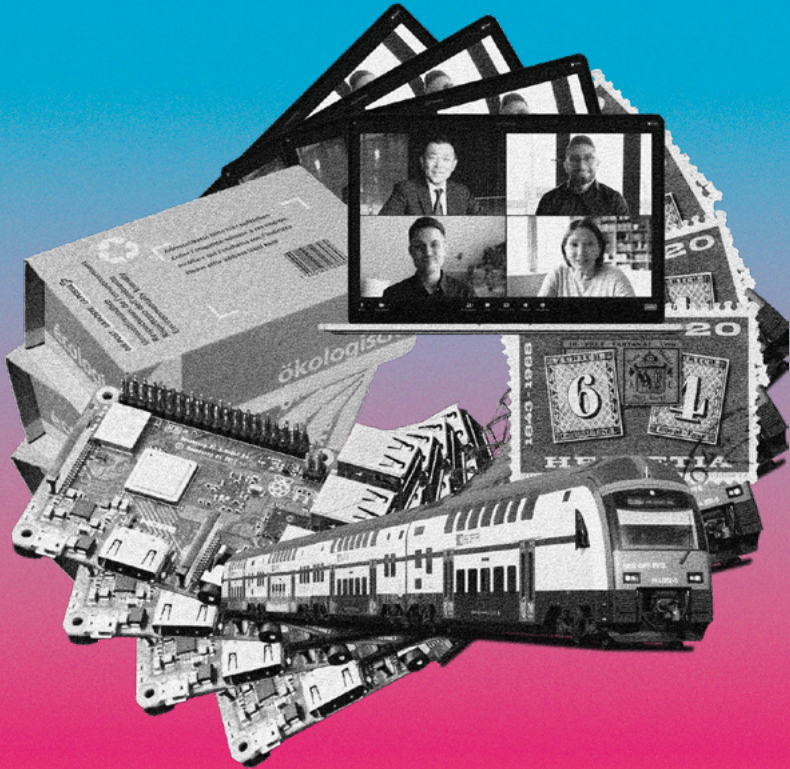


2022

LE SERVICE PUBLIC DU FUTUR



ADAPTER LE SERVICE PUBLIC
AUX FUTURS BESOINS DE LA
SOCIÉTÉ ET DE L'ÉCONOMIE SUISSES

W.I.R.E.



23 ORGANISER LE SERVICE PUBLIC

Champs d'action pour les
fournisseurs du service public

Champs d'action communs

14 POURSUIVRE LA RÉFLEXION SUR LE SERVICE PUBLIC

Une mutation économique et
sociétale

De nouveaux besoins de la
société et de l'économie

Les secteurs pour la Poste
dans le futur service public

6 COMPRENDRE LE SERVICE PUBLIC

Le service public en Suisse

Les entreprises
du service public

Le rôle de la Poste dans
le service public

En 2020, la Poste a posé les premiers jalons assurant le bien-fondé de ses services à l'horizon 2030 et la sauvegarde d'un modèle au sein duquel l'État et les contribuables ne devront pas déboursier d'argent pour avoir accès à ces services. La nouvelle stratégie «Poste de demain» définit la raison d'être de la Poste, comme devant être au cœur de l'infrastructure en Suisse et un pilier du service public helvétique. Où se trouve l'intérêt pour la Suisse et que faut-il proposer en 2030 pour le sauvegarder?

Les institutions politiques sont responsables des infrastructures suisses et de leur service public. Et un premier pas important dans le processus de formation de l'opinion politique a été franchi, en faisant appel à un groupe d'experts sous la direction de l'ancienne conseillère aux États et présidente du Conseil national Christine Egerszegi. Ce groupe d'experts a rédigé puis publié un rapport sur l'avenir du service universel de la Poste. Toutefois, la Poste ne peut et ne veut pas se dégager du rôle central qu'elle tient au sein du service public, ni même attendre la fin du débat politique. Du fait de sa mission, de sa portée économique et de ses propres visions, elle qui après tout a été élue pour la cinquième fois meilleure poste au monde, assume une responsabilité: celle de se demander comment moderniser ses services. Et ce, afin de rendre possible un service public futur qui soit digne de ce nom. La Poste veut s'employer à cette tâche.

