

Notes techniques

1. GÉNÉRALITÉS

Superficie et population

Les rubriques 1.1 et 1.2 présentent des données générales pour chaque pays, à savoir la superficie du territoire (1.1) et le nombre d'habitants (1.2).

Ces données sont publiées par la Division de la statistique et la Division de la population du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies.

Taux de change

La rubrique 1.5 indique le taux de change utilisé pour convertir les données financières.

Afin de permettre la comparaison des données entre les pays, toutes les informations financières sont présentées dans cet ouvrage en droit de tirage spécial (DTS). Le DTS est l'unité de compte du Fonds monétaire international.

Le taux de change utilisé est le taux en fin de période, tiré des *Statistiques financières internationales*, publiées par le Fonds monétaire international.

2. INFORMATIONS RÉGULATOIRES

Opérateurs postaux et personnel de ces opérateurs

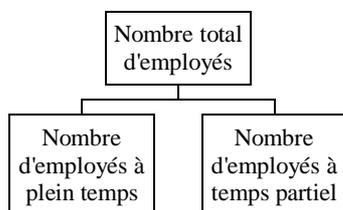
La rubrique 2.1 précise le nombre d'opérateurs agréés, autorisés ou déclarés. Il s'agit d'opérateurs proposant des services de la poste aux lettres, de colis ou de courrier express, mais n'étant pas nécessairement chargés de fournir les services universels ou de remplir les obligations découlant des Actes de l'Union. La rubrique 2.2 indique le nombre total d'employés des opérateurs postaux (y compris les employés à temps partiel).

Volumes d'envois

Les rubriques 2.3, 2.4 et 2.5 indiquent respectivement le nombre d'envois de la poste aux lettres, de colis et d'envois express. Ces chiffres correspondent uniquement au service intérieur. Reportez-vous aux rubriques 9 et 10 pour connaître les définitions des envois de la poste aux lettres, des colis et des envois express.

3. PERSONNEL

Le personnel postal est composé, pour la majeure partie des opérateurs désignés, d'employés à plein temps et d'employés à temps partiel.



Le nombre total d'employés (rubrique 3.1) correspond à la somme du nombre d'employés à plein temps et du nombre d'employés à temps partiel. Ce total donne donc une indication sur le nombre de personnes physiques employées par les opérateurs désignés, et non pas sur le nombre de postes occupés (à plein temps).

Les employés à plein temps (rubrique 3.2) représentent le personnel titulaire ou non titulaire ayant un contrat avec la poste et exerçant ses fonctions pendant la durée normale de travail.

Les employés à temps partiel (rubrique 3.3) exercent leurs fonctions pendant une durée inférieure à celle fixée pour le personnel à plein temps. Sauf indication contraire, les chiffres fournissent le nombre d'employés (et non le nombre de postes occupés en équivalents à plein temps).

Les personnes engagées par les contractants ainsi que les personnes engagées temporairement pendant les fêtes ou lors d'événements occasionnels ne sont pas comptabilisées dans ces rubriques.

Le nombre de postes de travail (rubrique 3.4) concerne l'effectif total du personnel au 31 décembre, en postes plein temps. Le nombre de postes de travail est la somme des personnes employées à plein temps et des personnes employées à temps partiel converties en postes plein temps.

La rubrique 3.5 indique la proportion d'employés de sexe féminin en pourcentage du nombre total des employés.

La rubrique 3.6 indique la proportion de préposés à la distribution en pourcentage du nombre total des employés.

La rubrique 3.7 indique la proportion de cadres de sexe féminin en pourcentage du nombre total des employés.

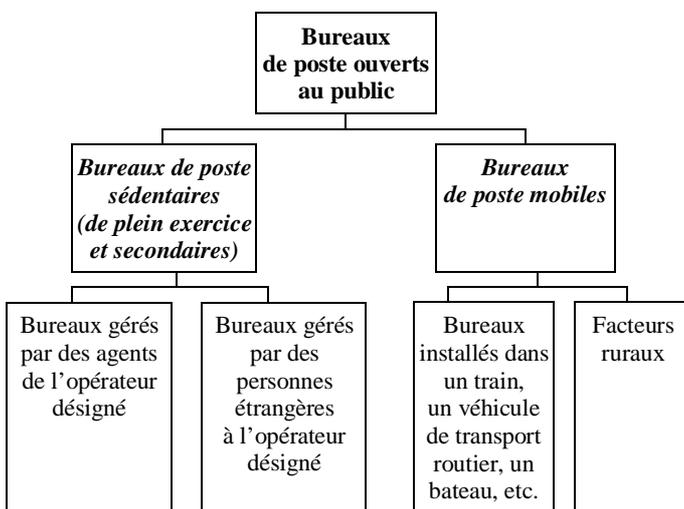
4. ÉTABLISSEMENTS POSTAUX

Les établissements postaux peuvent être classés en deux catégories: bureaux ouverts au public ou établissements non ouverts au public.

