



**UPU** UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

**Bureau international**

Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

T +41 31 350 31 11  
F +41 31 350 31 10  
www.upu.int

Contact: Lukasz Piotrowski  
T +41 31 350 33 63  
lukasz.piotrowski@upu.int

- Aux opérateurs désignés des Pays-membres de l'Union

Pour information:

- Aux Unions restreintes
- Aux organes de régulation chargés de la supervision des affaires postales

Berne, le 13 mai 2025

**Référence:** 0426(DPRM.KCTT)1045

**Objet:** statistiques des services postaux 2024 – Questionnaire destiné aux opérateurs désignés

Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous transmettre ci-joint le nouveau questionnaire destiné à obtenir un aperçu de l'ensemble du marché postal pour 2024 (annexe 1).

Les connaissances que les opérateurs désignés seuls peuvent apporter sont indispensables: elles nous donnent la seule vision à l'échelle des pays faisant autorité grâce à laquelle ils peuvent comparer leurs performances respectives, bâtir des scénarios alternatifs et évaluer comment différents modèles d'activités d'opérateurs désignés peuvent influencer sur le développement postal.

Un ensemble complet de données permettra à l'UPU de comparer ce qui est comparable, d'identifier les pratiques exemplaires et de fournir des orientations basées sur des faits qui, au final, bénéficieront aux citoyens et aux entreprises dans chaque Pays-membre. En outre, il permettra à l'UPU de calculer précisément l'indice intégré pour le développement postal, point de comparaison faisant autorité pour le secteur postal mondial permettant à l'UPU d'évaluer les avancées réalisées par chaque pays en matière de développement postal.

Votre contribution servirait donc la communauté postale mondiale dans son ensemble. Par conséquent, j'encourage fortement votre coopération dans le domaine des statistiques postales, et plus spécifiquement votre participation à la présente enquête.

Vous pouvez accéder à la version électronique du questionnaire dans six langues sur le site Web de l'UPU ([www.upu.int/fr/union-postale-universelle/activites/recherche-et-publications/statistiques-postales](http://www.upu.int/fr/union-postale-universelle/activites/recherche-et-publications/statistiques-postales)).

Nous restons à votre disposition pour vous fournir toute clarification éventuelle sur les rubriques et les définitions. Si vous avez des questions ou des remarques à formuler, je vous invite à vous adresser au programme «Centre de connaissances et laboratoire d'idées» du Bureau international de l'UPU (les coordonnées de contact figurent en annexe 1).

Nous vous rappelons que les opérateurs désignés sont autorisés à déclarer confidentielles les données qu'ils fournissent pour certaines rubriques. Cela signifie que ces informations seront uniquement utilisées pour les estimations et les données régionales agrégées, mais ne seront pas publiées dans l'annuaire statistique des services postaux ou sur le site Web de l'UPU.

Nous vous serions reconnaissants de renvoyer le questionnaire, dûment rempli avec les informations les plus récentes et les plus exactes, de préférence par courrier électronique, au Bureau international, **le 31 juillet 2025 au plus tard**.

Je vous remercie de votre précieuse collaboration.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Le Directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Masahiko Metoki', written over a horizontal line.

Masahiko Metoki

## Statistiques des services postaux

### Questionnaire A – Opérateurs désignés

Opérateur désigné/organisation/établissement financier	
Nom et prénom	
<input type="checkbox"/> M <sup>me</sup> <input type="checkbox"/> M.	
Fonction/titre	
Adresse	
Téléphone	Télécopie
Adresse électronique	
Site Web	
Date	Signature

### Période de référence des données

Veillez indiquer la période à laquelle se rapportent les données:

Si la période à laquelle correspondent les données financières ne coïncide pas avec celle des autres données, veuillez indiquer la date de début et de fin de ladite période:

Date de début: \_\_\_\_\_ (jour/mois/année)

Date de début: \_\_\_\_\_ (jour/mois/année)

Date de fin: \_\_\_\_\_ (jour/mois/année)

Date de fin: \_\_\_\_\_ (jour/mois/année)

Veillez retourner ce questionnaire, dûment rempli, par télécopie ou courrier électronique, **le 31 juillet 2025 au plus tard** à l'adresse ci-dessous:

Centre de connaissances et laboratoire d'idées  
Bureau international de l'UPU  
Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

Téléphones: +41 31 350 33 63 (Lukasz Piotrowski) et 350 32 04 (Jessika Brena)

Télécopie: +41 31 350 31 10

Adresse électronique: statistiques@upu.int

## Statistiques des services postaux

### 1. Introduction

Le but de ce questionnaire est de collecter les données représentatives de l'activité et du développement postal ainsi que celles permettant la construction ultérieure d'indicateurs de mesure du secteur postal.

