RÔLE DU SECTEUR POSTAL DANS LA SOCIÉTÉ ET L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUES

Panorama mondial

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

UPU
UNIVERSAL POSTAL UNION

Disclaimer

This report contains numerous case studies of digital services provided by designated postal operators which have been sourced from social media, news articles, and publications. However, their inclusion does not imply official endorsement by the UPU or national governments. The views in this report reflect the opinions of the author alone, and do not necessarily reflect those of the Universal Postal Union or its development partners. While the International Bureau has endeavoured to provide detailed and accurate information on these services, the main goal is to reveal the broad variety of digital services delivered by Posts. Readers are therefore encouraged to approach Posts directly for more information about specific digital services. In addition, this report does not claim to be an exhaustive analysis or define best practice.

Acknowledgements

This report was written by Kevin Hernandez, under the overall direction of Siva Somasundram and Radka Sibille, from the UPU's Policy, Regulation and Markets directorate, with sponsorship from the Ministry of Internal Affairs and Communications of Japan. The author wishes to thank the 153 designated postal operators that completed the survey informing the report.

We would also like to thank all International Bureau teams for their comments during the preparation of the questionnaire and providing feedback on the report, as well as Sonja Denovski for the final layout.

Published by the Universal Postal Union (UPU),
Berne, Switzerland

Printed in Switzerland by the printing services
of the International Bureau of the UPU

Copyright 2025 Universal Postal Union
All rights reserved

Except as otherwise indicated, the copyright in this publication is owned by the Universal Postal Union. Reproduction is authorized for non-commercial purposes, subject to proper acknowledgement of the source. This author-ization does not extend to any material iden-tified in this publication as being the copyright of a third party (e.g. through an image credit). Authorization to reproduce such third party materials must be obtained from the copyright holders concerned.

AUTHORS: Kevin Hernandez

TITLE: The postal sector's role in the digital economy and digital society – a global panorama – executive summary

DESIGN: Sonja Denovski

CONTACT: info@upu.int

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Aujourd'hui encore, près de 2,6 milliards de personnes ne sont pas connectées et un plus grand nombre encore ne l'est pas de manière significative, et ce pour diverses raisons: matériel inadéquat, compétences numériques limitées, données insuffisantes, mauvaise couverture ou vitesses lentes. On constate également, sans surprise, que les mêmes groupes exclus par le passé de la pleine participation sociale et économique – les franges rurales de la population, les femmes, les pauvres, les minorités raciales, ethniques et religieuses, les microentreprises et les petites et moyennes entreprises (MPME) et les microentrepreneurs – sont les plus susceptibles de se retrouver parmi les sous-connectés du numérique.

Avec plus de 650 000 bureaux de poste – la plupart situés dans des zones rurales – le réseau postal mondial constitue le système de points physiques de contact le plus vaste au monde sur le plan géographique. Il s'agit également du réseau de communication le plus inclusif, ayant pour mission de servir tous les habitants à l'intérieur des frontières de ses 192 Pays-membres de l'Union postale universelle (UPU), grâce à la prestation universelle de services postaux de base. Les communautés mal desservies représentent une part essentielle de la clientèle du secteur postal et se rendent dans les bureaux de poste plus régulièrement que les segments plus privilégiés de la population. Les postes sont également fréquentées de façon disproportionnée par les personnes âgées, qui sont particulièrement exposées au risque d'exclusion numérique.

Le passage des réseaux postaux au numérique et la transformation des postes en guichets uniques pour une large gamme de services numériques – notamment le commerce électronique, les services financiers numériques, l'administration en ligne, la santé numérique et la connectivité numérique – recèlent un immense potentiel pour permettre des transformations numériques inclusives, pour contribuer à réduire la fracture numérique à grande échelle et pour promouvoir l'inclusion de la population marginalisée ainsi que des MPME, qui, par le passé, n'ont pas eu accès aux ressources.