Bureaux de poste ouverts au public

Les établissements postaux ouverts au public sont les bureaux de poste où l'utilisateur peut s'adresser pour l'exécution des prestations postales. Les bureaux ouverts au public peuvent être gérés par des agents de l'opérateur désigné ou par des personnes étrangères à l'opérateur désigné et peuvent être fixes (sédentaires) ou mobiles.

Les bureaux de poste ouverts au public comprennent les bureaux représentés dans le schéma ci-après:



Bureaux de poste sédentaires

La rubrique 4.1 fournit le nombre total de bureaux de poste sédentaires. Il correspond à la somme des rubriques 4.2 et 4.3. Il représente le total des bureaux ouverts au public et fonctionnant dans un local fixe.

Les bureaux de poste sédentaires comprennent les bureaux gérés par des agents de l'opérateur désigné et les bureaux gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné. Les bureaux gérés par des agents de l'opérateur désigné (rubrique 4.2) peuvent être des bureaux de plein exercice ou des bureaux secondaires. Les bureaux de poste de

plein exercice sont des bureaux de poste auxquels, en principe, l'utilisateur peut s'adresser pour l'exécution de toute prestation postale. Les sections des bureaux d'échange ou de tri assurant des prestations semblables sont également comptabilisées dans cette catégorie. Les bureaux secondaires ont généralement des attributions réduites et dépendent, en principe, d'un bureau d'attache.

Les bureaux gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné (rubrique 4.3) sont des bureaux de poste ou autres établissements gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné et assurant des prestations postales des guichets de bureaux de poste, sur la base d'un contrat avec l'opérateur désigné.

Indicateurs du degré d'implantation des bureaux sédentaires

Les rubriques 4.4 et 4.5 fournissent des indicateurs du degré d'implantation des bureaux sédentaires dans chaque pays, à savoir la superficie moyenne couverte par un bureau sédentaire et le nombre moyen d'habitants desservis par un bureau sédentaire.

Bureaux de poste mobiles

Les bureaux mobiles (rubrique 4.6) sont des bureaux installés dans un train, un véhicule de transport routier, un bateau, etc., et qui desservent les zones dépourvues de bureau de poste sédentaire. Les facteurs ruraux fournissant des prestations analogues à celles des guichets d'un bureau de poste sont également considérés comme des bureaux mobiles. Ces facteurs sont les facteurs auprès desquels l'utilisateur peut déposer des colis, lettres, envois express ou effectuer des versements.

Bureaux de poste acceptant les transactions financières

Les bureaux acceptant les transactions financières (rubrique 4.7) comprennent les bureaux fixes, les bureaux mobiles et les facteurs qui offrent la possibilité d'effectuer des opérations financières (mandats, remboursements, virements, paiements, etc.).

Etablissements postaux non ouverts au public

Les établissements postaux non ouverts au public sont les établissements qui exécutent des opérations postales qui ne relèvent pas d'un contact avec la clientèle. Ils ne sont pas ouverts au public.

Centres de tri

La rubrique 4.8 fournit le nombre de centres de tri. Cette catégorie couvre les bureaux dont l'activité principale est le tri et exclut les bureaux de distribution. Les sections de tri des bureaux ouverts au public ne sont pas comptabilisées dans cette rubrique.

Réseaux électroniques

Certains opérateurs désignés utilisent dans leurs opérations des nouvelles technologies de l'information et de communication.

La rubrique 4.9 indique le nombre de bureaux de poste (gérés ou non par l'opérateur désigné) mettant à la disposition du public des points d'accès à Internet.

La rubrique 4.10 fournit le nombre de bureaux de poste sédentaires connectés à un réseau électronique. Un réseau électronique est une infrastructure de communication reliant des points de vente et des installations locales, régionales et centrales, permettant aux bureaux d'échanger des informations et des données.