Il est donc relativement aisé de répondre à la question de l'intérêt: il se reflète dans un service public proposé par la Poste en 2030 qui

- présente encore un avantage concurrentiel pour les entreprises suisses dans une économie globale et
- sera toujours un plus en matière de qualité de vie pour tous les habitants du pays.

Il est bien plus difficile de répondre à la question portant sur l'aspect que doivent revêtir ces services concrets en 2030 pour remplir ces critères. La Poste n'a ni boule de cristal dans laquelle trouver ces réponses, ni la possibilité de répondre seule à cette question. Trouver la réponse est un processus permanent de formation de consensus jusqu'à ce que ce futur fasse partie du présent. Ce processus de communication doit impliquer le plus de monde possible dépendant de ces services de la Poste. Ce qui équivaut pratiquement à toute la Suisse. Il faut surtout que les plus concernés, à savoir les jeunes, puissent prendre la parole. Ce sont leur avenir et leurs opportunités qui se dessinent ici.

Afin de donner de l'élan à cette discussion qui porte sur l'ensemble de la société, la Poste a mandaté le think tank W.I.R.E. pour la rédaction d'un livre blanc. Nous vous souhaitons une lecture captivante et nous réjouissons de nouer le dialogue sur l'organisation d'un service public moderne à l'horizon 2030 et au-delà avec tous ceux qui ont à cœur l'avenir des personnes et des entreprises en Suisse.

Alexander Fleischer
Responsable Communication
La Poste

23 ORGANISER LE SERVICE PUBLIC

Champs d'action pour les
fournisseurs du service public

Champs d'action communs

14 POURSUIVRE LA RÉFLEXION SUR LE SERVICE PUBLIC

Une mutation économique et
sociétale

De nouveaux besoins de la
société et de l'économie

Les secteurs pour la Poste
dans le futur service public

6 COMPRENDRE LE SERVICE PUBLIC

Le service public en Suisse

Les entreprises
du service public

Le rôle de la Poste dans
le service public

COMPRENDRE LE SERVICE PUBLIC

Les services du service universel sont primordiaux pour la qualité de vie et la cohésion au sein de la société suisse. La Poste, à l'instar de nombreuses entreprises du service public fournissant des services, doit tenir un rôle clé dans l'organisation du futur service public.

LE SERVICE PUBLIC DÉSIGNE LA FOURNITURE DE SERVICES QUI FONT PARTIE DU SERVICE UNIVERSEL EN SUISSE.

La société suisse est tributaire d'une desserte en infrastructures, biens et prestations essentiels. Le terme de «service public» désigne la fourniture de ces services en Suisse.

Une grande partie du service universel est définie par la politique et par conséquent soumise à un débat politique incessant. Les questions politiques au cœur du débat sont les suivantes:

- ↳ Quels services sont du ressort du service universel?
- ↳ Parmi ces services, lesquels ne peuvent pas être couverts de manière suffisante par les marchés?
- ↳ Comment ces services à caractère indispensable que les marchés ne couvrent pas de manière suffisante peuvent cependant être fournis de la façon la plus efficace possible?

La réponse à ces questions renvoie inévitablement à des débats de fond de nature idéologique. Au lieu de cela, la mise en place d'une base de discussion qui ne soit pas idéologique autour de la future organisation du service public doit tenir une place prépondérante.

LE SERVICE PUBLIC A POUR FINALITÉ DE GÉNÉRER DE LA VALEUR AJOUTÉE POUR LA SOCIÉTÉ.

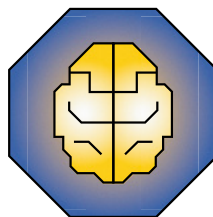
En atteignant les objectifs suivants du service public, on peut générer de la valeur ajoutée pour la société:



Garantir et améliorer la **QUALITÉ DE VIE**



Garantir la **COHÉSION SOCIALE** et forger une identité



Créer les conditions requises pour une **ÉCONOMIE PERFORMANTE**

Quatre points essentiels caractérisent le service public en Suisse:

- ↳ **Orientation guidée par les besoins:** le service public s'adapte aux besoins de la société et de l'économie suisses et préserve les ressources naturelles.
- ↳ **Adaptation au changement sociétal:** le service public intègre le changement des besoins de la population et des entreprises.
- ↳ **Pluralité des fournisseurs:** les services relevant du service public sont assurés par l'État, les entreprises du service public, les entreprises du secteur privé ou des organisations émanant de la société civile.
- ↳ **Critères définis politiquement:** le service public englobe la desserte continue, accessible, de qualité et abordable en infrastructures, biens et prestations essentiels de tous les groupes de population dans toutes les régions du pays.

