

CONSEIL D'ADMINISTRATION**Commission 2 «Politique et régulation postales»****Publication des réponses des membres au questionnaire sur le service postal universel****Note du Bureau international**

(Point 5 de l'ordre du jour)

| 1. Objet | Références/paragraphes |
|---|-------------------------------|
| Publication des réponses des membres au questionnaire sur le service postal universel. | §§ 1 à 10 et annexe 1 |
| 2. Décision attendue | |
| La Commission 2 est invitée: | |
| – à prendre note du présent document et à formuler des commentaires; | §§ 1 à 10 et annexe 1 |
| – à approuver le projet de publication des réponses, la fréquence des enquêtes ainsi que l'examen et la mise à jour du questionnaire. | §§ 8 à 10 |

I. Introduction

1. Selon l'article 1.1.18 de la Convention, la définition du service postal universel est la «prestation permanente aux clients de services postaux de base de qualité, en tout point du territoire d'un pays, à des prix abordables». Liés par l'article 3 de la Convention, les Pays-membres de l'UPU sont tenus de fournir ce service.

2. Bien qu'il existe des articles définissant les obligations des membres, tels que les services obligatoires (section IV) et la responsabilité des opérateurs désignés, il appartient à chaque Pays-membre, dans l'exercice de sa souveraineté nationale, de définir son propre service postal universel. Par exemple, un pays peut inclure les services financiers postaux dans le service postal universel même si la prestation de ces services n'est pas obligatoire en vertu des Actes de l'Union, et le service postal universel peut être défini sans aucun service de colis, bien que la prestation d'un tel service soit obligatoire au titre de la Convention de l'UPU. Ces exemples sont source de confusion pour les décideurs politiques, les régulateurs et les opérateurs lorsqu'il s'agit de définir le service postal universel, d'où l'importance d'examiner les exemples d'autres pays.

3. Dans ce contexte, le Bureau international de l'UPU a lancé en 2003 un système de suivi de la prestation du service postal universel par les Pays-membres de l'Union (sur la base de la résolution C 18/1999 du Congrès de Beijing) qui est ensuite devenu une enquête régulière (résolution C 10/2004 du Congrès de Bucarest). La synthèse des réponses au questionnaire est communiquée au Conseil d'administration (CA) depuis 2003, et les réponses individuelles de chaque pays sont publiées sur le site Web de l'UPU depuis 2013.¹

4. En 2003, le questionnaire comprenait six sections et un total de 29 questions. En 2017, le questionnaire comportait 10 sections et 58 questions. En 2022, dans un souci de simplification et pour permettre aux participants de mieux comprendre les questions et de fournir des informations pertinentes, le questionnaire a été

¹ <https://www.upu.int/fr/Espace-membres/Politiques-et-régulation/Service-postal-universel>

restructuré, le nombre de sections passant à sept et le nombre total de questions à 52. Chaque section couvre désormais un aspect essentiel du concept et/ou de la prestation du service postal universel. Les sections sont énumérées dans le tableau 1, et une question principale décrit le contenu de chaque section.

Tableau 1 – Structure du questionnaire sur le service postal universel

| Section | Question clé | Nombre de questions |
|---|--|---------------------|
| 1. Définition | Le service postal universel est-il défini et, si oui, comment? | 3 |
| 2. Champ d'application | Quels services sont inclus dans le service postal universel? | 9 |
| 3. Normes d'accès et de service ² | Quelles sont les normes de qualité pour le service postal universel? | 14 |
| 4. Normes de protection des clients/consommateurs | Comment les clients/consommateurs sont-ils protégés? | 13 |
| 5. Mécanisme de financement | Comment la prestation du service postal universel est-elle financée? | 5 |
| 6. Régulateur postal | Quelles sont les fonctions du régulateur postal? | 1 |
| 7. Changements de politique | Comment le changement est-il géré dans le cadre du service postal universel? | 7 |

5. Par rapport au questionnaire de 2017, la version de 2022 comprend une question sur les changements apportés à la prestation du service universel en réponse à la pandémie de COVID-19. Cette question figure dans la section 7.