La rubrique 4.11 indique le nombre de bureaux de poste sédentaires disposant de guichets automatisés, c'est-à-dire de systèmes informatiques et des réseaux électroniques associés installés dans les établissements postaux pour automatiser les opérations de guichet requises par la clientèle, notamment les services de vente de détail, les services financiers postaux, les services d'agence administrative auprès des pouvoirs publics et autres transactions à caractère commercial effectuées aux guichets de poste.

Consignes à colis automatiques

Il s'agit de casiers automatiques en libre-service permettant aux destinataires de venir chercher des colis, des paquets et des lettres hors norme. Ces consignes sont généralement situées à l'intérieur ou à

l'extérieur de bâtiments très fréquentés (p. ex. gares et centres commerciaux) ou à des endroits spécifiquement destinés à cet effet accessibles sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

5. RÉSULTATS FINANCIERS

Afin de garantir la comparaison des données, les résultats financiers sont présentés en DTS pour tous les pays. Le taux de change utilisé pour la conversion des données fait l'objet de la rubrique 1.5.

La rubrique 5.1 couvre l'ensemble des produits d'exploitation, incluant:

- les recettes provenant de la vente de prestation de services: taxes postales (timbres, figurines, etc.), transport des voyageurs par le service postal, service des chèques postaux et service de la caisse d'épargne postale;
- les rémunérations reçues pour le transport et la distribution du courrier international;
- les rémunérations venant d'opérateurs publics ou privés non postaux (p. ex. transporteurs routiers, ferroviaires, maritimes);
- les subventions diverses reçues de l'Etat, de la collectivité, d'une institution publique ou privée;
- toute autre recette (p. ex. contrat d'assurance vendu par l'opérateur désigné).

La rubrique 5.2 couvre l'ensemble des charges d'exploitation, incluant:

- les achats de biens corporels (matériel de transport, équipement informatique, autres moyens logistiques dédiés à l'exécution du service postal, p. ex. moyens logistiques des bureaux d'échange, des centres de tri, etc., bâtiments, terrains);
- les achats de biens incorporels (licences, brevets);
- les frais de personnel, traitements, salaires, taxes sur les salaires, etc.;
- la dépréciation des biens corporels (amortissements);
- les frais versés pour le transport du courrier national et international payés à des entreprises tierces (p. ex. transporteurs routiers, ferroviaires, maritimes, aériens);
- les rémunérations versées à des opérateurs publics ou privés, y compris les frais terminaux et quotes-parts payés à d'autres opérateurs postaux;
- les subventions diverses versées (Etat, collectivité, institution publique et privée).

La rubrique 5.3 fournit le résultat d'exploitation (perte ou profit d'exploitation) et la rubrique 5.4 le résultat net (perte ou profit net).

Les informations financières fournies par chaque opérateur désigné résultent bien sûr de l'application des normes en vigueur au sein de l'opérateur concerné. Ces normes comptables varient toutefois considérablement d'un pays à l'autre et rendent à ce titre difficilement comparables les informations financières publiées par les différents opérateurs.

6. RECETTES PAR PRODUIT POSTAL

Les rubriques 6.1 à 6.4 fournissent la répartition du montant total des recettes par produit postal: poste aux lettres, colis et services de logistique, services financiers postaux, autres recettes. Les données sont fournies en pourcentage. La somme des rubriques 6.1 à 6.4 est donc de 100%.

La rubrique 6.5 indique le pourcentage des recettes issues de la philatélie par rapport au total des recettes.

7. COLLECTE

Les données de ce chapitre concernent les levées de la correspondance déposée par les usagers dans les boîtes aux lettres qui se trouvent dans les rues.

Fréquence de collecte

La fréquence de collecte du courrier n'étant pas toujours la même sur l'ensemble du territoire, les statistiques sont fournies par deux rubriques:

- la rubrique 7.1 donne le nombre de levées par jour ouvrable en zone urbaine;
- la rubrique 7.2 indique le nombre de levées par semaine en zone rurale.

Nombre de boîtes aux lettres

La rubrique 7.3 fournit le nombre de boîtes aux lettres se trouvant dans les rues et dans les bureaux de poste et dans lesquelles l'usager peut déposer le courrier à expédier.

8. DISTRIBUTION

Les données de ce chapitre se réfèrent à la distribution du courrier ordinaire à l'exclusion du courrier express.