Les données statistiques collectées via ce questionnaire constituent la base des analyses mondiales et régionales que le Bureau international de l'UPU réalise dans le domaine du développement postal. Elles fournissent aussi des renseignements sur chaque poste, c'est-à-dire sur les opérateurs désignés (précédemment appelés «opérateurs postaux publics»), publiés dans l'annuaire statistique des services postaux et dans la base de données des statistiques postales de l'UPU en ligne ([www.upu.int/fr/resources](http://www.upu.int/fr/resources)).

Les statistiques des services postaux de l'UPU constituent donc:

- un outil de comparaison simple;
- une base de données utile pour les relations bilatérales;
- un outil d'aide à la décision stratégique pour réagir à l'évolution du marché international.

L'annuaire statistique des services postaux est complété par deux autres publications: «Statut et structures des entités postales dans les Pays-membres de l'UPU» et «Évaluation du développement des services postaux électroniques».

Afin de constituer un outil pour le développement postal, les données statistiques doivent être fiables. Il est donc indispensable que chaque opérateur désigné entreprenne les efforts nécessaires pour fournir des données fiables et complètes. L'existence de statistiques de qualité est essentielle pour permettre à l'UPU et aux entreprises postales de formuler des politiques adaptées et de gérer leur développement. Des données peu fiables, ou le manque de données, peuvent conduire à des décisions mal informées, à l'origine d'un gaspillage de ressources.

### 2. Instructions générales

Afin de maintenir la qualité de la base de données des statistiques des services postaux, nous vous demandons:

- de compléter le plus soigneusement possible toutes les rubriques du questionnaire;
- de fournir toutes les données possibles afin de réduire au minimum le nombre de données manquantes;
- d'indiquer, lorsqu'une donnée n'est pas fournie, la raison par les mentions «N.a.» (le service n'existe pas), N.d. (le service existe, mais la donnée n'est pas disponible), «N.g.» (quantité négligeable) ou «0» (quantité nulle);
- de renvoyer le questionnaire dans le délai prescrit afin que le Bureau international puisse publier l'annuaire statistique avant la fin de l'année en cours.

Il serait également utile que chaque opérateur désigné prenne des mesures pour recueillir les données demandées dans ce questionnaire. Cela contribuerait à valoriser la statistique des services postaux et à renforcer son rôle en tant qu'outil d'aide à la décision.

### 3. Définitions

Pour harmoniser des données et faciliter la compréhension du questionnaire, on a fourni, là où c'est nécessaire, les définitions et, dans certains cas, les modes de calcul. Veuillez lire attentivement les définitions avant de répondre aux questions.

## Personnel

L'effectif du personnel comprend le personnel titulaire ou non titulaire ayant un contrat avec l'opérateur désigné. Ne sont pas comprises les personnes engagées par les contractants ni les personnes engagées temporairement pendant les fêtes ou lors d'événements occasionnels. Les employés retraités et les employés des filiales à l'étranger (le cas échéant) devraient être aussi exclus.

### *Employés à plein temps*

Employés de l'entreprise qui exercent leurs fonctions pendant la durée normale de travail. La durée normale de travail correspond au nombre d'heures de travail hebdomadaires fixées par l'opérateur désigné pour un emploi à plein temps.

### *Employés à temps partiel*

Employés de l'entreprise travaillant pour une durée hebdomadaire inférieure à la durée normale.

### *Pourcentage des employés de sexe féminin*

Pourcentage des employés de sexe féminin par rapport au total des employés. Le nombre total des employés correspond à la somme du nombre d'employés à plein temps et du nombre d'employés à temps partiel. Les cadres sont des employés exerçant des fonctions de direction, de planification, de contrôle ou de spécialiste.

### *Pourcentage des facteurs*

Pourcentage des facteurs/agents de distribution par rapport au total des employés. Le nombre total des employés correspond à la somme du nombre d'employés à plein temps et du nombre d'employés à temps partiel.

### *Nombre de postes de travail*

Le nombre de postes de travail ne se réfère pas au nombre de postes prévus au budget. Il concerne l'effectif total du personnel au 31 décembre, en postes à plein temps. Ainsi, pour calculer le nombre de postes de travail, on compte les personnes employées à plein temps plus les personnes employées à temps partiel converties en postes à plein temps. Par exemple, deux personnes travaillant à 50% comptent pour un poste à plein temps.

