



Service postal universel

Donner l'accès aux services postaux de base et bien plus encore...

Réseau

Avec plus de 5 millions d'employés postaux répartis dans quelque 660 000 établissements postaux et centres de tri pour traiter et distribuer, chaque année, les 430 milliards d'envois, le réseau postal est le plus grand réseau de distribution du monde. Il est à la portée de tous et en tout lieu, même dans les régions les plus reculées du monde. Même à l'ère d'Internet, des courriers électroniques et des messages SMS via le téléphone portable, le service postal reste le moyen de communication le plus accessible pour la majorité des habitants de la planète.



Objectif

Le service postal universel a pour objectif de «fournir un service postal universel de qualité et à un prix abordable et de faciliter une communication efficace entre les habitants de la planète». Premier objectif de la stratégie postale mondiale de l'UPU, la fourniture d'un service postal universel constitue le fondement de la mission de l'UPU. Elle s'inscrit dans le cadre de la déclaration universelle des droits de l'homme, selon laquelle tout individu a droit à la liberté d'expression.

Défi

Bien que le service postal universel soit inscrit dans les Actes de l'Union, l'UPU ne peut forcer les Pays-membres à l'appliquer; en revanche, elle veille à bien expliquer les conséquences découlant de l'absence de service postal universel, en espérant que les pays proposent un service adapté aux réalités locales. Le service postal universel a été défini dans 67% des Pays-membres de l'Union. Il existe encore des disparités entre les pays et entre les régions en matière de distribution postale. Dans les pays en développement, entre 14 et 25% de la population n'ont pas accès aux services postaux. A contrario, le service postal universel est assuré à un taux élevé dans les pays industrialisés.

La notion de service postal universel devra certainement évoluer, notamment en raison des avancées technologiques, de la déréglementation des marchés postaux et d'une concurrence accrue. L'UPU continuera de sensibiliser les gouvernements, surtout ceux des pays en développement, au rôle qu'ils jouent pour garantir la prestation d'un service universel étendu, de qualité et à des prix abordables.

Avantages

Que ce soit la lettre d'un proche, la carte d'anniversaire d'une grand-mère, un livre, un objet commandé via Internet, un extrait de compte bancaire ou une brochure publicitaire, envoyé chez soi ou à une boîte postale, la majorité des habitants de la planète tire avantage des bienfaits du service postal universel. Les centaines de milliers de guichets postaux dans le monde entier proposent aux clients une multitude de services. Dans de nombreuses petites localités, le bureau de poste représente souvent la seule activité commerciale. Les services financiers postaux permettent aux clients, dans le cadre de partenariats, d'ouvrir un compte bancaire, de retirer et de transférer de l'argent, d'obtenir un nouveau passeport, de payer leur permis de conduire ou de pêche, de s'acquitter de leurs factures d'eau et d'électricité et même de recevoir et de payer des marchandises commandées par correspondance, tout ceci à partir de leur bureau de poste local, à moindre coût, et sans devoir parcourir de longues distances.

Espace cybernétique postal

Les technologies de pointe ne changent pas uniquement la façon dont les personnes communiquent, mais également le fonctionnement du service postal. Les postes utilisent les nouvelles technologies pour améliorer la qualité de leur service et lancer de nouveaux services et produits en associant les outils électroniques à leur réseau physique de distribution, tels que les services postaux hybrides qui permettent aux clients d'envoyer un message électronique à un bureau de poste. Ce message sera imprimé, puis envoyé par voie postale à l'adresse physique du destinataire. Les postes mettent en place des services financiers et administratifs électroniques au moyen desquels les clients reçoivent factures et extraits dans leur messagerie et peuvent effectuer leur paiement en ligne. Bien que les postes aient moins de courrier à traiter, elles génèrent d'autres revenus à l'aide de ces nouveaux services électroniques tout en répondant aux besoins d'une nouvelle génération de clients. De nombreuses postes hébergent sur leur site Internet une solution d'achats en ligne et ont conclu des contrats pour livrer des marchandises commandées via Internet. Ce commerce contribue à la croissance du secteur des colis.