Fréquence de distribution

La fréquence de distribution du courrier n'étant pas toujours la même sur l'ensemble du territoire, les statistiques sont fournies par deux rubriques:

- la rubrique 8.1 donne le nombre de distributions par jour ouvrable en milieu urbain;
- la rubrique 8.2 indique le nombre de distributions par semaine en milieu rural.

Nombre de boîtes postales

La rubrique 8.3 fournit le nombre des boîtes postales (cases, boîtes, sacs, etc.) installées dans un établissement postal, dans lesquelles est déposé le courrier destiné à un usager.

Distribution par boîte postale

La rubrique 8.4 fournit le pourcentage d'envois distribués par boîtes postales par rapport au nombre total d'envois distribués.

Ventilation de la population par rapport aux prestations de distribution dont elle bénéficie

La population totale peut être classée en trois groupes en fonction des prestations de distribution dont elle bénéficie:

- population bénéficiant de la distribution à domicile (rubrique 8.5);
- population devant retirer le courrier à un établissement postal (rubrique 8.6);
- population sans desserte postale (rubrique 8.7).

Ces données sont fournies en pourcentage. La somme des rubriques 8.5 à 8.7 est égale à 100%.

Les usagers qui, par convenance personnelle, préfèrent retirer leur courrier au bureau de poste sont considérés comme recevant leur courrier à domicile.

La population sans desserte postale couvre la population habitant dans une région où le réseau postal n'existe pas.

Qualité de service

La rubrique 8.8 indique le délai de transit de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres prioritaires du régime intérieur. Habituellement, ce délai est de un (J + 1), deux (J + 2) ou trois (J + 3) jours. Si différentes normes s'appliquent à différents itinéraires au sein d'un même pays, alors c'est le délai le plus court qui est retenu. De même, si différentes normes s'appliquent au même itinéraire (p. ex

J + 1 «rapidité» et J + 3 «fiabilité»), seule la norme la plus courte est indiquée.

La rubrique 8.9 précise le pourcentage d'envois à distribuer dans le délai prévu par la norme définie dans la rubrique précédente. L'objectif en matière de qualité est généralement fixé par le régulateur.

La rubrique 8.10 indique le pourcentage d'envois réellement distribués en conformité avec la norme de qualité. Ce chiffre devrait être le résultat d'une évaluation nationale annuelle de la qualité du régime intérieur pour l'année concernée.

9. POSTE AUX LETTRES

Ce chapitre indique, en nombre d'envois, le volume de courrier de la poste aux lettres traité par chaque opérateur désigné dans le cadre de son:

- service intérieur (ou domestique);
- service international – expédition (envois expédiés à l'étranger);
- service international – réception (envois reçus de l'étranger).

Il est important de noter que les définitions des services et des catégories d'envois qui ressortent du Manuel de la poste aux lettres (2013) et qui sont présentées ci-après sont applicables pour le service international. Dans le cadre du service intérieur, chaque opérateur désigné est compétent pour établir les règles et les conditions concernant la classification des envois et l'exécution des services postaux.

Les envois de la poste aux lettres comprennent essentiellement les lettres, cartes postales, imprimés (journaux, périodiques, publicité, etc.), petits paquets, envois pour les aveugles, ainsi que le cas échéant, dans le service intérieur, les papiers d'affaires, échantillons de marchandises, envois Phonopost, paquets-poste, etc.

Ces envois peuvent être soumis à des traitements particuliers, tels que les envois recommandés ou les envois avec valeur déclarée.

Pour une définition plus globale de la notion de poste aux lettres, il s'agit de se référer à la Convention et au Manuel de la poste aux lettres.

Article 13 de la Convention (extrait)

Services de base

1. Les Pays-membres doivent veiller à ce que leurs opérateurs désignés assurent l'admission, le traitement, le transport et la distribution des envois de la poste aux lettres.
2. Les envois de la poste aux lettres comprennent:
 - 2.1 les envois prioritaires et non prioritaires jusqu'à 2 kilogrammes;
 - 2.2 les lettres, cartes postales, imprimés et petits paquets jusqu'à 2 kilogrammes;
 - 2.3 les envois pour les aveugles jusqu'à 7 kilogrammes;
 - 2.4 les sacs spéciaux contenant des journaux, des écrits périodiques, des livres et des documents imprimés semblables, à l'adresse du même destinataire et de la même destination, dénommés «sacs M», jusqu'à 30 kilogrammes.
3. Les envois de la poste aux lettres sont classifiés selon la rapidité de leur traitement ou selon leur contenu, conformément au Règlement de la poste aux lettres.
4. Des limites de poids supérieures à celles indiquées sous 2 s'appliquent facultativement à certaines catégories d'envois de la poste aux lettres, selon les conditions précisées dans le Règlement de la poste aux lettres.

