

Établir des bases solides – Moderniser les services postaux pour l'ère du commerce électronique

Lors du 28^e Congrès postal universel, qui se tiendra à Doubaï, les 192 Pays-membres de l'UPU vont prendre des décisions essentielles pour renforcer le réseau postal mondial et mieux servir la clientèle du commerce électronique transfrontalier. L'UPU présente trois plans intégrés visant ensemble à moderniser les produits, la rémunération et la qualité de service dans l'ensemble de son réseau mondial:

- Plan d'intégration des produits.
- Plan de rémunération intégrée.
- Plan d'intégration de la qualité de service.

Ensemble, ces plans constituent une feuille de route unifiée pour maintenir l'accessibilité financière, la fiabilité et l'emphase placée sur la clientèle des services postaux dans une économie de plus en plus numérique. Ce faisant, ils renforcent également la durabilité du service universel du réseau postal.

Pourquoi est-ce important?

- Les flux de courrier international se reportent des documents vers les marchandises.
- Les paquets légers issus du commerce électronique cèdent le pas à des envois plus lourds, qui sont plus difficiles et coûteux à traiter.
- Les vendeurs en ligne se tournent vers d'autres modèles de distribution et des partenaires offrant davantage de visibilité et de flexibilité, ainsi que des tarifs plus avantageux, qui sont attendus par leur clientèle.
- Le déclin des volumes menace la survie des services postaux universels.

Plan d'intégration des produits – Fournir des produits postaux adaptés aux usages

Le plan d'intégration des produits réimagine le portefeuille de produits de l'UPU pour mieux répondre aux conditions changeantes du marché et servir la clientèle du commerce électronique d'aujourd'hui. Le plan d'intégration des produits pour 2026–2029 prévoit ce qui suit:

- **Finalisation de la transition vers une classification selon le contenu:** tous les produits postaux seront regroupés dans les catégories «documents» ou «marchandises» pour refléter l'évolution de la composition des flux postaux internationaux. Cela rendra plus efficaces le traitement et les vérifications de sécurité.
- **Emphase sur la clientèle et les exigences relatives au commerce électronique:** les produits sont conçus pour répondre aux exigences des vendeurs en ligne et de leur clientèle, qui demandent de la visibilité, de la praticité, des envois rendus «droits acquittés», des retours faciles et un contrôle sur la manière dont leurs envois sont distribués (à domicile, au bureau, dans des casiers, chez des voisins, dans des boîtes postales communes, etc.).
- **Priorité aux améliorations des services et à la conformité des éléments de service:** les produits sont conçus en conformité avec les exigences de la chaîne logistique et se basent sur une approche à la carte pour que la clientèle puisse disposer d'une gamme de niveaux de service et d'éléments optionnels de service.
- **Exploitation des technologies et de la numérisation:** le plan intègre l'utilisation de technologies numériques intelligentes et des données de masse dans la conception et le traitement opérationnel des services postaux pour améliorer l'attractivité des produits, l'expérience de la clientèle et l'efficacité opérationnelle.

- **Prise en considération de la durabilité environnementale dans la prestation des services postaux:** le plan intègre des pratiques durables dans les services postaux physiques (emballage écologique, recyclage, transport économe en énergie, réduction des déchets, etc.) pour renforcer la fidélité de la clientèle et l'image de marque et gagner un avantage compétitif à long terme.
- **Mise en œuvre progressive des changements apportés aux produits:** le plan prévoit la mise en œuvre progressive des changements apportés à la conception, aux éléments et aux caractéristiques des produits pour permettre une adaptation des capacités et des opérations afin qu'ils soient entièrement adoptés par tous les Pays-membres de l'UPU.

Plan de rémunération intégrée – Une rémunération juste et durable pour les produits postaux

Le plan de rémunération intégrée, ainsi que le système de rémunération intégrée qui lui est associé, modernise la manière dont les opérateurs postaux se paient mutuellement pour le traitement et la distribution des envois internationaux. Le projet de système de rémunération intégrée pour 2026–2030 propose un système plus juste, plus transparent et plus durable ajusté aux coûts réels de traitement du courrier pour maintenir l'attractivité économique des services postaux universels tout en renforçant la compétitivité du secteur postal dans le commerce électronique mondial.