## Infrastructure postale

Les établissements postaux ouverts au public sont les bureaux de poste auxquels l'utilisateur peut s'adresser pour profiter des services postaux. Les sections des bureaux d'échange ou de tri assurant des prestations semblables sont aussi comprises dans cette catégorie. Ces bureaux peuvent être gérés par l'opérateur désigné ou par des tiers et ils peuvent être fixes (sédentaires) ou mobiles.

Les bureaux de poste sédentaires de plein exercice sont les 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 de poste sédentaires secondaires sont les bureaux de poste sédentaires ayant généralement des attributions réduites et/ou une amplitude d'ouverture au public limitée. Cette catégorie comprend également:

- les sections des bureaux d'échange et de tri assurant des prestations semblables;
- les établissements autres que la poste assurant des prestations postales sur la base d'un contrat avec l'opérateur désigné (p. ex. les commerces offrant des services postaux).

### *Bureaux de poste sédentaires gérés par des agents de l'opérateur désigné*

Il est fait référence aux bureaux de poste sédentaires de plein exercice et secondaires gérés par des agents de l'opérateur désigné. Les définitions des bureaux de poste sédentaires de plein exercice et secondaires sont données ci-dessus.

### *Bureaux de poste sédentaires gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné*

Il est fait référence aux bureaux de poste sédentaires et secondaires gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné. Les définitions des bureaux de poste sédentaires de plein exercice et secondaires sont données ci-dessus.

*Bureaux de poste dans les zones rurales (y compris les bureaux de poste mobiles)*

Bureaux de poste situés dans des zones rurales. Comme il n'existe aucune définition universelle, il conviendrait de procéder à une division spécifique par pays des zones rurales et urbaines.

Les bureaux de poste mobiles sont des bureaux installés dans un train, un véhicule de transport routier ou un bateau et qui desservent les régions dépourvues de bureaux de poste fixes. Ils assurent la distribution du courrier et les services de guichet d'un bureau de poste. Sont également compris dans cette catégorie les facteurs fournissant à domicile des prestations des guichets des bureaux de poste. Il s'agit des facteurs auprès desquels l'utilisateur peut déposer les colis, lettres et envois exprès ou effectuer des versements.

*Bureaux de poste acceptant les transactions financières*

Les bureaux de poste acceptant les transactions financières comprennent les bureaux sédentaires et mobiles (y compris les facteurs ruraux) qui offrent la possibilité d'effectuer des opérations financières (mandats, remboursements, paiements, etc.).

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 donc pas ouverts au public.

*Centres de tri*

Les centres de tri sont les établissements dont l'activité principale est le tri. Les sections de tri des bureaux de poste ouverts au public ainsi que les bureaux de distribution ne sont pas comptabilisés dans cette catégorie.

**Collecte**

Les données demandées dans cette section du questionnaire concernent la fréquence moyenne des retraits de la correspondance déposée par les usagers dans les boîtes aux lettres qui se trouvent dans la rue, retraits effectués par l'opérateur désigné qui se chargera ensuite d'expédier ladite correspondance.

*Levée des boîtes hors des bureaux de poste par jour ouvrable en zone urbaine*

Fréquence moyenne des levées (1, 2 ou 3 fois par jour) des boîtes aux lettres se trouvant hors des bureaux de poste.

*Levée des boîtes hors des bureaux de poste par semaine en zone rurale*

Fréquence moyenne des levées (1, 2, 3, 4, 5, 6 ou 7) par semaine des boîtes aux lettres se trouvant hors des bureaux de poste.

*Boîtes aux lettres*

Boîtes se trouvant dans la rue ou à la poste et dans lesquelles l'utilisateur peut déposer le courrier à expédier.

**Distribution**

Les données demandées dans cette section du questionnaire concernent la distribution de la correspondance ordinaire à l'exclusion du courrier express.

*Distributions par jour ouvrable en zone urbaine*

Fréquence moyenne de distribution (1, 2 ou 3 fois par jour) du courrier ordinaire.

*Distribution par semaine en zones rurales*

Fréquence moyenne de distribution (1, 2, 3, 4, 5 ou 6 fois par semaine) du courrier ordinaire.

*Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile*

Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution du courrier à domicile. La distribution via des batteries de boîtes aux lettres est considérée comme de la distribution à domicile.

*Pourcentage de la population sans desserte postale*

Pourcentage de la population habitant dans les régions où il n'y a pas de service postal.

*Boîtes (cases) postales*

Boîtes, cases, sacs, consignes à colis, etc., installés dans un établissement postal, dans lesquels est déposé le courrier destiné à un usager. Sont comprises également dans cette catégorie les boîtes situées dans un point d'accès public.