Les postes exploitent déjà leur infrastructure physique et numérique pour encourager la participation économique, sociale, financière et numérique grâce aux services numériques. Toutefois, le potentiel du secteur reste sous-employé. Pour le réaliser pleinement, une connectivité universelle à Internet de tous les bureaux de poste est nécessaire afin de pouvoir tirer parti de cette présence étendue et de la confiance dont jouissent les postes pour servir de passerelles vers le monde numérique pour les communautés moins connectées. L'urgence de réaliser pleinement le potentiel du secteur est exacerbée par le fait que tous les secteurs de l'économie et de la société connaissent actuellement une transformation numérique qui redéfinit la manière dont les citoyens et les entreprises interagissent avec les services essentiels, les marchés et entre eux.

Ce rapport dresse un état des lieux du rôle actuel du secteur postal dans la promotion d'une transformation numérique inclusive et formule des recommandations pour renforcer encore sa contribution.

De nombreuses postes fournissent déjà des services connectés inclusifs

Les conclusions de ce rapport – fondées sur une enquête menée auprès de 153 opérateurs désignés[1] – montrent que de nombreuses postes utilisent déjà leur infrastructure pour promouvoir l'inclusion numérique dans plusieurs domaines de service:

71% se considèrent comme des prestataires de services de commerce électronique, soutenant la participation des MPME à l'économie numérique grâce à la logistique, l'entreposage, les solutions de paiement et des outils opérationnels adaptés à leurs besoins;

Plus de 70% offrent au moins un service de connectivité numérique, aidant les communautés à se connecter en améliorant l'accès

1 L'expression «opérateurs désignés» renvoie aux opérateurs postaux nationaux chargés par leur gouvernement de remplir les obligations prévues dans les traités de l'UPU, telles que l'obligation de service universel.

à Internet, en soutenant l'expansion de l'infrastructure et en renforçant les compétences numériques;

58%se considèrent comme des prestataires de services financiers numériques, contribuant à promouvoir l'inclusion financière en dotant les groupes marginalisés et les MPME d'outils pour effectuer des transactions et participer à l'économie numérique;

51% se considèrent comme des prestataires de services d'administration en ligne, rapprochant les citoyens de l'État et favorisant l'inclusion sociale en veillant à ce que même les citoyens des zones reculées puissent entrer en contact sans difficultés avec les pouvoirs publics;

11% se considèrent comme des prestataires de services de santé numérique, contribuant à combler les lacunes en matière de couverture de santé universelle – un domaine dans lequel les postes sont moins actives, mais qui mérite d'être suivi;

74% se considèrent comme des prestataires de services postaux numériques, rendant les services postaux plus centrés sur la clientèle et plus compétitifs.

Il est à noter que **34% des postes montrent des signes d'évolution vers des guichets uniques d'inclusion numérique** en proposant, sous un même toit, une combinaison de services de commerce électronique, de services financiers numériques et de services d'administration en ligne. Ce modèle permet aux citoyens mal desservis – en particulier dans les zones rurales et reculées – d'accéder à plusieurs services essentiels de manière pratique et abordable en un seul lieu. En opérant de cette manière, ces postes réduisent la charge, en termes de temps et de coûts, pour les franges de la population les moins connectées, rapprochent l'administration des citoyens, offrent des alternatives en présentiel à ceux qui ne disposent pas d'une connectivité suffisante et élargissent le choix des citoyens quant à la manière dont ils communiquent avec les prestataires de services et les institutions publiques.

Une prestation multicanale de services pensée pour l'inclusion

Les stratégies «numérique par défaut», «priorité au numérique» et «pensé pour le numérique» sont souvent présentées comme des pratiques exemplaires, mais elles risquent de négliger les besoins et les réalités des groupes les moins connectés, entraînant ainsi leur exclusion. Pour éviter cela, les gouvernements et les prestataires de services doivent adopter une approche inscrivant **l'inclusion dans la conception: concevoir intentionnellement des stratégies de transformation numérique qui donnent la priorité, dès le départ, aux besoins des individus les moins connectés et des communautés mal desservies**. Les leçons tirées des efforts précédents de développement international montrent que, sans mesures explicites d'inclusion, les stratégies générales profitent souvent de manière disproportionnée aux franges de la population les plus faciles à atteindre, creusant involontairement les inégalités. Intégrer la présence physique unique des réseaux postaux dans un **modèle de prestation multicanale de services** pensé pour l'inclusion peut contribuer à garantir que les services numériques ne sont pas seulement accessibles à la majorité, mais aussi délibérément **conçus pour atteindre ceux qui sont actuellement laissés pour compte**.