LES ENTREPRISES DU SERVICE PUBLIC OCCUPENT EN SUISSE UNE PLACE CENTRALE PARCE QU'ELLES RÉUNISSENT DES QUALITÉS D'ENTREPRISES DU SECTEUR PRIVÉ ET DE L'ÉTAT.

En Suisse, les infrastructures de base ainsi que les services du service universel sont en grande partie assurés par des entreprises du service public. Contrairement aux entreprises du secteur privé, les entreprises du service public assument toujours un mandat de prestations légal et sont, en partie du moins, propriété de l'État.

Deux qualités distinguent les entreprises du service public des acteurs du secteur privé:

- ↳ **Orientation vers une valeur ajoutée pour la société:** les entreprises du service public sont légitimées par la valeur ajoutée qu'elles apportent au travers de leurs prestations. Elles ont par conséquent tout intérêt à mettre l'accent sur le bien commun dans leur action entrepreneuriale.
- ↳ **Secteurs d'activité non rentables:** les entreprises du service public interviennent dans des domaines qui ne seraient pas assez rentables pour l'économie privée et en conséquence négligés.

Les deux qualités suivantes distinguent les entreprises du service public de l'État:

- ↳ **Distorsion de la concurrence plus faible et auto-capacité financière plus élevée:** une fourniture de prestations directe par l'État est rarement souhaitable, puisque la concurrence serait faussée et des fonds publics mobilisés. Ainsi, le modèle de la fourniture de prestations directe par l'État n'est, en règle générale, pas auto-financé.
- ↳ **Structures efficaces et compétences-clés:** l'État ne dispose pas de structures d'organisation aussi efficaces que le secteur privé. Par ailleurs, de nombreux acteurs étatiques en Suisse ont du mal à attirer des collaborateurs hautement qualifiés ayant des compétences recherchées dans de nouveaux domaines.

CHAQUE ENTREPRISE DU SERVICE PUBLIC EST DIFFÉRENTE.

Il ne faut pas sous-estimer la diversité des entreprises du service public en Suisse. Elles se distinguent dans leurs rapports de propriété et leur position sur le marché prévue par la loi. Le financement se fait soit par le biais de bénéfices propres, de recettes supplémentaires issues d'une position de monopole sur le marché ou de subventions de l'État provenant de l'argent des contribuables.

Du fait des différents types de financement de la majorité des entreprises du service public dans leurs secteurs d'activité respectifs, il en ressort un champ d'une grande complexité dans lequel chaque entreprise du service public doit être évaluée compte tenu du type de prestations qu'elle fournit.

LA POSTE COMPTE PARMIS LES ENTREPRISES DU SERVICE PUBLIC LES PLUS IMPORTANTES DE SUISSE.

La Poste, entreprise du service public, n'est ni une régie fédérale ni une entreprise du secteur privé. Deux caractéristiques majeures distinguent la Poste d'une régie fédérale:

- ↳ **Orientation sur le marché:** la Poste évolue sur le marché libre en y réalisant 90% de son chiffre d'affaires. Elle est soumise à la concurrence du marché, ce qui l'incite à agir avec efficacité.
- ↳ **Autonomie financière:** à l'exception de CarPostal, la Poste est financièrement autonome et ne touche pas de subventions provenant de l'argent des contribuables. Elle verse des dividendes à la Confédération, son seul propriétaire, et paye des impôts et des taxes.

Par ailleurs, deux caractéristiques distinguent la Poste des entreprises ordinaires du secteur privé:

- ↳ **Mandat de prestations légal:** la Poste remplit un mandat de prestations légal dans le domaine des services postaux, dans celui des services de paiement et par l'exploitation d'un réseau d'offices de poste couvrant l'ensemble du pays.
- ↳ **Orientation vers le bien commun:** la Poste est intégralement détenue par la Confédération et doit ainsi s'orienter vers les besoins de la société et de l'économie. La conséquence: elle jouit d'une confiance accrue auprès de la population et offre une garantie de stabilité aux entreprises.

