



## **Réaliser une transformation numérique inclusive et durable en tirant parti des postes connectées**

Tous les secteurs de la société et de l'économie ont connu une transformation numérique au cours des deux dernières décennies, une tendance accélérée par la pandémie de COVID-19. Les technologies numériques ont permis aux prestataires de services d'atteindre efficacement un plus grand nombre d'individus et d'entreprises, transformant la manière dont ils accèdent à l'information et aux marchés à tout moment et en tout lieu. Toutefois, malgré ces progrès, les avantages qu'elles procurent sont inégaux.

En 2023, 2,6 milliards de personnes, soit environ un tiers de la population mondiale, n'avaient pas accès à Internet, ne serait-ce qu'une fois tous les trois mois, et ils étaient encore moins nombreux à l'utiliser régulièrement. Au moins la moitié des entreprises, en particulier les microentreprises et les petites et moyennes entreprises (MPME), n'effectuent pas de transactions en ligne et ne profitent pas des avantages de l'économie numérique. En outre, il est de plus en plus reconnu que l'accès à Internet ne suffit pas à garantir le niveau de connectivité efficace nécessaire pour tirer pleinement parti de la présence en ligne. Une fois en ligne, de nombreux citoyens et MPME se heurtent à des obstacles supplémentaires, tels que des compétences numériques inadéquates, des appareils de qualité médiocre et le manque de disponibilité de contenus et de services numériques pertinents, entre autres. Le vaste réseau postal mondial, avec des milliards de personnes visitant les bureaux de poste chaque année et un nombre encore plus grand de personnes s'adressant aux agents postaux à leur domicile, peut servir d'épine dorsale pour mettre en ligne des communautés entières de manière efficace en leur fournissant un accès à Internet à haut débit fiable, un équipement informatique public, une formation aux compétences numériques ainsi qu'un accès à la finance numérique et aux services d'administration en ligne et de commerce électronique.

Malgré des lacunes importantes en matière d'accès et de connectivité, les citoyens et les entreprises sont de plus en plus amenés à utiliser des plates-formes numériques pour accéder aux services et aux marchés essentiels. Parallèlement, il devient de plus en plus difficile, voire impossible, dans de nombreux pays, d'entrer en contact avec des prestataires de services essentiels en personne ou hors ligne. Cette tendance risque d'entraîner l'exclusion des personnes non connectées ou sous-connectées, à moins qu'elles ne bénéficient d'un soutien pour passer au numérique. Les personnes âgées et les groupes marginalisés, tels que les femmes, les résidents de zones rurales, les minorités ethniques et raciales, les personnes handicapées et les communautés autochtones, sont les plus susceptibles d'être sous-connectés et d'avoir besoin d'aide pour accéder aux services numériques. De même, les MPME sont plus susceptibles d'avoir besoin d'aide pour établir une présence en ligne. Les réseaux postaux connectés peuvent contribuer à garantir que la fracture numérique n'entraîne pas l'exclusion des groupes marginalisés en facilitant l'adoption des services numériques et en assurant une assistance dans les bureaux de poste, voire à domicile.

## **Connecter les postes pour faire progresser l'inclusion sociale, financière et numérique**

Le réseau postal mondial, qui compte 650 000 bureaux de poste dans le monde, dont la majorité sont situés dans des zones rurales et reculées, a une portée inégale, desservant déjà de nombreux groupes, entreprises, communautés et lieux géographiques qui restent non connectés ou sous-connectés. En outre, pour de nombreux habitants de zones rurales et reculées, le bureau de poste est la seule présence administrative en lien avec l'État à proximité. L'UPU estime que plus de 100 000 bureaux de poste (près d'un sur six) ne sont malheureusement pas connectés et, bien qu'un nombre croissant de bureaux de poste proposent des services numériques, cette pratique reste l'exception plutôt que la norme.

Connect.post est une initiative mondiale pour la connectivité et l'inclusion, menée par l'UPU, l'institution spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal. La mission du programme est de connecter chaque bureau de poste à Internet d'ici à 2030 en tirant parti de cette connectivité pour stimuler le développement socioéconomique des communautés locales et réduire le risque d'exclusion sociale pour les groupes les moins connectés. Connect.post élargira l'infrastructure numérique disponible pour les communautés en offrant un accès numérique aux bureaux de poste ainsi que des services numériques inclusifs grâce à des partenariats, au renforcement des capacités et à des activités d'assistance technique.