Without explicit inclusion measures, broad-based strategies often disproportionately benefit easier-to-reach populations, inadvertently deepening inequalities.

Les postes font déjà progresser activement la prestation multicanale de services digitalisée en combinant des options en ligne et en présentiel pour accéder aux mêmes services, favorisant ainsi l'inclusion. Leur présence physique étendue comble une grave lacune à laquelle de nombreux prestataires de services sont confrontés, dont l'implantation limitée confine souvent les points d'accès physiques aux zones urbaines ou densément peuplées, laissant exclues ou insuffisamment desservies les communautés rurales, à faibles revenus et mal desservies. Transformer les bureaux

de poste en pôles de services numériques et s'associer aux postes pour fournir des services essentiels élargit considérablement l'accès pour ces franges de la population. De plus, le recours à du personnel de distribution formé de manière appropriée permet aux postes d'apporter les services directement aux personnes ayant des contraintes de mobilité ou vivant dans les régions les plus isolées, amplifiant encore l'impact inclusif du secteur.

Le **guichet postal représente le moyen le plus utilisé** pour la prestation de services numérisés non postaux, ce qui les rend immédiatement plus accessibles aux groupes les moins connectés, avec l'appui du personnel postal. Parmi les postes offrant des **services financiers numériques** et des **services d'administration en ligne, 89% et 87% respectivement** les proposent au guichet. De nombreuses postes offrent également des **modèles hybrides**, combinant plates-formes en ligne (sites Web ou applications) et accès physique: **55% des postes proposant des services financiers numériques et 42% de celles offrant des services d'administration en ligne** les fournissent à la fois en ligne et au guichet. Certaines postes utilisent leur personnel de distribution pour apporter les services directement au domicile des citoyens, tandis que d'autres déploient des bornes électroniques en libre-service et des automates perfectionnés – élargissant encore le choix et la commodité pour les usagers. Toutefois, ces chiffres sous-estiment probablement l'ampleur réelle de la contribution du secteur à la prestation multicanale de services, car de nombreuses postes permettent également à d'autres acteurs d'atteindre les communautés mal desservies en utilisant leur infrastructure grâce à des partenariats stratégiques.

Ces constatations devraient **alerter et appeler à réagir** les pays dont les opérateurs désignés et les régulateurs ferment des bureaux de poste afin de réduire les coûts et d'améliorer les bilans financiers. De telles mesures risquent de compromettre les efforts des gouvernements en matière de prestation inclusive de services numériques, efforts qui pourraient être efficacement facilités par l'infrastructure postale. La réduction des réseaux nationaux de bureaux de poste n'est ni une fatalité pour les postes en cours de transformation numérique, ni une tendance universelle. En réalité, certains pays en avance sur les autres en matière de numérisation postale – tels que l'Italie (Poste Italiane) et l'Inde (India Post) – n'ont pas seulement modernisé et tiré parti de leur réseau pour élargir l'offre de services numériques inclusifs (v. encadrés 2 et 13), mais ont également étendu leur présence commerciale, y compris dans les zones rurales, afin à la fois de promouvoir l'inclusivité et de générer des recettes. Maximiser la contribution du secteur postal à une transformation numérique inclusive grâce à une prestation multicanale de services dépend du maintien d'un vaste réseau de bureaux de poste; remplacer les bureaux physiques par des canaux exclusivement numériques réduira inévitablement le potentiel inclusif des transformations numériques du secteur postal.

Les partenariats avec les postes augmentent la portée des services numériques grâce aux canaux physiques

Les postes n'ont pas besoin d'offrir elles-mêmes à la fois des canaux numériques et physiques pour contribuer de manière significative à la prestation multicanale de services. Dans de nombreux cas, **les prestataires de services essentiels disposant déjà d'offres numériques s'associent avec les postes** afin d'atteindre les zones mal desservies – en particulier là où leur propre infrastructure physique est limitée ou inexistante. Ce modèle est actuellement déployé aussi bien dans les pays industrialisés que dans les pays en développement, ainsi que dans diverses régions.

