

Description des produits et des services de l'UPU et personnes de contact

Catégorie 1 – Produits et services de l'UPU existants accessibles durant le cycle d'Istanbul

1. Solutions .POST

Description: .POST est le nom de domaine de premier niveau parrainé par l'UPU et réservé exclusivement au secteur postal. C'est un espace Internet sécurisé et de confiance conçu pour servir les besoins de la communauté postale dans l'économie numérique. .POST permet d'identifier immédiatement les services postaux légitimes pour les particuliers, les entreprises et les acteurs du secteur postal. L'infrastructure comprend des noms de domaine .POST et des solutions commerciales (commerce électronique, communication sécurisée, cybersécurité, intégration de la plate-forme Web).

Personne de contact: Tracy Hackshaw (tracy.hackshaw@upu.int)

2. Solutions de la chaîne logistique

Description: en vue d'optimiser l'utilisation de ses services en réseau et de ses applications en ligne de gestion de la chaîne logistique, l'UPU a apporté un certain nombre de modifications au système dans le but d'encourager l'échange de données électroniques avec les opérateurs désignés à l'aide de messages EDI standard de l'UPU, et de permettre à d'autres acteurs du secteur postal élargi de participer à la détection et à la résolution des anomalies tout au long de la chaîne logistique postale.

L'accès aux solutions de la chaîne logistique est en phase de mise en œuvre. Dans un premier temps, le CA et le CEP ont décidé de connecter directement les autorités douanières, les compagnies aériennes et les agents de traitement au sol au système de gestion en ligne de la chaîne logistique utilisé par les opérateurs désignés.

Personne de contact: David Avsec (david.avsec@upu.int)

3. Solutions postales de paiement

Description: POST*Net Finance est un réseau financier sûr, réservé et évolutif développé par l'UPU pour l'échange de messages EDI cryptés et à signature numérique relatifs aux services postaux de paiement électronique. Ce réseau relie principalement les opérateurs désignés participants et peut également être interconnecté avec d'autres réseaux financiers conformes aux dispositions de l'Arrangement concernant les services postaux de paiement (via une plate-forme d'interconnexion élaborée par l'UPU).

Personne de contact: Alexandre Rodrigues (alexandre.rodrigues@upu.int)

4. Système de contrôle mondial

Description: le système de contrôle mondial (GMS) réalise une évaluation statistique de la qualité de service des envois de la poste aux lettres traités, transportés et distribués dans les flux de courrier nationaux et internationaux. Son service d'identification automatique et de saisie des données est en cours de développement et sera étendu pour saisir les données de produits postaux (poste aux lettres, paquets, colis, envois EMS, sacs de courrier) à des fins de suivi et de localisation, de contrôle des opérations, de sécurité, de facturation et dans le cadre d'applications similaires.

Personne de contact: Antonio Caeiro (antonio.caeiro@upu.int)

5. *OSCAR (solution en ligne d'analyse et de production de bilans sur les émissions de carbone)*

Description: outil en ligne permettant aux opérateurs désignés de mesurer et d'analyser l'empreinte carbone de leurs opérations. Cela leur permet de mettre en place des actions visant à atténuer le changement climatique et à s'y adapter ainsi que de disposer de meilleures informations sur leurs opérations. OSCAR est actuellement disponible gratuitement pour tous les opérateurs désignés de l'UPU.

Personne de contact: James Hale (james.hale@upu.int)

6. *TRAINPOST*

Description: le programme de formation conçu par l'UPU comporte un outil d'apprentissage à distance basé sur une plate-forme en ligne et s'appuie sur un système de formation modulaire. Il vise à développer et améliorer les connaissances des Pays-membres de l'UPU (ministères, régulateurs et opérateurs désignés) et d'autres acteurs du secteur postal élargi concernant les Actes de l'Union et d'autres questions au moyen de divers cours dans un certain nombre de larges domaines.

Personne de contact: Pooran Parampath (pooran.parampath@upu.int)

7. *UPU*Clearing*

Description: UPU*Clearing est la solution en ligne de l'UPU pour le règlement des comptes internationaux entre les postes. En vertu des règles en vigueur, toute entité non gouvernementale fournissant des biens ou des services au secteur postal international et ayant un intérêt dans l'appui des activités du Groupe d'utilisateurs UPU*Clearing peut rejoindre le système, dès lors qu'elle a été recommandée par un opérateur désigné membre.