## **Ce que nous ferons**

Connecter tous les bureaux de poste à Internet à haut débit d'ici à 2030 et les équiper pour fournir des services numériques peut aider à réaliser des progrès considérables dans le cadre des objectifs de développement durable des Nations Unies et contribuer à la mise en œuvre du principe «ne laisser personne de côté». Cependant, il reste encore beaucoup à faire. Connect.post s'appuiera sur le travail des principaux acteurs du secteur postal pour exploiter systématiquement le réseau postal afin de faciliter l'inclusion numérique, principalement de trois manières:

- 1° En comblant les lacunes en matière de couverture grâce à l'extension de l'infrastructure de télécommunication: l'extension des réseaux fixes et mobiles aux bureaux de poste peut contribuer à étendre la portée d'une connectivité à Internet à haut débit et abordable aux communautés non desservies ou mal desservies.
- 2° En comblant les lacunes en matière d'utilisation effective par la fourniture d'un accès à Internet, d'équipement technologique et de services d'appui: certaines postes connectées offrent déjà à leurs visiteurs un accès à des ordinateurs, à Internet et à une formation aux compétences numériques. De même, certains bureaux de poste offrent désormais aux MPME la formation et les services connexes nécessaires pour se lancer dans le commerce électronique.
- 3° En atténuant les risques d'exclusion numérique par la fourniture de services numériques en personne: bon nombre d'administrations publiques et d'opérateurs désignés fournissent déjà aux citoyens et aux MPME des services numériques en personne, notamment des services d'administration en ligne, de commerce électronique et de finance numérique. Dans certains cas, les postes fournissent même des services numériques sur le dernier kilomètre, au domicile des clients. Cela permet aux groupes marginalisés et aux MPME d'accéder à ces services malgré un faible niveau de connectivité numérique, de compétences et/ou de confiance.

Globalement, l'initiative vise à fournir quatre éléments clés:

- 1° Portail de connaissances sur la connexion des installations postales, y compris les outils de cartographie et les pratiques exemplaires.
- 2° Plate-forme de mobilisation des ressources pour faciliter la collaboration entre les parties prenantes.
- 3° Connexion des bureaux de poste à Internet et exploitation de l'infrastructure postale pour favoriser le déploiement de l'infrastructure numérique.
- 4° Promotion de l'autonomisation et de l'inclusion sociale des communautés non connectées et sous-connectées grâce à la fourniture de services numériques en personne et plus grand choix pour les citoyens quant à la manière dont ils accèdent aux services.

### **Réalisation des objectifs nationaux de développement grâce aux postes connectés**

Actuellement, les processus de transformation numérique des secteurs public et privé ne sont pas suffisamment inclusifs et les communautés marginalisées, rurales et éloignées risquent le plus d'être laissées pour compte. Cette limitation persistera à moins que les fossés numériques ne soient comblés et les services numériques rendus plus inclusifs et elle entravera la capacité des pays à atteindre les objectifs de développement durable et freinera leur croissance économique.

Connect.post représente un partenariat gagnant-gagnant. Tirer parti des réseaux postaux pour fournir des services numériques et améliorer la connectivité n'est pas seulement bénéfique pour le secteur postal, mais également pour les citoyens et, en fin de compte, pour des secteurs et des pays entiers et facilite une transformation numérique plus inclusive. Les services postaux bénéficient à plus de 95% de la population mondiale et 83% de la population mondiale peut recevoir du courrier à domicile. Grâce à leur présence physique dans les communautés où vivent et travaillent des personnes moins connectées, les bureaux de poste et le personnel postal représentent un moyen idéal pour les États et les autres parties prenantes de favoriser une transformation numérique inclusive centrée sur les besoins des groupes marginalisés et des MPME. Actuellement, la plupart des gouvernements nationaux ne tiennent pas suffisamment compte de l'étendue de leur secteur postal national dans leurs politiques et pratiques relatives au numérique. Pour ce faire, il est nécessaire d'adopter une approche pangouvernementale et de créer des partenariats public-privé.

### **Devenir partenaire**

Ce projet mondial d'inclusion numérique et d'amélioration de l'infrastructure est essentiel pour la réalisation des objectifs de développement durable des Nations Unies. Outre les organismes des Nations Unies, les

gouvernements nationaux, les organisations régionales concernées et le secteur privé, nous appelons toutes les parties prenantes à se joindre à nous.

**Contact**

Union postale universelle  
Unité «Politiques numériques et commerce»  
Adresse électronique: [connect.post@upu.int](mailto:connect.post@upu.int)