II. Résultats de l'enquête

6. Soixante-trois Pays-membres ont répondu au questionnaire et l'ont renvoyé au Bureau international entre septembre et novembre 2022. Ces résultats ont été fusionnés avec ceux des questionnaires antérieurs afin que la base de données comportant les informations pertinentes sur le service postal universel soit aussi représentative que possible du territoire postal unique que constituent les Pays-membres de l'Union. Depuis 2003, 20 Pays-membres n'ont jamais répondu au questionnaire. Le tableau 2 présente une vue d'ensemble des réponses au questionnaire depuis 2003. La base de données actuelle comprend les réponses de 172 Pays-membres pour dix années distinctes, et près de 80% des réponses ont été reçues depuis 2013.

Tableau 2 – Réponses au questionnaire sur la prestation du service postal universel (2003–2022)

| Année | 2003 | 2005 | 2006 | 2007 | 2009 | 2010 | 2013 | 2015 | 2017 | 2022 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|---------------|---------------|---------------|
| Nombre de mises à jour reçues | 94 | 90 | 83 | 82 | 86 | 74 | 62 | 84 | 74 | 63 |
| Nombre total de réponses ³ | 94 | 123 | 138 | 146 | 155 | 162 | 165 | 169 | 169 | 172 |
| Nombre et pourcentage des dernières réponses ⁴ | 3 (1,7%) | 2 (1,2%) | 3 (1,7%) | 6 (3,5%) | 12 (7,0%) | 12 (7,0%) | 7 (4,1%) | 21 (12,2%) | 43 (25,0%) | 63 (36,6%) |

/ 7. Une synthèse des réponses au questionnaire est fournie en annexe 1.

² Les questions 4.3 à 4.4.1 devraient être transférées de la section 4 à la section 3. Cette modification sera prise en considération dans le prochain questionnaire.

³ Nombre total de Pays-membres ayant répondu au questionnaire au moins une fois.

⁴ Exemple: trois Pays-membres (1,7%) ont répondu au questionnaire pour la dernière fois en 2003, deux Pays-membres (1,2%) ont répondu pour la dernière fois en 2005, etc.

III. Prochaines étapes

8. Le Bureau international publiera le présent document et les réponses de chaque pays sous forme de document dans la base de données sur le site Web de l'UPU.⁵ En outre, les informations recueillies dans le cadre de l'enquête seront saisies dans la base de données électronique sur la réglementation postale, qui sera créée ultérieurement durant le cycle d'Abidjan. La nouvelle base de données sera dotée d'outils permettant aux utilisateurs de rechercher et de comparer des informations et d'accéder aux informations sous forme agrégée afin qu'elles puissent servir de référence pour l'analyse. La base de données sur les questions de réglementation sera complétée au moyen de données provenant d'autres sources.

9. Le Bureau international réalisera l'enquête une fois par cycle. Toutefois, les Pays-membres peuvent toujours utiliser la formule publiée sur le site Web de l'UPU⁶ pour signaler tout changement dans les conditions de prestation du service postal universel et leur politique en la matière, ce qui signifie que la base de données et les réponses publiées par les pays devront être mises à jour en temps utile.

10. Le Bureau international réexaminera la structure et les questions de l'enquête au début du prochain cycle.

| Berne, le 1^{er} mai 2023

⁵ <https://www.upu.int/fr/Espace-membres/Politiques-et-régulation/Service-postal-universel>

⁶ <https://www.upu.int/fr/Espace-membres/Politiques-et-régulation/Service-postal-universel>

Résultats des questionnaires sur le service postal universel

Le présent document comprend les résultats du questionnaire sur la prestation du service postal universel (lettre 0115(DPRM.PPRE.PRA)1086 du 29 août 2022) et inclut également les réponses reçues aux versions antérieures du questionnaire pour les Pays-membres n'ayant pas répondu en 2022.