Personne de contact: Anne-Claude Kelly (anne-claude.kelly@upu.int)

Catégorie 2 – Autres produits et services identifiés par l'équipe spéciale, en consultation avec le Bureau international et les membres du Comité consultatif

8. *Service de conseil juridique*

Description: séances de transfert de connaissances juridiques pour les autorités gouvernementales, les régulateurs, les représentations diplomatiques, les opérateurs désignés et les acteurs du secteur postal élargi sur certaines questions juridiques postales intéressant l'UPU. Ces séances peuvent en principe avoir lieu en présentiel, à Berne, et/ou à distance, sous réserve de confirmation de leur intérêt et de leur présence par les participants intéressés, des aspects relatifs à la couverture des frais et de la disponibilité des moyens logistiques requis.

Personne de contact: Ricardo Guilherme (ricardo.guilherme@upu.int)

9. *Accès aux listes d'adresses et de contacts et à d'autres documents de l'Union*

Description: la liste des adresses des chefs et des fonctionnaires supérieurs des entités postales (LAHSO) peut être consultée par tous les Pays-membres et les Unions restreintes et par le Bureau international (il n'y a pas à ce stade de recommandations des organes de l'UPU à propos du CC et de ses membres). LAHSO est consultable sous <https://lahso.upu.int>.

Personne de contact: Laetitia Biolley (addresslist@upu.int)

Tous les documents examinés, ayant fait l'objet d'un vote et publiés par l'UPU, sont produits en interne. Ils sont traduits, révisés et traités par le Bureau international. Ils sont également tous imprimés par les soins de l'imprimerie du Bureau international, puis expédiés vers leur destination par les services internes. La production des présentations/brochures et des documents relève de la responsabilité des Directions concernées. L'accès à la base de données documentaire de l'UPU est soumise à un processus d'enregistrement (hand2hand.upu.int).

Personne de contact: Vladyslav Dubenko (vladyslav.dubenko@upu.int)

10. *Prestation de services d'étude et d'analyse de l'UPU aux acteurs du secteur postal élargi*

Description: études et analyses sur mesure d'une variété de questions postales mettant à profit la plate-forme de mégadonnées de l'UPU (avec des milliards de données saisies depuis 2013), les statistiques officielles de l'UPU (plus de 100 indicateurs) et les principales enquêtes réalisées par l'UPU. Selon la nature des analyses demandées par les acteurs du secteur postal élargi, l'équipe exploite les informations réunies dans les publications régulières de l'UPU, notamment l'annuaire de statistique postale, le rapport sur les perspectives économiques postales et l'indice intégré pour le développement postal (2IPD).

Personne de contact: Saleh Khan (saleh.khan@upu.int)

11. *Prestation de services de conseil sur les solutions de l'UPU*

Description: les activités de renforcement des capacités financées par l'UPU comprennent des ateliers techniques comme des séminaires de haut niveau. Les ateliers techniques sont axés sur différents domaines tels que la préparation opérationnelle au commerce électronique, les services financiers, la philatélie, la sécurité, etc. Ils sont donc généralement destinés au personnel de niveau opérationnel des opérateurs désignés. Les séminaires de haut niveau sont axés sur la préparation des Pays-membres/délégués aux réunions du CA et du CEP, aux réunions stratégiques de haut niveau, à la planification de réunions avec les Unions restreintes, etc.

Personne de contact: Pooran Parampath (pooran.parampath@upu.int)

12. *Prestation de services de formation et de renforcement des capacités autres que TRAINPOST*

Description: la stratégie de renforcement des capacités de l'UPU comprend une gamme d'activités axées sur l'amélioration des connaissances et des compétences du personnel ainsi que sur la rationalisation et l'optimisation des opérations au sein des opérateurs désignés. Elle couvre la formation individuelle ou en groupe ainsi que les examens/évaluations/audits opérationnels. Elle est mise en œuvre à distance/hors site/en ligne et sur place et peut profiter des possibilités de «jumelage» ou de coopération Sud-Sud. Les actions de renforcement des capacités sont complétées par le déploiement ciblé de technologie et d'équipement.

Personne de contact: Pooran Parampath (pooran.parampath@upu.int)

13. *Outils d'appui pour la chaîne logistique (suivi et évaluation, analyse de données, règlement et vente au détail, systèmes informatiques opérationnels de bout en bout (International Postal System, système de déclaration en douane et système postal national))*

Description: les solutions de la chaîne logistique regroupent les logiciels de base au service de la chaîne logistique postale:

- International Postal System (IPS), pour le courrier international et la logistique au niveau international.
- Système postal national (DPS), pour le courrier du régime intérieur et la logistique au niveau national.
- Système de déclaration en douane (CDS), pour le dédouanement.

