

## **Évaluation du développement des services postaux numériques – Directives sur la manière de répondre au questionnaire**

### **1. Introduction**

Le but de ce questionnaire est de recueillir des données représentatives sur les activités postales et le développement des services numériques pouvant être utilisées ultérieurement pour la mise à jour des indicateurs d'évaluation applicables au secteur postal. Il vise aussi:

- à comparer l'état de développement des services postaux numériques au sein des Pays-membres de l'UPU;
- à déterminer et à évaluer les effets d'éventuels obstacles et tendances sur le développement des services postaux numériques;
- à évaluer l'état de développement et l'importance stratégique des services postaux numériques au niveau mondial depuis la publication du rapport de 2019;
- à définir un cadre pour les stratégies en matière de services postaux numériques.

Ce questionnaire est une version actualisée de celui qui avait été utilisé en 2017 pour établir la première version du rapport intitulé «The digital economy and digital postal activities – a global panorama» (Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial), publié par l'UPU en 2019.

À titre de référence, le rapport précédent est disponible à l'adresse suivante:

[www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf)

Les données recueillies au moyen de ce questionnaire serviront de fondement aux analyses mondiales et régionales qui seront effectuées par le Bureau international de l'UPU dans le domaine du développement des services postaux numériques. Ces données permettront aussi d'obtenir des informations actualisées sur les activités de chaque opérateur désigné aux fins de la mise à jour technique du rapport «The digital economy and digital postal activities – a global panorama» (Économie numérique et activités postales numériques – Un panorama mondial), qui devrait être publiée en 2020.

Afin que cet outil puisse servir à l'élaboration de politiques postales, les données doivent être fiables. Chaque opérateur désigné doit impérativement veiller à communiquer des données complètes et fiables. La mise à disposition de statistiques de haute qualité est essentielle pour que l'UPU et les entreprises postales soient en mesure d'élaborer des politiques adaptées et de gérer leur développement. Des données non fiables ou incomplètes peuvent fausser les conclusions et, par là même, entraîner un gaspillage de ressources.

### **2. Champ d'application**

Le questionnaire porte essentiellement sur les capacités numériques des services. Il n'inclut pas les éléments «physiques» des services électroniques (p. ex. distribution et logistique).

Cette version du questionnaire reprend la même structure que celle utilisée en 2017 afin de permettre une comparaison des résultats des deux questionnaires et d'illustrer l'évolution des services postaux numériques.

### 3. Instructions générales

Afin de maintenir la qualité du questionnaire sur les services postaux électroniques, nous vous demandons de bien vouloir:

- remplir scrupuleusement toutes les parties du questionnaire;
- veiller à ce que les bonnes informations soient fournies pour les diverses équipes de votre organisation;
- fournir toutes les données possibles afin de réduire au minimum le nombre de données manquantes.

Le questionnaire comporte les parties suivantes:

- 1° Liste des services postaux électroniques: nous désignons par services postaux électroniques (services électroniques) les services fournis par les postes à leurs clients finals (particuliers, entreprises ou gouvernements) par des canaux numériques. Internet constitue le principal canal de distribution de services électroniques, mais d'autres canaux de télécommunication (téléphones portables, tablettes, centres d'appel ou télévision) sont aussi pris en considération.
- 2° Tendances futures: cette partie vise à évaluer la perception qu'ont les opérateurs désignés des nouvelles tendances technologiques susceptibles d'avoir un impact (positif ou négatif) sur leurs services électroniques à l'avenir.
- 3° Stratégies postales numériques: cette partie vise à mieux comprendre ce qui favorise ou entrave la prise de décisions concernant l'élaboration de services électroniques, et les types de réponses stratégiques apportées par les postes.
- 4° Obstacles et moteurs: cette partie comprend de nouvelles questions visant à mieux comprendre ce qui favorise ou entrave la prise de décisions concernant l'élaboration de services électroniques, et les types de réponses stratégiques apportées par les postes.
- 5° Divers: cette partie encourage les répondants à partager leurs données d'expérience et/ou à fournir des informations complémentaires qu'ils jugent utile d'inclure dans le rapport.