LA POSTE, TOUT COMME DE NOMBREUSES ENTREPRISES DU SERVICE PUBLIC, TIEN UN RÔLE CLÉ DANS L'ORGANISATION DU FUTUR SERVICE PUBLIC.

Tous les fournisseurs du service public doivent adapter leurs propres prestations aux exigences en évolution du service universel, exigences d'ordre économique, sociétal et environnemental. Dans ce processus, une importance particulière échoit aux entreprises du service public telles que la Poste. Elles bénéficient de la confiance accrue de la population parce qu'elles se définissent avant tout au travers de la valeur ajoutée pour la société qu'apportent leurs prestations et non pas au travers de leur rentabilité. «Trust builders» et «first movers», elles sont pour cela prédestinées à tenir des rôles clés dans l'organisation du futur service public.

La logistique constitue le cœur de métier de la Poste. La Poste opère notamment dans la logistique des marchandises, la logistique des données et de l'information, la logistique financière et la logistique des personnes, autant de prestations destinées à une clientèle privée et commerciale. Même si les nouvelles technologies influent les possibilités de fourniture de prestations logistiques, l'évolution du service public doit s'orienter vers les besoins en mutation de la société et de l'économie.

La valeur ajoutée pour la société générée par les entreprises du service public va au-delà des besoins des individus et des organisations. Par exemple, la Poste joue un rôle central dans la formation de l'opinion démocratique en distribuant les journaux et le matériel de vote. La Poste est aussi une institution favorisant la cohésion entre les différentes régions suisses par son réseau de filiales couvrant l'ensemble du territoire.

Forte de ses compétences dans les secteurs d'activité actuels et de sa portée pour la Suisse tout entière, la Poste peut contribuer à la réorganisation d'un service public tourné vers l'avenir.

23 ORGANISER LE SERVICE PUBLIC

Champs d'action pour les
fournisseurs du service public

Champs d'action communs

14 POURSUIVRE LA RÉFLEXION SUR LE SERVICE PUBLIC



Une mutation économique et
sociétale

De nouveaux besoins de la
société et de l'économie

Les secteurs pour la Poste
dans le futur service public

6 COMPRENDRE LE SERVICE PUBLIC

Le service public en Suisse

Les entreprises
du service public

Le rôle de la Poste dans
le service public

POUR SUIVRE LA RÉFLEXION SUR LE SERVICE PUBLIC

Des évolutions sur le long terme comme la numérisation, le vieillissement de la population ou le changement climatique ont des retombées sur la société et sur l'économie. Résultat: le service public s'adapte aux besoins en mutation de la population et des entreprises. De nouveaux secteurs émergent au sein desquels les fournisseurs du futur service public devront assurer leurs prestations.

LES MOTEURS DU CHANGEMENT AGISSENT SUR LA SOCIÉTÉ ET L'ÉCONOMIE ET CONDUISENT À DES CONDITIONS-CADRES EN CONSTANTE MUTATION POUR LE SERVICE PUBLIC.

Société vieillissante

- Nombre croissant de personnes souffrant de maladies chroniques et dégénératives
- Mise en danger de la prévoyance vieillesse en raison du vieillissement
- Allongement de la vie active en raison d'une espérance de vie en hausse

Individualisation

- Solidarité au sein de la société en baisse en raison de la diversité croissante de modèles de vie
- Orientation compliquée dans le quotidien en raison de la différenciation constante de l'offre en prestations économiques
- Augmentation des maladies psychiques en raison de la pression exercée sur les réseaux sociaux et

des exigences liées à l'épanouissement personnel notamment au travail

Changement climatique

- Quotidien rendu difficile par les vagues de chaleur, la sécheresse et les autres facteurs environnementaux extrêmes
- Durcissement des mesures réglementaires destinées à réduire les émissions de gaz à effet de serre
- Approvisionnement en électricité non garanti en raison de l'électrification des systèmes de transport et de production en Suisse et à l'étranger

Économie de plateforme

- Confiance altérée de la société dans l'économie en raison

de la monétisation des données personnelles

- Émergence de nouveaux modèles commerciaux basés sur le relevé de personnes et sur l'environnement
- Incertitude des faits par la diffusion de mythes et le manque de compétences médiatiques