Elles comprennent également des outils de support pour les évaluations de la qualité de service (QCS) et l'exploitation de renseignements, tous deux basés sur la plate-forme de mégadonnées de l'UPU. De plus, l'UPU propose une chambre de compensation pour accélérer et sécuriser le règlement des opérations entre les différents acteurs de la chaîne logistique et différents recueils en ligne (avec des informations de référence sur l'organisation des services postaux par chaque membre de l'UPU). Ce groupe intègre aussi des solutions de services postaux destinés aux particuliers (logiciel pour les points de vente).

Personne de contact: David Avsec (david.avsec@upu.int)

14. *Solutions PosTransfer (plate-forme de paiement instantané, demandes de renseignements des clients)*

Description: la plate-forme d'interconnexion (UPU-IP) est le pilier du service de paiements électroniques de l'UPU (PosTransfer). Elle permet des paiements internationaux instantanés entre tous les opérateurs désignés participants. UPU-IP s'accompagne d'une base de données de référence en ligne (BAMS) pour les descriptions de service, avec la possibilité d'enregistrer des conditions convenues bilatéralement. Le système de réclamations électroniques concernant les services financiers (FEIS) est la base de données en ligne utilisée pour enregistrer et gérer les demandes de la clientèle sur le service PosTransfer.

Personne de contact: David Avsec (david.avsec@upu.int)

15. *Applications mobiles pour les paiements postaux (clients et utilisateurs postaux)*

Description: les clients du service PosTransfer peuvent utiliser l'application mobile pour enregistrer des projets de paiement. Le préremplissage fait gagner un temps précieux et réduit les risques d'erreur lors des opérations réalisées au guichet. Il permet aussi aux clients de garder une trace de leurs paiements précédents et de les réutiliser pour les transactions récurrentes. En outre, la demande est très forte pour une application mobile qui intégrerait un stockage des valeurs (porte-monnaie électronique) et/ou une liaison avec un système de compte/carte de paiement et permettrait aux clients d'envoyer et de recevoir des paiements sur leur appareil mobile. Ce type d'application n'est pas encore disponible, mais l'UPU a l'intention d'en acheter une. Il est probable que les applications mobiles deviennent les interfaces front-end privilégiées pour accéder au pilier du paiement postal (UPU-IP).

Personne de contact: David Avsec (david.avsec@upu.int)

16. *Solutions pour la gestion des exceptions pour la chaîne logistique*

Description: ce groupe de logiciels est conçu pour détecter ainsi que gérer les anomalies de la chaîne logistique postale. L'outil de recherche de marchandises dangereuses (DGST) utilise l'intelligence artificielle/l'apprentissage machine avec la plate-forme de mégadonnées de l'UPU pour détecter et signaler les envois interdits. Les utilisateurs d'IPS reçoivent des alertes opérationnelles leur permettant de retirer des envois à n'importe quelle étape de la chaîne logistique. Le système de gestion des réclamations concernant les envois recommandés (RAIS) sert à gérer les demandes de la clientèle pour le service de la poste aux lettres et le système de gestion des anomalies postales (PIMS) permet de gérer les bulletins de vérification électronique entre les opérateurs désignés.

Personne de contact: David Avsec (david.avsec@upu.int)

17. *Applications mobiles pour le suivi et la localisation mondiales de bout en bout*

Description: grâce à l'application IPS, les employés postaux peuvent enregistrer certains scannages obligatoires (en appui, généralement dans les bureaux d'échange) en bénéficiant du confort d'un appareil mobile. L'application pour la distribution est utilisée par le personnel mobile pour enregistrer les informations de distribution sur le lieu de distribution. Une application pour la collecte équivalente est en cours de développement. Pour finir, l'application pour les données électroniques préalables permet aux clients de la poste de préremplir leurs déclarations et de gagner un temps précieux au moment de la remise à l'opérateur désigné des envois postaux qu'ils souhaitent expédier à l'étranger.

Personne de contact: David Avsec (david.avsec@upu.int)

18. *Solutions du GMS – GMS Edge*

Description: le sigle Edge de la solution GMS Edge signifie «Enhanced Data Gathering for E-commerce» (collecte améliorée des données pour le commerce électronique). Les utilisateurs peuvent bénéficier de ce service pour collecter automatiquement les identifiants de données des paquets et d'autres envois physiques postaux par le biais de la technologie d'identification par radiofréquence (RFID) pour réduire le temps et les coûts de scannage.

