nombreuses postes se sont positionnées comme des intermédiaires de confiance pour le transfert de données et de biens privés. Ces postes sont donc bien placées pour prendre en charge la gestion d'informations confidentielles ou sensibles concernant les individus.

Cependant, l'inclusion des services publics dans l'offre de services des postes comporte également des risques pour leur réputation, si la sécurité des informations venait à être compromise⁶⁰.

2.4.8

Recommandations

Les postes devraient se mettre en lien avec différents ministères pour mieux comprendre leurs besoins.

Les postes devraient réfléchir à la manière d'utiliser leurs infrastructures sociale, physique et numérique pour proposer de nouveaux services publics et repérer les lacunes importantes à combler concernant les capacités.

Les postes devraient envisager d'inclure la capacité de fournir des services publics dans leurs stratégies de transformation numérique.

Les gouvernements devraient régulièrement réfléchir aux possibilités d'utiliser les postes pour améliorer efficacement l'accès du public aux services administratifs, en particulier ceux qui permettent de réduire la pauvreté et les inégalités.

Les gouvernements sont encouragés à inclure officiellement les postes dans leur cadre global de prestation des services publics en élaborant des politiques qui reconnaissent et définissent les rôles spécifiques des postes dans ce cadre.

Les gouvernements devraient veiller à ce que les politiques socialement orientées (protection sociale, éducation, santé, etc.) soient alignées afin de favoriser une action coordonnée entre les postes et les autres acteurs.

59 Page Web de la Poste française sur ce service (www.laposte.fr/tous-les-services/conseils-pratiques/passer-le-code-de-la-route).

60 Page Web sur le Cadre de cybersécurité de l'UPU (www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Digital-Services/UPU-CYBERSECURITY-FRAMEWORK).

Les gouvernements pourraient envisager de sous-traiter aux postes la prestation de services à caractère social spécifiques, ce qui représenterait un moyen plus durable de financer ces services grâce à des mécanismes de financement de base.

2.5



Déchets, recyclage, énergie et services

Il est ressorti du questionnaire que les postes de 73 pays et territoires membres de l'UPU proposaient des services visant à réduire les déchets, accroître le recyclage, améliorer l'efficacité énergétique et favoriser la mise en relation avec les services recherchés. Des exemples classiques ou innovants de ces services sont examinés ci-dessous. Le nombre de pays et territoires membres proposant ces types de services est indiqué entre parenthèses.

2.5.1

Déchets et recyclage (7)

Les Objectifs de développement durable des Nations Unies encouragent la gestion saine de l'ensemble des déchets tout au long de leur cycle de vie (cible 12.4) et la limitation de la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation (cible 12.5). La gestion, le recyclage et la réutilisation des déchets entrent en général dans la définition des services environnementaux; pourtant, la valeur sociale d'une économie plus circulaire peut être considérable⁶¹. Par exemple, alors que les personnes choisissent de plus en plus de recycler (ou sont obligées de le faire), certaines peuvent avoir des difficultés à le faire en raison de l'espace de stockage limité dont elles disposent chez elles, de l'absence de collecte à domicile organisée par leur commune ou une entreprise privée, ou de l'absence de sites publics locaux de recyclage.

Le fait de maintenir des ressources de valeur en circulation dans l'économie peut également satisfaire les consommateurs qui recherchent des modes de vie plus durables, contribuer à apporter de nouvelles compétences sur le marché du travail et réduire le taux de chômage au niveau régional. Les postes sont bien placées pour répondre à cette demande en proposant des services de réparation (ou en étant partenaires de ces services) et en partageant des initiatives.

La collecte générale de déchets plus volumineux à des fins de recyclage, tels que le plastique, le verre et le carton, est un service pratique proposé par certaines postes. Elle peut être considérée comme essentielle pour les personnes vivant dans des zones reculées ou ayant des problèmes de mobilité. Par exemple, en Australie, les bureaux de poste de certains États servent de points de collecte pour les contenants en plastique et en verre. Dans le cadre d'un plan à l'initiative du Gouvernement, ces bureaux de poste sont rémunérés en fonction du nombre de contenants collectés et bénéficient d'un trafic piéton accru. La Poste Suisse pilote également un ensemble de services de recyclage et de réutilisation dans le cadre d'une initiative plus vaste de promotion de la transition vers une économie circulaire. Ces services incluent la collecte de capsules de café usagées et de bouteilles en plastique directement au domicile des clients ainsi que la livraison de produits loués sur la plate-forme Sharely. Certains types de déchets présentent un risque particulièrement élevé pour la santé et la sécurité de la population s'ils ne sont pas éliminés correctement. Par exemple, les piles et batteries contiennent des substances toxiques ou corrosives qui sont potentiellement dangereuses si elles s'écoulent, et certaines peuvent exploser ou provoquer un incendie si elles sont endommagées. D'autres déchets, tels que les médicaments non utilisés (2.1.1) peuvent entraîner un empoisonnement accidentel s'ils ne sont pas éliminés convenablement. Ces conséquences ne se limitent pas aux foyers ou aux autres locaux où ce type de déchets est produit; les risques existent aussi sur les sites de traitement des déchets, les sites d'enfouissement et les décharges sauvages. On trouve des exemples de services de collecte de piles et batteries usagées dans des bureaux de poste (en vue de leur recyclage) à la section 3.2.2 (Maurice) et en annexe 1.7 (Macao, Chine). Les bureaux de poste sont bien placés pour proposer des services de collecte de déchets recyclables compte tenu de leur vaste réseau et de leur capacité croissante en matière de logistique inverse (grâce au commerce électronique)⁶².

61 Padilla-Rivera, A., Russo-Garrido, S., & Merveille, N., Addressing the Social Aspects of a Circular Economy: A Systematic Literature Review. Sustainability, 12(19): 7912, 2020.

62 Riding the Returns Wave: Reverse Logistics and the U.S. Postal Service, United States Postal Service Office of Inspector General, 2018.

2.5.2

Services et efficacité énergétique (72)

Les Objectifs de développement durable des Nations Unies encouragent l'accès universel à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable (cible 7.1); un meilleur accès aux technologies de l'information et de la communication (cible 9.c) et un accès universel et équitable à une eau potable sûre, à un coût abordable (cible 6.1). Les postes proposent divers services qui soutiennent la réalisation de ces objectifs, parmi lesquels l'enregistrement des clients auprès des fournisseurs de services, le relevé de compteurs, ou l'établissement et le paiement des factures. Par exemple, de nombreuses postes participent à la vente de smartphones et d'abonnements Internet mobile (au Luxembourg et au Viet Nam). Le soutien à l'accès du public à Internet est un service à caractère social important que les postes sont bien placés pour offrir, en permettant à chacun d'avoir accès à des informations et à une assistance qui améliore directement sa qualité de vie. Malgré une croissance stable, on estime qu'à peine 53,1% de la population mondiale ont utilisé Internet en 2019, taux qui tombe à 19% dans les pays les moins avancés⁶³. Outre le fait qu'elles facilitent l'accès à Internet, les postes peuvent contribuer à connecter les personnes qui ont le plus besoin d'aide. Par exemple, en Irlande, l'opérateur postal propose un service qui permet aux utilisateurs de son réseau Internet mobile (An Post Mobile) de faire don de données mobiles aux sans-abri; grâce à cela, ces derniers peuvent rester en lien avec leurs amis, leur famille et les services d'aide. Au travers de groupes de discussion, la poste a pu se rendre compte que, même si une majorité de sans-abri possèdent un smartphone, peu d'entre eux ont les moyens d'acheter du crédit. Elle a également observé que beaucoup de ses clients An Post Mobile n'utilisaient pas tout le volume de données qui leur est alloué chaque mois. La solution, The Shared Network, est un service qui permet aux clients de faire don de leurs données non utilisées aux sans-abri ou aux personnes vivant en hébergement temporaire⁶⁴, qui peuvent accéder à ces données grâce à des cartes SIM distribuées par des organisations caritatives.

L'amélioration de l'accès aux énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique des habitations et des biens comporte des avantages sociaux multiples. Elle permet d'accroître la sécurité énergétique des individus, de réduire les coûts et d'améliorer le confort thermique. Un petit nombre de postes ont commencé à offrir des services dans ce secteur. Par exemple, la poste béninoise propose à la vente une gamme de produits à énergie solaire, parmi lesquels des lampes à LED et des chargeurs de téléphones portables. L'opérateur veille à ce que ces produits soient accessibles au plus grand nombre; les achats en gros en vue d'une revente au détail sont interdits, de nombreuses options de paiement sont proposées et les produits peuvent être livrés sur tout le territoire. En Irlande, la poste a créé un portail en ligne pour aider les personnes qui cherchent à améliorer l'efficacité énergétique de leur habitation (annexe 1.9). Cette plate-forme, nommée Green Hub, propose gratuitement des informations sur les mesures d'amélioration de l'habitat, les coûts et subventions associées et une offre d'accès à des entreprises et à des financements à bas coût⁶⁵. Alors que la pression internationale pour réduire les émissions de gaz à effet de serre augmente, les postes auront davantage l'occasion d'être partenaires des acteurs du développement durable en sensibilisant le public à ces technologies et à ces pratiques, et en proposant l'accès aux principaux produits et financements disponibles.

2.5.3

Principales considérations

Lorsque les possibilités de recyclage qui s'offrent à la population sont limitées, les postes sont bien placés pour proposer ce type de services pour le compte de leur commune. Cependant, leur offre dépendra de la capacité des facteurs de collecter les déchets, et de l'existence d'installations locales de recyclage. Une stratégie raisonnable consisterait pour les postes à mettre en place dans un premier temps des services de recyclage pour les petits déchets (p. ex. piles ou médicaments non utilisés). Cependant, ce service soulève un certain nombre de problèmes en matière de santé, de sécurité et de droit qu'il convient d'examiner attentivement; le personnel postal ne doit à aucun moment être mis en danger.

Les avantages qui découlent d'un accès plus large du public à Internet, et le rôle des postes dans le déploiement de la technologie 5G (réseaux sans fil de cinquième génération), sont soulignés dans un récent rapport publié par USPS⁶⁶. Parmi les possibilités qui s'offrent aux postes, on peut citer l'hébergement de l'infrastructure 5G dans les bâtiments

63 Measuring digital development: Facts and figures, UIT, 2019.

64 Article Web publié par An Post: An Post launches The Shared Network (www.anpost.com/Media-Centre/News/An-Post-launches-The-Shared-Network).

65 Site Web du portail Green Hub d'An Post (www.anpost.com/Green-Hub).

66 Next Generation Connectivity: Postal Service Roles in 5G and Broadband Deployment, USPS Office of Inspector General, 2020.



postaux, le développement des bureaux de poste comme centres numériques pour l'accès au Wi-Fi et le recours aux véhicules postaux pour collecter des données spatiales de haute résolution sur la qualité du réseau.

2.5.4

Recommandations

Les postes devraient:

se **concerter** avec les municipalités pour connaître leurs besoins en matière de recyclage et d'élargissement de l'économie circulaire, et les encourager à utiliser et à investir dans l'infrastructure postale pour collecter des matériaux recyclables;

étudier les solutions qui permettraient de répondre à la demande des consommateurs souhaitant avoir un mode de vie plus durable, notamment la collecte d'objets à réparer en vue de leur redistribution;

prévoir une capacité de collecte des objets recyclables à domicile lors de l'élaboration de solutions de logistique inverse pour le commerce électronique;

En Irlande, la poste a mis en place un service qui permet à ses clients de faire don de données mobiles Internet aux sans-abri; ainsi, ces derniers peuvent rester en lien avec leurs amis, leur famille et les services d'aide.

Crédit image: An Post.

consulter les fournisseurs d'énergie pour connaître leurs besoins, et les encourager à envisager de recourir aux postes pour la vente de produits, le relevé de compteurs et l'établissement et le paiement de factures;

étudier les possibilités pour améliorer l'accès du public à Internet;

étudier les possibilités pour sensibiliser le public aux technologies et aux services d'amélioration de l'efficacité énergétique, et proposer des services connexes aux retombées sociales positives;

2.6



Données et technologies

Il est ressorti du questionnaire que les postes de 78 pays et territoires membres de l'UPU proposaient des services à caractère social axés sur les données et les technologies (en plus de ceux cités dans les sections 2.1, 2.4 et 2.5). Des exemples classiques ou innovants de ces services sont examinés ci-dessous. Le nombre de pays et territoires membres proposant ces types de services est indiqué entre parenthèses.

2.6.1

Collecte et diffusion d'informations (27)

«Pour de nombreux habitants, la poste est le seul canal d'informations essentielles en matière d'éducation, de santé et de sécurité⁶⁷.»

Le contact régulier existant entre le personnel postal et le public permet de diffuser des informations pertinentes pour la qualité de vie des personnes, mais aussi de collecter des données pour le compte de partenaires du développement social.

Améliorer l'accès aux informations détenues par les autorités publiques (cible 16.10 des Objectifs de développement durable) peut être utile pour la réalisation de nombreux Objectifs de développement durable, tels qu'une meilleure inclusion sociale et des institutions plus responsables. Les postes sont des sources fiables d'informations émanant du gouvernement, jouant le rôle d'interfaces sociales, physiques et numériques avec le public (section 4.3). Il est ressorti de l'étude que les opérateurs de 22 pays et territoires membres soutenaient des campagnes de sensibilisation relatives à des questions sociales spécifiques, diffusaient des informations relatives aux élections ou jouaient le rôle de centre d'information publique (section 3.2.3). Par exemple, la poste saoudienne propose de nombreux services d'aide pour les personnes qui participent aux pèlerinages de La Mecque (annexe 1.6). Certaines postes diffusent également des informations pour le compte d'ONG: les bureaux de poste bulgares affichent des messages de sensibilisation aux risques de la traite des personnes au nom de la fondation Animus Association (annexe 1.4). En raison de la pandémie de COVID-19, les postes ont été davantage sollicités pour

«Pour de nombreux habitants, la poste est le seul canal d'informations essentielles en matière d'éducation, de santé et de sécurité.»

Bishar A. Hussein, Directeur général de l'UPU

diffuser les messages de leur gouvernement, notamment en distribuant des brochures de conseils au domicile des citoyens (p. ex. au Bangladesh, en Finlande et au Royaume-Uni).

Le rôle actuel des postes en matière de collecte de données pour soutenir le développement social est relativement limité, à l'exception de certains services liés à l'administration publique ou à la santé (sections 2.1 et 2.4). Les signalements relatifs à la sécurité publique sont un service proposé par quatre postes seulement, pourtant dans des zones où les services de distribution à domicile sont répandus; le potentiel de signalement par les facteurs des infractions et des accidents dont ils sont témoins est considérable. Cependant, il convient de reconnaître que la surveillance de la population risque de nuire à la confiance accordée aux postes et à leur réputation de neutralité. Plus généralement, dans les pays où les véhicules de livraison, les boîtes aux lettres, les casiers à colis et les bureaux de poste sont nombreux, il est possible de collecter en temps réel un grand nombre de données pertinentes pour la santé et la sécurité. Un rapport de USPS publié en 2016⁶⁸ montre comment les capteurs et autres dispositifs peuvent être installés sur les infrastructures postales et utilisés pour collecter des informations sur les conditions routières (en Finlande), l'état des routes (en France) et la pollution atmosphérique (en Belgique). Les données collectées par ces services peuvent être utilisées par les acteurs de la santé et de la sécurité afin de réduire les risques de blessure ou de maladie. Ces données ont aussi une valeur commerciale, comme l'illustre Geoptis, une filiale du Groupe La Poste spécialisée dans la collecte et le traitement de données⁶⁹. En outre, les postes peuvent être mobilisées pour collecter des données sur le bien-être de la population et les besoins de changements sociaux. Par exemple, un rapport de 2015 sur les besoins en matière de suivi des progrès nationaux réalisés en vue de la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies a permis d'établir que des investissements importants étaient nécessaires dans des activités telles que

67 Déclaration de Bishar A. Hussein, Directeur général du Bureau international de l'UPU, à l'occasion de la Journée mondiale de la poste, le 9 octobre 2018.

68 The Postal Service and Cities: A "Smart" Partnership (2016), United States Postal Service Office of Inspector General.

69 Site Internet de Geoptis (<https://geoptis.fr>).

les enquêtes sur les ménages et la collecte de données géospatiales⁷⁰. Les postes devraient donc chercher à soutenir la mise en œuvre des stratégies statistiques nationales et à obtenir les financements connexes (p. ex. via une aide au développement officielle).

2.6.2

Technologie (65)

Il a été établi que les technologies de l'information et de la communication sont des outils précieux pour progresser dans la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies⁷¹. La technologie est présente dans plusieurs des services à caractère social examinés dans le chapitre 2, de la vente d'abonnements à Internet (section 2.5.2) à la numérisation des devoirs scolaires (section 2.2.4). Cette section s'intéresse aux services à caractère social qui ont une composante technologique essentielle et qui sont directement fournis par les postes. Parmi ces services, les plus courants sont des services proposés au sein des bureaux de poste tels que l'accès public à Internet et la mise à disposition d'équipements informatiques et d'impression. Par exemple, la poste mauricienne propose une aide considérable pour permettre au public d'utiliser Internet (section 3.1), et l'opérateur postal vénézuélien offre un vaste éventail de services d'impression.

La santé et l'inclusion numérique sont deux domaines dans lesquels les postes commencent à proposer des services technologiques à caractère social sur mesure. Par exemple, au Viet Nam, la poste a développé une application de cartographie numérique afin de soutenir la campagne de prévention et de contrôle de la COVID-19. Cette application permet aux citoyens d'éviter les régions à haut risque, de savoir s'ils ont pu être exposés au virus et de trouver des centres pour se faire tester. Elle a été créée pour le Comité directeur national de la lutte contre la COVID-19, qui reçoit des informations concernant le statut sanitaire, l'âge et l'historique de déplacement des utilisateurs, en partenariat avec le Ministère de l'information et des communications et le Ministère de la santé vietnamiens, ainsi que l'Université d'ingénierie et de technologie de Hanoi⁷².

En France, La Poste propose une tablette et des services associés pour aider les personnes âgées à utiliser Internet pour maintenir le lien avec leur famille et leurs amis. Le service d'abonnement mensuel inclut une interface simplifiée, une assistance en ligne et des tutoriels. Au Japon, la poste est aussi désireuse d'explorer le rôle que la technologie peut jouer pour aider les personnes âgées. Par exemple, le potentiel lié à l'offre d'iPads aux seniors et d'applications sur mesure a été largement testé en 2015. Des difficultés ont été repérées dans la manière dont les personnes âgées utilisent le matériel et le logiciel; l'opérateur postal évalue actuellement le recours à l'intelligence artificielle et à la reconnaissance vocale afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

2.6.3

Principales considérations

La pandémie de COVID-19 a mis en lumière de multiples manières le caractère essentiel des postes, notamment leur capacité de diffuser des informations de sécurité publique et de collecter des données auprès de la population. Les données de fine résolution s'avèrent cruciales pour la gestion et la limitation des effets sociaux de la pandémie et seront capitales pour la création de nouveaux services destinés à accélérer la réalisation des Objectifs de développement durable⁷³. Malgré tout ce qu'elles ont réussi à mettre en œuvre dernièrement, les postes doivent encore argumenter plus solidement auprès des parties prenantes en faveur d'une offre de services de données à caractère social. Pour cela, elles doivent notamment souligner l'ampleur, la régularité et la densité des possibilités de collecte de données qui s'offrent à elles; la grande confiance et le lien étroit qui existent entre la population et la poste, et la valeur potentielle de toutes les données collectées et analysées.

70 Data for Development: A Needs Assessment for SDG Monitoring and Statistical Capacity Development, Sustainable Development Solutions Network, 2015.

71 Fiche d'information publiée sur le site Internet de l'UIT: Les TIC au service des Objectifs de développement durable des Nations Unies (<https://www.itu.int/web/pp-18/fr/backgrounder/icts-to-achieve-the-united-nations-sustainable-development-goals>) (dernière mise à jour: février 2019).