Le questionnaire peut aussi être rempli en ligne (<https://www.surveymonkey.com/r/postaldigital2020>). Il devrait être renvoyé à la date indiquée afin que le Bureau international ait le temps d'élaborer et de publier le rapport.

En s'efforçant de fournir autant de données précises que possible, chaque opérateur désigné contribuera à valoriser les statistiques postales et à renforcer leur rôle en tant qu'outil de prise de décisions.

### 4. Définitions

Afin d'assurer la cohérence des données et de faciliter la compréhension du questionnaire, il a été jugé nécessaire de fournir certaines définitions. Veuillez les lire attentivement avant de répondre aux questions.

<i>Options pour les tableaux</i>	<i>Définitions</i>
Service en cours d'élaboration	Processus d'élaboration d'un nouveau service pour le marché, y compris l'essai pilote. Ce processus est considéré comme la première étape dans l'élaboration d'un nouveau service et il implique la prise d'un certain nombre de mesures avant le lancement commercial du produit
Utilisateur	Tout particulier, ou toute entreprise ou organisation qui utilise un service postal électronique, y compris, notamment, en tant qu'expéditeur ou destinataire

<i>Service</i>	<i>Définitions</i>
<i>Services postaux électroniques et services de cyberadministration</i>	
Boîte aux lettres électronique postale	La boîte aux lettres électronique postale permet l'envoi de messages électroniques par un expéditeur authentifié, la distribution, la gestion et le stockage de messages et d'informations électroniques ainsi que l'accès, pour le destinataire authentifié, à ces messages et à ces informations. Cette définition figure aux articles 37 de la Convention de l'UPU et 37-006 Règlement de la Convention
Publipostage en ligne	Distribution par la poste de publicité et/ou de toute autre communication à caractère promotionnel par voie électronique
Courrier électronique postal recommandé	Le courrier électronique postal recommandé constitue un moyen d'échanger des messages électroniques de manière sécurisée et fiable permettant l'envoi de messages électroniques par un expéditeur authentifié à un ou des destinataires également authentifiés, et produit une preuve d'expédition et une preuve de remise. Cette définition figure aux articles 37 de la Convention de l'UPU et 37-005 du Règlement de la Convention
Cartes électroniques	Les cartes électroniques sont des cartes postales achetées en ligne qui sont ensuite envoyées à un ou plusieurs destinataires par voie physique ou électronique
Service bureaufax en ligne	Ce service permet de transmettre des textes et des illustrations conformes à l'original par télécopie. Il est défini aux articles 37 de la Convention de l'UPU et 37-002 du Règlement de la Convention
Facturation électronique	La facturation électronique est un service de transmission de factures électroniques générées par des banques, des services publics ou des organismes d'État, par exemple, à destination des boîtes postales électroniques de clients
Courrier hybride	Le courrier hybride est un service qui permet à l'expéditeur de déposer, sous forme physique ou électronique, son message original, qui est ensuite traité électroniquement, puis converti en un message remis sous forme physique ou électronique à son destinataire. Cette définition figure aux articles 37 de la Convention de l'UPU et 37-001 du Règlement de la Convention. Ce service inclut d'autres services, tels que le service d'«impression commerciale», qui sont proposés aux grandes entreprises
Courrier hybride inversé	Le service de courrier hybride inversé permet à un client d'envoyer sous forme physique un message original qui est ensuite converti en un message remis sous forme électronique à son destinataire
Facilitation en ligne du courrier hybride	Solution permettant aux petits expéditeurs d'accéder, grâce aux sites Web des postes, à un centre multiservices pour la conception, la préparation, l'impression et l'expédition de leurs campagnes de publipostage ou de leur courrier commercial
Cachet postal de certification électronique	Ce cachet constitue une chaîne d'éléments probants, conservés par un opérateur désigné agissant en tant que tiers de confiance, attestant la réalité d'un événement électronique, survenu en relation avec un certain contenu, à une certaine date et une certaine heure, et engageant la participation d'une ou plusieurs parties identifiées. Cette définition figure aux articles 37 de la Convention de l'UPU et 37-004 du Règlement de la Convention. La norme S43 de l'UPU décrit les spécifications fonctionnelles sur lesquelles se fonde ce service