0. Vue d'ensemble

1. Cent seize pays (67,4% des 172 répondants pour l'ensemble des années considérées) définissent le service postal universel par rapport aux cinq éléments couverts par le questionnaire. Au total, 170 pays définissent au moins un de ces éléments. La liste des éléments et le nombre de pays ayant répondu par l'affirmative sont indiqués dans le tableau ci-dessous. Il convient de noter que le nombre de pays définissant au moins l'un des cinq éléments a augmenté. Toutefois, le nombre de pays définissant l'ensemble des cinq éléments a diminué, passant de 125 à 116 depuis le dernier questionnaire.

Tableau 1 – Éléments de la prestation du service postal universel et nombre de réponses positives pour chaque élément

| Élément | Sous-élément | Nombre de réponses positives («oui») | |
|---|--|--------------------------------------|------|
| | | 2022 | 2017 |
| Définition (section I) | – | 147 | 148 |
| Champ d'application (section II) | – | 148 | 147 |
| Normes d'accès et de service (section III) | Accès au service postal | 166 | 164 |
| | Qualité de service | 146 | 148 |
| Normes de protection des clients/consommateurs (section IV) | Traitement des plaintes et satisfaction | 129 | 129 |
| | Traitement des réclamations et des cas de responsabilité | 144 | 148 |
| | Sécurité | 153 | 152 |
| Mécanisme de financement (section V) | – | 135 | 142 |
| Au moins l'un des cinq éléments | | 170 | 168 |
| L'ensemble des cinq éléments | | 116 | 125 |

2. Outre les cinq éléments ci-après, le questionnaire a également permis de recueillir des informations sur l'autorité chargée de la réglementation du secteur postal (section VI), les processus de révision et de modification du service postal universel (section VII) et la publication transparente des résultats en matière de performance et de conformité dans la prestation du service postal universel (section VIII).

3. L'élément le plus couramment défini est l'accès au service postal. Sur l'ensemble des 172 répondants, 166 définissent au moins l'une des trois normes suivantes: a) accès au réseau postal par le grand public, b) nombre de jours par semaine pour la collecte et la distribution et c) heures minimales d'ouverture des bureaux de poste.

4. Le mécanisme de financement du service postal universel est l'élément le moins couramment défini par les Pays-membres. Entre autres, le domaine réservé est le mécanisme le plus courant, suivi d'une subvention de l'État. Les résultats détaillés et ventilés sont les suivants.

I. Définition du service postal universel

5. Soixante-quinze des 94 pays (79,8%) ayant répondu à la première enquête en 2003 ont défini le service postal universel sur leurs territoires respectifs, tandis que 147 pays sur les 172 répondants (85,5%) l'ont défini en 2022. Il reste encore 24 répondants qui ne définissent pas le service postal universel.

6. En outre, 139 des 147 répondants qui ont une définition du service postal universel le définissent de manière formelle, par le biais de la législation nationale, de concessions, de licences, de manuels ou d'autres moyens, y compris les chartes de service, le plus souvent par voie législative.

7. Vingt-cinq répondants ont indiqué qu'ils ne définissaient pas formellement le service postal universel et 19 d'entre eux ont indiqué qu'ils prévoient de le faire dans un délai de six mois à deux ans.

II. Champ d'application du service postal universel

8. La plupart des 172 répondants ont indiqué que le service postal universel comprenait la poste aux lettres (148 réponses, 86,0%) et les colis postaux (119 réponses, 69,2%). En 2006, lorsque les Pays-membres ont été invités pour la première fois à indiquer le champ d'application de leur service postal universel, 71 (85,54%) et 58 (69,9%) répondants sur un total de 83 y ont inclus la poste aux lettres et les colis postaux, respectivement. Il convient de noter que, au cours des vingt dernières années, les colis postaux ont été retirés du champ d'application du service postal universel dans certains pays figurant parmi les 58 répondants susmentionnés.

9. Plus de 50% des répondants sur un total de 172 ont indiqué que les quatre catégories ci-après faisaient partie de leur service postal universel (poste aux lettres, colis postaux, services financiers et services non financiers), y compris 14 services distincts et quatre services supplémentaires. Les services communément inclus dans le service postal universel ou considérés comme relevant de celui-ci sont présentés dans le tableau ci-après.