72 Partenariats contre la pandémie, UPU (<https://spark.adobe.com/page/OdUKk0ezybJFk/>), 2020.

73 Rapport sur les Objectifs de développement durable 2020, DAES.



Crédit image: An Post.

Les postes possèdent aussi un fort potentiel de création de nouveaux services et de nouvelles technologies pour aider les personnes qui ont des revenus faibles, qui sont sans domicile ou qui n'ont pas d'adresse fixe. Par exemple, elles peuvent prendre part à des initiatives visant à améliorer l'accès au numérique pour les réfugiés⁷⁴. En outre, les progrès réalisés dans les domaines de l'adressage numérique et des pièces d'identité biométriques peuvent donner lieu à de nouveaux services qui permettraient aux personnes d'accéder aux services postaux à caractère social de manière plus souple et plus sûre. Là où les postes détiennent et gèrent des informations relatives aux adresses, ces informations et tous les outils de normalisation pourraient être partagés avec les acteurs du développement social, par exemple pour aider les services de santé à mettre à jour les dossiers médicaux⁷⁵ et rendre les systèmes d'itinéraires des services d'urgence plus efficaces.

2.6.4

Recommandations

Les postes devraient:

consulter les acteurs du développement social pour connaître leurs besoins et les encourager à utiliser l'infrastructure postale et à investir dans celle-ci à des fins de collecte et de diffusion d'informations;

exploiter au maximum leurs canaux de communication pour diffuser des messages de santé et de sécurité publiques;

accorder la priorité à la protection et à la sécurité des données pour tous les services nécessitant la collecte ou la gestion d'informations;

inclure explicitement le renforcement des capacités en matière de services à caractère social dans les stratégies de transformation numérique;

mobiliser les capacités existantes de collecte et de gestion des données (p. ex. pour la cartographie et les systèmes d'itinéraires);

examiner les possibilités relatives à la santé et à l'inclusion numérique en particulier;

envisager l'installation de capteurs environnementaux lors de l'amélioration des infrastructures fixes (casiers à colis) et mobiles (vélos ou fourgons);

chercher à soutenir la mise en œuvre des stratégies nationales de statistique par la collecte de données sociales et environnementales, et à bénéficier de tout financement connexe;

participer aux initiatives nationales dans le domaine du numérique, en particulier celles qui visent à utiliser les technologies de l'information et de la communication pour faire progresser les Objectifs de développement durable.

74 Site Internet de l'UNHCR sur l'accès au numérique pour les réfugiés (www.unhcr.org/innovation/connectivity-for-refugees/).

75 Partnering for Health: Potential Postal Service Roles in Health and Wellness, United States Postal Service Office of Inspector General, 2021.

Les prestataires de services expérimentés à la loupe

Certaines postes, qui proposent de multiples services depuis plusieurs décennies, ont acquis une grande expérience de l'offre de services postaux à caractère social. Le présent chapitre a pour objectif de montrer comment les postes se sont approprié le concept d'offre variée de services à caractère social, et d'explorer leurs motivations. Les exemples présentés ici sont davantage détaillés que dans le chapitre 2. Des entretiens avec des cadres supérieurs des services postaux concernés viennent illustrer les principales stratégies, politiques et considérations pratiques.

Les pages qui suivent traitent surtout de la poste mauricienne et de La Poste Suisse. Il convient cependant de garder à l'esprit que de nombreuses autres postes ont une grande expérience de la prestation de services à caractère social (p. ex. Australie, Bangladesh, France, Irlande, Liban et Fédération de Russie).

3.1

Mauritius Post – Entretien avec Giandev Moteea, Directeur général

Principale motivation de l'offre de services à caractère social

«Les services à caractère social offerts par Mauritius Post sont le résultat de nombreux facteurs culturels, historiques et stratégiques. Premièrement, Mauritius Post est une institution respectée qui célébrera son 250^e anniversaire en 2022. La fourniture d'un service universel a toujours été la priorité pour la poste mauricienne, et les bureaux de poste des zones rurales occupent traditionnellement une place élevée au sein de la communauté. Deuxièmement, en 2003, Mauritius Post est devenu une entreprise privée (détenue par l'État) consciente que la réussite commerciale ne peut être atteinte sans maintenir des liens forts avec la communauté. D'une part, la privatisation de Mauritius Post a donné aux cadres postaux une plus grande marge de manœuvre; les nouveaux services à caractère social et initiatives peuvent désormais être présentés à la Direction et mis en œuvre sans tarder. D'autre part, il existe un plus grand besoin d'apporter une justification commerciale à toute activité en lien avec la responsabilité sociale de l'entreprise, car les défis propres au secteur postal ont des répercussions sur les excédents d'exploitation.»

Argument commercial, stratégie et financement

«Ces services peuvent être considérés comme une source de revenus ou de pertes. Pour ceux qui génèrent du revenu direct, l'intérêt commercial apparaît clairement; ils contribuent à la croissance et à la diversification des recettes postales. Pour les services à caractère social qui se révèlent déficitaires, il est important de prendre du recul. Sur le court terme, ces services peuvent favoriser la vente croisée d'autres services sources de revenus. Sur le plus long terme, ils peuvent aider Mauritius Post à toucher et fidéliser une nouvelle génération de jeunes clients. Par exemple, nos centres de services numériques mettent à la disposition du public de l'équipement informatique et un accès à Internet, ce qui contribue à attirer les plus jeunes dans les bureaux de poste et à nouer une relation durable avec eux.»



«La confiance est essentielle. La confiance accordée à la poste par les citoyens est un atout très précieux pour Mauritius Post.»

M. Giandev Moteea, Directeur général

Crédit: Mauritius Post

«Notre stratégie consiste avant tout à montrer les bureaux de poste comme des points communautaires et à nouer des partenariats solides; nos relations avec les ministères, les organisations caritatives, les ONG et les entreprises privées sont excellentes. En outre, chaque année nous consacrons des ressources à la responsabilité sociale de l'entreprise, notamment pour apporter un appui aux services à caractère social au travers de différents canaux.»

«Mauritius Post ne reçoit pas d'aide gouvernementale, mais tire des revenus de contrats signés avec des ministères pour se charger en leur nom de la prestation de services à caractère social (p. ex. versement des retraites). Comme expliqué précédemment, certains services à caractère social sont une source de revenus directs pouvant être utilisés pour soutenir d'autres services. La réduction appliquée aux taxes gouvernementales constitue une autre source de financement importante des initiatives sociales. Mauritius Post peut ainsi réduire les taxes sur ses profits de 17 à 15%, à condition que les 2% de marge soient investis dans des projets en lien avec la responsabilité sociale de l'organisation.»

Défis pratiques

«Nous recueillons les commentaires des membres du personnel de Mauritius Post et de notre clientèle de manière directe ou sur les réseaux sociaux. Dans certains cas, nous collectons également des statistiques, par exemple le nombre de participants à des événements communautaires ou à une collecte de sang. Cependant, parce que les retombées de certains services à caractère social sont moins concrètes que d'autres, il est compliqué de définir des cibles mesurables. Notre réseau de partenaires fait souvent émerger des idées de nouveaux services. Par exemple, le Gouvernement a fait la promotion de politiques de lutte contre la fracture numérique, qui ont donné naissance au projet de mise en place d'un accès à Internet dans nos bureaux de poste (désignés pour être des centres de services numériques). Nous recevons aussi régulièrement des demandes de parrainage; nous y répondons en fonction des excédents de l'exercice en cours.»

«La confiance est essentielle. La confiance accordée à la poste par les citoyens est un atout précieux pour Mauritius Post. Nous continuons d'offrir des services financiers de base qui permettent aussi une meilleure inclusion financière. L'offre de services à caractère social est le prolongement du soutien que nous avons toujours apporté à la communauté, et contribue à faire vivre l'image de la poste comme une institution de confiance. Cette façon de renforcer la confiance des clients génère des bénéfices pour tout un éventail d'autres services postaux et non postaux proposés par Mauritius Post.»

«Les budgets doivent être respectés. Nous avons veillé à ce que notre offre de services à caractère social ne s'étende pas trop rapidement, de manière à pouvoir garantir leur prestation ininterrompue et sur le long terme. Certains de nos services impliquent de travailler avec des clients exposés à la maladie; les risques menaçant la santé et la sécurité de nos employés ne doivent pas être pris à la légère. De la même manière, pendant le confinement contre la COVID-19 qui a duré deux mois, la distribution à domicile des versements en espèces des pensions aurait pu représenter un risque pour nos agents et nos facteurs. La solution a été de respecter la distanciation sociale et de travailler avec la police pour améliorer la sécurité, même si c'est la poste qui a été responsable d'apporter un tel soutien.»

Principaux facteurs de réussite

«Le point de départ essentiel de beaucoup de services a été de nouer des relations et des partenariats solides, de faire perdurer la réputation historique de la poste et d'obtenir l'engagement des partenaires sur le long terme (p. ex. de la part de l'organisation de don du sang, pour l'entretien du matériel et la participation aux coûts opérationnels).»

«Prendre appui sur nos atouts existants, c'est-à-dire la confiance de notre clientèle, l'infrastructure postale et notre réseau de partenaires, a été particulièrement important.»

«Les membres du personnel de Mauritius Post suivent déjà une approche axée en priorité sur la clientèle, mais il faut tout de même entretenir leur motivation. Pour cela, nous mettons en avant des valeurs humanitaires, comme faisant partie intégrante de notre culture de travail, et nous sollicitons les responsables d'équipe et les délégués syndicaux pour connaître leur opinion.»

3.2

Mauritius Post – Exemples de services à caractère social

Mauritius Post propose une large gamme de services à caractère social; 12 exemples sont cités en annexe 2, parmi lesquels les consultations médicales, le recyclage, les campagnes publiques d'information, le versement de prestations sociales, le paiement de factures et la livraison de matériel pour les personnes malvoyantes.



Mauritius Post propose une large gamme de services à caractère social, parmi lesquels les consultations médicales, le recyclage, les campagnes publiques d'information, le versement des prestations sociales, le paiement de factures et la livraison de matériel pour les personnes malvoyantes.

Crédit: Mauritius Post



3.2.1

Don de sang par le grand public

Depuis 2008, Mauritius Post met à disposition ses bureaux de poste gratuitement pour accueillir des opérations de don du sang à destination du grand public. Ces opérations, qui ont lieu plusieurs fois par an dans un grand nombre de régions, sont organisées en collaboration avec le Ministère de la santé et du bien-être et l'association du don du sang. La poste apporte également un appui logistique et fait la promotion des opérations dans ses bureaux de poste, dans des publicités diffusées à la télévision et en ligne sur les réseaux sociaux. L'offre de ce service est motivée par le soutien apporté au Gouvernement, l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et de l'image publique de la poste ainsi que l'exécution d'engagements de responsabilité sociale de l'organisation.

3.2.2

Collecte de petits objets et de déchets spéciaux pour recyclage

Mauritius Post offre un service de collecte de petits articles tels que les piles, les téléphones portables vieux ou abîmés, les enveloppes et les soutien-gorge usés. Certains de ces articles exigent un processus particulier pour garantir leur recyclage dans des conditions respectueuses des personnes et de l'environnement. Mauritius Telecom a lancé le service de collecte de piles, de petites batteries et de téléphones portables obsolètes en s'associant à la poste pour profiter de son vaste réseau de locaux sûrs et très fréquentés, répartis dans tout le pays. Les coûts engendrés par l'offre de ce service pour la poste ont été minimes: des bornes de collecte ont été installées dans les bureaux de poste, Mauritius Telecom se chargeant de les vider pour permettre leur élimination sans risque.

3.2.3

Le bureau de poste comme centre d'information publique

Les bureaux de poste sont utilisés pour diffuser les informations du Gouvernement auprès du grand public et également pour collecter des informations pour le compte du Gouvernement. Les campagnes de sensibilisation ont porté sur des thèmes de santé, comme le VIH/sida, ou sur la lutte contre la corruption. La poste aide aussi certains organismes, comme la Commission électorale en consignnant les changements d'adresse des citoyens pour tenir à jour le registre électoral. De manière générale, ces services ont un coût relativement faible (ils peuvent par exemple nécessiter de fournir de l'espace pour l'affichage dans les bureaux de poste, ou de mener des activités de marketing). De manière générale, Mauritius Post prend en charge les coûts liés aux campagnes nationales favorisant le bien-être de la population auxquelles il participe. En revanche, certains services fournis aux ministères leur sont facturés.

3.3

La Poste Suisse – Entretien avec Martin Fuchs, responsable Digital Health

Principales motivations de l'offre de services de santé numériques

«En 2014, l'unité de fonction Développement et innovation de La Poste Suisse a saisi une opportunité afin d'aider ses clients en leur proposant un accès numérique à leur dossier médical. La plate-forme Post E-Health, dont le double objectif est de satisfaire la clientèle et de générer du profit, est née de cette démarche. Par la suite, Digital Health a été renforcé jusqu'à constituer une nouvelle unité de fonction de La Poste Suisse, opérationnelle depuis le 1er janvier 2021. L'unité de fonction Développement et innovation souhaite proposer des services qui appliquent le respect du secret de la correspondance au monde numérique. L'unité Digital Health, qui gère déjà la plate-forme E-Health, développe en parallèle un éventail de services connexes de gestion de projet, de sécurité des données et d'appui à la clientèle.»

Plate-forme Post E-Health – Vue d'ensemble

«En 2017, une loi fédérale a instauré le droit de chacun à accéder à son dossier médical au format numérique et à en accorder l'accès aux professionnels de la santé. Le dossier électronique du patient a pour but d'améliorer le partage de données entre les acteurs des soins de santé pour améliorer la qualité du traitement des patients. Les hôpitaux, les cliniques de rééducation, les laboratoires, les centres de soins et les maisons de retraite, les cabinets médicaux et les pharmacies génèrent chaque année des millions de documents contenant de précieuses informations sur les soins reçus par les patients, leurs résultats d'examen et les traitements administrés. La Poste Suisse a créé un portail électronique accessible par Internet sur lequel les patients et les prestataires de soins de santé autorisés peuvent consulter les informations contenues dans le dossier électronique du patient et ajouter de nouvelles données.»



«À terme, la poste pourrait devenir un vaste prestataire de services de soutien aux modes de vie. La poste pourrait alors jouer un rôle central en aidant ses clients à gérer leurs données sensibles, quelles qu'elles soient.»

M. Martin Fuchs, responsable Digital Health

Crédit: La Poste Suisse SA.

«Le patient est placé au centre de cette démarche, qui s'inscrit dans l'évolution à plus grande échelle de la stratégie en matière de santé publique vers une plus grande participation des citoyens aux décisions relatives à leur santé. L'idée est la suivante: lorsque les patients s'engagent à adopter un style de vie plus sain et à partager leurs informations médicales, leurs dépenses ont tendance à baisser et la qualité de leur santé s'améliore.»

Proposition de valeur et argumentaire commercial

«Le système fédéral suisse a contribué à la fragmentation de l'infrastructure sanitaire, et La Poste Suisse s'est positionnée comme un prestataire de services de transmission de données neutre. La Poste a su voir une occasion de générer du revenu en offrant des services gérés à des organismes de santé régionaux chargés de veiller à ce que les patients puissent accéder à leurs données de santé.»

«La plate-forme E-Health de La Poste offre de nombreuses possibilités d'amélioration de la chaîne de valeur en recueillant le volume croissant de données générées par les avancées technologiques dans le secteur de la santé. Les informations pourraient par exemple inclure le numéro de série d'un implant prothétique. Les solutions et services de La Poste pourraient permettre de collecter ce numéro de série et de l'associer à l'implant. L'objectif consiste à ajouter des services additionnels prenant appui sur l'activité centrale de gestion des données de santé. La valeur ajoutée réside dans la possibilité pour La Poste d'améliorer l'interopérabilité entre sa plate-forme E-Health, les dispositifs médicaux (p. ex. les objets connectés de santé) et les bases de données des différents acteurs de la santé. À l'heure actuelle, la moitié des régions de Suisse ont souscrit à ce service.»

Considérations stratégiques

«La Poste garantit le respect du principe établi du secret de la correspondance et l'applique au monde numérique. Elle s'appuie pour cela sur son expérience en tant que prestataire de confiance pour l'acheminement d'informations sensibles en offrant des solutions numériques innovantes aux entreprises, aux organismes publics et aux citoyens pour leur permettre d'échanger des données confidentielles par l'intermédiaire d'un prestataire suisse de confiance. La gestion des données de santé est donc un domaine de diversification logique pour La Poste, qui peut compter sur le haut niveau de confiance que lui accorde déjà sa clientèle pour la fiabilité de sa distribution d'envois postaux, et sur son expertise interne en matière de solutions numériques. En outre, consciente de la nécessité de bénéficier des connaissances spécialisées dans le secteur de la santé, La Poste a sollicité Siemens Healthineers pour mettre en place l'accès au logiciel de gestion des données de santé et le limiter au territoire suisse.»

«La loi fédérale de 2017 relative au dossier électronique du patient a été stratégique pour le déploiement de ce service, en donnant à La Poste la confiance nécessaire pour investir dans le développement d'une plate-forme de santé numérique sûre. La Poste est également dotée d'une unité de fonction de développement consacrée à l'innovation, avec plus d'une centaine d'employés œuvrant à la mise au point de nouveaux produits et services. L'établissement de la plate-forme de santé numérique n'aurait pas été possible sans une telle équipe.»

Perspectives de développement

«Les systèmes de santé publique sont composés d'éléments physiques et numériques qu'il est de plus en plus nécessaire d'intégrer. Les postes peuvent apporter un appui à cette intégration en prenant appui sur leurs compétences et sur leur expérience du rassemblement d'informations et de la prestation de services physiques ainsi que de l'offre de ressources nouvelles. Par exemple, les bureaux de poste pourraient servir de points de contact pour permettre aux nouveaux usagers de la plate-forme de s'inscrire, et apporter une aide aux citoyens pour numériser leur dossier médical.»

«Les tendances démographiques et technologiques indiquent que la demande de services de santé numérique va augmenter. Avec la hausse du nombre de personnes âgées et du nombre d'utilisateurs d'Internet, l'accès à distance aux soins de santé devient utile et pratique. Un dossier médical numérique complet est important pour des services de télémédecine efficaces et sûrs. En outre, l'utilisation de plus en plus répandue de capteurs médicaux et d'applications de santé fait grossir le volume de données de santé à gérer.»

«Avec l'augmentation de ses capacités de gestion des données de santé, La Poste pourrait proposer ce service aux ministères de la santé d'autres pays. À terme, la poste pourrait devenir un vaste prestataire de services de soutien aux modes de vie. La Poste pourrait alors jouer un rôle central en aidant ses clients à gérer leurs données sensibles, quelles qu'elles soient.»

Considérations et réflexions pratiques

«Apporter un appui à l'innovation et à l'expérimentation a été un moyen très pratique de définir ce qu'allait être ce service et de le faire grandir.»

«La fragmentation du système de soins de santé suisse est à l'origine de la demande en faveur d'un système capable d'intégrer de multiples sources d'information. Toutefois, cela a également fait de la mise en œuvre de la plate-forme développée par La Poste Suisse un défi technologique. La mise en place d'un accès numérique au dossier médical serait sans doute plus simple dans les pays où les soins de santé sont plus centralisés.»

«La Poste Suisse s’est lancée dans ce projet alors que la confiance que lui accordait le public était à un niveau élevé. C’est un atout, qui nous pousse aussi à prouver que l’on peut nous faire confiance pour garantir le respect de la confidentialité et la sécurité des données du client dans le monde numérique.»