Réformes clés

- **Intégration:** en réponse à un engagement de longue date pour un système de rémunération spécifique à chaque pays pour la poste aux lettres et les petits paquets, la transition du dernier groupe de pays vers le nouveau système de rémunération sera effective en 2027.
- **Précision:** compensation exacte et juste par le biais des éléments ci-après:
 - **Rémunération en fonction du contenu:** les documents et les marchandises seront séparés et se verront appliquer des taux spécifiques selon le contenu des envois pour que leur rémunération reflète les coûts réels de traitement et de distribution.
 - **Rémunération par envoi:** des avancées significatives sont proposées pour s'éloigner du calcul de la rémunération selon des moyennes de poids sur le volume et passer à une évaluation des coûts par envoi pour les petits paquets, qui sont généralement utilisés pour transporter des marchandises issues du commerce électronique.
- **Modernisation:** les opérateurs postaux pourront graduellement autodéclarer les taux pour les colis arrivants selon leurs tarifs intérieurs pour des services équivalents, suivant une approche similaire à celle adoptée pour les taux applicables aux petits paquets.
- **Stimulation de la qualité de service:** la fiabilité et le respect des délais dans la distribution des colis seront récompensés en établissant un lien entre les résultats et la rémunération, comme c'est déjà le cas pour la poste aux lettres et les petits paquets.
- **Alignement et cohérence:** tous les envois contenant des marchandises seront rémunérés selon une méthodologie liée aux tarifs du service intérieur des Pays-membres.
- **Inclusion:** des tarifs avantageux et un accès équitable sont garantis pour tous les membres, y compris pour ceux qui ont de faibles volumes de courrier international ou ont établi des tarifs intérieurs faibles pour des raisons sociales.

Plan d'intégration de la qualité de service – Relever les normes de service

Le plan d'intégration de la qualité de service est le premier plan complet visant à améliorer la qualité de service au niveau mondial, en particulier pour la distribution des envois issus du commerce électronique. En modernisant les outils d'évaluation et d'amélioration de la qualité, le plan d'intégration de la qualité de service renforce la confiance de la clientèle, la fiabilité des temps de distribution et la compétitivité du réseau postal mondial.

Éléments clés

- **Harmonisation de l'évaluation de la qualité et des rapports:** un système unifié évalue la fiabilité pour tous les envois contenant des marchandises.
- **Un plus grand nombre d'événements de suivi:** une augmentation obligatoire des scannages apporte à la clientèle une visibilité complète sur l'ensemble de la chaîne logistique.
- **Incitations en fonction des résultats:** les nouveaux critères associent la rémunération des opérateurs à la qualité et à la prévisibilité de leurs services.
- **Amélioration continue:** la méthodologie de gestion de la qualité de service intégrée offre aux Pays-membres et à leurs opérateurs postaux une procédure pour leur permettre d'identifier les points faibles, de mettre en œuvre des solutions et de suivre les progrès.
- **Certification:** les opérateurs postaux seront classés selon des scores calculés à partir des principaux indicateurs de performance et ce classement alimentera l'indice mondial de développement postal de l'UPU (2IPD) et son système de remise de prix.

Feuille de route unifiée

Ensemble, le plan d'intégration des produits, le plan de rémunération intégrée et le plan d'intégration de la qualité de service servent l'objectif de l'UPU d'établir des bases solides en:

- offrant des produits modernes et flexibles, conformes aux besoins de la clientèle;
- assurant une rémunération juste et durable reflétant les coûts réels;
- relevant les normes de qualité pour répondre aux exigences du commerce électronique mondial.

Ces réformes font en sorte que le réseau postal international de l'UPU fournisse des services fiables, abordables et universels, comme il l'a fait pendant plus de cent cinquante ans, tout en l'équipant pour l'ère du numérique et du commerce électronique.