*Consignes automatiques à colis*

Cabines automatiques pour des livraisons de colis, de paquets et de lettres hors norme en libre-service. Elles sont souvent installées à l'intérieur ou à l'extérieur de zones piétonnes importantes, telles que des gares ou des centres commerciaux, ou dans des endroits prévus à cet effet, accessibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Les clients doivent généralement s'enregistrer au préalable pour utiliser ce service et reçoivent une notification par courrier électronique ou SMS pour venir récupérer leur colis à une consigne présélectionnée.

*Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes (cases) postales*

Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes (cases) postales.

*Pourcentage des envois distribués par boîtes postales*

Pourcentage des envois distribués par boîtes postales par rapport à l'ensemble du courrier, l'autre partie étant constituée du courrier distribué à domicile.

Exemple: sur l'ensemble du courrier distribué, 80% des envois sont distribués à domicile et 20% sont distribués par boîtes postales.

*Norme de qualité intérieure pour le courrier prioritaire*

Délai de transit de bout en bout pour les envois de la poste aux lettres prioritaires du régime intérieur. Habituellement, le 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 l'itinéraire le plus court qui devrait être sélectionné. 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 devrait être indiquée.

Exemple: dans un pays donné, la norme pour les itinéraires entre les villes pourrait être de J + 1, alors qu'elle pourrait être de J + 3 pour les itinéraires entre les villes et les zones rurales. Dans ce cas, il faudrait choisir seulement la norme J + 1.

*Objectif de qualité*

Pourcentage d'envois à distribuer dans le cadre de la norme définie dans le paragraphe ci-dessus. L'objectif de qualité est généralement fixé par le régulateur et varie de 80 à 95%.

*Niveau de performance*

Pourcentage d'envois réellement distribués en conformité avec la norme de qualité. Ce chiffre devrait correspondre au résultat annuel d'une évaluation de la qualité pour l'année donnée. En l'absence d'une telle évaluation, les résultats du système de contrôle mondial (GMS) (performance du régime intérieur pour le courrier international arrivant) devraient être utilisés.

**Recettes postales par produit**

Le tableau devrait refléter la distribution des recettes totales par domaine d'activité.

Il est important de noter que les revenus des services financiers doivent être attribués aux «services financiers postaux» et non aux «autres produits».

**Résultats financiers**

Les données sont fournies par les opérateurs désignés en monnaie nationale, et le Bureau international procède à la conversion en DTS en fonction du taux de change du Fonds monétaire international au 31 décembre de l'année concernée.

*Produits d'exploitation*

Les produits d'exploitation comprennent:

- les recettes provenant de la vente de prestations de services: taxes postales (timbres, figurines, etc.), transport des voyageurs par le service postal, service des chèques postaux, service de la caisse d'épargne postale ou de la banque postale;

- la rémunération reçue pour le transport et la distribution du courrier international;
- la rémunération venant d'opérateurs publics ou privés non postaux (p. ex. transport routier, ferroviaire, maritime);
- les subventions diverses reçues de l'État, de la collectivité, d'une institution publique ou privée;
- les autres recettes annexes à l'exploitation (p. ex. contrat d'assurance vendu par l'opérateur désigné).

#### *Charges d'exploitation*

Les charges d'exploitation comprennent:

- les dépenses de personnel (salaires, charges sociales, indemnités versées au personnel et autres charges liées au personnel);
- les taxes, taxes sur les salaires, autres taxes et cotisations versées;
- la dépréciation (amortissements) des biens corporels (ici sont inclus matériel de transport, équipement informatique, autre moyen logistique dédié à l'exécution du service postal, bâtiments et terrains) et des biens incorporels (licences et brevets);
- les frais versés pour le transport du courrier national et international (p. ex. transport routier, ferroviaire, maritime et aérien);
- 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 à l'État, à la collectivité, à une institution publique et privée;
- les autres charges d'exploitation (loyers et entretiens des locaux, publicité, études de marché, assurances, autres coûts d'administration, etc.).

#### *Résultat net (après impôts)*

Le résultat net d'une entreprise est égal à la somme des produits réalisés par celle-ci sur une période donnée de laquelle on a déduit l'ensemble des charges (d'exploitation, financières et exceptionnelles) engagées sur la même période ainsi que l'impôt sur les sociétés. Le résultat net peut donc prendre la forme d'une perte (résultat net négatif) ou d'un bénéfice (résultat net positif).