3.4

La Poste Suisse – Exemples de services à caractère social

La Poste Suisse offre un grand nombre de services à caractère social; le tableau en annexe 2 en présente 15, parmi lesquels le transport de vélos, les déplacements en car, l’apprentissage pour les réfugiés et la livraison locale de nourriture à domicile. Tous ces services témoignent de l’engagement de La Poste envers sa clientèle, et des nombreuses manières dont les postes peuvent agir pour améliorer la qualité de vie des citoyens. Ce fort engagement social est sans doute reflété par le fait que la Suisse arrive toujours en tête du classement relatif à l’indice intégré pour le développement postal de l’UPU. Certains services, comme le transport de passagers, sont en place depuis plusieurs décennies. D’autres, comme la plate-forme de santé numérique, sont relativement récents et sont mis au point par une unité de développement et d’innovation dédiée (v. entretien à la section 3.3).

3.4.1

Post E-Health – Gestion et plate-forme de données de santé

La possibilité offerte à chacun d’accéder à son dossier médical à la demande et de le partager avec les professionnels de la santé entraîne plusieurs retombées sociales. Certaines personnes peuvent souhaiter vérifier leur dossier de vaccination avant de partir en vacances ou veiller à ce que leur pharmacien soit informé de leurs allergies. En Suisse, la loi fédérale sur le dossier électronique du patient, en vigueur depuis 2017, a entraîné l’augmentation du partage de données normalisées entre organismes de santé. Les patients peuvent activer l’accès à leur dossier

électronique, y ajouter des informations et contrôler qui peut y accéder. Avec sa plate-forme E-Health, La Poste offre à ses clients un portail d’accès électronique sécurisé à leur dossier personnel. L’opérateur postal a ajouté de la valeur à ce service de base, ce portail permettant aux professionnels de la santé de partager des informations relatives aux traitements des patients de manière efficace, et aux patients de s’enregistrer pour être hospitalisés. Ces services prennent appui sur les compétences principales de La Poste relatives à la sécurité du transfert de données et à l’infrastructure numérique. La gestion des différentes interfaces utilisées par les systèmes informatiques des partenaires de santé semble avoir été essentielle dans la mise en œuvre de cette initiative. Une application de santé de La Poste Suisse, actuellement en développement, permettra bientôt aux patients d’accéder à leur dossier personnel sur leur téléphone portable et de télécharger des données à partir d’applications tierces.

3.4.2

My Local Services – Promouvoir les échanges au sein de la communauté locale et sa résilience

Mieux faire connaître les services locaux et les événements communautaires peut avoir des retombées sociales. Il devient plus facile de rencontrer ses voisins et de nouer des relations, et les prestataires de services locaux deviennent plus résilients. La pandémie de COVID-19 a mis en avant la valeur des quartiers où les habitants se soutiennent mutuellement, et où l’on peut faire des courses ou trouver des conseils sans avoir à parcourir de longues distances. La Poste a développé une plate-forme numérique qui joue le rôle de place du village en mettant en lien la population et des commerces locaux, les institutions, l’administration municipale et le bureau de poste. Cette plate-forme a été conçue pour les municipalités qui cherchent à donner un nouvel élan aux échanges communautaires et à l’économie locale. Il est possible de sélectionner différents modules pour les proposer aux habitants, La Poste se chargeant d’assurer la formation et les services d’appui et de fournir le matériel promotionnel aux municipalités. Le tarif demandé aux municipalités dépend du nombre d’habitants. Dans le cadre de la promotion de ce service, La Poste met en avant son engagement en faveur de la protection et de la sécurité des données.

3.4.3

Vote électronique de La Poste

La population suisse peut voter plusieurs fois par an à l'occasion de référendums, d'initiatives populaires et d'élections. La Poste Suisse, déjà largement investie dans l'envoi et le retour des bulletins de vote, élargit encore ce service en permettant aux citoyens de voter en ligne. En 2019, La Poste a ainsi proposé un système de vote électronique dans quatre cantons, et une version modifiée du système sera mise à l'essai à partir de 2021. Le premier bénéfice pour les clients est l'aspect pratique: il leur est possible de voter, où qu'ils se trouvent, à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette. Rares sont les services gouvernementaux qui exigent un niveau de confiance et de respect de la confidentialité aussi élevé que le vote, et La Poste Suisse garantit à ses clients un haut niveau de sécurité concernant leurs données personnelles. La Poste est responsable de la distribution physique des documents et des codes de sécurité individuels. Les électeurs peuvent ensuite se connecter à la plate-forme de vote électronique à l'aide de leur identifiant et du code de sécurité. Toutes les données communiquées par les électeurs sont protégées grâce au chiffrement de bout en bout, et seul le canton concerné est en mesure de décrypter et d'analyser les informations anonymisées

3.5

Principales considérations

Les perspectives stratégiques et les exemples de Maurice et de la Suisse ont été sélectionnés parce qu'ils donnent deux illustrations contrastées de l'engagement des postes en faveur des services à caractère social. Tout d'abord, le cas de Mauritius Post offre un point de vue holistique qui renvoie au rôle historique de la poste fondé sur la confiance, et au profond engagement de l'opérateur postal dans la vie publique. L'exemple de La Poste Suisse est plus précis et se concentre sur un sous-ensemble de ses services numériques à caractère social. Même si l'échelle n'est pas la même, des thèmes communs peuvent être trouvés:

Nécessité d'une approche centrée sur la clientèle

Importance d'entretenir la confiance

Valeur de partenariats qui ont du sens

Pression liée à la définition de la pertinence économique des services à caractère social

Occasion de générer des revenus directs

Rôle de soutien de la technologie numérique

Les exemples présentés pour Maurice illustrent comment des services tels que le recyclage de petits équipements ou la promotion de campagnes de santé publique peuvent être offerts pour des coûts très peu élevés, tout en démontrant l'engagement de la poste en faveur du bien-être humain et de la santé environnementale. Ils montrent également comment les établissements postaux peuvent être utilisés d'une manière innovante pour participer à la réalisation d'objectifs de politique sociale.

Les exemples de services numériques offerts par La Poste montrent comment les plates-formes technologiques offrent de nouvelles opportunités pour les services à caractère social. En outre, ils mettent en avant un point répété à plusieurs reprises dans le présent guide: les postes sont bien positionnées pour faire le lien, de manière neutre et fiable, entre la population, le gouvernement et le secteur privé. La plate-forme E-Health illustre aussi quelles retombées peut avoir le soutien à l'innovation et à l'expérimentation, et comment il est possible de parvenir à faire grandir un service de base et lui ajouter de la valeur.



Image credit: Correos de Costa Rica

Considérations stratégiques en vue du développement des services à caractère social

Le présent chapitre offre une perspective stratégique et cherche à déterminer comment mettre en place des services à caractère social qui répondent aux besoins du public, des postes et de leurs partenaires, et qui peuvent être pérennisés. Plusieurs thèmes sont abordés, comme l'intégration politique et stratégique des services postaux à caractère social, et la définition de leur pertinence économique. Différents modèles de génération de revenus ainsi que le rôle des postes et les partenariats avec des acteurs sociaux sont également étudiés.

4.1

Rôle des politiques et des stratégies

4.1.1

Politique et stratégie postales

La diversification de leurs activités pour inclure des services à caractère social peut offrir aux postes divers avantages stratégiques. Le plus notable est peut-être de nouvelles sources de revenus, qui peuvent compenser certaines répercussions du déclin des volumes de la poste aux lettres et de l'accroissement de la concurrence. Plusieurs Pays-membres de l'UPU ont fait savoir que l'obtention de revenus supplémentaires n'était pas leur préoccupation première, et que les revenus tirés des services à caractère social atteignaient un niveau relativement bas. Toutefois, pour d'autres, la génération de revenus est bien l'objectif premier, notamment pour ce qui est des services de santé et d'aide sociale (section 2.1). Outre l'obtention de revenus directs, les motivations exprimées par les postes sont: seconder le gouvernement national dans la mise en œuvre de ses politiques de développement, améliorer la satisfaction de la clientèle, tenir les engagements en matière de responsabilité sociale et accroître leur compétitivité et leur visibilité (chapitre 3). Ces motivations révèlent la valeur stratégique de plus grande ampleur des services à caractère social pour la poste; ces derniers peuvent en effet contribuer à maintenir sur le long terme le soutien dont elle bénéficie en tant que prestataire de services essentiels, et à lui faire jouer un rôle plus utile et important pour le fonctionnement du gouvernement et dans la vie de ses clients.

Les postes ont pris plusieurs engagements de haut niveau pour soutenir le développement social, comme l'illustre ce message de Japan Post à propos de sa philosophie de gestion, qui place le bien-être humain en première place:

«Japan Post Co., Ltd. fera pleinement usage de ses ressources – c'est-à-dire de son réseau de bureaux de poste et de son réseau de distribution, qui couvrent l'ensemble du territoire national – afin d'offrir des services sûrs, fiables et rapides adaptés aux besoins de toutes les communautés, tout en contribuant à l'avènement d'une société fondée sur une abondance de contact humain et le soutien au mode de vie de chacun, tout au long de la vie (...) Nous relèverons le défi de fournir des services innovants qui répondent parfaitement à l'évolution de notre société et qui viennent enrichir la vie de chacun⁷⁶.»

Au total, 46 Pays-membres ont déclaré que les services à caractère social sont directement mentionnés dans les documents stratégiques de leur opérateur désigné. Dans certains cas, il s'agit uniquement de la stratégie relative à la responsabilité sociale des entreprises. Cependant, les services à caractère social sont bel et bien l'une des composantes principales de certaines stratégies organisationnelles. Ainsi, l'un des piliers de la nouvelle stratégie de La Poste Suisse prévoit l'ouverture du réseau postal aux autorités publiques, de manière à renforcer le rôle des bureaux de poste en tant que centres de service locaux⁷⁷.

Certaines postes sont dotées de politiques relatives aux services à caractère social, qui s'accompagnent d'engagements précis. En 2019, la poste italienne a par exemple publié une politique sur les initiatives communautaires⁷⁸ qui affirme son engagement à utiliser ses ressources pour soutenir le progrès social et le bien-être des communautés. Elle définit trois vastes domaines prioritaires: accessibilité et inclusion, culture et éducation et pérennité économique et lien social. Chose importante: l'opérateur postal s'engage par cette politique à présenter des rapports sur les objectifs, les cibles et les résultats de ses initiatives communautaires, à l'aide d'indicateurs spécifiques.

4.1.2

Politique et stratégie gouvernementales

Le gouvernement occupe également une place de premier choix dans l'appui au développement des services postaux à caractère social, que ce soit par le biais de textes législatifs et de politiques spécifiques ou en mettant en œuvre des objectifs de sa politique par l'intermédiaire de la poste, dans des domaines tels que la santé ou l'éducation. Le lien le plus direct entre la politique du gouvernement et l'opérateur postal se fait sans doute via les engagements nationaux des Pays-membres de

76 Page Web de Japan Post relative à sa philosophie de gestion (www.japanpost.jp/en/group/map/index03.html).

77 Communiqué de presse de La Poste Suisse: La «Poste de demain» conjugue réorientation et atouts traditionnels (<https://www.post.ch/fr/notre-profil/actualites/news/2020/la-poste-de-demain-conjugue-reorientation-et-atouts-traditionnels>), 14 mai 2020.

78 Page Web de Poste Italienne sur la politique relative aux initiatives communautaires (<https://www.posteitaliane.it/it/politica-iniziativa-comunita.html>).

l'UPU en faveur du service postal universel. La plupart des pays (160 sur 177) ayant répondu aux enquêtes de l'UPU depuis 2005 ont défini un service universel, généralement dans le cadre d'un document juridique⁷⁹. Si ces engagements sont largement orientés vers la poste aux lettres, beaucoup donnent des exemples précis de produits pour les personnes malvoyantes, comme des livres, des journaux et des revues. Un petit nombre incluent des services financiers aux retombées sociales directes, comme le versement des pensions. Au total, 35% des Pays-membres ayant indiqué, dans le questionnaire de 2019, qu'ils proposaient des services à caractère social ont aussi confirmé que certains de ces services étaient inclus dans l'obligation de service universel. Puisque cette obligation est définie par le gouvernement, elle peut être élargie pour inclure davantage de services à caractère social. Alors que cela pourrait être particulièrement bénéfique pour les personnes qui vivent dans des zones reculées, le risque est que les postes soient contraintes d'offrir un plus grand nombre de services sans que la charge financière correspondante soit compensée. Plusieurs Pays-membres ont rapporté que le développement des services à caractère social se faisait à la demande de leur gouvernement, généralement dans le cadre de leurs échanges avec les ministères de la santé, de l'éducation et de la sécurité sociale. La politique de transfert de responsabilité de nombreuses activités administratives à la poste (section 2.4) et la politique fiscale encourageant la poste à investir certains de ses profits dans des projets de responsabilité sociale (section 3.1) sont d'autres exemples.

Comme le montre la section 2.4, la poste peut être un atout stratégique pour les gouvernements dans la réalisation des objectifs de leur politique sociale. Cependant, les rôles divers et interconnectés de la poste ne sont pas toujours bien reconnus. Les gouvernements sont invités à accorder une attention toute particulière à la pertinence économique de l'attribution à l'opérateur postal d'un rôle plus actif pour la prestation des services à caractère social (section 4.2.1), à l'intégration officielle de la poste dans leur vaste cadre de prestation de service public et à la définition des rôles confiés à la poste dans le cadre de stratégies et de politiques relatives à la pauvreté, à l'égalité, à la santé ou à l'éducation. En outre, les gouvernements devraient essayer d'apporter leur soutien à la cohérence des multiples rôles sociaux de la poste et aux synergies existant entre eux.

4.2

Trouver une pertinence économique

4.2.1

Argumentaire convaincant des nouveaux services à caractère social

Deux raisons principales peuvent justifier le fait pour la poste d'élargir son offre et de proposer des services à caractère social: 1o les avantages que la poste elle-même peut en tirer (augmentation des recettes, appui plus marqué des partenaires, renforcement du portefeuille de clients, etc.) et 2o l'occasion de faire progresser le développement social (comme l'exigent les engagements relatifs à la responsabilité sociale de la poste en tant qu'organisation commerciale, ou ses obligations en tant qu'organisme gouvernemental). En outre, les postes peuvent souhaiter mettre en avant de possibles économies pour le gouvernement ou les organismes gouvernementaux. De manière générale, les Pays-membres ont exposé de multiples objectifs pour chaque service, qui doivent être clairement mis en avant dans l'argumentaire commercial. Bien que des références aux pressions globales exercées sur le système postal et aux défis sociétaux en général offrent un contexte utile (chapitre 1), il est important de prouver l'existence d'un lien indéniable entre le nouveau service, les besoins et la capacité de la poste, et les priorités nationales en matière de progrès social.

Par exemple, alors que la plupart des populations pauvres vivent dans des zones rurales, et que la part de la population rurale est particulièrement élevée en Afrique subsaharienne et en Asie du Sud⁸⁰, on ne peut pas considérer comme certain que les services postaux destinés à aider les populations rurales pauvres seront la priorité de toutes les postes de ces régions. C'est pourquoi il est recommandé que les postes consultent les ONG locales, les organismes gouvernementaux, les organismes multilatéraux et d'autres spécialistes régionaux (p. ex. les Unions restreintes), de manière à défendre l'intérêt social des nouveaux services proposés.

79 Universal Postal Service and Postal Regulation – A Global Panorama (2021), Universal Postal Union (draft).

80 Poverty and Shared Prosperity 2020: Reversals of Fortune, World Bank.

4.2.2

Retour sur investissement

Pour définir les avantages financiers d'un nouveau service à caractère social, il faut suivre le même cheminement que pour les autres services postaux. Il convient d'estimer les coûts de mise en place, les coûts opérationnels, et les recettes attendues (le cas échéant), de faire des recherches sur la concurrence, la taille et la valeur du marché et de mettre les projections à l'épreuve grâce à des projets pilotes. Cependant, les services à caractère social sont singuliers, car ils ont également pour but de fournir une certaine forme de retour social sur investissement. Les postes devraient prévoir des valeurs de base relatives au mode de distribution du service (p. ex. le nombre d'utilisateurs). Toutefois, des indicateurs plus précis relatifs à l'impact social peuvent être nécessaires, en particulier pour les services financés par les organismes gouvernementaux ou d'autres acteurs du développement social.

4.2.3

Business models

La plupart des conseils fournis aux postes concernant les modèles adaptés de services gouvernementaux⁸¹, numériques⁸², financiers⁸³, et de bien-être⁸⁴ peuvent s'appliquer aux autres services postaux dont les objectifs

sociaux sont bien établis; les principales publications à ce sujet sont indiquées en note de bas de page. Les sections ci-après abordent les plans d'activités selon deux angles différents: les sources de revenus et le rôle et la responsabilité de la poste.

4.2.3.1

Sources de revenus

Des exemples de sources de revenus liés aux services à caractère social, allant des revenus directs aux revenus indirects, sont présentés dans le tableau 1. Ce tableau est un prolongement et une adaptation des catégories utilisées par USPS dans sa note d'orientation sur les services de bien-être publiée en 2015⁸⁵, notamment parce qu'elles considèrent la valeur des services à caractère social comme un tremplin vers une plus grande diversification. Par exemple, plusieurs Pays-membres de l'UPU ont déclaré que le développement d'un service à caractère social particulier avait aidé à convaincre les partenaires qu'ils pouvaient confier davantage de services lucratifs à l'opérateur postal. Les catégories du tableau ne veulent pas dire que chaque type de service à caractère social correspond à une source de revenus unique. Dans certains cas, la source de revenus peut varier en fonction de l'utilisateur final, ou avec les changements de politique gouvernementale. Par exemple, alors que la poste a mis en place de nombreux services en réponse à la pandémie de COVID-19 et les a proposés gratuitement au public⁸⁶, certains seront maintenus en

TABLEAU 1 – Sources potentielles de revenus tirés des services postaux à caractère social

Frais pour l'utilisateur final du service	Frais pour les acteurs du développement social	Location de l'infrastructure postale	Débordement sur d'autres services lucratifs	Tremplin vers d'autres services lucratifs
L'utilisateur doit payer à chaque utilisation du service	Tarif fixe par utilisateur enregistré, ou par cible atteinte	Location publique/privée des véhicules postaux	Vente croisée et publicité grâce à la hausse de la fréquentation/du trafic numérique	Inspirer la confiance des acteurs du développement pour obtenir davantage de contrats lucratifs
Abonnement	Contrats de service	Bâtiments ou terrains postaux sous-utilisés loués par des acteurs sociaux	La satisfaction de la clientèle renforce la fidélité, améliore l'image de la marque et augmente la part de marché	Les services à caractère social numériques renforcent les capacités de la poste à offrir d'autres services numériques
Inclus dans un forfait	Frais de partenariat	Location d'espace dans les véhicules postaux pour les capteurs de pollution	Services à caractère social de base comme tremplin pour proposer d'autres options lucratives	La réussite inspire la confiance dans la poste pour développer de nouveaux services

81 Partnering with Government, The Postal Industry, Innovation & Opportunities Report, Vol. 1, 2016.

82 Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial, UPU, 2019.

83 Panorama mondial de l'inclusion financière postale, UPU, 2016.

84 The Postal Service's Role in Delivering Wellness Services and Supplies, USPS Office of Inspector General, 2015.

85 The Postal Service's Role in Delivering Wellness Services and Supplies, USPS Office of Inspector General, 2015.

86 Page Web de l'UPU relative aux services sociaux, financiers, commerciaux et d'appui aux entreprises proposés pendant la pandémie de COVID-19 (<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/COVID-19/Services-sociaux-et-financiers-propos%C3%A9s-par-les-postes>).

devenant payants. De la même manière, le service de livraison à domicile des courses alimentaires et des repas, offert par la poste au public en tant que service pratique (section 2.1.5), pourrait lui aussi être subventionné par les gouvernements ou les assureurs de santé pour les personnes considérées comme exposées au risque de malnutrition.

La vente de données anonymisées détenues par la poste (p. ex. données de santé) aurait pu être incluse dans ce tableau. Cependant, si ces données ont de la valeur dans les secteurs de la santé et des assurances, leur vente est associée à des risques considérables sur le plan juridique et de la réputation, en lien avec les questions de vie privée et de sécurité.