Tableau 2 – Portée du service postal universel dans la majorité des 172 pays répondants

| Catégorie | Type de services | Limite de poids la plus courante |
|-------------------|--|----------------------------------|
| Poste aux lettres | Prioritaire et non prioritaire | Jusqu'à 2 kilogrammes |
| | Livres, journaux et périodiques | Jusqu'à 2 kilogrammes |
| | Envois pour les aveugles | Plus de 2 kilogrammes |
| | Petits paquets | Jusqu'à 2 kilogrammes |
| | Services supplémentaires: envois recommandés | – |
| Colis postaux | – | Jusqu'à 20 kilogrammes |

10. Les services financiers sont inclus dans le service postal universel de 69 (40,1%) des 172 répondants, dont plus de la moitié admettent et fournissent des services de virements postaux et de mandats de poste.

11. D'autres services non postaux sont également inclus dans le service postal universel dans 63 pays (36,6%), dont plus de la moitié assurent le paiement des pensions et fournissent des prestations pour le compte de services publics (42), tels que l'octroi de permis (pêche, armes, conduite, etc.), la transmission de documents d'identité ou de certificats, le paiement de factures (principalement les impôts et les amendes), etc.

III. Normes d'accès et de service

1° Accès

12. Cent neuf pays (63,4% des 172 répondants) disposent de normes pour l'accès du grand public au réseau postal. Environ deux tiers d'entre eux déterminent la distance standard entre un bureau de poste et un grand centre de population. En outre, près de la moitié d'entre eux disposent d'autres normes, telles que le nombre d'habitants par bureau de poste, ou des normes similaires de distance ou de population concernant les boîtes aux lettres.

13. Cent cinquante-quatre répondants (89,5%) ont des normes concernant le nombre de jours de collecte et de distribution par semaine. Dans moins de la moitié des pays considérés (75), les opérateurs désignés collectent et distribuent les envois postaux au moins une fois par jour ouvrable (certains même le week-end) sur l'ensemble de leur territoire national, aussi bien dans les zones urbaines que dans les zones rurales.

14. Par ailleurs, 126 (73,3%) des répondants ont indiqué qu'ils disposent de normes concernant les heures minimales d'ouverture dans leur pays. Cent pays ont des heures d'ouverture quotidiennes ou hebdomadaires sous diverses formes, y compris une durée fixe ou minimale, ou une plage horaire.

15. Étant donné que certaines questions ont été élaborées en 2017, la base de données globale ne contient que 106 réponses. Il convient donc de noter que l'accès au réseau postal est réservé exclusivement aux opérateurs désignés pour la distribution et la collecte dans 69 et 64 de ces pays, respectivement.

16. Il convient également de noter que la plupart d'entre eux (98) ont des normes pour les points de distribution, principalement de bout en bout (82), et qu'environ la moitié d'entre eux (52) ont aussi des normes en matière de nouvelle distribution en cas d'échec de la première tentative de distribution. Plus des deux tiers de ces 98 répondants ont des bureaux de poste comme points de distribution standard.

2° Service

17. Quatre-vingt-quatre pays sur les 172 répondants disposent de normes de service pour l'ensemble des trois principaux services composant le service postal universel (lettres prioritaires, lettres non prioritaires et colis). Ce nombre était de 93 en 2017 sur l'ensemble des 169 réponses reçues cette année-là. Cent quarante-six pays disposent de normes pour au moins l'un de ces services, contre 148 en 2017. Le nombre de pays proposant les services considérés et le champ d'application de leurs normes sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3 – Nombre de pays disposant de normes de service pour les lettres et colis prioritaires et non prioritaires

| <i>Service</i> | <i>Nombre de pays</i> | <i>Champ d'application des normes</i> | <i>Dans plus de la moitié des pays</i> |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--|
| Lettres prioritaires | 128 | De J + 0 à J + 15 | J + 3 |
| Lettres non prioritaires | 110 | De J + 0 à J + 15 | J + 5 |
| Colis | 118 | De J + 0 à J + 15 | J + 5 |

18. Soixante-douze répondants ont indiqué qu'ils disposent de normes pour des services autres que les trois services susmentionnés, ce qui implique que ces services sont inclus dans le service postal universel dans ces 72 pays. Il s'agit notamment des services concernant les envois EMS, les envois express, les envois recommandés et les envois avec valeur déclarée, les envois pour les aveugles, les journaux, le publipostage, les mandats de poste, etc.