Société de l'information

Le service postal, à travers le service universel, joue un rôle social important et contribue au





développement économique des pays. Le réseau postal donne aux personnes habitant dans des régions pauvres et reculées l'accès à de nouveaux marchés, transmet des informations et distribue du matériel scolaire, des médicaments et des denrées alimentaires. Aujourd'hui, dans la société de l'information, les postes développent ce rôle à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour diffuser les connaissances et contribuer à combler le fossé numérique entre les pays industrialisés et ceux en développement. L'installation de cybercafés ou de cyberkiosques au sein des bureaux de poste a permis au service postal de mettre les technologies

de l'information et de la communication à la portée de millions de personnes qui ne disposaient pas d'ordinateur ni de connexion à Internet.

Vecteur essentiel

Les tremblements de terre, les inondations et les ouragans, les tempêtes de neige et la guerre ont causé d'énormes dégâts et ont déplacé des millions de personnes. Le service postal est normalement l'un des premiers services publics à être rétabli. Les lignes téléphoniques à terre et les routes bloquées ne freinent pas les facteurs qui, même dans les ruines, cherchent les destinataires de lettres envoyées par des parents inquiets. On a également recours au service postal pour envoyer de l'argent et des marchandises aux proches pendant ces périodes tragiques. Mais la poste ne sert pas uniquement à acheminer du courrier lors de catastrophes et ce qui peut passer pour quelque chose d'exceptionnel fait partie du lot quotidien de nombreux employés postaux. Des facteurs face aux ours et aux loups dans les montagnes himalayennes du Népal. Des postiers traversant les mers gelées de l'archipel de Stockholm sur un aéroglisseur pour livrer du courrier aux habitants de petites îles coupées du monde pendant l'hiver. Un facteur à cheval dans les Alpes suisses où la distribution en voiture est impossible. On ne saurait sous-estimer l'importance de la valeur humaine et du rôle social du réseau postal. Le service postal est et devrait toujours être complet et accessible à tous à un prix abordable. C'est là le sens du service universel.

Accès aux technologies de l'information et de la communication dans les bureaux de poste

Le petit **Royaume himalayen du Bhoutan** fait partie de ces rares pays au monde où les postiers parcourent les montagnes enneigées pendant plusieurs jours de marche pour distribuer le courrier aux habitants des régions reculées – 680 000 personnes, soit 75% de la population du pays. Internet n'est accessible que depuis 1999 et quelque 2 500 Bhoutanais disposent d'une connexion à Internet. Mais la situation est en train d'évoluer avec le lancement de la poste électronique. Soutenue par l'UPU et l'Union internationale des télécommunications, la poste bhoutanaise a équipé ses 110 bureaux de poste de connexion à Internet et de services de messagerie pour réduire de moitié les délais de distribution du courrier. Les Bhoutanais peuvent ainsi envoyer un message transposé en courrier électronique d'un bureau de poste d'origine à un bureau de poste destinataire où le message est imprimé et distribué à l'adresse postale correspondant au code inséré dans le message électronique.



Au **Burkina Faso**, où plus de 13 millions d'habitants se partagent quelque 53 000 téléphones fixes et où seuls 25 000 personnes ont accès à Internet, l'information électronique se fait rare. Du moins, c'était le cas avant que la poste du Burkina Faso n'installe le premier cyberkiosque, avec l'appui de La Poste française et de l'UPU. Grâce à une antenne juchée sur le toit du bureau de poste, le cyberkiosque capte les ondes du satellite dans un rayon précis et au moyen de connexions sans fil. Avec un taux d'analphabétisme de 73%, il est aisé de comprendre l'attrait du cyberkiosque. Cette borne jaune munie d'un ordinateur et d'un écran tactile donne accès à une foule de services via Internet telles que la formation en ligne, la cyberadministration et la télépathologie. On imagine déjà le jour où un agriculteur pourra apprendre comment améliorer sa récolte de coton et les médecins obtenir rapidement des résultats médicaux.

UNION POSTALE UNIVERSELLE
Case postale
3000 BERNE 15
SUISSE

www.upu.int