Envois par habitant

La rubrique 9.1 fournit un indicateur d'utilisation des services de la poste aux lettres, à savoir le nombre d'envois de la poste aux lettres déposés par habitant.

Nombre d'envois de la poste aux lettres

Les statistiques relatives au trafic global de la poste aux lettres sont présentées dans les rubriques 9.2 à 9.4.

Ces rubriques présentent le volume total de courrier de la poste aux lettres dans le cadre du:

- service intérieur (9.2);
- service international – expédition (9.3);
- service international – réception (9.4).

Le volume total de courrier inclut en principe autant les envois ordinaires que les envois soumis à des traitements particuliers (envois recommandés, lettres avec valeur déclarée, journaux) ainsi que les envois publicitaires et le courrier hybride.

Nombre d'exemplaires de journaux

La rubrique 9.5 fournit le nombre d'exemplaires de journaux expédiés et distribués par la poste dans le cadre du service intérieur.

Envois publicitaires

Les envois publicitaires comprennent les mailings du marketing direct et les imprimés sans adresse «toutes boîtes» et ciblés).

Les rubriques 9.6 et 9.9 fournissent le nombre total d'envois publicitaires (service intérieur et service international – expédition). Les rubriques 9.7 et 9.8 présentent le détail des envois publicitaires (adressés et non adressés) du service intérieur.

Courrier hybride

Le courrier hybride est le courrier constitué au départ d'un message électronique envoyé par le client à la poste, laquelle se charge de l'imprimer, de l'expédier et de le distribuer sous sa forme physique.

La rubrique 9.10 indique le nombre d'envois relevant du courrier hybride expédiés dans le cadre du service intérieur.

Tarifs

La rubrique 9.11 précise le tarif, exprimé dans la monnaie nationale, appliqué aux envois de la poste aux lettres prioritaires pour le premier échelon de poids.

10. ENVOIS EXPRESS ET COLIS POSTAUX

Ce chapitre indique, en nombre d'envois, le volume d'envois express et de colis postaux traité par chaque opérateur désigné.

Envois express

Les envois express sont des documents et des marchandises acheminés et distribués de la façon la plus rapide. Au niveau international, ce service correspond aux envois EMS et aux autres services équivalents. Les dispositions relatives aux envois EMS sont fixées par l'article 16 de la Convention.

Article 16 de la Convention (extrait) EMS et logistique intégrée

1. Les Pays-membres ou les opérateurs désignés peuvent convenir entre eux de participer aux services ci-après qui sont décrits dans les Règlements:

1.1 l'EMS, qui est un service postal express destiné aux documents et aux marchandises et qui constitue, autant que possible, le plus rapide des services postaux par moyen physique; ce service peut être fourni sur la base de l'Accord standard EMS multilatéral ou d'accords bilatéraux;

Article RL 258 du Règlement de la poste aux lettres (extrait)

Service EMS

1. Le service EMS constitue le plus rapide des services postaux par moyens physiques et, dans les échanges entre opérateurs désignés qui ont décidé d'assurer ce service, il a la priorité sur d'autres envois postaux. Il consiste à collecter, à transmettre et à distribuer dans des délais très courts des correspondances, des documents ou des marchandises.

2. Le service EMS est réglementé sur la base d'accords multilatéraux ou bilatéraux. Les aspects qui ne sont pas expressément régis par de tels accords sont soumis aux dispositions appropriées des Actes de l'Union.

Les rubriques 10.1 à 10.3 présentent le nombre d'envois express, dans le cadre du:

- service intérieur (10.1);
- service international – expédition (10.2);
- service international – réception (10.3).

Colis postaux

Le Manuel des colis postaux (2013) fournit des définitions qui s'appliquent au service international et les principes généraux de l'échange international des colis postaux. Chaque opérateur désigné est compétent pour établir les règles et les conditions concernant les colis postaux pour son service intérieur.