Par exemple, **Pos Indonesia** collabore avec des banques et d'autres institutions financières pour offrir des services bancaires dans les zones rurales, où les agences bancaires sont rares. En **Zambie**, le Gouvernement a soutenu la modernisation de tous les bureaux de ZamPost pour en faire des centres de transformation numérique où les citoyens peuvent accéder à Internet et à l'ensemble des services d'administration en ligne disponibles sur la plate-forme ZamPortal, avec l'aide du personnel postal. En **France**, La Poste héberge une partie des centres France Services du Gouvernement, principalement dans les zones rurales, élargissant ainsi l'accès aux services de 12 institutions publiques. En **Égypte**, en **Italie (projet Polis)** et en **Tchéquie (Czech POINTS)**, les postes proposent un ensemble ciblé de services administratifs numériques essentiels et fréquemment utilisés en tirant parti de leur présence étendue pour rapprocher l'administration publique des citoyens. Ce ne sont là que quelques-unes des nombreuses études de cas présentées dans ce rapport, qui illustrent comment les postes contribuent à l'inclusion économique, sociale, financière et numérique en faisant office de pont physique pour la prestation multicanale de services.

Demande sectorielle et efficacité des services numériques

Le rapport révèle qu'il existe une forte demande parmi les postes – en particulier dans les pays en développement – pour renforcer leur rôle dans la transformation numérique inclusive et diversifier encore leur activité grâce aux services numériques. De plus, les **taux de rétention des services numériques** (services postaux numériques, services de commerce électronique, services financiers numériques et services d'administration en ligne) dépassent 92%, ce qui souligne leur valeur durable. L'extension de l'offre de ces services renforce non seulement le positionnement stratégique des postes, mais génère également des gains durables d'inclusion économique, financière, sociale et numérique pour les communautés marginalisées et éloignées.

Limitations et obstacles

Malgré son potentiel considérable, le secteur postal est confronté à plusieurs limitations majeures qui restreignent sa capacité à avoir un impact plus important:

Les **lacunes en matière de connectivité** persistent. Environ **100 000 bureaux de poste – soit près d'un sur six dans le monde – ne sont toujours pas connectés à Internet**, en particulier dans les régions rurales et en développement, là où les services numériques pourraient avoir le plus grand impact. Combler cette lacune et parvenir à un accès universel à Internet dans tous les bureaux de poste doit être une priorité absolue.

Les **disparités régionales** sont également marquées. Les postes des régions en développement – notamment **en Afrique, en Amérique latine et dans les Caraïbes ainsi qu'en Asie/Pacifique** – accusent souvent un retard dans l'offre de services numériques, ce qui limite leur capacité à favoriser une transformation numérique inclusive. Des investissements ciblés et un soutien politique sont nécessaires pour combler ces écarts et libérer tout le potentiel du réseau.

La variété des services reste limitée. Bien que de nombreuses postes soient présentes dans plusieurs domaines de services numériques, l'étendue de l'offre dans chacun d'entre eux demeure souvent restreinte. Par exemple, une inclusion financière véritable ne se limite pas à permettre des transactions numériques de base, mais elle exige l'accès à une gamme complète de services tels que comptes sécurisés, paiements numériques, crédit, investissements et assurance. L'élargissement de cette diversité est essentiel pour exploiter pleinement l'infrastructure postale au service d'une transformation numérique inclusive. Les postes des pays en développement sont particulièrement susceptibles d'offrir une gamme réduite de services, même lorsqu'elles proposent des services numériques, ce qui restreint davantage leur impact potentiel.

En plus des limitations susmentionnées, les postes doivent surmonter plusieurs obstacles systémiques à l'introduction et à l'extension des services numériques. Le défi le plus pressant est le manque de ressources d'investissement, cité par 61% des postes. Le surmonter nécessitera un soutien coordonné des gouvernements, des bailleurs de fonds et d'autres partenaires. Parmi les autres obstacles fréquemment mentionnés figurent les éléments suivants:

- **Déficits d'infrastructures numériques** (37%)
- **Cadres réglementaires restrictifs** (33%)
- **Environnements peu favorables** (33%)
- **Concurrence des prestataires du secteur privé** (38%)
- **Incertitude quant aux modèles économiques durables** (37%)
- **Manque de directives claires ou de pratiques exemplaires** (34%)