#### *Subventions perçues*

Paiements de transfert versés aux entreprises ou entités publiques en compensation des pertes persistantes (p. ex. résultat d'exploitation négatif) en cours de leur activité économique comme résultat des prix plus bas que le coût moyen de la production suite à une politique économique ou sociale expresse du gouvernement (y compris concernant l'obligation de service universel).

#### *Investissements*

Opération économique pour acquérir des biens de production, des actifs corporels et incorporels qui permettent la production d'autres biens et services et qui sont durables (utilisés pendant plusieurs exercices). Concrètement, l'investissement consiste dans l'achat de terrains, bâtiments ou machines, mais aussi l'achat de logiciels, dépenses de recherche, achat de brevets, etc.

### **Poste aux lettres et produits de communication**

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

#### *Marchandises*

Envois contenant des produits commerciaux, habituellement identifiables par leurs dimensions. Les classifications peuvent dépendre de l'organisation postale. Par exemple, si une dimension est plus petite que les deux autres (plates), l'envoi peut être classé en tant que document plutôt qu'en tant que marchandise. La classification spécifique par pays devrait être utilisée.

*Envois publicitaires*

Envois contenant principalement du matériel publicitaire. Ils peuvent être de deux sortes: adressés et non adressés. Ils sont souvent constitués d'imprimés («toutes boîtes» et ciblés).

*Journaux et périodiques*

Exemplaires de journaux et de périodiques expédiés et distribués par l'opérateur désigné dans le service intérieur.

*Tarif de base*

Ce tarif, exprimé dans la monnaie nationale, s'applique aux envois de la poste aux lettres prioritaires au sein du premier échelon de poids. Si ce tarif dépend de la distance/zone, la valeur la plus faible devrait être indiquée.

**Courrier hybride***Courrier hybride*

Service postal électronique permettant à l'expéditeur de déposer son message original sous forme physique ou électronique, lequel est ensuite transmis électroniquement puis converti en un envoi de la poste aux lettres remis sous forme physique à son destinataire. Il peut aussi contenir des envois publicitaires. Le résultat de la transmission originale peut être converti sous une forme compatible avec divers moyens de transmission, physique ou autre (tels que télécopie, courrier électronique ou SMS).

Pour une définition plus globale de la poste aux lettres, veuillez vous référer au Manuel de la Convention.

**Envois express**

Envois (documents et marchandises) acheminés et distribués de la façon la plus rapide. Pour les flux internationaux, il s'agit des envois EMS.

**Colis postaux**

Une distinction devrait être établie entre le service international et le service intérieur.

Dans le service international, les colis postaux sont des envois transportés aux conditions prévues par la Convention et le Règlement concernant les colis postaux.

Pour une définition plus détaillée des colis postaux, veuillez vous référer au Manuel de la Convention.

Concernant les colis du régime intérieur, la définition spécifique au pays devrait être utilisée.

**Autres informations sur le trafic**

Le poids total transporté indique le poids exprimé en kilogrammes de toutes les catégories d'envois transportés dans le régime intérieur ou international. En l'absence d'une valeur exacte, la meilleure estimation possible pourrait être utilisée (p. ex. basée sur l'évaluation de la charge moyenne des camions ou sur des études par sondage du poids moyen d'un envoi).

Les envois traçables sont des envois postaux portant un identifiant (p. ex. un code à barres) permettant leur identification au moyen d'un système de suivi électronique, mais ne permettant pas forcément les réclamations de clients. Autrement dit, les envois traçables peuvent comprendre plus que des colis, des envois express et des envois recommandés de la poste aux lettres.

**Services financiers***Paiements*

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.

*Paiements gouvernementaux*

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'État) ou par un organisme gouvernemental (paiements effectués par l'État au profit des citoyens). Ces paiements comprennent le versement des retraites et des prestations sociales ainsi que le paiement des impôts et des services publics. Les paiements effectués au profit des entreprises de services publics sont exclus.

*Factures*

Paiements effectués par l'opérateur postal au nom d'une personne individuelle pour les services d'une entreprise tierce, généralement une entreprise de service public (eau, électricité, téléphone, télévision).

*Mandats de poste*

Transfert d'argent en liquide ou par voie électronique d'une personne à une autre où il est fait appel à l'opérateur postal pour l'émission ou le paiement des mandats, voire pour les deux. Sont compris les mandats sur support papier et les mandats électroniques.

*Service international*

Le service international comprend tous les paiements transfrontaliers traités par un opérateur postal, à savoir les services de paiement international offerts en partenariat avec un opérateur de transfert de fonds, une banque, un opérateur de téléphonie mobile ou tout autre fournisseur ainsi que les services de paiement international offerts directement par l'opérateur postal.