4.2.3.2

Rôles et responsabilité de la poste

Les services à caractère social qui ont été identifiés dans le cadre des recherches effectuées pour ce guide occupent un large éventail de degrés de responsabilité, avec les exemples donnés dans le tableau 2. Dans beaucoup de cas, le rôle de la poste est avant tout passif et implique de donner l'occasion au public de découvrir ou d'entrer en lien avec un service existant offert par le gouvernement ou un autre acteur social. Cela ne veut pas dire que ces services en sont moins importants: les bureaux de poste peuvent s'avérer être des lieux incontournables pour la communication de messages de sécurité aux communautés isolées (annexe 1.4). À l'autre extrême, la poste peut prendre la responsabilité de sous-traiter, de stocker, de vendre et de distribuer des produits essentiels (p. ex. du gel hydroalcoolique) ou, pour un service gouvernemental

dans son ensemble, de délivrer des documents d'identité. Lorsque les postes souhaitent se diversifier en ajoutant à leur offre des services à caractère social, la décision relative au niveau de responsabilité et de participation dans la chaîne de valeur est stratégique. Cette décision est influencée par le volume de revenus ciblé, les capacités existantes et la volonté de gérer un risque additionnel.

4.2.4

Démarche de mise en œuvre

L'argumentaire commercial doit, entre autres, chercher à déterminer si les ressources de la poste lui permettent de mettre en œuvre le nouveau service. Les carences peuvent être comblées grâce à l'innovation et à la formation, au recrutement de personnel spécialisé, à l'achat de logiciels (section 3.3) ou au rachat de prestataires de services à caractère social existants (comme en France ou aux Pays-Bas). Nombre de Pays-membres de l'UPU ont confirmé avoir eu recours à des études pilotes afin de tester la demande et d'améliorer leur efficacité (en Australie, en Jordanie et en Ukraine, notamment) avant de déployer un service à l'échelle nationale.

Même si beaucoup de services à caractère social peuvent être mis en œuvre rapidement et individuellement, la réorganisation structurelle de la poste (transformation numérique, privatisation, etc.) est propice à la diversification. Les orientations détaillées contenues dans le Guide sur la réforme postale de l'UPU de 2019 peuvent être, dans leur grande majorité, appliquées à la mise en œuvre de nouveaux services à caractère social, et les plans de réforme postale et de développement disponibles sont

TABLEAU 2 – Exemple de rôles et de responsabilités pour les postes proposant des services à caractère social

Lien	Interface	Logistique	Responsabilité partagée	Responsabilité non partagée
Formules administratives du gouvernement disponibles au bureau de poste	Enregistrement des clients et transmission des demandes	Remise de documents d'identité renouvelés	Services gouvernementaux disponibles au guichet du bureau de poste	Documents d'identité demandés, imprimés et délivrés par le bureau de poste
Kiosque numérique autonome pour les démarches administratives installé dans le bureau de poste	Collecte et fourniture de données de base depuis et vers le public pour le compte du gouvernement	Logistique inverse pour les médicaments non utilisés, les piles, etc.	Hébergement et gestion de bases de données pour les acteurs sociaux (p. ex. listes électorales ou dossier médical)	Services de visites à domicile et d'entretien ménager pour les personnes vulnérables ou isolées
Liens numériques vers les services à caractère social offerts par les organisations partenaires	Plates-formes d'appui à la cohésion communautaire	Distribution à domicile des prestations sociales	Vente de tablettes, de téléphones portables et d'abonnements à Internet	Transport public (p. ex. services de transport par bus)

présentés comme un outil permettant d'élargir la gamme de services offerte par la poste⁸⁷.

L'UPU propose une série d'études de cas sur la réponse des postes à la pandémie de COVID-19 qui révèle diverses approches de mise en œuvre de services à caractère social⁸⁸. Ces études de cas sont particulièrement intéressantes, car elles montrent comment les postes parviennent à trouver des solutions créatives pour rapidement déterminer la pertinence commerciale d'un service et procéder à son lancement. Par exemple, la poste australienne a mis en place un service de distribution à domicile le jour suivant de produits pharmaceutiques pour les citoyens les plus vulnérables. Ce projet avait été approuvé une semaine auparavant seulement. La poste insiste sur l'importance de donner de l'autonomie à une équipe de projet diversifiée pour lui permettre de prendre des décisions rapidement, en simplifiant les processus de partage de l'information, pour concevoir un service le plus simple possible en s'appuyant sur les produits et systèmes existants. De la même manière, la poste irlandaise a été en mesure de mettre en œuvre rapidement six nouveaux services à caractère social pour apporter un soutien aux communautés. La poste a identifié plusieurs facteurs de réussite incontournables, comme le fait de solliciter les clients, le personnel, les syndicats et le gouvernement pour proposer des idées, de se préparer à mettre en place de nouveaux liens professionnels et de travailler en étroite collaboration avec son équipe de communication.

4.3

La poste en tant que partenaire stratégique du développement social

Le système postal occupe une position unique et sans égale pour apporter un appui au développement social à grande échelle grâce à sa vaste portée, à la confiance que lui accordent de nombreuses communautés et au contact régulier en face à face entre son personnel et le public. Certains des défis sociaux les plus lourds sont souvent très difficiles à surmonter en raison de l'impossibilité d'apporter

un soutien à tous ceux qui en ont besoin; les initiatives de développement peuvent ne pas être pleinement exploitées parce qu'elles ne parviennent pas à atteindre les personnes pour lesquelles elles ont été créées. La poste est décrite comme un intermédiaire de confiance entre le public et le gouvernement⁸⁹, notamment en raison de son vaste réseau physique, social et numérique. Dans de nombreux pays, la poste verse les prestations sociales et apporte un appui aux campagnes gouvernementales relatives à la santé et à la sécurité (chapitre 2). Toutefois, même si elle exploite le plus grand réseau de distribution du monde, la poste reste rarement sollicitée par les acteurs du développement social. Ses 656 000 bureaux et ses 5,23 millions d'employés pourraient permettre aux ONG, aux agences multilatérales et aux entreprises du secteur privé qui le souhaitent de créer des liens avec le public. L'efficacité est un argument majeur à mettre en avant pour justifier la participation poussée de la poste au développement social. Ainsi, une analyse menée en 2015 par USPS a permis de définir les multiples raisons pour lesquelles les acteurs du bien-être des secteurs publics et privés et de la société civile devraient collaborer avec la poste⁹⁰, par exemple la relation avec le client et l'utilisation des bâtiments postaux pour l'offre de services en face à face.

Voici quelques exemples de partenariats entre la poste et les acteurs du développement social:

Coordination de Libanpost avec le Programme alimentaire mondial pour vérifier l'identité des réfugiés⁹¹.

Partenariats entre des pharmacies et des postes pour la livraison des médicaments à domicile (section 2.1.1).

Collaboration avec des organisations caritatives pour la mise en place d'un accès sûr aux services postaux pour les personnes sans-abris (section 2.3.2).

Malgré ces signes positifs, il reste nécessaire de sensibiliser les principaux acteurs du développement social au rôle que peut remplir la poste pour relever les grands défis sociaux. Il est aussi indispensable que les postes elles-mêmes fassent preuve de plus d'ambition. En plus d'utiliser plus efficacement le réseau postal existant, les acteurs du développement devraient envisager de placer des investissements stratégiques dans l'infrastructure postale, de manière à développer les capacités des domaines correspondant à leur principale activité (p. ex. permettre

87 Guide sur la réforme postale, UPU, 2019.

88 Page Web de l'UPU relative aux services sociaux, financiers, commerciaux et d'appui aux entreprises proposés pendant la pandémie de COVID-19 – commentaires (<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/COVID-19/Services-sociaux-et-financiers-propos%C3%A9s-par-les-postes/Commentaires>).

89 Partnering with Government, The Postal Industry, Innovation & Opportunities Report, Vol. 1, 2016.

90 The Postal Service's Role in Delivering Wellness Services and Supplies, USPS Office of Inspector General, 2015.

91 Article sur le site Internet de l'UPU: Bilan de l'UPU en 2020 – Défis du monde postal (<https://www.upu.int/fr/News/2021/2/Bilan-de-l%E2%80%99UPU-en-2020-%E2%80%93-D%C3%A9fis-du-monde-postal>), 19 février 2021.

une évolution progressive de la distribution de l'aide alimentaire ou de vaccins).

Une récente étude de cas de l'UPU s'est intéressée à l'importance des partenariats avec les organismes publics, les ONG et le secteur privé pour le développement de nouveaux services à caractère social⁹². Par exemple, la poste costa-ricienne s'est associée à des sociétés de location de véhicules pour livrer des médicaments, la poste vietnamienne a utilisé son savoir-faire en matière de cartographie pour aider le gouvernement à tracer les personnes infectées par la COVID-19 et la poste azerbaïdjanaise travaille avec des organisations caritatives et des entreprises privées pour la livraison de colis alimentaires. Si ces services nouveaux ont été déployés rapidement pour répondre à la pandémie, ils illustrent tout de même la vitesse à laquelle il est possible de mettre en œuvre des services à caractère social. Le développement de partenariats peut aider à réduire et à répartir le risque ainsi qu'à ouvrir la voie vers de nouvelles connaissances et d'autres ressources. L'étude de cas définit les quatre principaux facteurs de réussite de ces partenariats, qui sont aussi déterminants pour les autres services postaux à caractère social:

Prendre appui sur les relations et les services existants.

Faire savoir que la poste est ouverte aux partenariats, y compris avec le secteur privé.

Faire en sorte de comprendre les besoins des principales parties prenantes.

Définir clairement les responsabilités, les canaux de coordination et les procédures opérationnelles.

4.4

Importance de la confiance

«La diversification est une solution pour engranger de nouvelles recettes. Il n'en reste pas moins que les nouveaux services ne seront viables que si l'opérateur désigné est auréolé d'un certain prestige et a la réputation de proposer des services de base de qualité⁹³.»

L'importance de la confiance est régulièrement évoquée dans les études de cas et dans les entretiens relatifs aux services à caractère social réalisés par les Pays-membres de l'UPU; la confiance accordée à la poste par la société est un atout majeur qui peut être traduit en avantage concurrentiel⁹⁴. Pour plusieurs Pays-membres de l'UPU, un niveau de confiance déjà établi était un prérequis à la mise en œuvre de services à caractère social impliquant la gestion d'informations sensibles ou personnelles, la remise de fonds ou le travail avec des personnes vulnérables. En outre, la confiance est parfois implicite, par exemple pour la destruction des documents sensibles pour le compte des clients (Japon), la distribution des sujets d'examen aux établissements scolaires (État de Libye) et le service des objets trouvés (Zimbabwe). Les publications de l'UPU relatives à l'inclusion financière⁹⁵ et aux services numériques⁹⁶ mettent elles aussi en avant la confiance comme un facteur incontournable de réussite. Les postes devraient faire plus que se reposer sur la confiance qu'elles ont gagnée grâce à leurs activités principales liées à la poste aux lettres et aux colis. Elles devraient chercher à entretenir cette confiance, et à prendre appui sur elle au moment de développer des services à caractère social (section 3.3).

Toutefois, il est important de noter que la confiance accordée à la poste n'est pas une valeur universelle, et que certains opérateurs postaux ne bénéficient pas d'un niveau de confiance élevé en raison de la faible qualité de leur service ou de la fragilité de leur infrastructure. Malgré cela, il reste possible pour les postes de gagner la confiance du public et celle d'autres partenaires. Par exemple, une récente étude de cas sur les services financiers numériques laisse penser que la confiance peut être renforcée grâce

«La diversification est une solution pour engranger de nouvelles recettes. Il n'en reste pas moins que les nouveaux services ne seront viables que si l'opérateur désigné est auréolé d'un certain prestige et a la réputation de proposer des services de base de qualité.»

92 Partenariats contre la pandémie, UPU (<https://www.upu.int/getmedia/15b2bf6b-f8a1-4c48-88fb-7eff1290da7d/partnershipsAgainstThePandemicFr.pdf>), 2020.

93 Guide sur la réforme postale, UPU, 2019.

94 Partnering with Government, The Postal Industry, Innovation & Opportunities Report, Vol. 1, 2016.

95 Panorama mondial de l'inclusion financière postale 2016, UPU.

96 Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial, UPU, 2019.

au contact direct avec le public, à l'utilisation des derniers outils et technologies en matière de sécurité, à l'adhésion à des normes de protection des données et de respect de la vie privée des clients et à l'offre de services de formation à la finance, au numérique et au digital pour le public⁹⁷. La formation pourrait donc être utilisée pour renforcer la confiance accordée à la poste, même s'il reste nécessaire que ce soient bien les capacités de l'organisation qui soient mises à contribution pour assurer les services correspondants.

4.5

Du point de vue des membres du personnel

Les travailleurs postaux sont essentiels à la prestation de nombreux services à caractère social, parce qu'ils font fructifier la confiance et les compétences acquises par le biais d'échanges réguliers et en personne avec le public, parce qu'ils montrent du respect à l'égard de la vie privée des clients et parce qu'ils jouissent de connaissances locales approfondies. Si l'introduction de nouveaux services à caractère social peut présenter divers avantages pour les travailleurs postaux, il convient d'identifier et d'avoir conscience des risques qui y sont associés. Le Bureau international a mené une consultation auprès des Pays-membres de l'UPU et a également voulu connaître l'opinion des syndicats sur les conséquences que peut avoir l'offre de services à caractère social. Les réponses ont été mitigées, évoquant des conséquences positives et négatives pour les travailleurs postaux. Les avantages possibles incluent la compensation des pertes d'emploi liées à l'automatisation croissante des opérations postales, et davantage d'occasions de renforcer les liens avec les clients. Cependant, un certain nombre d'inquiétudes ont été soulevées concernant la sécurité des facteurs et du personnel postal, l'évolution de leurs conditions de travail et la compensation et la formation relatives aux nouvelles tâches confiées. L'inclusion précoce des travailleurs postaux et de leurs représentants est indispensable au déploiement de nouveaux services à caractère social, car elle favorise l'adhésion du personnel et son engagement. Les postes devraient accorder une attention particulière aux répercussions des conditions d'emploi et agir pour réduire les risques émergents relatifs à la santé et à la sécurité des employés.

4.5.1

Stabilité financière et rentabilité des services à caractère social

Le marché postal fait face à un déclin général du volume de la poste aux lettres et à l'expansion du commerce électronique et de la distribution de colis; l'UPU fait la promotion de la diversification postale comme moyen d'améliorer la viabilité financière des activités postales face à ces mutations du marché. Toutefois, si les services postaux à caractère social peuvent faire partie des stratégies de diversification possibles, ils peuvent aussi être à l'origine de tensions avec le personnel. Un opérateur désigné a fait part de la baisse du soutien financier apporté par son gouvernement à de nombreux services socialement importants que la poste avait l'obligation d'assurer, et un autre s'est interrogé sur l'utilisation des revenus tirés de nouveaux services à caractère social pour améliorer la viabilité financière des activités postales principales. Cela illustre la nécessité pour les postes de faire preuve de transparence concernant la manière dont un nouveau service ou un changement des conditions de travail participera à la stabilité d'autres services postaux essentiels. Il est possible de mettre un terme aux services postaux à caractère social, par exemple si les profits sont inférieurs aux prévisions. Ils pourraient aussi être rendus plus résilients, tout en garantissant la sécurité des emplois correspondants, en les incluant dans l'obligation de service universel. Ce choix s'accompagne néanmoins d'une mise en garde, car toute obligation supplémentaire doit être justifiée par un solide argumentaire commercial (section 4.2) et correspondre à des engagements d'investissement dont le niveau doit permettre de garantir une viabilité sur le long terme (section 4.1.2).

Une autre inquiétude concerne la formalisation et la marchandisation du rôle communautaire traditionnel du facteur, qui pourraient entraîner une baisse de l'accès aux services pour les personnes ayant de faibles revenus et qui pourraient éroder la culture du service public des travailleurs postaux. La meilleure approche pour atténuer ces risques dépendra du type de service concerné. Elle pourrait néanmoins prévoir la suppression des frais demandés aux personnes défavorisées et la définition de nouveaux services grâce à un travail mené conjointement avec les travailleurs postaux et leurs représentants. Le contact social avec le public, qui est une composante essentielle de la vie quotidienne de nombreux travailleurs postaux, peut améliorer la confiance accordée à la poste. L'élargissement de la prestation de services à caractère social pourrait être un moyen efficace de renforcer la relation qui lie le personnel à la clientèle. Cependant, il conviendrait de veiller à ce que la reconnaissance et la

commercialisation des services n'entraînent pas à terme une réduction du niveau de contact avec le public, par exemple en raison d'une charge de travail plus lourde ou de la surveillance des résultats obtenus par les facteurs.

4.5.2

Conditions d'emploi

Si les possibilités offertes au personnel, et les conséquences sur leur emploi, ne sont pas les mêmes selon le type de service à caractère social mis en place, des inquiétudes ont été soulevées concernant une augmentation de la charge de travail⁹⁸, des objectifs de résultats pour le personnel en poste et le recrutement de nouveaux travailleurs postaux. Les postes sont encouragées à examiner les possibles répercussions sur les conditions de travail des employés, à nouer un dialogue avec les travailleurs postaux et leurs représentants et à chercher à garantir une compensation et une issue justes.

4.5.3

Formation et compétences

Une autre inquiétude concerne la qualité de la formation des travailleurs postaux dont les tâches ont un lien avec les services à caractère social, car celles-ci peuvent exiger de nouvelles compétences et nécessiter de gérer de nouveaux risques. Par exemple, le personnel chargé des visites à domicile des personnes âgées pourrait être formé à la prise en charge des personnes atteintes de démence, et bénéficier de services d'appui pour que les travailleurs postaux soient en mesure de reconnaître les risques pour leur sécurité et de les limiter. Ces risques doivent faire l'objet d'un examen régulier, et les travailleurs postaux devraient pouvoir avoir accès à des formations de rattrapage ou de spécialisation. Toutefois, il convient de garder à l'esprit qu'il peut ne pas être possible de former le personnel à de nouvelles tâches qui exigent des compétences particulières. L'introduction de nouveaux services postaux devrait donc être soumise à un examen minutieux, en particulier lorsque l'opérateur postal ne dispose pas des capacités lui permettant de proposer des formations de rattrapage ou de spécialisation.

4.6

Autres questions stratégiques

4.6.1

Législation et réglementation

En offrant des services à caractère social pour se diversifier, les postes peuvent être contraintes de se soumettre à des cadres juridiques et réglementaires qu'elles ne connaissent pas. Les responsabilités relatives au respect de la vie privée et à la protection des données sont bien assimilées, mais la réglementation sur la sécurité alimentaire ou le transport de médicaments peut être tout à fait inconnue des postes. Par exemple, pour que la poste puisse livrer des médicaments sensibles à la chaleur, l'autorité nationale chargée de la régulation de la santé ou des médicaments doit pouvoir certifier qu'un système adapté comprenant des mécanismes de validation a été mis en place pour respecter la chaîne du froid. Dans le cas de la livraison de produits alimentaires, il peut être exigé que les chauffeurs et leur véhicule fassent l'objet d'une certification relative à la santé et l'hygiène. En outre, certains services à caractère social peuvent avoir un lien explicite avec un texte législatif. Par exemple, la loi fédérale sur le dossier électronique du patient de 2017 sert de fondement juridique au principal service offert par La Poste Suisse grâce à la plate-forme E-Health. À l'échelle nationale ou régionale, les postes peuvent faire face à des restrictions juridiques liées à l'interdiction de tirer des profits de services non postaux⁹⁹, et être contraintes de veiller à ce que l'aide gouvernementale visant à compenser des coûts soit bien en conformité avec la loi sur la concurrence¹⁰⁰. Elles doivent donc s'intéresser au plus tôt aux implications juridiques et réglementaires de leur offre de services à caractère social et contacter les instances de régulation concernées.