<i>Service</i>	<i>Définitions</i>
<i>Services postaux électroniques et services de cyberadministration</i>	
Signature numérique	Équivalent numérique d'une signature manuscrite basé sur un algorithme permettant de vérifier l'identité du signataire et de s'assurer de l'intégrité des données. La poste fournit au client une identité juridiquement valable lui permettant de signer numériquement un document ou un message électronique. La signature numérique fait appel à la cryptographie pour garantir l'identité de l'expéditeur (authentification) et l'absence d'altération du message (intégrité) et empêche l'expéditeur de nier avoir envoyé le message (non-répudiation)
Services d'identité numérique	La poste délivre des identités numériques permettant à ses clients de disposer d'une identité juridiquement valable. L'identité numérique peut être sécurisée grâce à un simple système d'authentification électronique exigeant un mot de passe ou à l'aide de technologies d'authentification plus sûres utilisant la cryptographie et une infrastructure à clés publiques
Services de certification	Grâce à ces services, un client peut utiliser un nom numérique et un mot de passe sur un autre système et obtenir la validation de son identité numérique par un tiers. Par exemple, un client doté d'une identité numérique fournie par la poste se connecte à son système bancaire pour effectuer une transaction. La banque demande électroniquement la validation de l'identité numérique à la poste émettrice, laquelle délivre une clé représentant la validation de cette identité numérique
Archive numérique	La poste convertit des documents physiques et des données et les stocke dans des archives électroniques conformes à la loi et à des fins légales vérifiables (archives électroniques), sur la base de normes sectorielles (p. ex. OASIS ISO 14721:2003). La gestion d'archives numériques comprend l'élaboration, la structuration, la mise en place et l'exploitation d'un processus complet d'archivage numérique sur la base de normes sectorielles reconnues
Santé en ligne	Ce service permet aux clients (patients et personnel soignant) d'accéder à des données médicales personnelles et d'assurer leur gestion (certification, droits d'accès, gestion de compte)
Cyberadministration: commandes (au guichet ou par Internet)/demandes/enregistrements en ligne	Les clients peuvent demander/commander/faire enregistrer des documents officiels au guichet ou par Internet (p. ex. passeport, permis de conduire, inscription à l'université) et les faire remettre ou livrer par la poste
<i>Commerce électronique</i>	
Boutique en ligne de produits philatéliques et postaux	Les clients peuvent acheter des produits philatéliques et postaux sur le site Web de la poste et les faire livrer à une adresse physique
Portail d'achat (ou centre commercial) postal en ligne	Site Web ou portail Web postal commercialisant des produits de divers marchands. Les sites Web des marchands sont souvent intégrés aux sites Web des postes
Déclaration douanière en ligne	Les clients peuvent fournir les informations nécessaires (formules CN 22, CN 23 et CP 72) via le site Web postal à l'autorité compétente avant d'importer ou d'exporter un envoi
Intégration de services postaux en ligne avec les sites Web de commerçants en ligne	Ce service donne accès aux commerçants en ligne à des outils logiciels (tels que les interfaces de programmation d'applications) pour faciliter l'intégration des systèmes d'expédition et de suivi en ligne des postes avec leurs applications de commerce électronique