*Compte courant postal, compte de chèque et compte courant*

Ces comptes servent à effectuer des paiements, à retirer de l'argent sans préavis, à effectuer des dépôts et des retraits fréquents par chèque, carte de débit ou tout autre outil de paiement.

*Comptes pour les femmes*

Comptes courants postaux, comptes de chèque ou comptes courants détenus par des femmes.

*Caisse d'épargne postale ou banque postale*

L'état des comptes de la caisse d'épargne postale ou de la banque postale représente le nombre de comptes en fin de période ainsi que le total des avoirs en compte, qui constituent le solde disponible des comptes.

## Connectivité

*Bureaux de poste sédentaires disposant de guichets automatisés*

Système informatique et réseau électronique 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.

*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. Dans de nombreux cas, ce réseau sert à relier les guichets automatisés entre eux. Le réseau devrait utiliser des connexions permanentes ou semi-permanentes et, dans ses formes les plus perfectionnées, permettre aux bureaux de poste d'accéder à Internet.

*Nombre de bureaux de poste ayant un accès à Internet à haut débit*

Nombre de bureaux de poste (gérés ou non par l'opérateur désigné) ayant un accès à Internet à haut débit. Par «accès à Internet à haut débit», on entend un accès public fixe ou sans fil à Internet à des débits descendants égaux ou supérieurs à 256 kbits/s. La connexion à Internet à haut débit peut servir à des fins opérationnelles, par exemple pour effectuer des transferts d'argent en ligne. Elle peut également être offerte au public par des points d'accès publics à Internet.

*Points d'accès public à Internet*

Lieux mis à disposition par l'opérateur désigné permettant au public d'accéder à Internet, de manière permanente ou ponctuelle. Ces points doivent être équipés au moins d'un ordinateur public permettant d'accéder à Internet.

*Nombre de bureaux de poste mettant à disposition des points d'accès à Internet*

Nombre de bureaux de poste (gérés ou non par l'opérateur désigné) mettant à la disposition du public des points d'accès à Internet.

**Développement durable du secteur postal (section test)***Véhicules alternatifs*

Les véhicules alternatifs sont les véhicules électriques, hybrides, fonctionnant au GNL, au GPL, au GNC et aux biocarburants, quels que soient leur poids et leur capacité de transport. Les véhicules roulant avec des mélanges de biocarburants/combustibles minéraux dont la teneur en biocarburant/combustibles minéraux est égale ou inférieure à la teneur minimale admise au niveau national sont exclus.

*Utilisation de l'électricité*

Les sources d'énergie renouvelable comprennent la biomasse, l'hydroélectricité, la géothermie, l'énergie solaire et l'énergie éolienne, mais pas l'énergie nucléaire. La consommation électrique peut être calculée sur la base du mix électrique du fournisseur d'énergie, de toute énergie renouvelable certifiée achetée auprès de ce dernier et de toute énergie renouvelable produite par l'opérateur désigné. Alternativement, elle peut être estimée en identifiant le mix énergétique national actuel d'un pays et en multipliant celui-ci par la consommation électrique totale de l'opérateur. Les données devraient être fournies pour tous les bâtiments postaux du pays qui sont utilisés par l'opérateur, y compris le siège, les centres de tri et les bureaux de poste.

**Veillez lire attentivement les définitions en remplissant le questionnaire.**

Les données fournies dans le questionnaire seront publiées sauf si vous demandez leur non-publication. Dans ce dernier cas, les données seront soumises à un traitement confidentiel et utilisées uniquement pour le calcul des agrégats nécessaires à l'analyse de la situation mondiale et régionale.

**Personnel**

<b>Nombre d'employés</b>		<b>Nombre</b>
001	Nombre d'employés à plein temps (au 31 décembre)	
002	Nombre d'employés à temps partiel (au 31 décembre)	
003	Nombre total d'employés	
005	Pourcentage des employés de sexe féminin (par rapport au total des employés)	%
007	Pourcentage des employés <i>cadres</i> de sexe féminin (par rapport au total des employés cadres)	%
006	Pourcentage des facteurs postaux (par rapport au total des employés)	%
004	Veillez indiquer le nombre de postes de travail (au 31 décembre)	

Pour calculer le nombre de postes de travail, on compte les personnes travaillant à plein temps plus les personnes travaillant à temps partiel converties en postes à plein temps. Par exemple, deux personnes travaillant à 50% comptent pour un poste à plein temps.