4.6.2

Marketing et communication

L'étude théorique réalisée pour étayer le présent guide a révélé des différences frappantes dans la manière dont les services à caractère social sont décrits par les postes. Les

98 Le secteur Poste & Logistique d'UNI Global Union (une organisation représentant 2,5 millions de travailleurs des postes et de la logistique dans le monde) a transmis au Bureau international la déclaration ci-après (mars 2021): «À ce jour, rien ou presque n'indique que l'introduction de services postaux à caractère social ait été à l'origine de nouvelles embauches dans des conditions décentes. Il semble au contraire que la prestation de ces services soit assurée par les travailleurs postaux déjà en activité, augmentant ainsi leur charge de travail, sans qu'une compensation financière ne soit nécessairement et clairement établie.»

99 Partnering for Health: Potential Postal Service Roles in Health and Wellness, USPS Office of Inspector General, 2021.

100 Competition policy brief: State aid control in the postal sector; Issue 6, Union européenne, mai 2014.

informations relatives aux services à caractère social sont généralement dispersées sur le site Internet de l'opérateur désigné, ou présentées dans une catégorie consacrée aux services non postaux. Cela peut donner l'impression que ces services ne sont pas importants; il convient d'envisager d'autres façons de les désigner, comme services sociaux ou communautaires. À l'opposé, certaines postes créent des ensembles de services à caractère social qui ciblent le même type d'utilisateurs finals et en font la promotion auprès de groupes tels que les familles ou les personnes âgées (c'est le cas en France et au Japon). Cette approche consistant à segmenter le marché présente des avantages évidents pour le client en termes de commodité, permet la vente de services connexes et transmet un message important au personnel postal et aux parties prenantes externes: il est légitime pour la poste d'offrir ces services.

4.6.3

Gestion des risques

Alors que les postes diversifient et étendent leur prestation de services à caractère social, de nouveaux types de risques nécessitent d'être gérés: les risques pour le public, le personnel postal, les partenaires, les revenus, la réputation, l'impact social et la viabilité du service lui-même. Du point de vue du public, certains services à caractère social présentent des risques pour la santé, la sécurité et la vie privée des personnes. Pour limiter les risques, il est possible d'investir dans la formation du personnel, dans des solutions technologiques (comme le chiffrement des données) et des procédures d'exploitation normalisées (p. ex. pour garantir la sécurité du transport de médicaments jusqu'à leur destinataire). Pour le personnel postal, il est particulièrement important de définir et de gérer les nouveaux risques pour la santé et la sécurité, tout en évitant l'augmentation de la charge de travail et l'absence de rémunération. Pour la poste en tant qu'organisation, les risques d'interruption des services et de voir sa réputation ternie peuvent être gérés en procédant à une diversification étalée dans le temps, en consultant son personnel, en respectant les limites à ses capacités et en se demandant si les partenariats et les autres accords sont justes et s'ils prévoient une indemnisation suffisante. Envisager la manière dont ces services peuvent évoluer au fil du temps peut constituer un volet utile de la gestion des risques. Par exemple, la mutation rapide des technologies mobiles induit le risque que la demande relative à l'accès à Internet dans les bureaux de poste décroisse rapidement.

Alors que la grande diversité des services postaux à caractère social rend impossible la conduite d'une analyse des risques poussée dans le présent guide, certaines suggestions sont formulées à l'attention des postes, comme suit:

Accepter que la diversification des services s'accompagne de risques.

Consulter le personnel, les syndicats et les partenaires à un stage précoce du développement des propositions, et veiller à ce qu'ils puissent faire part de leurs commentaires relatifs aux risques une fois que les nouveaux services ont été mis en place.

Revoir régulièrement les analyses des risques relatifs aux services à caractère social afin de tenir compte de l'évolution de la demande, de la réglementation et de la technologie.

Promouvoir une culture de l'innovation, de l'expérimentation, de la prise de risques contrôlée et de l'apprentissage des échecs.

4.7

Principales recommandations

Les principales conclusions à tirer du présent chapitre sont que les postes devraient réfléchir à la manière dont elles peuvent pleinement utiliser les ressources dont elles disposent, élargir ces ressources grâce à de nouveaux partenariats et avoir une vision d'ensemble du contexte, des possibilités, des risques et des conséquences associés aux nouveaux services à caractère social. Les principales recommandations correspondantes sont les suivantes:

Planification et introduction du service

Lorsqu'un service à caractère social affiche de multiples objectifs stratégiques, chacun d'entre eux devrait être clairement mis en avant dans l'argumentaire commercial.

L'argumentaire commercial devrait également définir clairement le rôle et la responsabilité de la poste et les sources de revenus attendues et expliquer comment ces éléments sont appelés à évoluer au fil du temps.

Les postes cherchant à mettre en place rapidement de nouveaux services à caractère social devraient prendre appui sur les services et les relations existants, concevoir des services simples et apporter un appui aux équipes de projet à l'aide d'une communication et d'une prise de décisions claires.

Des études pilotes devraient être utilisées par les postes pour tester la demande en faveur de services à caractère social, améliorer leur efficacité et identifier les risques.

Les postes devraient envisager d'éviter l'utilisation de l'appellation services non postaux et préférer des alternatives comme services sociaux ou communautaires.

Les postes devraient envisager la possibilité de promouvoir des ensembles de services auprès de groupes d'utilisateurs distincts, tels que les familles ou les personnes âgées, renforçant ainsi la place centrale accordée au client par la poste.

Parties prenantes et partenariats

Les postes devraient être proactives et promouvoir leur rôle de partenaires de développement auprès des ONG locales, des ministères, des représentants de travailleurs, des organisations multilatérales et d'autres spécialistes régionaux, dans le but de partager les ressources, de maximiser les retombées sociales et d'aider à mettre au point des indicateurs de développement adaptés.

Les gouvernements sont encouragés à donner une place officielle à la poste dans leur cadre général de prestation du service public et à définir les rôles joués par la poste au sein des stratégies et des politiques dans les domaines, entre autres, de la santé, de l'éducation et de la lutte contre la pauvreté et les inégalités.

Les acteurs du développement social devraient envisager de faire des investissements stratégiques dans l'infrastructure postale comme moyen d'atteindre leurs propres cibles de développement.

Les postes devraient explorer des formes nouvelles et diverses de partenariat pour se constituer des ressources supplémentaires et réduire les risques.

Gestion du risque

Les propositions de nouveaux services à caractère social devraient être développées et examinées en concertation avec les employés postaux et leurs représentants, de manière à limiter les répercussions sur les conditions de travail et à garantir leur adoption par les employés postaux et l'engagement de ces derniers en faveur de la prestation de services.

Les postes devraient utiliser les services à caractère social comme une opportunité pour raffermir la confiance, tout en tenant compte des possibles risques pour sa réputation.

Les postes devraient examiner les risques, au sens large, liés à l'offre de services à caractère social et revoir régulièrement les évaluations pour tenir compte de l'évolution du contexte.

Les postes devraient faire preuve de prudence lors de la mise en place de nouveaux services si la qualité de leurs services essentiels est faible.

Le gouvernement et les postes devraient faire la promotion d'une culture fondée sur l'innovation, l'expérimentation, la prise de risque contrôlée et l'apprentissage.

Les postes devraient examiner les conséquences juridiques et réglementaires de l'offre de services à caractère social au plus tôt et prendre contact avec les autorités de réglementation concernées.



Futur des services postaux à caractère social

Le présent chapitre s'intéresse à la manière dont la demande de services pourra évoluer dans le futur par région géographique ou par type d'utilisateurs finals; il définit la technologie numérique comme une opportunité transversale et met en avant les approches permettant de définir de nouveaux services à caractère social.

Cinquante-neuf pour cent des Pays-membres de l'UPU qui ont répondu au questionnaire de 2019 sur les services à caractère social prévoient d'offrir de nouveaux services à caractère social dans le futur. Une question fondamentale pour les postes est de parvenir à déterminer quels services peuvent être proposés et à les classer par ordre de priorité. Un point de départ raisonnable consiste à examiner la gamme de services à caractère social déjà offerte par les autres postes, comme ceux présentés dans le chapitre 2 et dans les tableaux et études de cas des annexes 1 et 2. Cependant, il est également important pour les postes d'analyser les priorités et les contextes sociaux nationaux, de manière à prendre appui sur leurs atouts et leurs ressources existants, et d'entamer le dialogue avec la vaste communauté de l'innovation.

5.1

Demande future de services à caractère social

Comme l'explique la section 4.2, il est important que les postes définissent des priorités nationales ou régionales pour le développement social au moment de déterminer la pertinence commerciale d'un nouveau service à caractère social. En outre, ce processus aide à identifier les segments de la société où les besoins sont les plus marqués, ou qui ont des demandes particulières concernant le service en question. La présente section examine les cinq priorités mondiales pour le développement social dévoilées dans le chapitre 1, en mettant en avant les différences géographiques et démographiques générales et en définissant la pertinence de chaque type de service.

5.1.1

Pauvreté

En 2020, la Banque mondiale a publié un rapport¹⁰¹ qui explique que la population mondiale pauvre est, de manière disproportionnée, rurale, jeune et sans diplôme. Quatre personnes sur cinq sous le seuil de pauvreté se trouvent en zone rurale. La population rurale est concentrée en Afrique subsaharienne et en Asie du Sud. La moitié des pauvres sont des enfants, et un tiers des adultes pauvres en zone rurale n'ont pas de diplôme, le plus gros pourcentage d'entre eux se trouvant au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, en Asie du Sud et en Afrique subsaharienne. Les femmes sont également surreprésentées, particulièrement en Asie de l'Est et Pacifique, en Asie du Sud et en Afrique subsaharienne.

Malgré ces données de base, le profil de la pauvreté se diversifie. Bien que la plus grande partie de la population mondiale pauvre soit constituée de jeunes ruraux sans diplôme, on estime que la pandémie a créé 72 millions de nouveaux pauvres, généralement des personnes vivant en milieu urbain dans les pays à revenu intermédiaire. Sur le moyen terme, les conflits et le changement climatique deviendront sans doute des facteurs de pauvreté de plus en plus importants. Les pays ayant les taux les plus élevés de pauvreté sont tous soit situés en Afrique, soit inclus sur la liste des situations fragiles touchées par un conflit établie par la Banque mondiale. Le changement climatique devrait également menacer les efforts de réduction de la pauvreté en Afrique subsaharienne et Asie du Sud, c'est-à-dire les

régions comptant actuellement la plus grande population pauvre.

Les services postaux à caractère social particulièrement appropriés pour combattre la pauvreté sont les suivants:

Distribution en mains propres des prestations sociales destinées aux enfants et aux femmes en zone rurale vivant dans la pauvreté (annexes 1.2 et 1.8).

Soutien aux services d'éducation et de santé dans les zones reculées (annexes 1.5 et 1.10).

Amélioration de l'accès à Internet et des compétences numériques; ouverture de l'accès à l'enseignement à distance et aux services administratifs et de santé à distance (section 5.2).

5.1.2

Inégalités

Les tendances relatives aux inégalités ne sont pas les mêmes selon les pays, les groupes sociaux et les indicateurs utilisés. Les inégalités peuvent aussi varier grandement entre les pays ayant le même niveau de développement, ce qui prouve l'importance des politiques nationales et des institutions locales¹⁰² et la nécessité pour les postes de répondre aux priorités sociales du pays. Beaucoup de formes d'inégalité sont étroitement liées à la pauvreté; cependant, elles font ressortir des différences relatives de revenu/richeesse à l'intérieur des pays et entre eux. Aucun lien n'a pu être clairement établi entre l'inégalité économique et le niveau de développement, ni par région ni au fil du temps. Toutefois, l'inégalité de revenus s'est accentuée dans la plupart des pays à revenu élevé, et dans certains pays à revenu intermédiaire (République populaire de Chine et Inde, notamment), entre 1990 et 2016. Les services postaux qui apportent un soutien à la population pauvre peuvent donc être utiles dans tous les pays, quels que soient leur catégorie économique et leur niveau de développement. En outre, malgré une absence de données considérable, le manque d'opportunités dans certains pays est étroitement associé à des facteurs tels que la race, l'ethnicité et la religion. Les populations urbaines ont aussi tendance à être plus touchées par les inégalités que les populations rurales¹⁰³ et les plus grosses augmentations de la population urbaine au cours des trente années à venir

101 Pauvreté et prospérité partagée 2020, Banque mondiale.

102 Rapport social mondial 2020, DAES.

103 Rapport social mondial 2020, DAES.

devraient avoir lieu en République populaire de Chine, en Inde et au Nigéria¹⁰⁴. Le rapport social mondial publié par l'ONU en 2020 définit des éléments fondamentaux pour lutter contre les inégalités dans les pays, parmi lesquels la promotion de l'égalité de l'accès aux opportunités (en particulier à une éducation de qualité), l'accès universel à une protection sociale efficace et la promotion de la participation des groupes défavorisés à la vie économique, sociale et politique.

Les types de services à caractère social ci-après peuvent donc être particulièrement appropriés pour mettre un terme aux inégalités:

Soutien à l'accès aux services d'éducation et de santé (sections 2.1 et 2.2).

Remise en mains propres des prestations sociales (sections 2.3 et 2.4).

Décentralisation des services gouvernementaux vers les bureaux de poste.

Réduction de la fracture numérique en améliorant l'accès à Internet et les compétences numériques (section 5.2).

Amélioration de l'inclusion grâce à la traduction des documents et à la lecture des courriers (section 2.3.2).

Utilisation des bâtiments postaux pour soutenir la cohésion communautaire.

Accès au courrier et aux autres services postaux pour les personnes sans abri (section 2.3.2).

Tarifs réduits pour le courrier et d'autres services (p. ex. transport par bus).

Collecte de données sur les inégalités pour le compte du gouvernement (p. ex. en vue du recensement).

5.1.3

Vieillessement de la population

Comme expliqué dans le chapitre 1, le vieillissement de la population est une tendance mondiale forte, les prévisions estimant que le nombre de personnes âgées devrait doubler d'ici à 2050. À l'heure actuelle, les personnes âgées de 65 ans ou plus se trouvent majoritairement en Asie de l'Est et du Sud-Est, en Europe et en Amérique du Nord; les pourcentages les plus élevés correspondent à l'Europe, à l'Amérique du Nord, à l'Australie et à la Nouvelle-Zélande. Cependant, au cours des trente prochaines années, les taux les plus élevés de population âgée devraient correspondre à l'Afrique subsaharienne, à l'Afrique du Nord, à l'Asie occidentale et à l'Océanie (à l'exclusion de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande)¹⁰⁵.

Un récent rapport du DAES attire l'attention sur plusieurs tendances du vieillissement, qui ont des implications pour les prestataires de services¹⁰⁶:

Les femmes représentent la majorité des personnes âgées, les chiffres augmentant avec l'âge.

Les femmes âgées vivant seules sont plus souvent pauvres que les hommes âgés.

Globalement, la part de personnes âgées vivant seules ou avec leur conjoint(e) augmente et correspond au principal mode de vie en Europe, en Amérique du Nord et en Australie.

Dans certaines régions, les personnes âgées sont souvent celles qui s'occupent principalement de leurs petits-enfants, en raison de la migration ou du décès des parents.

Ces tendances ont de multiples conséquences sur la qualité de vie des personnes âgées, et le vieillissement de la population est considéré par les gouvernements comme une préoccupation politique majeure pour les vingt à trente années à venir, dans toutes les régions¹⁰⁷. De manière générale, les mesures politiques adoptées visent à promouvoir un vieillissement actif et sain, à élargir l'assistance à la vie quotidienne, à améliorer les opportunités de formation et d'emploi tout au long de

104 World Urbanization Prospects: The 2018 Revision, DAES, Division de la population.

105 World Population Ageing 2019, DAES.

106 World Population Ageing 2020 Highlights, DAES, Division de la population.

107 Population Facts No. 2020/1 – Government policies to address population ageing, DAES, Division de la population, octobre 2020.

la vie, à encourager l'épargne privée, à lutter contre la maltraitance et la violence, à faire la prévention de la discrimination sur le lieu de travail et à créer des dispositifs de prise en charge institutionnelle et sur le long terme.

Les types de services à caractère social ci-après peuvent donc être particulièrement appropriés pour les personnes âgées:

Services à domicile adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Livraison et reprise des médicaments (section 2.1.1).

Gestion des données de santé (section 2.1.3).

Aide sociale à domicile (section 2.1.4).

Versement des prestations sociales (section 2.4.1).

Démarches administratives au bureau de poste (section 2.4).

Tarifs réduits pour le courrier et d'autres services postaux (p. ex. affranchissement gratuit pour les maisons de retraite).

5.1.4

Migrants, réfugiés et personnes déplacées de force

«Pour les réfugiés, ne pas perdre le contact n'est pas qu'une question de survie. C'est le début de l'autonomie et de l'indépendance; leur bien-être, et donc celui des communautés qui les accueillent, en ressort démultiplié¹⁰⁸.»

La section 1.4 présente les données des tendances mondiales historiques relatives au nombre croissant de migrants internationaux et de personnes déplacées de force. D'après les projections, la population sera de plus en plus mobile, certaines personnes faisant le choix de se déplacer (p. ex. pour leur emploi) ou fuyant la persécution, ou pour d'autres raisons comme les conséquences du changement climatique. Compte tenu de la diversité des facteurs, la composition de la population migrante est

«Pour les réfugiés, ne pas perdre le contact n'est pas qu'une question de survie. C'est le début de l'autonomie et de l'indépendance; leur bien-être, et donc celui des communautés qui les accueillent, en ressort démultiplié.»

très sensible au contexte et à la définition de ce qu'est un migrant. Ainsi, un récent rapport de l'OIM a conclu que, en 2018, 74% de l'ensemble des migrants internationaux étaient en âge de travailler (20–64 ans), alors que 48% seulement de la population mondiale des réfugiés était âgée de plus de 18 ans¹⁰⁹.

Des schémas géographiques généraux se dégagent également. En 2018, la majorité des migrants vivant à l'étranger étaient originaires de République populaire de Chine, d'Inde et du Mexique. En outre, les principaux couloirs de migration reliaient les pays en développement aux pays à revenu élevé, comme l'Arabie saoudite, les Émirats arabes unis, les États-Unis d'Amérique, la France et la Fédération de Russie. En 2018, la République arabe syrienne était l'origine de la majorité des réfugiés, suivie par l'Afghanistan et le Soudan du Sud. La Turquie a accueilli le plus grand nombre de réfugiés, suivie par le Pakistan et l'Ouganda. L'engagement postal dans ce domaine a par exemple pris la forme d'une collaboration entre l'Entreprise turque des PTT et le UNHCR afin d'apporter une aide financière aux réfugiés et aux demandeurs d'asile en Turquie entre 2017 et 2019¹¹⁰. Malgré ces statistiques, un nouveau conflit ou une catastrophe naturelle peut entraîner l'évolution rapide des schémas de déplacement; c'est pourquoi il est nécessaire que les postes examinent les priorités nationales et régionales émergentes au moment de développer de nouveaux services à caractère social.

¹⁰⁸ Filippo Grandi, UNHCR, 19 janvier 2017.

¹⁰⁹ État de la migration dans le monde 2020, OIM.

¹¹⁰ Recalling the social nature of Turkish postal services, Mehmet Şükrü Yaman, Daily Sabah, 26 avril 2019.

Les types de services à caractère social ci-après peuvent donc être particulièrement appropriés pour apporter un soutien aux migrants internationaux:

Collecte de données pour le gouvernement afin d'améliorer les programmes généraux de planification et d'aide (section 2.6.1).

Traduction des documents et appui aux démarches administratives (section 2.3.2).

Événements communautaires.

Les types de services à caractère social listés ci-après peuvent donc être particulièrement appropriés pour apporter un soutien aux réfugiés et aux personnes déplacées par la force:

Accès aux services de courrier de base.

Traduction et lecture du courrier (section 2.3.2).

Téléphones portables abordables et accès à Internet (section 2.6.3).

Distribution de l'aide humanitaire.

Soutien à l'éducation (supports de lecture, enseignement à distance, etc.).