Forces et difficultés régionales

Les disparités régionales influent fortement sur la question de savoir si – et dans quelle mesure – les postes offrent des services numériques, façonnant ainsi leur contribution aux objectifs nationaux de développement. Les **pays industrialisés**, ainsi que ceux de la région **Europe et Communauté des États indépendants** et de la **région arabe**, affichent généralement des niveaux élevés de prestation de services numériques et de diversification en la matière. Beaucoup ont réussi à mettre en oeuvre des modèles intégrés de prestation multicanale de services. En revanche, les postes d'**Amérique latine et des Caraïbes** accusent un retard constant par rapport aux autres régions, freinées par des difficultés telles que le **manque d'investissements**, les **lacunes en matière d'infrastructures numériques** et une **faible adhésion des pouvoirs publics et du secteur privé**. Pendant ce temps, les postes d'**Afrique et de la région Asie/Pacifique** montrent des progrès encourageants, mais restent confrontées à des obstacles déterminants – notamment une **connectivité insuffisante** et des **environnements réglementaires restrictifs** qui limitent leur capacité à étendre et à diversifier intégralement leurs services.

Surmonter ces contraintes régionales grâce à des **politiques ciblées, des investissements et une coopération internationale** sera essentiel pour libérer pleinement le potentiel du secteur postal en tant que moteur d'un développement numérique inclusif et durable. Compte tenu de la variation de ces difficultés d'une région à une autre, des **solutions adaptées et spécifiques au contexte** seront indispensables pour créer une dynamique et développer efficacement des services numériques inclusifs à grande échelle.

Reconnaissance et intégration des réseaux postaux comme infrastructures publiques numériques fondamentales

Malgré les contributions substantielles et le potentiel inexploité mis en évidence dans ce rapport, le secteur postal reste largement négligé par la communauté internationale et les autres parties prenantes oeuvrant à l'avancement du développement numérique inclusif. Un exemple frappant de cette omission est son absence dans l'objectif 1 du Pacte numérique mondial, dont les parties s'engagent à «raccorder à Internet, après en avoir dressé la carte, toutes les écoles et tous les hôpitaux» d'ici à 2030, mais ne mentionne pas le potentiel des bureaux de poste en matière d'inclusion numérique. Cela reflète probablement une connaissance limitée et des preuves insuffisantes de la capacité du secteur dans ce domaine. **Ce rapport comble cette lacune en apportant des données et des analyses nouvelles pouvant éclairer la reconnaissance et l'intégration de l'infrastructure postale dans les stratégies de développement numérique**.

La **reconnaissance explicite de l'infrastructure postale comme infrastructure publique numérique** fondamentale pourrait considérablement renforcer son rôle stratégique dans les programmes numériques mondiaux et nationaux. L'infrastructure publique numérique est composée de blocs numériques modulaires et interopérables qui permettent la prestation de services essentiels. Cependant, **les approches actuelles de l'infrastructure publique numérique manquent de mécanismes garantissant l'inclusion** des personnes rencontrant d'importants obstacles d'accès au numérique ou d'utilisation de cette technologie. Comme l'affirme ce rapport, les réseaux postaux peuvent combler cette lacune fondamentale en servant de couche inclusive de l'infrastructure publique numérique, permettant à la fois **l'inclusion dès la conception** et la **prestation multicanale de services** à grande échelle. Leur infrastructure et leur capacité opérationnelle les rendent particulièrement aptes à la prestation de services numériques essentiels supplémentaires, avec une adaptation minimale, une fois intégrés formellement comme composants centraux de l'infrastructure publique numérique et dotés de ses blocs constitutifs.