Régionalisation

- Attractivité accrue de la production locale en raison des pénuries d'approvisionnement
- Forte hausse des prix en raison de la pénurie des biens de consommation et de l'énergie
- Élargissement du domaine d'influence de l'État destiné à réduire les dépendances géopolitiques

Polarisation socio-économique

- Pression accrue sur la classe moyenne par des loyers élevés ainsi qu'à l'achat d'un bien immobilier
- Écart croissant entre les revenus de la population citadine et rurale
- Participation aux marchés financiers divergente selon le groupe de population

Urbanisation

- Intensification de l'habitat privé en raison de la densité en milieu urbain et de la décentralisation dans des secteurs comme le travail ou la formation
- Déséquilibre démographique à la

campagne en raison de l'exode des jeunes

- Solidarité mise à mal entre ville et campagne en raison des identités divergentes

Virtualisation

- Augmentation des maladies liées au style de vie en raison de comportements du quotidien modifiés (alimentaires ou sportifs)
- Hausse des risques numériques d'escroquerie et des cyberattaques
- Isolement en raison d'un recul de l'interaction sociale dans l'espace physique

Énumération d'autres évolutions futures

- ↳ Expansion de la santé
- ↳ Croissance de la mobilité
- ↳ Participation et démocratisation
- ↳ Populisme et radicalisation
- ↳ Manque de ressources
- ↳ Insécurité

De nouveaux besoins de la société et de l'économie posent les bases du service public futur

* Les évolutions mentionnées et leurs implications ne sont pas exhaustives mais visent une approche différenciée des conditions-cadres futures.

DE NOUVEAUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ ET DE L'ÉCONOMIE ÉMERGENT PAR LE BIAIS DES CONDITIONS-CADRES MODIFIÉES.



Qualité de vie

- Hausse de la demande en prestations assurant le maintien de l'autonomie des personnes âgées
- Préservation de la sphère privée dans les environnements numérique et physique
- Transparence sur l'origine des produits à l'aide de labels clairs et fiables ou de solutions technologiques simples
- Contrôle amélioré des données relatives à la personne et participation à leur valeur



Cohésion sociale et identité

- Offres décentralisées de travail et de formation dans les villes de taille moyenne et dans les territoires ruraux
- Consommation médiatique à la fois inspirante et sûre dans un contexte de fake news et de bulles de filtre
- Systèmes de transports écologiques pour les pendulaires circulant entre villes et régions rurales
- Possibilités améliorées de participation aux marchés financiers pour les groupes de population dotés d'un niveau de formation peu élevé et pour les jeunes



Économie performante

- Besoin de mieux monitorer les chaînes de livraison
- Écosystèmes circulaires et infrastructures techniques connexes en soutien de la transformation des modèles commerciaux
- Approches modulables et durables pour la livraison de marchandises sur le dernier kilomètre
- Disponibilité des données personnelles et organisationnelles

LE SERVICE PUBLIC DU FUTUR DOIT TROUVER DES RÉPONSES AUX BESOINS NOUVEAUX ET EN PLEINE ÉVOLUTION, AFIN DE CONTINUER À APPORTER À LA SOCIÉTÉ LA VALEUR AJOUTÉE ESCOMPTÉE.

S'APPUYANT SUR LES BESOINS À VENIR DE LA SOCIÉTÉ ET DE L'ÉCONOMIE, DE NOUVEAUX SECTEURS S'OUVRENT AU SERVICE PUBLIC DU FUTUR.

Vie menée de manière autonome



Assisted living abordable et offres de conseil pour ces mêmes groupes

Accès à l'apprentissage tout au long de la vie



Élargissement de l'accès à la connaissance et aux formations continues pour les personnes dotées d'un niveau de formation peu élevé ainsi que les personnes âgées

Encouragement de la cohésion sociale et inclusion dans l'espace physique



Espaces publics d'apprentissage,

de travail et d'innovation, mise en relation avec des bénévoles



Promotion de l'innovation sociale

Sensibilisation, conseil et mise en réseau des organisations, hausse de l'attention médiatique

Garantie de la sécurité d'approvisionnement



Stockage et livraison des biens essentiels, monitoring du cumul des risques dans les chaînes de livraison globales

Aide à la constitution du patrimoine



Accès amélioré à la formation financière, au conseil financier et aux placements à long terme

Systèmes de transports écologiques



Logistique des marchandises écologique abordable et transport des personnes durable

Éléments d'orientation pour les enjeux de la vie quotidienne



Cockpit numérique pour les droits et les obligations, plateforme d'appariement pour la recommandation des offres économiques

Gestion des données personnelles et organisationnelles



Data trusts pour la gestion des données sensibles dans divers domaines (santé, justice, cyber-administration, etc.)