19. Cent quatorze répondants ont indiqué qu'ils évaluent leurs normes en matière de courrier international en collaboration avec d'autres pays et 91 ont adopté des normes communes pour le dédouanement des envois postaux par leurs autorités douanières respectives.

IV. Normes de protection des clients/consommateurs

1° *Plaintes et satisfaction des clients*

20. Cent vingt-deux (70,9%) des 172 répondants disposent de normes dans le cadre du service postal universel concernant le traitement des plaintes des clients. Parmi ces répondants, 97 ont indiqué qu'ils mesurent le délai de réponse aux plaintes des clients et/ou le délai de règlement des plaintes. Le type de plaintes, la fourchette des délais ainsi que les délais de réponse et de règlement médians sont indiqués dans le tableau ci-après.

Tableau 4 – Type de plaintes des clients, fourchette des délais et délais de réponse et de règlement médians

| Catégorie | Type de plaintes | Fourchette | Médiane |
|-------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| Rapidité des réponses | Téléphone | Immédiatement, jusqu'à trente jours | Dans les deux heures |
| | Lettre | Jour même, jusqu'à quatre-vingt-dix jours | Sous une semaine |
| | Courrier électronique | Immédiatement, jusqu'à soixante jours | Dans les trois jours |
| Délai de clôture des dossiers | National | Jour même, jusqu'à quatre-vingt-dix jours | Sous deux semaines |
| | International | Un jour, jusqu'à six mois | Sous deux mois |

21. Toutefois, seuls 64 pays disposent de normes en matière de satisfaction de la clientèle. Plus de la moitié des 172 répondants indiquent qu'ils n'ont pas de normes dans ce domaine. Lorsque ces normes existent, leur évaluation s'appuie principalement sur des enquêtes, des entretiens ou des indices de satisfaction des consommateurs.

22. Soixante-quinze des 106 répondants depuis 2017 (cette question a été élaborée en 2017) disposent d'un organisme spécialement chargé des questions relatives à la satisfaction des clients. Dans la moitié des pays considérés, il s'agit d'un organisme indépendant de l'opérateur désigné, généralement le régulateur postal. En revanche, près de la moitié (80) des 172 répondants indiquent qu'ils ne disposent pas d'un organisme indépendant représentant les intérêts des clients dans le cadre du service postal universel.

2° Litiges et demandes de renseignements

23. Dans le questionnaire, il est demandé aux répondants s'ils disposent de normes dans les domaines suivants: a) règlement des litiges en fonction du montant de l'indemnisation, b) règlement des litiges en fonction du délai et c) délai de réponse et délai de règlement des demandes de renseignements. Cent quarante-quatre pays sur les 172 répondants ont indiqué qu'ils disposent d'au moins un des trois types de normes et 100 répondants ont indiqué qu'ils disposent de normes pour l'ensemble des trois types de réclamations.

24. Cent dix-neuf pays ont répondu «oui» à la question c) dans le paragraphe ci-dessus. Parmi eux, 96 pays mesurent les délais de réponse et de règlement des réclamations. Le type de réclamations, la fourchette des délais ainsi que les délais de réponse et de règlement médians sont indiqués dans le tableau ci-après.

Tableau 5 – Type de réclamations, fourchette des délais et délais de réponse et de règlement médians

| Catégorie | Type de réclamations | Fourchette | Médiane |
|-------------------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| Rapidité des réponses | Téléphone | Immédiatement, jusqu'à trente jours | Dans l'heure qui suit |
| | Lettre | Jour même, jusqu'à quatre-vingt-dix jours | Sous une semaine |
| | Courrier électronique | Immédiatement, jusqu'à soixante jours | Dans le jour qui suit |
| Délai de clôture des dossiers | National | Jour même, jusqu'à quatre-vingt-dix jours | Sous trois semaines |
| | International | Un jour, jusqu'à six mois | Sous un mois et demi |