Des initiatives telles que connect.post de l'UPU, qui vise à connecter tous les bureaux de poste d'ici à 2030, illustrent l'orientation stratégique nécessaire. **L'UPU joue un rôle central pour aider les pays à libérer le potentiel du secteur postal en tant qu'infrastructure numérique inclusive**. En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies pour le secteur postal, l'UPU soutient les gouvernements et les opérateurs désignés au moyen d'un large éventail d'actions, notamment une assistance technique pour renforcer les infrastructures, le renforcement des capacités et la formation du personnel postal et des décideurs ainsi qu'un plaidoyer politique pour la création d'environnements favorables à l'innovation et à l'inclusion numérique. L'UPU favorise également les partenariats intersectoriels et promeut l'intégration des réseaux postaux dans les stratégies nationales et mondiales de développement numérique. À travers des initiatives phares telles que connect.post, TradePost et le mécanisme d'assistance technique pour l'inclusion financière (FITAF), l'UPU concrétise sa vision d'un secteur postal contribuant activement à l'inclusion sociale, économique, financière et numérique à l'échelle mondiale. L'UPU accueille favorablement la collaboration de toutes les parties prenantes déterminées à faire en sorte que personne ne soit laissé pour compte à l'ère numérique.

Recommandations d'actions

Libérer tout le potentiel du secteur postal en tant que moteur de la transformation numérique inclusive nécessite **une action coordonnée et intersectorielle** – aucune organisation ni aucun acteur ne peut y parvenir seul. Les efforts doivent être **adaptés localement** en tenant compte de la diversité des contextes, des priorités, des capacités et des contraintes. Ce rapport présente des **recommandations ciblées pour les principaux groupes de parties prenantes**, résumées ci-dessous pour davantage de concision. Des détails supplémentaires sont apportés dans la conclusion.

Gouvernements nationaux

- Intégrer l'inclusion dès la conception dans les stratégies, les politiques et les programmes numériques nationaux afin de garantir que les services atteignent les communautés marginalisées et mal desservies.
- Tirer pleinement parti des réseaux postaux nationaux pour la prestation inclusive de services numériques en reconnaissant leur présence inégalée dans les zones rurales.
- Reconnaître les réseaux postaux comme une couche potentielle d'inclusivité au sein de l'infrastructure publique numérique.
- Donner la priorité à la connectivité à Internet pour l'ensemble des bureaux de poste, en particulier dans les zones mal desservies.
- Protéger et développer stratégiquement les réseaux nationaux de bureaux de poste – notamment dans les zones rurales et mal desservies – afin de maximiser leur potentiel pour la prestation inclusive de services numériques.
- Éviter les mesures de réduction des coûts qui diminuent la présence physique postale d'une manière qui compromet les stratégies multicanales et d'inclusion dès la conception.
- Mettre en place des politiques et des réglementations favorables pour soutenir la diversification des opérateurs désignés vers l'administration en ligne, le commerce électronique, les services financiers numériques et les services de connectivité.
- Faciliter les partenariats intersectoriels entre les postes, les ministères, les organismes de technologies de l'information et de la communication et le secteur privé.
- Intégrer explicitement les réseaux postaux dans les stratégies nationales de transformation numérique et dans les programmes nationaux de développement.

Régulateurs des télécommunications (lorsqu'ils sont distincts)

- Collaborer avec les régulateurs postaux pour accorder aux postes l'accès aux fonds pour le service et l'accès universels.
- Encourager les partenariats télécom–poste afin d'étendre la connectivité rurale.

Opérateurs désignés

- Travailler avec les pouvoirs publics et les bailleurs de fonds pour connecter les bureaux de poste non connectés.
- Diversifier l'activité vers les services financiers numériques, l'administration en ligne, le commerce électronique, la santé et la connectivité et/ou approfondir les offres dans chacun de ces domaines.
- Tirer parti du réseau postal physique pour la prestation multicanale de services.

Maintenir et développer stratégiquement le réseau physique – y compris dans les zones rurales – en fonction de la valeur sociale et économique en combinant implantations et services numériques localement pertinents pour renforcer l'inclusion et générer des recettes.

Investir dans la formation du personnel afin de garantir une prestation de services de haute qualité sur tous les canaux.

Participer à la coopération mondiale, à l'apprentissage entre pairs et aux initiatives de renforcement des capacités.

Bailleurs de fonds et partenaires de développement internationaux

Reconnaître les services numériques offerts par les postes comme des leviers essentiels pour la réalisation des objectifs de développement durable et de l'inclusion numérique.

Soutenir l'intégration des postes dans les cadres de politique numérique en harmonie avec les infrastructures publiques numériques.

Financer la mise à niveau de la connectivité et des programmes pilotes pour les postes, en particulier dans les zones rurales et à faible revenu, au moyen d'initiatives nationales et mondiales telles que connect.post.