5.1.5

Pandémie de COVID-19

Les postes ont proposé un ensemble de services à caractère social en réponse à la pandémie, dont beaucoup pourraient continuer sur le court terme¹¹¹. C'est le cas des services ayant pour objectif direct de réduire le taux d'infection, ou des services conçus pour permettre aux étudiants confinés de terminer leurs études. L'initiative Post4Health, qui vise à encourager le recours au système postal pour soutenir la santé publique, est l'une des principales avancées les plus récentes¹¹². Le premier projet de l'initiative consiste à apporter un appui aux efforts mondiaux de vaccination contre la COVID-19 en invitant les postes à prendre part aux campagnes de sensibilisation à la santé publique et à la distribution de vaccins (et d'équipements connexes). Veiller à ce que la population mondiale ait accès à un vaccin est sans doute le plus grand défi logistique que l'humanité ait eu à relever, et le système postal offre à de nombreux pays la possibilité d'améliorer de manière significative leurs capacités de vaccination. Si les répercussions de la COVID-19 sur le moyen terme sont difficiles à prédire, il est possible que certaines postes continuent de jouer un rôle important de soutien à la vaccination systématique (et à la vaccination de rappel) une fois que le virus sera devenu endémique, et qu'elles participeront à combattre les effets sur le long terme de la pandémie sur la pauvreté et les inégalités¹¹³.

111 Page Web de l'UPU relative aux services sociaux, financiers, commerciaux et d'appui proposés pendant la pandémie de COVID-19 (<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/COVID-19/Services-sociaux-et-financiers-propos%C3%A9s-par-les-postes>).

112 Page Web de l'UPU relative à l'initiative Post4Health (<https://www.upu.int/fr/Partenariats-avec-l%E2%80%99UPU/Dans-quels-domaines-soutenir-l%E2%80%99UPU/Post4Health>).

113 COVID-19, Inequalities and Building Back Better: Policy brief by the HLCF Inequalities Task Team, Nations Unies, 2020.

5.2

L'économie numérique en tant qu'opportunité transversale

Le passage au tout numérique est une tendance mondiale lourde offrant un lot d'avantages sociaux tout en exacerbant parfois les inégalités existantes¹¹⁴. Les technologies numériques jouent un rôle dans une grande variété de services postaux à caractère social et sont citées tout au long du présent guide. Quatre thèmes fondamentaux prédominent:

- 1 Les services postaux qui réduisent l'inégalité numérique. La vente de tablettes, d'appareils mobiles et d'abonnement à Internet en sont des exemples, tout comme les services aidant à renforcer les compétences numériques.
- 2 La transformation et la diversification numériques des opérations postales. L'industrie postale a connu plusieurs vagues d'innovation numérique¹¹⁵, chacune augmentant les capacités des postes à offrir de nouveaux services à caractère social.
- 3 Les nouveaux services à caractère social à composante numérique. De nombreux services mélangent des éléments physiques et numériques comme des guichets proposant les services de l'administration publique dans les bureaux de poste, où les employés postaux peuvent charger des données dans les bases de données du gouvernement ou en extraire des informations¹¹⁶.
- 4 Les nouveaux services principalement numériques, fonctionnant avec un niveau minimal d'interaction entre les travailleurs postaux et le public. Par exemple, les postes peuvent installer des kiosques d'information de l'administration publique dans les bureaux de poste, ou exploiter des portails gouvernementaux en ligne et des plateformes de santé numériques (section 3.3).

S'il existe une distinction entre chacun de ces thèmes, ils sont aussi interconnectés. Par exemple, soutenir l'accès à Internet et développer les capacités numériques du public présentent de nouveaux avantages pour le bien-être des personnes, et permettent d'accroître le marché des services à caractère social numériques.

L'utilisation de la biométrie présente un grand intérêt pour les postes, car elles peuvent ainsi offrir des services à caractère social à des personnes illettrées, qui n'ont pas de domicile fixe ou qui ne possèdent pas de document d'identité. Les postes ont déjà recours à la reconnaissance digitale comme moyen simple et sûr d'offrir des services (c'est le cas en Mongolie). Par ailleurs, la poste de l'Inde aide le Gouvernement à mettre en œuvre le système d'identification biométrique (Aadhaar), qui associe l'image faciale de la personne, ses empreintes et l'image de son iris à un numéro d'identification unique. Les personnes peuvent s'enregistrer pour profiter de ce système dans des centres postaux Aadhaar où il leur est aussi possible de mettre à jour les informations les concernant. Les possibilités liées à l'utilisation des données biométriques pour appuyer les services à caractère social sont illustrées par la collaboration entre la poste du Liban et le Programme alimentaire mondial: dans le cadre de cette collaboration, la poste a utilisé des scanners d'iris pour vérifier l'identité des personnes avant de valider des coupons alimentaires. De tels systèmes pourraient être approfondis et adaptés par les postes pour offrir de nouveaux services, par exemple pour permettre aux personnes d'accéder à leur dossier médical ou à d'autres données personnelles. Cependant, l'intégration de l'identité biométrique dans les services à caractère social s'accompagne d'un lot de défis pour les postes, notamment pour garantir que les données personnelles détenues par la poste sont en sécurité et restent confidentielles.

114 Rapport du Réseau des économistes des Nations Unies à l'occasion du 75e anniversaire de l'Organisation des Nations Unies – Modeler les tendances de notre époque, Nations Unies, 2020.

115 Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial, UPU, 2019.

116 Burhan, M., Postal operators as viable e-government partners: A case study of three major postal operators. Postal Services in the Digital Age, 2014.

5.3

Reconnaître les nouvelles opportunités pour les services postaux à caractère social

«Nous devons voir au-delà des services postaux et logistiques traditionnels; face aux difficultés posées par la COVID-19, les acteurs postaux peuvent se réinventer et réfléchir à tous les services et activités annexes qu'ils sont en mesure de développer¹¹⁷.»

Diverses approches permettant de définir de nouveaux services à caractère postal sont proposées ci-dessous. Les principes sous-jacents consistent, pour les postes, à faire preuve d'ouverture à de vastes processus de consultation et de collaboration et à être prêtes à passer en revue et à adapter leur offre de service.

5.3.1

Légitimer et rétribuer les services informels

Certains facteurs font des visites régulières chez des personnes vulnérables ou lisent leur courrier aux personnes illettrées; si ces services restent informels, ils risquent de ne pas être connus des décideurs. Mais l'officialisation de ces services pose un dilemme. Parmi les avantages possibles, on trouve une plus grande visibilité pour les différentes prestations sociales que les facteurs peuvent assurer, et les possibilités d'apporter un appui à ces prestations, de les protéger et de les rétribuer. Cependant, une reconnaissance officielle laisse entrevoir la perspective de frais facturés aux utilisateurs finals, ce qui pourrait exclure ceux qui ont le plus grand besoin de ce service. En outre, certains syndicats postaux sont inquiets de voir cette démarche saper le sens du service public des travailleurs postaux (section 4.5). Dans tous les cas, passer en revue la variété de services informels offerts par le personnel peut être bénéfique au travail de sensibilisation mené par les postes (p. ex. dans leurs négociations avec le gouvernement).

«Nous devons voir au-delà des services postaux et logistiques traditionnels; face aux difficultés posées par la COVID-19, les acteurs postaux peuvent se réinventer et réfléchir à tous les services et activités annexes qu'ils sont en mesure de développer.»

5.3.2

Adapter les activités bénévoles et liées à la responsabilité sociale des entreprises

Les postes ont fait part d'une large gamme d'activités bénévoles et liées à la responsabilité sociale des entreprises aux bénéfices sociaux indéniables, mais qui ne correspondent pas à la définition des services à caractère social donnée dans le présent guide. La principale raison pour laquelle le présent guide n'évoque pas ces services est que leurs bénéfices sociaux sont susceptibles d'entraîner des pertes au fil du temps, si le personnel se portant bénévole devenait moins nombreux ou si le budget relatif à la responsabilité sociale des entreprises venait à être réduit. Cependant, il convient de reconnaître que ces activités ont une valeur pour les utilisateurs finals, mais aussi pour les acteurs sociaux, tels que les organismes publics. Le fait de passer en revue ces activités pourrait révéler des opportunités de dégager des revenus et d'améliorer leurs retombées et leur résilience. Par exemple, la distribution ponctuelle de cartes postales contre l'isolement social pourrait devenir un service régulier financé par le Ministère de la santé.

117 Oleksandr Pertsovskiy, ancien Directeur général de la poste ukrainienne (<https://www.upu.int/fr/News/2021/2/Bilan-de-l%E2%80%99UPU-en-2020-%E2%80%93-D%C3%A9fis-du-monde-postal>).

5.3.3

Prendre appui sur les services commerciaux pour atteindre les buts sociaux

De la même manière, les services commerciaux actuellement offerts par la poste devraient être eux aussi passés en revue afin de détecter les opportunités de création de valeur sociale. Par exemple, plusieurs postes offrent des services au secteur médical/pharmaceutique qui exigent le respect de la chaîne du froid¹¹⁸. Les postes pourraient s'appuyer sur leur expérience en la matière pour développer de nouveaux services de livraison à domicile de repas ou de médicaments.

5.3.4

Rétablir les services à caractère social interrompus

Vingt-cinq pour cent des Pays-membres de l'UPU qui ont répondu au questionnaire sur les services à caractère social ont déclaré que certains de leurs services à caractère social avaient été interrompus. La raison de cette interruption était la faible demande de la part des utilisateurs, la mauvaise qualité de service ou l'absence de soutien au sein de la poste (ou du gouvernement). Ces facteurs ont peut-être changé au fil du temps, et certains services à caractère social pourraient aujourd'hui être à nouveau viables.

5.3.5

Large consultation et processus participatif

L'importance de mener des consultations régulières auprès du personnel, des clients et des acteurs du développement social a été mise en avant de manière répétée dans les réponses des Pays-membres de l'UPU au questionnaire de 2019 sur les services à caractère social. Un engagement aux côtés des parties prenantes peut être particulièrement utile pour identifier au plus tôt l'évolution des besoins sociaux. En outre, les postes pourraient jouer un rôle plus proactif en recherchant les possibilités de nouveaux services à caractère social, en soutenant l'innovation au sein de l'organisation et en établissant des liens avec les pôles d'innovation et les industries créatives, dans le but de faire appel à la participation d'un grand nombre d'acteurs pour faire émerger des idées (p. ex. grâce à des concours tels que les hackathons).

5.3.6

Analyse prospective

Les nouvelles technologies et l'évolution des pratiques sociales pourraient tout autant compromettre les services à caractère social existants que susciter davantage d'innovation dans ce domaine. Effectué régulièrement, l'exercice d'analyse prospective est un moyen pratique de détecter et d'évaluer les questions émergentes présentant un intérêt dans le cadre des services postaux à caractère social, notamment les tendances technologiques et l'évolution des pratiques sociales. Une stratégie correspondante consiste pour les postes à passer en revue les développements et les innovations du secteur postal pour explorer les possibilités d'applications sous la forme d'un nouveau service. Par exemple, les consignes à colis multifonctions pourraient être utilisées pour offrir des services postaux sécurisés aux personnes sans domicile fixe. De la même manière, l'accroissement des volumes de colis distribués (et retournés) renforce les capacités de beaucoup de postes dans le domaine de la logistique inverse, ce qui ouvre des possibilités pour l'élimination sûre des médicaments non utilisés, le retour des autotests médicaux pour analyse et le recyclage des piles.

5.4

Principaux messages et recommandations

Les principales conclusions de ce chapitre sont que les postes devraient investir de manière à comprendre les priorités de leur pays en matière de développement social et les besoins de groupes d'utilisateurs particuliers, ainsi que leur évolution possible. La transformation numérique des postes et la hausse de l'utilisation d'Internet génèrent des possibilités de services. Les postes devraient encourager la créativité au sein de l'organisation, tout en nouant le dialogue avec la communauté de l'innovation au sens large. Les principales considérations et recommandations correspondantes sont les suivantes:

Au moment de se diversifier en proposant des services à caractère social, les postes devraient examiner les priorités sociales nationales et les besoins propres à certains segments de la société.

Les personnes jeunes, les femmes, les personnes sans diplôme et vivant dans une zone rurale pourraient avoir particulièrement besoin de services visant à réduire la pauvreté, en lien avec le paiement des prestations sociales, l'enseignement à distance et les services de santé, et l'accès à Internet.

Les inégalités sont de plus en plus présentes dans les pays à revenu élevé et peuvent être particulièrement marquées dans les zones urbaines. Les services à caractère social incontournables sont ceux visant à réduire la pauvreté et ceux favorisant l'intégration communautaire et l'accès à l'administration publique (p. ex. traduction de documents et services administratifs disponibles au bureau de poste).

Les personnes âgées ont des besoins particuliers auxquels la poste peut répondre, la croissance la plus marquée du nombre de personnes âgées étant prévue en Afrique subsaharienne, en Afrique du Nord et en Asie occidentale et en Océanie (à l'exclusion de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande). Une majorité de personnes âgées sont des femmes, et la proportion de personnes âgées

vivant seules ou avec leur conjoint(e) augmente. Les services à caractère social d'importance majeure sont les services à domicile, les services de versement des prestations sociales et de livraison de médicaments, et toutes les solutions permettant de réduire l'isolement social.

Dans le futur, les populations seront de plus en plus mobiles. Les facteurs de déplacement sont variés et reflétés dans la démographie de différents groupes. Pour les migrants internationaux, un soutien dans les démarches administratives (traduction des documents, notamment) peut être particulièrement important. Concernant les réfugiés et les personnes déplacées de force, les postes devraient envisager de leur proposer un accès sécurisé aux services de courrier de base, des téléphones abordables et un accès à Internet, la distribution de l'aide humanitaire et un soutien à l'éducation.

Les postes ont mis en place un certain nombre de nouveaux services à caractère social en réponse à la pandémie de COVID-19 dont beaucoup devraient être maintenus. Les postes, les gouvernements et les autres parties prenantes du développement social devraient explorer les possibilités pour la poste de soutenir les efforts de vaccination contre la COVID-19 et de combattre les effets sur le long terme de la pandémie sur la pauvreté et les inégalités.

Les technologies numériques offrent aux postes de nombreuses possibilités de nouveaux services à caractère social. Les postes devraient donc envisager d'inclure le renforcement des capacités concernant les services à caractère social dans leurs stratégies de transformation numérique.

Les postes qui souhaitent se diversifier dans les services à caractère social devraient être ouvertes à de vastes processus consultatifs et collaboratifs et être prêtes à passer en revue leur offre de services afin de l'adapter. Les stratégies permettant d'identifier de possibles nouveaux services incluent l'examen de tous les services informels, bénévoles ou commerciaux et l'analyse prospective des nouvelles technologies et de l'évolution des pratiques sociales.



SAĞLIQ NAHİYYƏSİ
AZERBAIJAN

Riib



Biz Birlikdə Güclüyük

Conclusion – La poste en tant que prestataire de services essentiels

Les postes fournissent déjà de nombreux services essentiels au fonctionnement de la société; avec suffisamment d'investissement et d'ambition, et en prenant appui sur leur rôle, elles ont le potentiel pour devenir des acteurs incontournables du développement social.

Au total, 435 exemples de services postaux à caractère social dans 160 pays et territoires membres de l'UPU ont été identifiés. Cependant, il paraît inévitable que, dans certains cas, les postes n'aient pas forcément indiqué l'ensemble des services à caractère social présentant un intérêt (peut-être parce qu'elles concentraient leurs efforts sur le maintien de leurs services de base pendant la pandémie de COVID-19). En outre, des services à caractère social tels que des services publics administratifs peuvent être si bien intégrés dans les activités et la culture de certaines postes qu'ils ne sont pas perçus comme assez novateurs pour être signalés. Cela signifie que les exemples et les statistiques présentés dans ce guide représentent probablement une sous-estimation de l'engagement des postes dans ce domaine. Malgré cette carence, il est clair que les services postaux à caractère social sont omniprésents et apportent de multiples bénéfices aux personnes, aux postes et aux partenaires. Les tableaux de l'annexe 2 illustrent l'étendue de ces services et attirent l'attention sur les possibilités de future diversification. Il est répété à plusieurs reprises dans le présent guide que l'élargissement de l'offre de services postaux à caractère social est une chance à saisir et justifie de mobiliser des investissements plus conséquents et de revitaliser l'infrastructure postale.

Un ensemble de conclusions présentées ci-après rassemble les principales recommandations et des thèmes de discussions tirés de chaque chapitre. Ces conclusions peuvent être classées en deux catégories: celles à l'attention des opérateurs désignés, et celles adressées aux acteurs du développement social.

Possibilités pour les opérateurs désignés

Pour que les postes puissent réussir le processus de diversification consistant à offrir des services à caractère social, il est important d'avoir conscience que chaque poste est unique, tout comme la communauté qu'elle dessert. Les opportunités et suggestions présentées ci-dessous permettront de guider les postes dans leur processus de développement de services à caractère social pour aboutir à des solutions adaptées à leur contexte local et qu'il sera possible de maintenir dans le temps.

Reconnaître les multiples

bénéfices. Les services à caractère social peuvent générer du revenu pour les postes, avoir des retombées sociales et créer de la valeur pour les acteurs du développement. Ces bénéfices devraient 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 organismes multilatéraux et du secteur privé pour mieux comprendre leurs besoins et pour encourager le recours à l'infrastructure postale pour atteindre leurs objectifs de développement social. Ce guide donne de nombreux exemples de partenariats public-privé qui apportent de nouvelles perspectives et connaissances en contribuant à la réduction des risques et à 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 garantir la diffusion de l'information aux usagers et faire accepter l'idée que la poste est un prestataire légitime 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 est 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 conjointement avec les travailleurs postaux.

Les services à caractère social sont par nature des services personnels et impliquent souvent des interactions en face à face avec le public. Leur réussite est étroitement liée à la sécurité, à la motivation, à la formation et à la bonne volonté des acteurs et des agents des bureaux de poste. C'est pourquoi il convient de développer et de revoir les nouveaux services à caractère social, en concertation avec les travailleurs postaux et leurs représentants, pour garantir l'adoption des nouveaux services et l'engagement du personnel en faveur de la prestation de ces services.

Rester pertinents pour le public, et tournés vers l'avenir.

Une approche axée sur le client 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 devrait être utilisée avec créativité par les acteurs du développement social, tels que les gouvernements, les ONG et les organismes multilatéraux. Le présent guide a déterminé les possibilités ci-après d'utilisation de la poste afin d'améliorer la qualité de vie des personnes.

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 social.

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. l'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. Des points communautaires et des kiosques numériques peuvent être installés dans les bureaux de poste, et des supports contenant des conseils peuvent être distribués directement au domicile des personnes. Inversement, ces réseaux peuvent être mis à contribution pour recueillir des données afin de mieux comprendre les besoins des personnes (p. ex. par l'intermédiaire d'enquêtes auprès des ménages), ou pour surveiller la pollution et les phénomènes météorologiques extrêmes qui influent sur la santé et la sécurité du public.



Annexes

Annexe 1

Études de cas

1.1

Japon – Visites à domicile (Mimamori)

Le Japon propose de nombreux services à caractère social, comme la garde de bagages ou la vente de tickets de bus. Le plus notable est peut-être l'offre complète à destination des personnes âgées et de leur famille.

En 2017, Japan Post a lancé un nouveau service national de visite à domicile des personnes âgées, d'abord pour améliorer la satisfaction de la clientèle. En 2019, ce service était offert par 20 000 bureaux de poste partout dans le pays. Pour 2500 JPY par mois, les facteurs se rendent chez les personnes âgées et restent trente minutes une fois par mois pour contrôler qu'elles vont bien.

Le vieillissement de la population est une tendance émergente lourde, particulièrement marquée dans les pays industrialisés; on estime que le nombre de personnes âgées va doubler d'ici à 2050. En offrant des services à destination des personnes âgées, la poste apporte un appui pratique à l'Objectif de développement durable des Nations Unies 3 (Bonne santé et bien-être). Le vieillissement très marqué de la société japonaise présente son lot de défis pour la santé publique et le bien-être. L'isolement social et la solitude des aînés sont des problèmes majeurs, car ils ont des répercussions mentales et physiques. Pour les personnes qui vivent loin de leurs proches âgés, les visites régulières sont souvent peu pratiques, ce qui génère de la demande pour une gamme de services de visites à domicile.