<i>Service</i>	<i>Définitions</i>
<i>Commerce électronique</i>	
Rapports et analyses de performance	La poste fournit aux marchands en ligne des rapports de performance personnalisés (p. ex. sur les retours, les retards et les délais de distribution) pour les aider à gérer les coûts, les opérations et l'expérience d'achat de leurs clients
Service d'adresses internationales virtuelles	La poste fournit une adresse physique internationale dans un autre pays pour que les clients puissent acheter en toute facilité des produits de commerçants en ligne issus de ce pays, et se les faire livrer par la poste
Estimation du prix total rendu	Dans le cadre de la procédure d'achat en ligne, la poste fournit aux acheteurs en ligne des informations détaillées sur tous les coûts associés à la distribution de documents/marchandises
Gestion en ligne de solutions de distribution de documents/marchandises	Ce service permet aux clients d'indiquer à la poste par voie électronique (au moyen d'applications mobiles, par Internet, etc.) l'endroit où les documents/marchandises doivent être livrés (consignes de colis, domicile, commerçant local, etc.)
<i>Solutions financières et solutions de paiement numériques</i>	
Gestion de compte en ligne	Ce service permet aux clients de gérer électroniquement leurs comptes financiers postaux et d'effectuer des opérations financières
Transfert de fonds électronique	Ce service permet d'effectuer des transferts de fonds remis et payés en espèces ou des virements de compte à compte via un réseau électronique
Paiement de factures en ligne	Ce service permet de régler des factures via le site Web de la poste. Il requiert un système de paiement en ligne spécialisé
Solutions de paiement	Ensemble de services (sites d'achat en ligne) de paiement électronique comprenant diverses options de paiement via un système de paiement en ligne unique
Services de garantie pour le commerce électronique	Services fournissant une solution de paiement sécurisée permettant de collecter, de détenir et de verser des fonds liés au paiement et à la livraison des achats en ligne
<i>Services d'appui</i>	
Point d'accès public à Internet dans les bureaux de poste	Les clients peuvent accéder à des services sur Internet dans les bureaux de poste
Informations en ligne sur les services et les tarifs	Les clients peuvent accéder, par l'intermédiaire du site Web ou d'applications de la poste, à des informations sur les différents produits et services ainsi que sur les tarifs correspondants
Recherche en ligne (codes postaux, adresses, bureaux de poste)	Les clients peuvent chercher en ligne un bureau de poste ou un code postal, ou valider une adresse en saisissant des informations telles que la rue, la ville ou le code postal, ou encore l'adresse complète
Contact en ligne et service à la clientèle	Le client peut prendre contact avec la poste par un moyen électronique (site Web, application, média social, courrier électronique et téléphone) pour un service ou pour demander des informations
Suivi et localisation	Le client peut suivre et localiser en ligne un envoi postal
Notification électronique	La poste informe un expéditeur/destinataire par voie électronique (p. ex. par SMS, courrier électronique ou média social) qu'un envoi postal (documents/marchandises) a été livré ou doit être retiré à une adresse donnée (consigne à colis, domicile, point relais, etc.)

<i>Service</i>	<i>Définitions</i>
<i>Services d'appui</i>	
Changement d'adresse en ligne	Les clients peuvent modifier en ligne leur adresse postale, notamment via un portail ou une application
Service en ligne pour la garde du courrier	Les clients peuvent demander par courrier électronique ou en ligne la suspension de la distribution du courrier à leur adresse et la garde de leur courrier pour une durée déterminée
Services en ligne pour l'actualisation des bases de données d'adresses	Les petits expéditeurs professionnels peuvent valider électroniquement leurs listes d'adresses en les téléchargeant sur le site Web de la poste
Facturation postale électronique	Service permettant aux clients de recevoir des factures électroniques pour leur utilisation des services et produits de la poste
Affranchissement numérique	Les clients peuvent commander, payer et télécharger par voie électronique l'affranchissement nécessaire à l'expédition de documents ou de marchandises sur le site Web de la poste, grâce à une application smartphone ou par SMS. L'affranchissement peut être imprimé sur support papier (p. ex. étiquettes d'expédition) ou prendre la forme d'un code numérique ou d'une clé
Affranchissement numérique personnalisé	Les clients peuvent commander, payer et télécharger par voie électronique un affranchissement personnalisé pour l'expédition de documents ou de marchandises sur le site Web de la poste, grâce à une application smartphone ou par SMS. L'utilisateur télécharge une photographie ou en choisit une dans une banque d'images proposée par la poste
Service de collecte	Les clients peuvent demander la collecte de leur courrier sur le site Web de la poste, grâce à une application smartphone ou par SMS

## 5. Contact

Pour toute question, veuillez vous adresser à Paul Donohoe, au Bureau international de l'UPU:

Paul Donohoe  
 Chef du programme «Économie numérique et commerce»

Adresse électronique: [eservices@upu.int](mailto:eservices@upu.int)  
 Téléphone: (+41 31) 350 34 50  
 Télécopie: (+41 31) 351 02 66  
[www.upu.int](http://www.upu.int)