**Infrastructure postale**

<b>Établissements postaux ouverts au public</b>		<b>Nombre</b>
101	Bureaux de poste sédentaires gérés par des agents de l'opérateur désigné	
102	Bureaux de poste sédentaires gérés par des personnes étrangères à l'opérateur désigné (y compris les commerces offrant des services postaux)	
103	Bureaux de poste dans les zones rurales (y compris les bureaux de poste mobiles)	
104	Bureaux de poste acceptant les transactions financières (bureaux sédentaires et mobiles, gérés par des agents de l'opérateur désigné ou non)	

<b>Établissements postaux non ouverts au public</b>		Nombre
105	Centres de tri (bureaux de distribution exclus)	

### Collecte

<b>Collecte du courrier</b>		Nombre
201	Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par jour ouvrable en zone urbaine	
202	Nombre moyen de levées des boîtes aux lettres situées hors des bureaux de poste par semaine en zone rurale	
203	Nombre de boîtes aux lettres (boîtes placées dans les rues et boîtes placées dans les bureaux de poste)	

### Distribution

Les questions sur la distribution (excepté pour la 309) se réfèrent uniquement à la poste aux lettres.

<b>Distribution du courrier</b>		Nombre
301	Nombre moyen de distributions par jour ouvrable en zone urbaine	
302	Nombre moyen de distributions par semaine en zone rurale	

		Pourcentage
303	Pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile	%
304	Pourcentage de la population devant retirer son courrier dans un établissement postal	%
305	Pourcentage de la population sans desserte postale	%
		<b>Total = 100%</b>

		Nombre
306	Nombre de boîtes postales	
308	Nombre d'établissements postaux et de points d'accès publics disposant de boîtes (cases) postales	

		Pourcentage
307	Pourcentage des envois distribués par boîtes postales	%

		Nombre
309	Nombre de consignes à colis automatiques	

<b>Qualité de service</b>		Jours
310	Norme de qualité du service intérieur pour le courrier prioritaire	<input type="checkbox"/> J + 1 <input type="checkbox"/> J + 2 <input type="checkbox"/> J + 3

		Pourcentage
311	Objectif de qualité du service intérieur pour le courrier prioritaire	%
312	Niveau annuel de performance	%

### Revenus postaux par produit

Veillez indiquer la répartition des recettes par produit postal (en %).

		Répartition des recettes (en %)
401	Poste aux lettres	%
402	Colis, express et services de logistique	%
403	Services financiers postaux	%
404	Autres recettes	%
		<b>Total = 100%</b>
405	Pourcentage des recettes de philatélie par rapport au total des recettes	%

### Résultats financiers

Résultats financiers		Montant total (en monnaie nationale)
502	Produits d'exploitation	
503	Charges d'exploitation	
504	Résultat d'exploitation (502 – 503)	Bénéfice:
		Perte:
509	Résultat net (après impôts)	Bénéfice:
		Perte:
		Montant total (en monnaie nationale)
560	Subventions reçues	
		Montant total (en monnaie nationale)
570	Investissements	

### Poste aux lettres et produits de communication

Envois de la poste aux lettres		Nombre total d'envois (LC + AO, ou envois prioritaires + envois non prioritaires)	
601	Service intérieur		
602	Service international – Expédition		
603	Service international – Réception		
Journaux et périodiques		Nombre d'exemplaires	614 Inclus dans la poste aux lettres?
612	Service intérieur		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
613	Veillez indiquer si les périodiques sont inclus dans ces chiffres		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Tarifs		Montant (en monnaie nationale)
630	Tarif de base pour une lettre prioritaire du régime intérieur (premier échelon de poids)	

### Envois publicitaires

Service intérieur		Nombre d'envois	617.1 Inclus dans la poste aux lettres?
615.1	Envois adressés		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
615.2	Envois non adressés		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
615.3	<b>Total</b>		

Si vous n'avez pas le détail (envois adressés, envois non adressés), veuillez indiquer le total ainsi que le pourcentage approximatif de chaque catégorie.

Service international – Expédition		Nombre d'envois	617.2 Inclus dans la poste aux lettres?
616	Envois adressés		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

### Courrier hybride

Courrier hybride		Nombre d'envois	620 Inclus dans la poste aux lettres?
618	Service intérieur		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

### Envois express

Envois express		Nombre d'envois
650	Service intérieur	
651	Service international (EMS) – Expédition	
652	Service international (EMS) – Réception	

### Colis postaux

Colis postaux		Nombre total d'envois
701	Service intérieur	
702	Service international – Expédition	
703	Service international – Réception	

### Autres informations sur le trafic

Poids total transporté		Total en kilogrammes
750	Dépêches du régime intérieur et international, toutes catégories confondues	

<b>Envois traçables</b>		Nombre total d'envois
751	Dépêches du régime intérieur et international, toutes catégories confondues	

### Services financiers postaux

#### Paielements

Si votre entreprise ne fournit pas un de ces produits, veuillez indiquer «N.a.».  
 Si le service existe, mais que les données ne sont pas disponibles, veuillez indiquer «N.d.».  
 Le montant des mandats doit être indiqué en monnaie nationale.