Deux types de clients se distinguent clairement: les personnes âgées et leurs proches plus jeunes. Les uns comme les autres peuvent s'inscrire et payer pour bénéficier du service. Le service de visite à domicile offre des avantages aux personnes âgées, comme un contact humain essentiel et régulier, une vérification de leur sécurité et la possibilité de faire part de leurs besoins. Les proches voient leur inquiétude apaisée et obtiennent des informations pratiques sur le soutien supplémentaire qu'ils peuvent apporter.

Le Japon propose de nombreux services à caractère social, comme la garde de bagages ou la vente de tickets de bus. Le plus notable est peut-être l'offre complète à destination des personnes âgées et de leur famille.

Crédit: Japan Post



Le service de base prévoit une visite mensuelle par un employé de la poste au domicile du client, au moment qui convient à ce dernier. Au cours de la visite, 10 questions sont posées à la personne. Il s'agit de sept questions standard, telles que «Est-ce que vous prenez des repas réguliers?», «Dormez-vous bien?» et «Rencontrez-vous des difficultés particulières dans votre vie quotidienne?». Trois autres questions peuvent être choisies sur une liste plus longue pour adapter le service à la personne. Sur cette liste, plusieurs questions donnent l'occasion à la personne âgée d'aborder un problème de santé particulier ou ses intérêts personnels.

Après sa visite, le facteur envoie un compte rendu par message électronique ou par courrier à un maximum de trois personnes désignées, généralement des membres de la famille ou des agents du Gouvernement local.

Japan Post ajoute de la valeur à ce service en incluant une assurance contre les accidents corporels sur mesure et en publiant pour ses clients âgés un magazine mensuel au contenu relaxant qui propose des énigmes et même des exercices physiques spécialement pensés pour les aînés. Les services additionnels (en option) incluent l'intervention d'urgence par une société de sécurité et un appel quotidien (automatisé). Lors de cet appel, la personne âgée peut répondre aux questions à l'aide de son clavier, et le résultat est envoyé à ses proches par courrier électronique.

Principales réflexions et considérations

La visite à domicile a de multiples bénéfices. Ce service permet à Japan Post Group, en plus d'améliorer la satisfaction des clients et de générer des revenus, d'en faire la promotion comme un moyen d'apporter son soutien aux Objectifs de développement durable des Nations Unies.

Selon Japan Post, le niveau élevé de la confiance accordée par le public et l'étendue de son réseau de bureaux de poste ont été des éléments essentiels à la réussite de ce service.

La conception soignée de l'interface de la tablette utilisée par les employés des bureaux de poste a aidé à réduire les coûts opérationnels de la visite à domicile.

La pandémie de COVID-19 souligne l'utilité plus large des services de visite à domicile pour les personnes âgées ou vulnérables. Il est intéressant de constater que, d'après Japan Post, si certains clients étaient particulièrement inquiets pour leurs proches et souhaitaient vraiment utiliser le service, d'autres ont demandé à ce que le personnel ne se rende pas chez leurs proches par peur de l'infection par le virus. Cela révèle l'une des difficultés liées à la prestation de services pour les personnes âgées, et l'importance de proposer une prestation de service à la fois en face à face et à distance.

1.2

Chine (Rép. pop.) – Colis solidaires

La réduction de la pauvreté, qui fait partie des priorités du Gouvernement chinois, est considérée par l'opérateur postal comme l'une de ses obligations de responsabilité sociale. S'appuyant pleinement sur son réseau national, en particulier dans les zones rurales défavorisées, la poste chinoise est très active dans la sphère caritative en menant plusieurs projets de colis solidaires, comme le Colis d'amour et le Colis des mamans.

Ces projets sont en lien direct avec l'Objectif de développement durable 1 (Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde). À l'échelle mondiale, 79% des personnes pauvres vivent en zone rurale, et 46% des personnes extrêmement pauvres sont des enfants de moins de 14 ans.

Le public peut faire un don par l'intermédiaire du réseau de 36 000 bureaux de poste de la poste chinoise et grâce à des plates-formes en ligne. Les fonds permettent d'acheter les articles composant le Colis d'amour et le Colis des mamans et de couvrir les coûts généraux de distribution.

Des organisations caritatives achètent les articles qui seront placés à l'intérieur des colis. L'opérateur postal les récupère et se charge du traitement des informations,

de l'entreposage, du transport et de la distribution des colis. Six centres de distribution ont été spécialement mis en service pour assurer une couverture nationale, parallèlement à un système d'information destiné au recueil de données, à l'impression des adresses, au suivi et à la vérification des informations, etc. Le prix demandé par la poste chinoise pour la distribution des colis correspond au tarif du service universel.

Initiative Colis d'amour

Le projet Colis d'amour a été lancé conjointement en 2009 avec l'organisation caritative China Foundation for Poverty Alleviation. L'objectif du projet est de favoriser le développement global et d'améliorer les conditions de vie des élèves défavorisés des écoles élémentaires rurales. Le premier colis, Colis artistique, comprend surtout des articles de papeterie et de loisirs créatifs. Le deuxième, le Colis tout chaud, contient des vêtements pour l'hiver et est distribué au cours du quatrième trimestre de chaque année.

D'après les statistiques communiquées par la poste chinoise, le projet Colis d'amour a collecté 780 millions de CNY de dons et a aidé plus de 7,12 millions d'élèves, couvrant 892 comtés et 31 provinces.

Le projet Colis d'amour a été lancé conjointement en 2009 avec l'organisation caritative China Foundation for Poverty Alleviation. L'objectif du projet est de favoriser le développement global et d'améliorer les conditions de vie des élèves défavorisés des écoles élémentaires rurales.

Crédit: Administration d'État des postes.





L'objectif principal du projet Colis des mamans est de permettre aux citoyens de faire des dons pour soutenir les besoins quotidiens de mères vivant dans la pauvreté.

Crédit: Administration d'État des postes.

Initiative Colis des mamans

Le projet Colis des mamans a été lancé conjointement en 2012 avec l'organisation China Women's Development Foundation. L'objectif consiste à permettre aux citoyens de faire des dons pour soutenir les besoins quotidiens de mères vivant dans la pauvreté. Trois types de colis sont proposés: Colis soins, Colis tout chaud et Colis santé familiale. Ils contiennent des produits d'hygiène féminine, du dentifrice, des serviettes, des gants, de la lessive en poudre, un tensiomètre électronique, une trousse médicale pour la famille et d'autres articles pour l'hiver.

Depuis 2012, ce service national a distribué des colis à 980 000 mères de famille, pour un montant total d'environ 170 millions de CNY de dons. En outre, le projet a aidé à mieux faire connaître ce groupe vulnérable.

Principales réflexions et considérations

La position de la poste chinoise était idéale pour seconder les organisations China Foundation for Poverty Alleviation et China Women's Development Foundation, grâce à son réseau de distribution national (en particulier dans les zones rurales), et à ses bureaux de poste, qui ont été pleinement mis à contribution pour recevoir les dons du public.

D'après la poste chinoise, la mise en place d'un système de gestion de l'information sur mesure a amélioré l'efficacité de la gestion de projet et du suivi des délais de distribution des colis et de la qualité de service.

Cette étude de cas pourrait servir de modèle pour les postes qui souhaitent proposer au gouvernement ou à des ONG des services ayant comme objectif direct la réduction de la pauvreté.

1.3

France – École à la maison pendant le confinement

Les écoles en France sont fermées depuis de nombreuses semaines, cette mesure s'inscrivant dans le cadre de la politique générale de distanciation sociale déclarée par le Gouvernement français en réponse à la pandémie de COVID-19. Le problème soulevé par la situation nouvelle était le même dans de nombreux autres pays: comment assurer la continuité de l'éducation des enfants durant le confinement? Pour résoudre ce problème, La Poste a lancé deux initiatives fondées sur la reconnaissance du fait que tous les enfants n'ont pas accès au matériel didactique en ligne. Le premier projet visait à livrer du matériel informatique scolaire aux enfants n'en disposant pas; le second projet impliquait La Poste dans la facilitation de la distribution gratuite des devoirs à la maison et de leur renvoi aux enseignants.

L'Objectif de développement durable 4 (Une éducation de qualité) appelle au progrès socioéconomique au sens large. Les thèmes couverts par les cibles de cet objectif sont l'égalité d'accès des enfants à l'enseignement primaire et secondaire, l'accès des adultes à un enseignement technique, professionnel et tertiaire pour un coût abordable et l'élimination des inégalités entre les genres dans le domaine de l'éducation ainsi que l'égalité d'accès des personnes vulnérables et handicapées.

La Poste a déjà une vaste expérience de la prestation des services publics et à caractère social reflétant ses engagements en matière de responsabilité sociale et à sa volonté d'enrichir ses sources de revenus. Elle est par exemple fortement engagée dans des services d'aide sociale et de santé en ligne et a pris, bien avant la pandémie, l'initiative de contribuer à la réduction de la fracture numérique. Le principe selon lequel La Poste devrait jouer un rôle important dans la vie publique est acquis au sein de cette institution. La stratégie actuelle de La Poste accorde la priorité à ses missions de service public et identifie la prestation de services à caractère social comme une opportunité de développement des affaires.

La Poste a lancé deux initiatives fondées sur la reconnaissance du fait que tous les enfants n'ont pas accès au matériel didactique en ligne. Le premier projet visait à livrer du matériel informatique scolaire aux enfants n'en disposant pas; le second projet impliquait La Poste dans la facilitation de la distribution gratuite des devoirs à la maison et de leur renvoi aux enseignants.

Crédit: La Poste.



L'initiative de ce projet est née au sein de la branche «Service-Courrier-Colis» du Groupe, plus particulièrement dans la Business Unit «Nouveaux services». Cette unité est spécialisée dans la mise en place de projets autour des services de proximité.

Pour ce qui est des ressources, ces projets ont été pilotés en partenariat avec le Ministère de l'éducation, qui a financé l'opération. Il n'a pas été nécessaire de modifier sensiblement les méthodes de travail, étant donné que les équipes de projet étaient déjà en place. Le projet «Devoirs à la maison» a été réalisé par une équipe de 20 personnes en moins de deux semaines. Trois cents employés sur deux sites d'édition et deux sites de numérisation ont été mobilisés pour assurer les opérations d'impression, d'envoi, de réception et de numérisation de 1300 devoirs par jour. Le projet «Livraison de matériel informatique» a lui aussi bénéficié d'une équipe spéciale comprenant des experts en éducation en ligne et en production.

Principales réflexions et considérations

La Poste insiste sur le fait que la diversité de l'équipe et la bonne communication entre les principaux acteurs ont été des facteurs déterminants pour le lancement rapide et efficace du projet.

Cette approche constitue un moyen pratique de favoriser l'inclusion numérique et éducative, grâce à l'utilisation du réseau postal pour répondre aux besoins urgents des familles et des pouvoirs publics.

Cet exemple illustre l'importance d'investir dans l'innovation et le développement de partenariats avec des acteurs de l'éducation.

Le projet «Devoirs à la maison» fait partie des nombreux services à caractère social composés d'éléments physiques et numériques.

1.4

Bulgarie (Rép.) – Lutter contre la traite des personnes

La poste bulgare a collaboré avec la fondation Animus Association tout au long de sa campagne nationale de lutte contre la traite des personnes, entre 2015 et 2017.

La traite des personnes est un problème mondial, car tous les pays peuvent être un pays d'origine, de transit ou de destination. L'OIT estime que, en 2016, à tout moment, 40,3 millions de personnes étaient victimes de travail forcé ou de mariage forcé (même s'il est compliqué d'obtenir des chiffres précis). La traite de personnes est citée dans la cible 7 de l'Objectif de développement durable 8 et désigne «le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace ou le recours à la force ou à d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre ou l'acceptation de paiement ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre aux fins d'exploitation¹¹⁹».

Le but de cette initiative était d'informer les Bulgares qui cherchaient un emploi à l'étranger du risque de devenir victimes de la traite des personnes et du travail forcé. Le rayonnement de la poste, la confiance que lui accorde la société et l'image de canal de communication fiable et sûr qui lui est associée sont parmi les raisons citées par la fondation pour justifier son choix de collaborer avec elle.

La poste a joué un rôle déterminant en diffusant les supports de sensibilisation, par exemple en installant (sans frais) des affiches dans plus de 900 bureaux de poste partout dans le pays. Cette démarche a été particulièrement importante pour sensibiliser la population des villages et des petites villes, où les personnes sont particulièrement exposées au risque de la traite, et que la fondation Animus Association a généralement du mal à atteindre. La poste a également fait un travail de sensibilisation en employant des moyens publicitaires traditionnels et en étant présente sur les réseaux sociaux.

¹¹⁹ A/RES/55/25, Assemblée générale des Nations Unies, Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée; Annexe II: Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants, additionnel à la Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée, 8 janvier 2001.

L'opérateur postal n'a pas eu à débloquer des fonds pour sa participation, car les supports de sensibilisation étaient fournis par la fondation Animus Association. Cette dernière a reçu pour ce projet des financements du programme de coopération Bulgarie-Suisse, créé dans le but de réduire les écarts économiques et sociaux dans l'Union européenne élargie. Une enquête menée à la suite de la campagne en 2017 a révélé qu'environ la moitié des personnes qui se sont rendues dans un bureau de poste avaient connaissance de cette initiative, qui a remporté le concours des «Coups de Cœur» dans le domaine de la responsabilité sociale de l'entreprise, organisé par PostEurop, en 2018.

«La responsabilité sociale de l'entreprise en fait le partenaire naturel de cette campagne. Les Postes bulgares SA, avec son réseau de 3000 bureaux de poste, est proche de la population partout dans le pays et aussi l'un des principaux employeurs nationaux. C'est pourquoi nous sommes convaincus qu'il est important de soutenir les initiatives de prévention du travail forcé à l'étranger, dont les Bulgares peuvent être victimes. Les clients de la poste bulgare sont composés de nombreux et divers groupes cibles. La campagne a donc atteint un grand nombre de personnes¹²⁰.»

Principale réflexion et considération

Cette étude de cas illustre la manière dont les postes peuvent offrir des services pour des coûts peu élevés, voire inexistants, avec des retombées directes et indéniables pour le bien-être des personnes.

Affiche de campagne (2016). Traduction: Un emploi à l'étranger peut être un piège.

Crédit: fondation Animus Association.



1.5

Cameroun – Des livres scolaires à un prix abordable

Au Cameroun, le prix des livres scolaires officiels est défini par le Gouvernement; il est censé être le même partout dans le pays. Cependant, ces livres n'étaient pas toujours faciles à trouver pour les élèves des zones reculées et ils étaient souvent vendus à des prix excessifs. Cette situation désavantageait les élèves et constituait un obstacle à la réalisation de l'Objectif de développement durable 4 (Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie).

La solution trouvée par CAMPOST a été de vendre les livres scolaires dans ses bureaux de poste au prix défini par le Gouvernement en prenant appui sur son rayonnement et sur la confiance accordée par la communauté. Afin de rendre l'achat encore plus abordable, les détenteurs d'un compte courant ont pu bénéficier de la possibilité de payer en trois fois (avec un taux d'intérêt très bas), et 5 à 10% du montant étaient remboursés pour tout paiement en espèces.

Les bénéfices retirés par la poste de l'offre de ce service ont été du revenu supplémentaire, l'amélioration de la satisfaction des clients et le renforcement de son rôle dans la mise en œuvre des politiques publiques.

La marge commerciale des distributeurs a été fixée à 25%. Elle était suffisante pour permettre à CAMPOST de couvrir

les coûts de distribution dans les bureaux de poste et de faire du profit, ce qui signifie qu'aucune subvention de l'État n'a été nécessaire pour déployer ce service.

L'opérateur postal fait part de deux défis restant à surmonter:

- 1 la mise en place d'une application numérique pour améliorer la gestion des stocks, et
- 2 l'acceptation par les parties prenantes (p. ex. les familles) de la poste comme un élément à part entière de la chaîne de valeur des livres scolaires.

La mise en œuvre par le Gouvernement d'une politique du livre unique qui fait que les écoles n'utilisent désormais plus qu'un seul livre par discipline pour chaque niveau dans le système public et privé a été la clé de la réussite de ce service.

Principales réflexions et considérations

Cet exemple illustre la manière dont la poste peut jouer un rôle important pour garantir l'égalité de l'accès à des ressources limitées et pour éviter la spéculation et l'inflation des prix.

Le rôle de la politique gouvernementale semble avoir été particulièrement important pour la viabilité du service.

CAMPOST a décidé de vendre les livres scolaires dans ses bureaux de poste au prix défini par le Gouvernement, s'appuyant sur son rayonnement et sur la confiance accordée par la communauté.

Crédit: CAMPOST.





Des pèlerins à un guichet de téléphonie mobile.

Crédit: Saudi Post.

1.6

Arabie saoudite – Services d'appui aux pèlerins

Chaque année, des millions de visiteurs internationaux se rendent à La Mecque, dans les lieux sacrés et à Médine pour le hajj (le pèlerinage islamique) et la omra (le pèlerinage pouvant être entrepris à un autre moment que le hajj). Saudi Post a développé une gamme de services pour aider les pèlerins, notamment l'envoi de colis, le transfert de fonds, la vente de documents pour certains sites religieux, des cartes SIM et une application spéciale.

La foule de pèlerins (nationaux et internationaux) qui font le hajj pendant un nombre de jours limité chaque année présente un ensemble de défis particuliers pour la poste, notamment celui de communiquer dans de multiples langues et d'augmenter ses effectifs de manière temporaire. En 2018, Saudi Post a mis sur pied un centre des affaires spécialisé pour coordonner ses activités, parmi lesquelles la liaison avec des opérateurs postaux du monde entier, le développement d'une application pour smartphone indiquant la localisation des sites du hajj et de la omra (en 16 langues), la gestion des 800 membres du

personnel spécialisés et l'exploitation des guichets et points de vente mobiles temporaires.

Si la poste explique que la génération de revenus grâce aux pèlerins n'est pas l'objectif, certains produits sont vendus à des prix considérés comme abordables. Cependant, les coûts généraux de ces services sont couverts par le financement gouvernemental dont bénéficie Saudi Post, et les services sont offerts en partenariat avec le Ministère du hajj et de la omra.

Principales réflexions et considérations

Bien que ces services soient en quelque sorte réservés au hajj et à la omra, certains aspects peuvent être intéressants pour les postes qui apportent un appui à d'autres célébrations religieuses ou à de grands événements internationaux.

Saudi Post insiste sur l'importance de concevoir des produits et des services axés sur les besoins des pèlerins, et sur l'importance d'un marketing et d'une communication adaptés.

1.7

Macao, Chine – Recycler les piles

À Macao, Chine, la poste participe activement au recyclage des piles et des petits articles. En plus d'avoir des retombées écologiques indéniables, ce service simplifie la vie des clients et réduit les risques pour la santé et la sécurité du public et des agents de gestion des déchets. Les piles qui ne sont pas éliminées correctement peuvent exposer les personnes à des substances toxiques et corrosives, voire même causer des explosions et des incendies. Ce service est donc un appui direct aux Objectifs de développement durable 3 (Bonne santé et bien-être) et 12 (Consommation et production durables).

Le service de recyclage de piles a été lancé par le Bureau de la protection environnementale, un service du Gouvernement local. Macao Post et le Bureau des télécommunications ont apporté un appui à ce service en tant que partenaires depuis 2017 en installant les bornes dans certains bureaux de poste désignés pour être des points de collecte. Le Bureau de la protection environnementale est responsable de la collecte de piles et d'autres articles par l'intermédiaire des bureaux de poste, ainsi que de leur recyclage.

Principales réflexions et considérations

Cette étude de cas illustre comment la poste peut offrir des services qui protègent la santé et la sécurité des personnes pour un coût minimal en utilisant l'infrastructure existante pour apporter un appui aux partenaires gouvernementaux.