Personne de contact: Antonio Caeiro (antonio.caeiro@upu.int)

19. *Solutions du GMS – GMS One*

Description: GMS One surveille la performance en matière de qualité des opérateurs pour la poste aux lettres et les paquets dans un pays ou un territoire donné. Les opérateurs désignés et les régulateurs peuvent accéder à ce service pour surveiller la qualité de service, y compris au niveau opérationnel, à des fins d'activités de dépannage. GMS One bénéficie de la technologie de RFID du GMS pour collecter automatiquement les identifiants de données des lettres et paquets et permettre la surveillance indépendante de la qualité de service fournie par les services de distribution. La plate-forme d'analyse de données GMS One est fournie avec ce service et donne l'intégralité des capacités pour élaborer une évaluation de la qualité de service statistique entièrement indépendante.

Personne de contact: Antonio Caeiro (antonio.caeiro@upu.int)

20. *Sécurité postale, y compris la certification S58/S59 et l'outil de recherche de marchandises dangereuses*

Description: la certification S58/S59 est un processus à multiples volets comprenant des examens virtuels et physiques des normes de sécurité minimales au sein des installations principales d'un opérateur par des examinateurs formés à travers le monde. Le processus de certification S58/S59 confirme la mise en place et le respect des normes de sécurité obligatoires minimales par les participants aux niveaux de base, bronze, argent, or, ou à un statut d'équivalence. Les examinateurs de la sécurité formés sont repérés toute l'année grâce à leurs actions en matière d'amélioration de la sécurité auprès de leur propre opérateur désigné ainsi que par leur participation dans des formations parrainées par l'UPU.

L'outil DGST est une application en cours de développement, financée par le projet de fonds affectés des États-Unis d'Amérique, visant à mettre en place un système centralisé d'établissement de rapports et de réduction des risques pour les marchandises dangereuses, voire interdites.

Personne de contact: Dawn Wilkes (dawn.wilkes@upu.int)

21. *Codes de centre de traitement du courrier international*

Description: les centres de traitement du courrier international (CTCI) sont des infrastructures de traitement pour le courrier international échangé; ils génèrent ou reçoivent des dépêches, ou servent de centres de transit entre les opérateurs désignés. Aux fins de la nomenclature, les bureaux d'échange extraterritoriaux sont identifiés par un type spécial de code de CTCI. Chaque CTCI enregistré auprès du Bureau international de l'UPU est doté d'un code d'identification unique au niveau mondial à six caractères dénommé «code de CTCI».

Personne de contact: Elizabeth Phelan (elizabeth.phelan@upu.int)

22. *Solutions de rémunération*

Description: les systèmes de rémunération de l'UPU sont composés d'un ensemble de règles, conditions et taux présentés dans les Actes de l'Union et conçus pour compenser l'opérateur désigné du pays de destination pour les coûts engendrés par la réception, le tri, le transport et la distribution des envois postaux internationaux. Actuellement, seul un opérateur désigné peut envoyer des envois postaux à un autre opérateur désigné dans un pays de destination, et par conséquent appliquer ces règles, conditions et taux.

Personne de contact: Paul Schoorl (paul.schoorl@upu.int)

23. *Solutions d'adressage – Interface de programmation d'applications pour la vérification des adresses jusqu'au niveau du bâtiment*

Description: l'Unité «Solutions d'adressage» fournit désormais une gamme de solutions et de directives pour le grand public et les entreprises:

- Base de données Universal POST*CODE DataBase: données postales de référence ou fichiers de données d'adressage convertis dans un format unique pour une intégration facile dans n'importe quelle application logicielle pour la validation d'adresse internationale.
- Systèmes d'adressage postal par pays (formats d'adresse et échantillons d'adresse par pays).
- Norme d'adressage internationale S42, en coopération avec l'Organisation internationale de normalisation.
- Analyse des fichiers d'adresse ou audit des données d'adressage.
- Séparation des éléments d'adresse et analyse syntaxique des adresses.
- Conseils pour structurer les champs d'adresse.
- Accès simple à des bases de données nationales spécifiques.
- Centre de connaissances en matière d'adressage (pays avec et sans codes postaux, structure de codes postaux spécifiques aux pays, abréviations des lignes d'adresse, etc.).

Personne de contact: Luc Hauss (luc.hauss@upu.int ou, de préférence, postcode@upu.int)