Encourager les partenariats public–privé et l'échange de connaissances.

Intégrer les postes aux programmes plus larges de développement numérique et soutenir les efforts de recherche.

Appuyer la collecte de données, la cartographie et les initiatives de recherche documentant la contribution du secteur postal à l'inclusion numérique et identifiant les opportunités et les défis.

Union postale universelle

Encourager les gouvernements à créer un environnement favorable en élaborant des politiques tournées vers l'avenir, en investissant dans l'infrastructure numérique et en promouvant la formation de partenariats public-privé pour stimuler l'innovation.

Fournir une assistance technique en matière de transformation numérique aux gouvernements et aux opérateurs désignés afin de les aider à augmenter leur contribution au développement socioéconomique.

Sensibiliser, par des actions de promotion, des notes d'orientation et des rapports d'experts, au rôle du secteur postal dans la réalisation des objectifs de transformation numérique aux niveaux national, régional et mondial.

Collaborer avec d'autres entités des Nations Unies et des partenaires du développement pour mobiliser des ressources et favoriser des synergies en vue de fournir des services numériques essentiels via le réseau postal connecté.

Assurer des activités de renforcement des capacités et de formation pour le personnel postal, les régulateurs et les décideurs sur les enjeux liés à la transformation numérique par le secteur postal.

Organisations internationales et organismes des Nations Unies

- Promouvoir l'inclusion des postes dans les programmes numériques mondiaux (p. ex. le Pacte numérique mondial).
- Investir dans le renforcement des capacités numériques des postes, en particulier dans les pays en développement.

Secteur privé

- S'associer avec les postes pour codévelopper et étendre les services numériques sur les marchés mal desservis.
- Utiliser l'infrastructure postale pour développer le marché et mettre en place des modèles inclusifs de prestation pour les services essentiels.
- Identifier des forces complémentaires entre le secteur privé et les postes et les exploiter afin de développer des modèles économiques mutuellement bénéfiques.
- Expérimenter et documenter des collaborations innovantes avec les postes.

Société civile et organisations communautaires

- Collaborer avec les postes sur les compétences numériques, la communication et la conception de services adaptés aux besoins.
- Plaider pour l'inclusion des réseaux postaux dans les efforts de développement numérique.
- Suivre l'évolution de l'inclusivité et de l'accessibilité des services et en rendre compte.