Renforcement des structures locales d'approvisionnement



Offres culturelles, médicales, de formation et liées au travail en régions rurales

Promotion de la transparence au moyen de certifications



Thèmes sous la loupe: standards environnementaux, équité salariale et éthique numérique

Transmission d'informations importantes et exactes



Informations sécurisées vérifiées et mises à disposition, notamment pour la formation de l'opinion politique et en situations de crise

Communication exempte de surveillance



Zones de rencontre physique non surveillées, logiciel pour la protection (abordable) de la sphère privée

Filtre du marché

Ces prestations peuvent-elles être mises à disposition par le marché partout en Suisse?

Filtre de la Poste

Ces prestations font-elles partie du cœur de métier logistique de la Poste? Est-ce qu'une valeur ajoutée sociétale substantielle résulte de ces prestations?

TROIS SECTEURS DU SERVICE PUBLIC À VENIR DOTÉS D'UN POTENTIEL PARTICULIER S'OUVRENT POUR LA POSTE: LA GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET ORGANISATIONNELLES, LES SYSTÈMES DE TRANSPORT ÉCOLOGIQUES ET LE MAINTIEN D'UNE VIE MENÉE DE MANIÈRE AUTONOME.

Gestion des données personnelles et organisationnelles

- **Description:**

l'exploitation autonome, commanditée par l'État, d'une e-ID pour les particuliers, les entreprises et les autorités, dotée d'une autorisation d'accès réglementée selon les secteurs et les organisations pourrait être un domaine du service public futur assuré par la Poste.

- **Filtre du marché:**

le marché ne peut pas mettre à disposition une infrastructure de base tournée vers l'avenir de manière suffisante, et ce en raison du manque de confiance de la population pour les entreprises du secteur privé.

- **Filtre de la Poste:**

la logistique de l'information constitue déjà en partie l'activité clé de la Poste. La Poste est une administratrice des données qui inspire la confiance et pourrait donc endosser ce rôle dans l'espace numérique.

Systèmes de transports écologiques

- **Description:** les processus de logistique des biens et des personnes peuvent soutenir à l'avenir activement la décarbonisation et la gestion circulaire des chaînes de création de valeur. Ainsi par exemple avec l'aide d'offres dans la logistique de retour, avec les remises de déchets aux preneurs appropriés

ou avec l'exploitation d'infrastructures pour le transport de personnes durable.

- **Filtre du marché:**

les processus de logistique doivent rester abordables même si leur complexité augmente conjointement aux exigences en termes d'écologie. Ceci ne serait peut-être pas garanti pour une prestation fournie par des acteurs privés, mais constitue un principe de base pour l'adoption à grande échelle des modèles commerciaux circulaires. Il faut mettre à disposition dans le secteur de la logistique des personnes, des formes de mobilité durable, même à la campagne.

- **Filtre de la Poste:** organisation pionnière en matière d'infrastructures et de prestations qui leur sont rattachées, la Poste pourrait orchestrer la logistique des marchandises durable et circulaire avec des partenaires appropriés. La Poste opère déjà tant dans la logistique des biens que des personnes.

Vie menée de manière autonome

- **Description:** les personnes âgées ainsi que les personnes atteintes d'un handicap physique ou psychique sont tributaires d'un grand nombre d'aides pour la vie de tous les jours. Celles-ci se déploient de manière de plus en plus décentralisée pour des personnes à domicile sous la forme d'offres d'assisted living. En même temps, les offres de conseil

gagnent du terrain auprès des personnes concernées et de leurs proches.

- **Filtre du marché:** le marché fournit les prestations requises, qui ne sont toutefois pas abordables et accessibles pour tous les groupes de la population. Les offres subventionnées par l'État existent déjà. Au vu du vieillissement de la population, le besoin en solutions supplémentaires et accessibles va pourtant croissant.