Selon ces limites de poids et de mesures, le colis postal se distingue du «petit paquet» qui fait partie des envois de la poste aux lettres et dont les conditions sont fixées par le Manuel de la poste aux lettres.

Article 13 de la Convention (extrait)

Services de base

5. (...) les Pays-membres doivent également veiller à ce que leurs opérateurs désignés assurent l'admission, le traitement, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, (...).

6. Des limites de poids supérieures à 20 kilogrammes s'appliquent facultativement à certaines catégories de colis postaux, selon les conditions précisées dans le Règlement concernant les colis postaux.

Les rubriques 10.4 à 10.6 présentent à la fois le nombre de colis ordinaires et de colis avec valeur déclarée, relevant du:

- service intérieur (10.4);
- service international – expédition (10.5);
- service international – réception (10.6).

11. AUTRES INFORMATIONS SUR LES VOLUMES D'ENVOIS

Poids total transporté

La rubrique 11.1 indique le poids, exprimé en kilogrammes, de toutes les catégories d'envois transportés dans le cadre du régime intérieur ou international.

Envois avec identifiant

La rubrique 11.2 indique le nombre d'envois portant un identifiant (p. ex. un code à barres) permettant leur identification au moyen d'un système de suivi électronique. Néanmoins, cette identification n'implique pas nécessairement que les clients bénéficient d'un droit de réclamation.

12. SERVICES FINANCIERS POSTAUX

Ce chapitre couvre les principaux services financiers offerts par les opérateurs désignés. Dans le cadre de la présente publication, les catégories ci-après sont retenues: paiements postaux, service des chèques postaux et service d'épargne ou de banque postale.

Répartition des paiements relevant du régime intérieur

Les paiements correspondent aux transferts d'argent d'une partie à une autre, en liquide ou par voie électronique. Les paiements peuvent être effectués soit directement par l'opérateur postal, soit en partenariat avec des organismes gouvernementaux, des opérateurs de transfert de fonds, des entreprises de services publics, des compagnies d'assurance, des institutions de microfinance, des banques, etc.

Les rubriques 12.1 à 12.4 concernent les paiements effectués dans le cadre du régime intérieur.

La rubrique 12.1 indique le nombre de paiements gouvernementaux, c'est-à-dire de paiements effectués par un opérateur postal au nom d'un organisme gouvernemental. Ils peuvent être ordonnés par une personne individuelle (paiements effectués par les citoyens au profit de l'Etat) ou par un organisme gouvernemental (paiements effectués par l'Etat au profit des citoyens). Ces paiements comprennent le versement des retraites et des prestations sociales ainsi que les paiements relatifs aux impôts et aux services publics. Les paiements effectués au profit des entreprises de services publics sont exclus.

La rubrique 12.2 précise le nombre de transferts effectués par l'opérateur postal au nom d'une personne individuelle pour le paiement des services fournis par une entreprise tierce, généralement une entreprise de service public (eau, électricité, téléphone et télévision).

La rubrique 12.3 indique le nombre de mandats de poste ordinaires, c'est-à-dire de transferts d'argent en liquide ou par voie électronique, d'une personne à une autre pour lesquels l'opérateur postal assure l'émission ou le paiement des mandats, voire les deux. Cette catégorie comprend les mandats sur support papier et les mandats électroniques.

La rubrique 12.4 précise le nombre total de paiements postaux pour le régime intérieur.

Paiements relevant du service international

Les prestations de paiements postaux que les pays conviennent d'échanger dans leurs relations réciproques sont régies par l'Arrangement concernant les services de paiement de la poste.

Les rubriques 12.5 et 12.6 indiquent respectivement les nombres de paiements postaux internationaux émis et reçus.

Chèques postaux

Les informations concernant les comptes de chèques postaux reposent sur le nombre de comptes à la fin de la période (rubrique 12.7) et le pourcentage de comptes dormants, c'est-à-dire de comptes sur lesquels aucun mouvement n'a été enregistré, à l'exception des versements d'intérêts, durant les douze derniers mois (rubrique 12.8).

Caisse d'épargne postale ou banque postale

Les informations concernant la caisse d'épargne postale ou la banque postale représentent le nombre de comptes à la fin de la période (rubrique 12.9) ainsi que le total des avoirs en compte (rubrique 12.10), qui constituent le solde disponible des comptes.