<b>Service intérieur – Composition des paiements</b>		Nombre de paiements (transmis sur support papier, par voie électronique ou par d'autres moyens de communication)
801	Paielements administratifs et sociaux	
802	Factures (impôts et services publics)	
803	Mandats	
804	Total	

<b>Service international – Expédition</b>		Total (transmis sur support papier, par voie électronique ou par d'autres moyens de communication)
809	Nombre de paiements	

<b>Service international – Réception</b>		Total (transmis sur support papier, par voie électronique ou par d'autres moyens de communication)
817	Nombre de paiements	

#### Comptes courants et comptes de chèques postaux

825 Veuillez cocher ce qui convient:

- Votre entreprise est le fournisseur de ce service
- Votre entreprise fournit ce service en coopération avec une autre institution
- Votre entreprise ne fournit pas ce service

826	Nombre de comptes (au 31 décembre)	
827	Pourcentage de comptes pour les femmes (au 31 décembre)	

**Caisse d'épargne postale ou banque postale**

828 Veuillez cocher ce qui convient:

- Votre entreprise est le fournisseur de ce service
- Votre entreprise fournit ce service en coopération avec une autre institution
- Votre entreprise ne fournit pas ce service

829	Nombre de comptes (au 31 décembre)	
830	Avoirs en fin d'année sur les comptes (au 31 décembre) (montant en monnaie nationale)	
831	Pourcentage de comptes pour les femmes	

**Connectivité**1001.0 Votre entreprise offre-t-elle des points d'accès public à Internet?  Oui  Non

		Nombre
1001.1	Bureaux de poste sédentaires offrant des points d'accès public à Internet (gérés ou non par des agents de l'opérateur désigné)	

		Nombre
1001.2	Bureaux de poste sédentaires connectés à un réseau électronique (gérés ou non par des agents de l'opérateur désigné)	
1001.3	Bureaux de poste sédentaires disposant de guichets automatisés (gérés ou non par des agents de l'opérateur désigné)	
1001.4	Bureaux de poste sédentaires ayant une connexion à Internet à haut débit, servant à des fins opérationnelles ou étant offerte au public (gérés ou non par des fonctionnaires de l'opérateur désigné)	

**Développement durable du secteur postal (section test)**

Par sa résolution C 17/2021, le Congrès d'Abidjan a consolidé l'engagement de l'UPU à réduire les émissions de gaz à effet de serre du secteur postal. Les indicateurs clés pour le suivi des progrès vers des opérations postales climatiquement neutres sont a) la taille et la composition de la flotte de véhicules et b) le montant et la composition de la consommation électrique.

Nous vous invitons par conséquent à répondre aux quatre questions ci-après.

**Véhicules**

Seules les données concernant les véhicules de l'opérateur sont à fournir. Celles concernant le transport sous-traité sont exclues.

Inclure tous les véhicules motorisés, quels que soient leur poids ou leur capacité de transport.

Inclure les véhicules motorisés à deux et trois roues, mais pas les bicyclettes.

Les véhicules alternatifs sont ceux appartenant aux catégories des véhicules électriques, hybrides, fonctionnant au GNL, au GPL, au GNC et aux biocarburants.

Si la flotte de l'opérateur ne comporte pas de véhicules alternatifs, ne pas laisser un blanc; veuillez indiquer «0».

		Nombre de véhicules
1101	Nombre total de véhicules dans la flotte de l'opérateur	
1102	Nombre total de véhicules alternatifs	

### Utilisation de l'électricité

Les données devraient être fournies pour tous les bâtiments postaux dans le pays qui sont utilisés par l'opérateur (siège, bureaux de poste, centres de tri, etc.).

Les sources d'énergie renouvelable pour l'électricité comprennent la biomasse, l'hydroélectricité, la géothermie, l'énergie solaire et l'énergie éolienne, mais pas l'énergie nucléaire.

Si aucune électricité issue de sources d'énergie renouvelable n'est employée, ne pas laisser un blanc; indiquez «0».

		Électricité consommée en kWh
1103	Consommation totale d'électricité dans vos bâtiments au cours de l'année analysée	
1104	Consommation électrique totale issue de sources d'énergie renouvelable dans vos bâtiments	

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.