Bornes de collecte de pile installées dans un bureau de poste.

Crédit: Correios de Macau.





Paiements des bourses dans la région de Fatick, à 175 kilomètres de Dakar.

Crédit: Postefinances (Sénégal).

1.8

Sénégal – Bourses sociales destinées aux femmes chefs de famille

La Poste du Sénégal est responsable de distribuer les fonds du Programme national de bourses de sécurité familiale. Ce programme a été lancé en 2013 pour aider les familles défavorisées et marginalisées à payer leurs dépenses relatives à la scolarisation et à la santé des enfants, et pour améliorer le bien-être de la famille dans son ensemble.

Le Gouvernement a lancé ce programme en partenariat avec la Délégation générale à la protection sociale et à la solidarité nationale. Les fonds sont transférés du Gouvernement vers la poste par l'intermédiaire d'une plate-forme électronique de paiement déjà en place. Les familles répondant aux critères reçoivent chaque trimestre une somme en espèces dans les bureaux de Postefinances, la filiale financière de La Poste du Sénégal.

Autour du monde, la population pauvre est disproportionnellement rurale, jeune et sans diplôme²¹. Ce service contribue donc directement aux Objectifs de développement durable des Nations Unies relatifs à l'éducation (objectif 4), à la pauvreté (objectif 1) et aux inégalités (objectif 10). Les femmes sont également surreprésentées dans la population pauvre mondiale, et l'une des caractéristiques particulièrement intéressantes de ce service est que les fonds sont versés directement aux femmes chefs de famille. La Poste explique que les paiements sont à destination des femmes parce qu'on estime qu'elles ont une compréhension et une responsabilité plus directe concernant la réponse à apporter aux besoins de leurs enfants.

La Poste a été choisie comme partenaire de mise en œuvre en raison de son vaste réseau, en particulier pour sa présence marquée dans les zones rurales, où la plupart des bénéficiaires des bourses d'éducation résident. En outre, les 300 000 bénéficiaires connaissent déjà La Poste, qui est une institution de confiance. En offrant ce service, La Poste génère un revenu supplémentaire et améliore la satisfaction de sa clientèle.



Crédit: Postefinances (Sénégal).

Principales réflexions et considérations

Cette étude de cas illustre l'importance de prendre appui sur les atouts de la poste, notamment la confiance accordée par le public et les plates-formes de paiement déjà en place.

Selon La Poste, le fait d'entretenir de bonnes relations de travail avec le Gouvernement a été la clé de la réussite de ce service.

Cet exemple pose la question plus générale de la manière dont les postes devraient tenir compte du genre dans la réussite des services à caractère social.

1.9

Irlande – soutien à l'efficacité énergétique

En Irlande, l'opérateur désigné, An Post, a développé un service visant à aider les personnes qui souhaitent améliorer l'efficacité énergétique de leur habitation. Cette ressource, nommée Green Hub, offre des informations gratuites sur les mesures de modernisation ainsi que les coûts et les subventions possibles, et permet d'accéder à des solutions de financement à bas coût et à un service de guichet unique qui peut désigner un gestionnaire de projet chargé de coordonner l'ensemble du projet de rénovation.

Alors que les gouvernements définissent des cibles plus strictes en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, les personnes qui souhaitent améliorer l'efficacité énergétique de leur habitat peuvent bénéficier d'un nombre plus grand d'aides ou de prêts subventionnés. Cependant, il peut être difficile pour le public de savoir quelles solutions sont les plus rentables et d'avoir accès à des renseignements à jour sur les dispositifs soutenus par l'État. Le service Green Hub d'An Post permet aux personnes d'accéder à des informations claires sur les



mesures de gains d'efficacité énergétique, les coûts et les subventions possibles, les possibilités de financement à bas coût par l'intermédiaire d'An Post et un service de guichet unique qui se charge de gérer l'ensemble du projet de rénovation pour le compte du client.

Si les retombées environnementales de l'amélioration de l'efficacité énergétique ne font pas de doute, ces services peuvent aussi générer une valeur sociale considérable. Ainsi, les clients trouvent de l'aide pour accomplir des démarches pouvant être source de stress et ils peuvent profiter de l'amélioration de leur confort thermique et de la réduction de leurs dépenses énergétiques. Pour An Post, ce service renforce ses engagements de durabilité, améliore la satisfaction de sa clientèle et génère des revenus.

Principales réflexions et considérations

Ce service appartenant à une catégorie commerciale nouvelle pour An Post, cette dernière s'appuie fortement sur des partenariats stratégiques (p. ex. avec le prestataire de services énergétiques SSE Airtricity).

D'après An Post, répondre à la demande des clients d'informations personnalisées et précises sur les modalités de travaux de rénovation, les coûts associés et les économies possibles reste un défi à relever.

Les solutions environnementales vendues aux particuliers et aux propriétaires devraient devenir une pratique de plus en plus courante au cours des vingt prochaines années. Le service Green Hub proposé par An Post peut servir de modèle aux postes qui souhaitent devenir un intermédiaire de confiance pour le public à la recherche de renseignements, de produits et de services en lien avec la durabilité.

En Irlande, l'opérateur désigné, An Post, a développé un service visant à aider les personnes qui souhaitent améliorer l'efficacité énergétique de leur habitation.

Image credit: An Post (Ireland)



Correos de Costa Rica a réagi rapidement en mettant en oeuvre deux initiatives: la livraison à domicile de médicaments et la fourniture au public d'antiseptique à base d'alcool pour la désinfection des mains.

Crédit: Correos de Costa Rica.

1.10

Costa-Rica – Livraison de médicaments et de savon antiseptique

En réponse à la pandémie de COVID-19, de nombreuses postes ont offert des services nouveaux ou étendus de manière à réduire le taux d'infection et à aider les personnes à limiter les déplacements et les contacts sociaux. Correos de Costa Rica a réagi rapidement en mettant en oeuvre deux initiatives: la livraison à domicile de médicaments et la fourniture au public d'antiseptique à base d'alcool pour la désinfection des mains.

«Nous mettons notre réseau national à disposition afin de participer à cet effort extraordinaire lancé par nos institutions en vue de renforcer la prévention¹²².»

Livraison à domicile de médicaments

Correos de Costa Rica a étendu la capacité de son service existant de livraison de médicaments à domicile pour éviter aux personnes à risque de devoir se rendre dans un centre médical. Innovante, la poste costa-ricienne a choisi de s'associer à des entreprises de location de voitures privées pour accroître sa flotte de véhicules. Ces entreprises ont fourni gratuitement les véhicules, le carburant et les chauffeurs. La poste s'est chargée de la logistique: elle allait chercher les médicaments au centre médical, classait les emballages et organisait les itinéraires des nouvelles équipes de distribution pour la livraison au domicile des patients.

Correos de Costa Rica et la Caisse publique de sécurité sociale costa-ricienne sont à l'origine de cette initiative. Parmi les partenaires ayant participé à ce projet, on compte la Commission nationale de prévention des risques et d'intervention en cas d'urgence, les filiales «Economy», «Enterprise» et «Budget» de l'entreprise de location de voitures Rent A Car, Topofarma et l'entreprise de vente automobile Veinsa Motors.

122 José Alexis Jiménez, Président du Conseil exécutif de Correos de Costa Rica, dans un communiqué de presse relatif au lancement de la plate-forme d'approvisionnement national en antiseptique pour le lavage des mains (www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/03/correos-lanza-plataforma-en-linea-para-llevar-alcohol-antiseptico-de-fanal-a-todo-el-pais/), 14 mars 2020.

Les concepteurs ont dû relever plusieurs défis, tels que persuader les directeurs des pharmacies de participer, définir les relations de travail avec chaque pharmacie et mettre en place des procédures, des contrôles et des moyens de coordination et de communication clairs. Il a également été nécessaire de faire preuve d'une certaine souplesse afin de répondre aux demandes et aux attentes des citoyens, notamment à la suite de la hausse des volumes de commandes. De nouveaux chauffeurs ont été formés aux procédures de distribution convenues et les directeurs de chaque centre de distribution ont été chargés de la sûreté et de la sécurité des médicaments.

Vente d'antiseptique pour le lavage des mains

Correos de Costa Rica a également mis en place une initiative pour distribuer à l'ensemble de la population un antiseptique à base d'alcool pour la désinfection des mains, grâce à un partenariat avec la fabrique nationale de liqueurs. L'objectif de ce projet était de répondre à la forte demande concernant ce produit de santé essentiel tout en garantissant une distribution équitable. Sous l'égide du conseil national chargé de l'économie, un accord a été signé avec le Ministère de la santé et le conseil national de la production qui a abouti à la création par la poste d'une plate-forme en ligne.

La poste a été chargée de l'ensemble du processus de commande, depuis l'inventaire des produits à la gestion des commandes déposées sur la plate-forme en ligne jusqu'à la distribution des produits. D'après Correos de Costa Rica, les principales difficultés consistaient à garantir un approvisionnement suffisant lors des premiers jours, à obtenir les autorisations réglementaires pour le transport de cette solution à base d'alcool et à organiser les centres pour le traitement des commandes.

Principales réflexions et considérations

Pour les postes qui mettent en place des initiatives contre les répercussions sociales de la COVID-19, agir rapidement dans différents secteurs peut être risqué et source de multiples défis. L'établissement de partenariats aide à réduire cette pression et permet d'accéder à de nouvelles connaissances et ressources.

Pour ce qui est du service de livraison de médicaments à domicile, il convient de remarquer que la priorité a été donnée à la sécurité du personnel et des médicaments.

Le service pour la désinfection des mains illustre la manière dont les postes peuvent intervenir pour combattre les inégalités en élargissant la portée de leur rôle au sein de la chaîne de valeur pour inclure la sous-traitance et la vente.

Ces deux exemples illustrent comment les postes peuvent trouver des solutions créatives afin de travailler avec le secteur privé pour mettre en place de nouveaux services à caractère social.

Correos de Costa Rica insiste sur l'importance de bien comprendre les besoins des parties prenantes, de définir les responsabilités et les canaux de communication et de coordination et de définir des mesures de contrôle opérationnel et administratif claires.

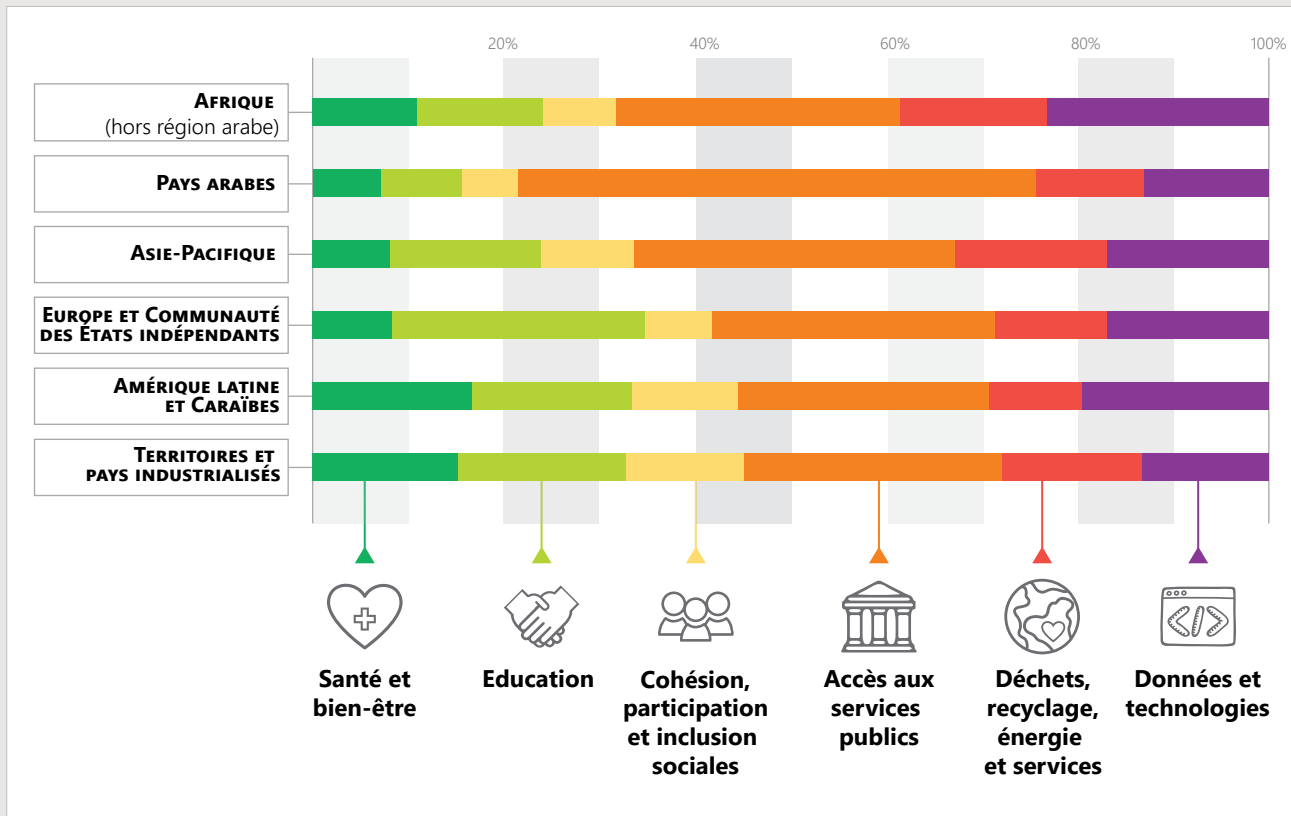
Annexe 2

Services à caractère social offerts par les pays et les territoires membres

Les tableaux 3 à 8 dressent la liste des services à caractère social proposés par les pays et les territoires membres à partir des réponses au questionnaire, des études théoriques et des messages publiés sur les médias sociaux pendant la pandémie de COVID-19. Ces tableaux synthétisent les types de services à caractère social identifiés au cours du travail de recherche relatif au présent guide, même si toutes les postes ou presque proposent sans doute un certain type de service à caractère social. Les tableaux sont suivis de la figure 5, qui présente les six grandes catégories de services à caractère social ventilées par régions.

TABLEAU 3— TYPES DE SERVICES À CARACTÈRE SOCIAL IDENTIFIÉS EN AFRIQUE (HORS RÉGION ARABE)		Afrique du Sud	Angola	Bénin	Botswana	Burkina Faso	Burundi	Cameroun	Cap-Vert	Côte d'Ivoire (Rép.)	Eswatini	Éthiopie	Ghana	Guyane	Kenya	Lesotho	Madagascar	Malawi	Mali	Maurice	Mozambique	Namibie	Nigéria	Ouganda	Rwanda	Sénégal	Tanzanie (Rép. unie)	Tchad	Togo	Zambie	Zimbabwe
Santé et bien-être	Distribution/collecte de matériel médical à domicile et dans les hôpitaux							X															X				X		X	X	
	Distribution d'achats alimentaires et de produits essentiels														X									X							
	Installations médicales, informations et contrôles sanitaires											X									X										
	Prestation de services sociaux généraux à domicile																														
	Gestion des données de santé																														
	Aide à la recherche de personnes disparues																														
	Dong de sang dans les bureaux de poste																					X									
Distribution de certificats médicaux/résultats d'examens médicaux																															
Éducation	Matériel pour les personnes malvoyantes																				X		X				X				
	Distribution de livres et de supports pédagogiques					X		X													X									X	
	Affranchissement à prix réduit pour les supports de lecture																X														
	Abonnements et distribution de journaux																X														
	Distribution d'ordinateurs aux élèves																														
	Distribution des devoirs, des bulletins de notes et des sujets d'examen																														
	Cours et supports pédagogiques								X												X							X			

FIGURE 5 – Ventilation par région des six grandes catégories de services à caractère social



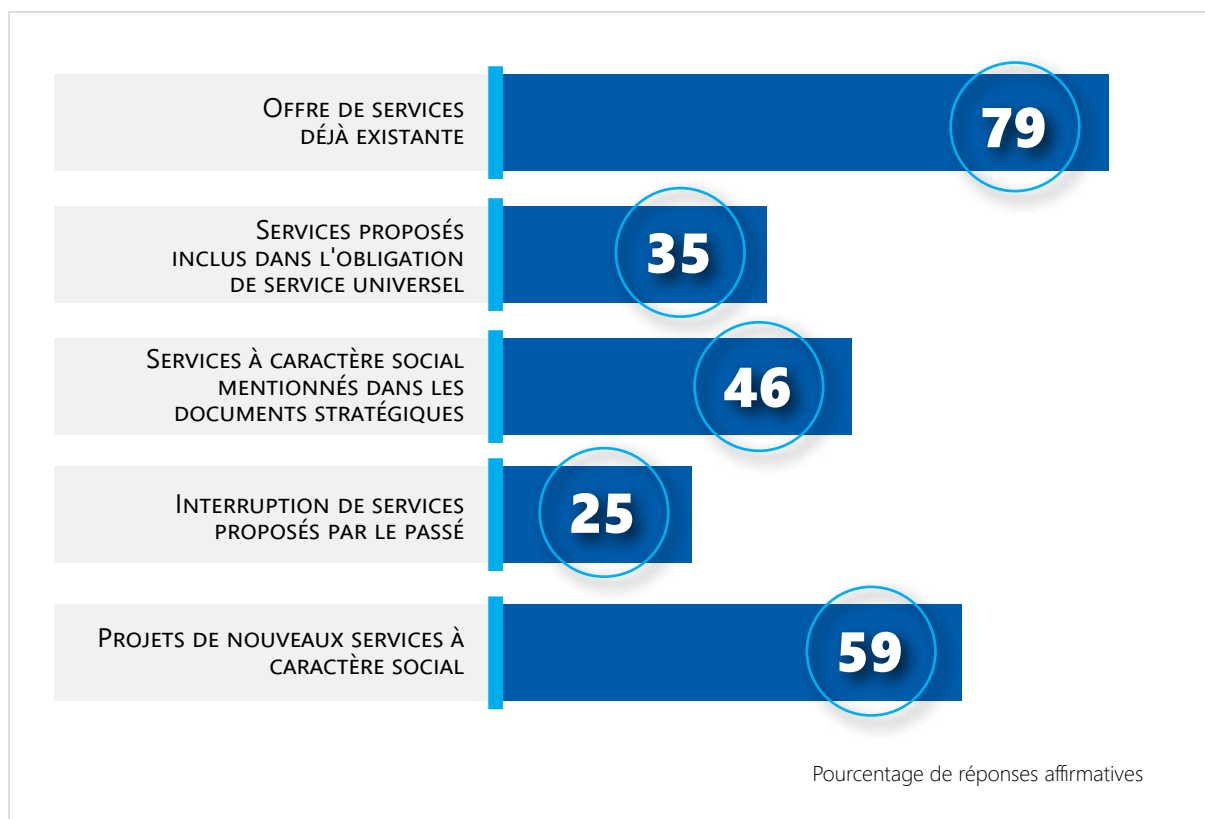
Annexe 3

Résultats du questionnaire

Les questions ci-après étaient incluses dans le questionnaire envoyé à l'ensemble des Pays-membres de l'UPU en décembre 2019. Au total, 113 Pays-membres de l'UPU ont répondu. La figure 6 présente un résumé de leurs réponses.

- 1 **Votre opérateur désigné propose-t-il des services à caractère social correspondant à la définition donnée plus haut?**
- 2 **Si oui, sont-ils inclus dans l'obligation de service universel?**
- 3 **Les services à caractère social sont-ils directement mentionnés dans les documents stratégiques de l'opérateur désigné?**
- 4 **Des services à caractère social ont-ils été proposés par le passé, avant d'être interrompus?**
- 5 **Existe-t-il des projets de diversification des activités de l'opérateur désigné visant à inclure de nouveaux services à caractère social?**

FIGURE 6 – Résumé des réponses au questionnaire sur les services à caractère social (2019)



UNION POSTALE UNIVERSELLE

Bureau international
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUISSE

Tél: +41 31 350 31 11
Courrier électronique: info@upu.int