3° Sécurité

25. En ce qui concerne les normes de sécurité, il a été demandé aux répondants s'ils disposent de normes pour a) assurer la sécurité de la réception et de l'expédition du courrier dans les aéroports, b) détecter et empêcher la transmission de marchandises dangereuses par voie postale et c) empêcher le vol de courrier national et international. Cent cinquante-trois pays sur les 172 répondants ont indiqué qu'ils appliquent des normes dans au moins un des domaines indiqués et 114 répondants ont indiqué qu'ils disposent de normes pour l'ensemble de ces trois domaines de sécurité.

V. Mécanisme de financement

26. En 2006, lorsque la question sur le mécanisme de financement du service postal universel a été posée pour la première fois, 72 (86,7%) des 83 pays répondants ont indiqué qu'ils disposaient de certains mécanismes, le plus courant étant le domaine réservé (95,8% de ces 72 pays), suivi des subventions publiques (22,2%).

27. D'après les données globales de 2022, cette tendance n'a pas changé, 135 pays (78,5%) ayant répondu qu'ils disposent de mécanismes de financement, généralement le domaine réservé et, dans une moindre mesure, des subventions publiques. Toutefois, la proportion de subventions publiques a considérablement augmenté, alors que le recours au domaine réservé a diminué. Le service postal universel est actuellement financé, au moins en partie, au moyen de subventions publiques dans 65 (48,1%) des pays répondants qui ont indiqué disposer d'un mécanisme de financement. Cent quatre pays (77,0%) ont un domaine réservé.

28. Il convient de noter que, parmi les 69 pays qui ont indiqué avoir un domaine réservé en 2006, 26 l'ont supprimé depuis lors.

29. Parmi les répondants pour l'ensemble des années considérées, 26 pays ont fourni des informations concernant l'étendue de leur domaine réservé. Le plus souvent, il s'agit d'un service de la poste aux lettres de base, avec une limite maximale de poids et/ou de prix. Généralement, dans les pays européens, le poids maximal est de 50 grammes et le prix maximal est deux fois et demie supérieur à celui d'un produit de base. Toutefois, dans certains pays d'Afrique et d'Asie et dans certains pays arabes, la limite de poids varie de 500 grammes à 2 kilogrammes.

30. Plus de la moitié (101) des 172 répondants indiquent qu'ils disposent d'un mécanisme de fixation des prix pour le service postal universel. Dans la plupart des cas, les opérateurs désignés fixent les prix, et les ministères en charge du secteur postal ou les régulateurs postaux les approuvent. Dans certains cas, seuls les prix des services réservés sont approuvés par les ministères ou les régulateurs. Parfois, des prix plafonds et/ou planchers sont appliqués.

31. Depuis 2017, une nouvelle question concerne les mécanismes de calcul des coûts du service postal universel, et 60 (56,6%) des 106 pays ayant répondu au questionnaire depuis 2017 ont indiqué qu'ils disposent d'un tel mécanisme. La plupart d'entre eux (36) calculent le coût total de la fourniture du service postal universel, ce qui leur permet de calculer le coût de la prestation du service postal universel de manière claire et précise. Vingt-neuf répondants ont indiqué que ce coût correspond à la différence entre le coût total réel et le coût total estimé sans l'obligation de service universel. Vingt-cinq pays considèrent que le coût du service postal universel est égal à la différence entre le coût total réel et le coût des activités ne relevant pas du service postal universel.

32. En réponse à une autre nouvelle question sur l'obligation d'offrir des tarifs réduits, 60 Pays-membres sur 106 ont indiqué qu'ils avaient une telle obligation en ce qui concerne les envois pour les aveugles, alors que seuls 29 pays ont mentionné cette obligation pour les journaux et les périodiques. Seuls 19 et 12 pays, respectivement, disposent d'un mécanisme de financement pour les obligations considérées. Dans les autres pays, cette charge incombe exclusivement à l'opérateur désigné.