Monde académique et institutions de recherche

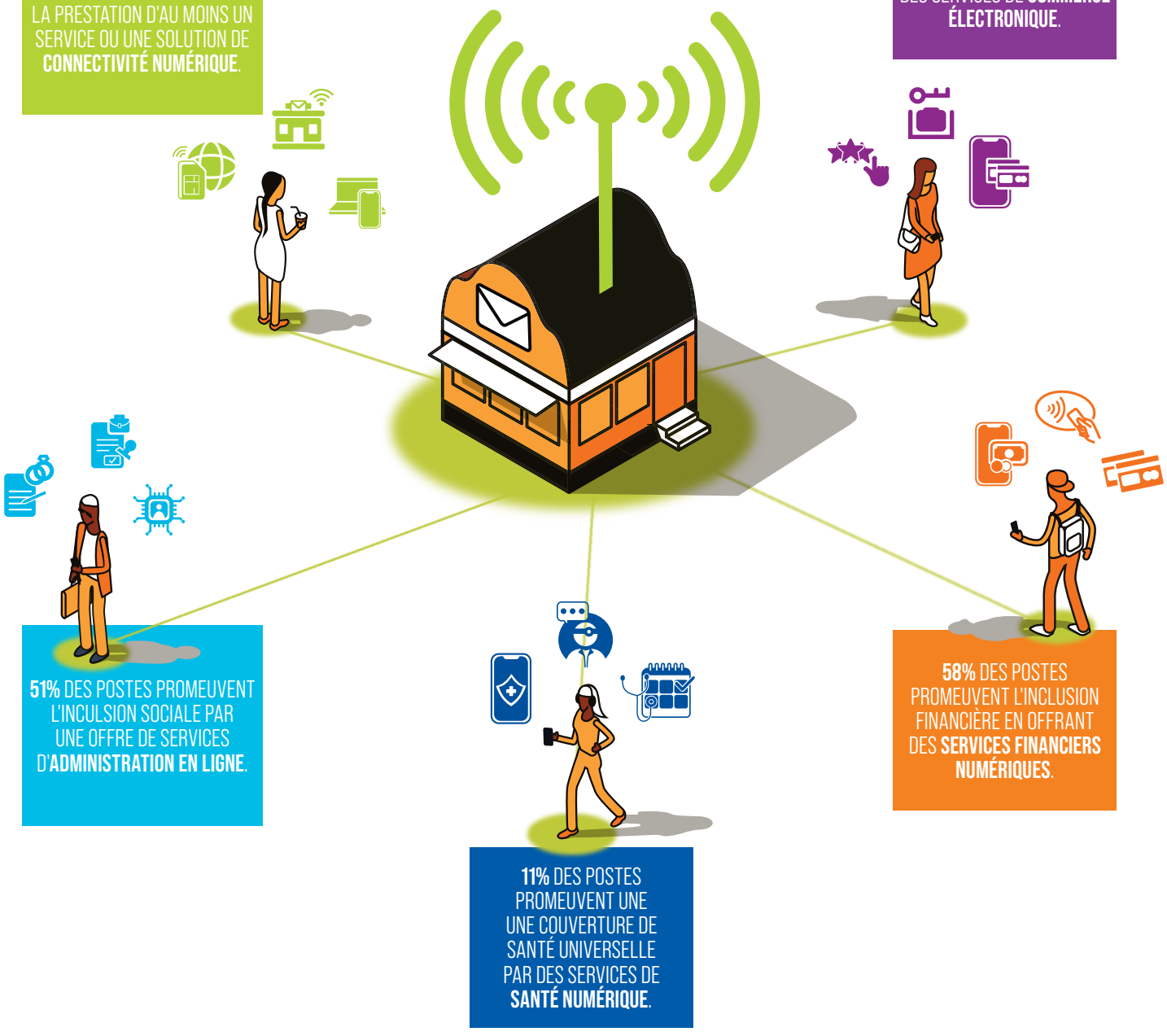
- Réaliser des évaluations d'impact et des cartographies de données afin de quantifier le rôle du secteur postal dans l'inclusion numérique et d'éclairer les actions futures.
- S'associer avec les postes pour informer des politiques fondées sur les faits et partager des modèles de réussite.
- Faciliter l'échange de connaissances et la diffusion des résultats de recherche.

Note méthodologique: *l'analyse présentée dans ce rapport repose sur des données d'enquête autodéclarées par 153 opérateurs désignés. Bien qu'elles apportent des informations précieuses, ces conclusions doivent être interprétées à la lumière des considérations méthodologiques exposées dans le rapport complet.*

De nombreuses postes proposent désormais une large gamme de services numériques

70% DES POSTES PROMEUVENT L'INCULSION NUMÉRIQUE PAR LA PRESTATION D'AU MOINS UN SERVICE OU UNE SOLUTION DE **CONNECTIVITÉ NUMÉRIQUE**.

71% DES POSTES PROMEUVENT L'INCLUSION ÉCONOMIQUE EN OFFRANT DES SERVICES DE **COMMERCE ÉLECTRONIQUE**.



51% DES POSTES PROMEUVENT L'INCULSION SOCIALE PAR UNE OFFRE DE SERVICES D'**ADMINISTRATION EN LIGNE**.

58% DES POSTES PROMEUVENT L'INCLUSION FINANCIÈRE EN OFFRANT DES **SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES**.

11% DES POSTES PROMEUVENT UNE UNE COUVERTURE DE SANTÉ UNIVERSELLE PAR DES SERVICES DE **SANTÉ NUMÉRIQUE**.

@UPU_UN @UNIVERSAL-POSTAL-UNION @UNIVERSALPOSTALUNION

@UPU_UN @UNIVERSAL_POSTAL_UNION @UNIVERSALPOSTALUNION

UNIVERSAL POSTAL UNION
International bureau
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SWITZERLAND

Tel: +41 31 350 31 11
E-mail: info@upu.int

Design – UPU

© Universal Postal Union – November 2025