- **Filtre de la Poste:** l'approvisionnement pour les gens dans le besoin de biens de consommation courante et de prestations médicales montre des composants logistiques évidents au même titre que le transport de personnes. De plus, la Poste pourrait utiliser ses infrastruc-

tures déjà existantes, comme par exemple le réseau de filiales, ainsi que sa notoriété auprès de l'ensemble de la population afin de proposer des prestations dans le domaine du maintien de la vie en autonomie.

23 ORGANISER LE SERVICE PUBLIC



Champs d'action pour les
fournisseurs du service public

Champs d'action communs

14 POURSUIVRE LA RÉFLEXION SUR LE SERVICE PUBLIC

Une mutation économique et
sociétale

De nouveaux besoins de la
société et de l'économie

Les secteurs pour la Poste
dans le futur service public

6 COMPRENDRE LE SERVICE PUBLIC

Le service public en Suisse

Les entreprises
du service public

Le rôle de la Poste dans
le service public

ORGANISER LE SERVICE PUBLIC

Afin d'organiser un service public tourné vers l'avenir, il est nécessaire que l'État, les entreprises du service public et les acteurs privés prennent une part active. Il faut mettre en place une compréhension différenciée du service public sur laquelle fonder des visions communes du futur.

AFIN D'ORGANISER UN SERVICE PUBLIC Tourné vers l'AVENIR, IL EST NÉCESSAIRE QUE L'ÉTAT, LES ENTREPRISES DU SERVICE PUBLIC ET LE SECTEUR PRIVÉ PRENNENT UNE PART ACTIVE.

L'objectif du service public d'apporter de la valeur ajoutée à la société suisse est intemporel. C'est pourquoi il est évident que la conception du service public doit s'adapter aux besoins modifiés de la société et de l'économie.

De nouveaux champs d'action s'ouvrent pour les différents fournisseurs du service public en Suisse:

ÉTAT

- ↳ **Endosser un rôle de leadership:** la législation doit continuer de piloter la manière avec laquelle doivent être assurées les prestations du service public dans divers secteurs. Elle favorise ainsi l'orientation et doit être régulièrement mise au banc d'essai.
- ↳ **Promouvoir un discours objectif sur le service public:** les avantages que présentent les entreprises du service public vis-à-vis des acteurs étatiques ne doivent pas être les victimes de conflits politiques. Ceci pourrait retirer aux entreprises du service public la base de confiance dont elles jouissent auprès de la société et de l'économie.

ENTREPRISES DU SERVICE PUBLIC

- ↳ **Se concentrer sur le mandat de prestations légal:** les entreprises du service public doivent remplir leur mandat de prestations défini par la loi et se concentrer sur la mise à disposition des prestations de base ainsi que des infrastructures qui constituent leur cœur de métier. Ceci ne doit pour autant pas signifier que les évolutions majeures comme la numérisation ne doivent pas être abordées de manière stratégique, dans le but d'ajuster au progrès la réalisation de leur mandat de prestations.

- ↳ **Assumer un rôle pionnier:** les entreprises du service public devraient fournir des prestations novatrices dans les secteurs du service public utiles pour l'avenir. Elles peuvent ainsi contribuer largement à l'adaptation du service public aux besoins changeants de la société et de l'économie en stimulant la confiance de la population et en endossant un rôle modèle pour les entreprises du secteur privé dans le domaine de l'innovation axée sur la société.

ENTREPRISES DU SECTEUR PRIVÉ

- ↳ **Aiguiser la conscience d'un contexte sociétal:** bien des entreprises fournissent des prestations du service public, avec ou sans mandat de l'État. Pourtant, les organisations du secteur privé sont encore trop peu conscientes des multiples retombées sociétales de leur propre modèle commercial, que ces retombées soient négatives ou positives.
- ↳ **Axer l'innovation sur les besoins sociétaux:** les entreprises ne devraient pas orienter leurs processus d'innovation en premier lieu sur ce qui est technologiquement réalisable. Ce sont à la place les prestations pour lesquelles un réel besoin existe qui devraient occuper une place de premier rang. Pour les entreprises, la situation actuelle représente à la fois une chance et un risque: d'une part, un modèle commercial ancré dans la société constitue la base d'une création de valeur ajoutée à long terme. D'autre part, elles courent sinon le risque d'être punies par une réglementation stricte et une perte de confiance de la part des investisseurs et de la population dans son ensemble.