VI. Régulateur postal

33. Cette section est également nouvelle depuis 2015. Soixante-cinq des 127 pays ayant répondu depuis 2015 ont indiqué qu'ils disposent d'un régulateur postal indépendant du ministère de tutelle pour le secteur postal, dont le rôle ou la fonction (comme indiqué par plus de la moitié de ces 65 répondants) consiste généralement à:

- contrôler le respect de l'obligation de service universel, des normes de service et/ou de la législation applicable;
- réguler les prix;
- établir des normes de service et les principes de base de la comptabilité analytique;
- octroyer des licences aux opérateurs désignés et non désignés;
- définir la politique du secteur postal et proposer une législation d'habilitation pertinente;
- agir en tant qu'arbitre en cas de différend entre les clients et les opérateurs postaux;
- représenter le pays auprès des organisations internationales.

VII. Changements de politique

1° Généralités

34. Une majorité (89 pays, 51,7%) des 172 répondants indiquent qu'ils n'ont pas de mécanisme pour collecter des données sur les besoins du public ni pour assurer la prise en considération de ces besoins dans le cadre du processus de décision concernant la définition et le champ d'application du service postal universel. Cependant, en réponse à une nouvelle question introduite en 2017 et visant à déterminer si le service postal universel des répondants est régulièrement révisé ou non, plus de la moitié des répondants depuis 2017 (63 sur 106) indiquent que leur service postal universel est régulièrement révisé, principalement en raison de l'évolution du marché (47) et/ou de l'évolution des besoins des clients (46).

35. Il y a également une nouvelle question sur d'éventuels changements prévus dans la politique en matière de service postal universel, à laquelle 54 des 106 pays répondants ont répondu par l'affirmative depuis 2017. La plupart d'entre eux (41) ont indiqué que le coût du service postal universel est l'un des principaux facteurs de ces changements. L'évolution technologique (28) et la croissance du commerce électronique (31) sont aussi souvent considérés comme des facteurs clés.

36. En réponse à une autre nouvelle question visant à déterminer s'ils considéraient le service postal universel et le réseau postal comme des outils de développement, plus de 80% des 106 répondants ont répondu par l'affirmative depuis 2017. L'inclusion sociale est le domaine le plus souvent mentionné en matière de développement (71), suivi du développement économique (66).

2° Réponse à la crise – Pandémie de COVID-19

37. Une question sur l'impact de la pandémie de COVID-19 a été incluse dans le questionnaire de 2022. Les Pays-membres devaient indiquer s'ils avaient modifié certains éléments de leur service postal universel en raison de la pandémie. La majorité (38) des 63 répondants a indiqué qu'elle n'a modifié aucun des aspects de son service postal universel (20 répondants ont indiqué que le service postal universel a été modifié et cinq n'ont pas répondu à la question).

38. Pour les 20 répondants qui ont indiqué avoir modifié certains aspects de leur service postal universel en réponse à la pandémie de COVID-19, les normes d'accès et de service constituent l'aspect qui a été le plus couramment modifié (19) parmi les cinq aspects énumérés dans le tableau 1. Viennent ensuite, les normes de protection des clients/consommateurs (15) et le champ d'application du service (14). Dans la plupart de ces pays, les normes ont été assouplies (p. ex. allongement des délais de distribution, réduction des heures d'ouverture) et le champ d'application a été réduit.

VIII. Transparence

39. Plusieurs questions concernent la publication des résultats en matière d'application des normes relatives à certains aspects du service postal universel (accès, service, satisfaction de la clientèle, traitement des réclamations et des cas de responsabilité, sécurité). Plus de la moitié (127) des 172 répondants ont indiqué qu'ils publiaient les résultats de l'application des normes concernant ces cinq domaines. Les résultats sont résumés dans le tableau ci-après.

Tableau 6 – Éléments du service postal universel et nombre de pays dans lesquels les résultats de l'application des normes connexes sont publiés

| <i>Normes</i> | <i>Nombre de Pays-membres qui publient leurs résultats</i> |
|--|--|
| Normes d'accès | 65 |
| Normes de service | 73 |
| Satisfaction de la clientèle | 72 |
| Traitement des réclamations et des cas de responsabilité | 67 |
| Normes de sécurité | 28 |