**TOUS LES ACTEURS DOIVENT DE CONCERT DÉVELOPPER
DES VISIONS COMMUNES D'AVENIR ET PERMETTRE UN
DÉBAT SUR LE SERVICE PUBLIC PLUS DIFFÉRENCIÉ AVEC
LA SOCIÉTÉ CIVILE.**

Aujourd'hui, la compréhension générale du service public est trop restreinte. Ce qui signifie qu'il faut favoriser un débat différencié.

- 1. Compréhension restreinte du service public:** le service public n'est pas un terme employé de manière uniforme. Ce manque d'uniformité s'exprime par des visions et des débats indifférenciés. À titre d'exemple, les entreprises du service public sont souvent considérées par erreur comme faisant partie de l'appareil d'État ou de l'économie privée. Même les connaissances de la population et des décideurs sur le fait que des organisations du secteur privé fournissent des prestations de service public avec une valeur ajoutée sociétale évidente, sont restreintes.



- 1. Encourager un débat différencié:** dans le débat public, le terme de «service public» doit être appréhendé de manière exhaustive, en incluant également les organisations du secteur privé. Il manque à la population au sens large et aux décideurs une vue d'ensemble sur le paysage du service public en Suisse. Cette vue d'ensemble serait essentielle pour mener un débat différencié sur les questions suivantes: quelles sont les prestations suffisamment couvertes par le marché? Où l'État et les entreprises du service public doivent-ils intervenir? Et puis: dans quels domaines de nouvelles formes de coopération entre le secteur privé et l'État peuvent être incarnées par des «public private partnerships»?

Le développement de visions communes d'avenir contribuerait à remédier à l'orientation tournée vers le passé dans le débat sur le service public.

2. Orientation tournée vers le passé dans le débat public: dans le débat public, il est souvent question de savoir si les fournisseurs de service public tels que la Poste explorant de nouvelles offres et de nouvelles technologies s'en tiennent au mandat de prestations légal qui leur a été confié. La question des besoins futurs auxquels doivent répondre les prestations du service public, suscite en revanche trop peu d'intérêt.



2. Développer des visions communes d'avenir: les législateurs sont tributaires d'un large soutien au sein de la population et des cercles économiques lors de la définition des mandats de prestations légaux. Les visions d'avenir développées de manière participative peuvent massivement contribuer à l'émergence d'idées largement étayées sur le futur partage des rôles entre l'État, les entreprises du service public et le secteur privé. Ces visions d'avenir faciliteraient à leur tour, pour les autorités de réglementation, l'élaboration d'une législation avant-gardiste au service de la population et de toutes les autres parties.

W.I.R.E. est un think tank indépendant qui étudie l'organisation du futur, au carrefour entre science et pratique. La base pour cela est formée par une détection systématique précoce de développements essentiels ainsi que leur traduction en termes de stratégies à long terme et de champs d'action pour les organisations des secteurs privé et public et leurs décideurs. Plateforme interdisciplinaire, W.I.R.E. se différencie par une compréhension transversale de l'économie et de la société et met à profit ce savoir pour développer des bases de décision à long terme, des idées et de nouvelles approches de solution. Le contenu est axé entre autres sur les conséquences élargies de la transformation numérique, les mutations dans le monde du travail, les réponses à trouver face à l'espérance

de vie en hausse ou l'amélioration de la durabilité par la combinaison d'innovations économiques et sociétales. Outre l'analyse et l'intégration des nouvelles technologies, des modèles commerciaux et des tendances sociétales, l'expertise de W.I.R.E. couvre une architecture d'informations pluridimensionnelle qui tient lieu de base pour des publications, des formats de manifestations, des expositions ou des keynotes multimédias sur mesure. Suivant la voie tracée par l'alchimie, ce laboratoire d'idées développe des concepts tangibles prenant la forme de «real life labs» ou de prototypes pour le XXI^e siècle. W.I.R.E. dispose pour cela d'un réseau international de porteurs d'idées et de décideurs ainsi que de partenariats avec des entreprises leader, des universités et des concepteurs.

W.I.R.E.

Impressum:

© 2022 W.I.R.E.

Contenu et mise en page: W.I.R.E.

www.thewire.ch

Les déclarations faites dans ce livre blanc ne reflètent pas les positions de la Poste mais se basent sur une analyse indépendante de W.I.R.E.

Avec le soutien de:

